**杨秀丽与中国东方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案二审民事判决书**

上海市第一中级人民法院

民事判决书

（2009）沪一中民一（民）终字第2110号

上诉人（原审原告）杨秀丽。

被上诉人（原审被告）中国东方航空股份有限公司。

上诉人杨秀丽因航空旅客运输合同纠纷一案，不服上海市浦东新区人民法院（2008）浦民一（民）初字第20566号民事判决，向本院提起上诉。本院于2009年5月4日立案受理后，依法组成合议庭审理了本案，现已审理终结。

原审查明：杨秀丽购买了中国东方航空股份有限公司（以下简称：东航公司）MU5630次从长春龙嘉国际机场飞往上海浦东国际机场的飞机票，起飞时间为2007年12月18日17点35分，票价为人民币1,490元。因为飞机机械故障造成该航班延误。航班延误后，东航公司的工作人员即到候机楼进行解释，通过机场航站楼的广播及显示屏向乘客随时告知延误情况和换机情况。当天东航公司为延误的乘客提供了晚餐、住宿及第二天的早餐，但是杨秀丽只吃了晚餐，拒绝住宿，一直在机场要求协商尽快搭乘航班起程，没有去就寝。后因原航班飞机不能执行原定航班，故东航公司于同年12月19日换了航班号为MU5001次的飞机执行该次航班。该班飞机MU5001航班的起飞时间为2007年12月19日凌晨3时52分。东航公司作出了对每位旅客现金200元的补偿办法，其中102人包括杨秀丽在内每人补偿现金200元，另有一人补偿交通费100元，补偿费在换机离开时就发放，并由旅客在补偿表上签字并承诺免于东航后续相关责任。杨秀丽领取了补偿款，但不同意乘坐MU5001班次，因此东航公司又为杨秀丽安排了上海航空公司的FM9180次航班，起飞时间为2007年12月19日11时05分。事发后，杨秀丽与另一案中的杨德伟以飞机航班延误，导致杨秀丽的父亲于2007年12月16日突发脑梗，12月19日凌晨2时去世，杨秀丽没有见到亲人最后一面等诉由去北京民航总局投诉，用去交通费633元。后又通过上海市消费者权益保护委员会（以下简称：消保委）就此事调解，调解的结果为东航公司赔偿杨秀丽及案外人杨德伟单程经济舱免费票各一张，有效期为一年。后因杨秀丽要求东航公司按机票的价款1,490元支付现金，东航公司表示拒绝而致调解协议未履行，故2008年12月，杨秀丽诉至原审法院，要求判令东航公司赔偿杨秀丽购机票款费用的一倍的惩罚性违约金2,980元；并赔偿精神抚慰金8,000元。原审审理中，杨秀丽将上述赔偿精神抚慰金8,000元更改为合法权益受到损害的赔偿金8,000元。杨秀丽坚持主张要求东航公司赔偿机票款一倍的惩罚性违约金2,980元，并要求东航公司赔偿因未能见到父亲临终前最后一面，致使其合法权益受到损害的损失费8,000元；杨秀丽明确其诉讼请求的基础是合同违约。东航公司则不同意杨秀丽的诉讼请求。双方一致确认，MU5630航班的单程机票价格为1,490元，航班延误期间，东航公司并未向杨秀丽提供退票。

原审另查明，杨秀丽的父亲于2007年12月16日突发脑梗，12月19日凌晨2时在上海去世。

原审认为，杨秀丽与东航公司建立了航空旅客运输合同关系，作为承运人的东航公司应当在约定期间或合理期间内将杨秀丽安全运输到上海。按照约定，东航公司航班应在2007年12月18日17点35分起飞，但换了航班号为MU5001次的飞机执行该次航班后，该班飞机航班的实际起飞时间比约定时间迟延了9小时44分钟，应属航班延误。按照法律规定，迟延履行合同义务，应当承担违约责任，但因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，可以部分或者全部免除责任。系争航班是因机械故障导致航班延误，现没有证据证明属于完全不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，因此，航空公司不应当免除全部的违约责任。航班发生延误，东航公司应当及时采取相应的补救措施。根据法律规定，航班发生延误后，旅客享有知情权、选择权，航空公司应当全面、及时、充分地将延误的重要事由、正常起飞的时间告诉旅客；在航班延误时间较长的情况下，应当根据旅客的要求安排改乘其他航班或者退票。本案中，东航公司为旅客安排了食宿和改乘其他航班，但并未在合理的时间通知杨秀丽可以退票，因此，东航公司补救义务的履行也存在一定瑕疵。根据法律规定，服务质量存在瑕疵，受损害方可以根据标的性质及损失的大小，合理选择要求对方承担减少价款或者报酬等违约责任。但是乘客必须证明这种延误给其造成了经济上的损失，否则，承运人不承担赔偿责任。在本案中，杨秀丽已经接受了东航公司200元的补偿费，杨秀丽没有提供其主张赔偿损失的相关证据，且鉴于杨秀丽方父亲突发疾病，杨秀丽为见临终父亲而购买东航公司的航班赶时间的情况并未在购买飞机票时一并约定或告知东航公司，故东航公司对杨秀丽父亲突发疾病和杨秀丽因发生了航空延误，未能如愿见到亲人最后一面的情况是无法预见的。而且，杨秀丽选择的是合同违约之诉；因此，杨秀丽要求东航公司再赔偿合法权益受到损害的赔偿金8,000元的诉讼请求，不予支持。根据本案的实际情况以及双方在消保委曾经达成的协议，酌情确定由东航公司补偿杨秀丽一张单程从上海到长春的飞机票。但考虑双方因此发生矛盾，东航公司应补偿的飞机票按双方确认的飞机票价款1,490元，由东航公司直接支付杨秀丽。1995年10月30日八届全国人大常委会第十六次会议通过的《中华人民共和国民用航空法》是调整民用航空活动包括航空运输合同关系的基本法律，该法第一百三十一条明确规定：“有关航空运输中发生的损失的诉讼，不论其根据如何，只能依照本法规定的条件和赔偿责任限额提出。”本案系航空运输中发生的纠纷，因此，杨秀丽主张本案适用《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十九条的规定，不予采纳。杨秀丽关于要求东航公司赔偿杨秀丽购机票款费用的一倍的惩罚性违约金2,980元的请求，不予支持。

原审法院审理后根据《中华人民共和国民用航空法》第一百二十六条，《中华人民共和国合同法》第六十条、第一百零七条、第一百一十一条、第一百一十七条、第二百九十条、第二百九十八条、第二百九十九条之规定，于二00九年三月三十一日作出判决：一、中国东方航空股份有限公司于判决生效之日起十日内补偿杨秀丽票价款人民币1,490元；二、驳回杨秀丽的其余诉讼请求。负有金钱给付义务的当事人，如未按判决指定的期间履行给付义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百二十九条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。案件受理费人民币90元，减半收取45元，由中国东方航空股份有限公司负担。

杨秀丽不服原判，上诉至本院，其上诉请求：维持原判第一项，撤销原判第二项，改判东航公司赔偿杨秀丽精神损害抚慰金8,000元；后在二审审理中，杨秀丽变更请求的精神损害抚慰金数额为1,000元。杨秀丽上诉称，东航公司在航班延误后，未及时真实的告知航班情况，在处理过程中又存在欺诈，侵犯了杨秀丽的航班选择权、知情权和送终权，现杨秀丽主张精神损害抚慰金并不为过，事实上杨秀丽的损失还有很多，本案应适用消费者权益保护法。

被上诉人东航公司辩称，航班延误后，东航公司已切尽义务的给旅客予以安置与安抚，不存在违约，上诉人主张的精神损害抚慰金无法律依据，要求维持原判。

本院经审理查明，原审法院认定事实无误。

在本院二审中，经本院主持调解，双方当事人曾一度达成由东航公司于调解书生效之日起七日内一次性支付杨秀丽人民币2,000元、双方其他无争议的调解协议。后在签收该民事调解书时，杨秀丽以东航公司迟延签署该调解协议、履行调解后的付款义务等为由拒绝签收该调解书，并表示调解确定的补偿数额扣除机票价款后，实在不能弥补杨秀丽的精神损害，太过恶心，不能接受。东航公司在杨秀丽拒绝签收民事调解书后，也表示不接受原调解协议，要求法院判决。

本院认为，原审法院根据当事人的起诉请求及双方当事人的陈述，确定本案的基础法律关系是航空旅客运输合同，是属恰当。围绕这一法律关系，原审根据查明的事实认定东航公司在履约过程中存有违约、东航公司违约后在补救义务的履行方面也存在一定瑕疵、杨秀丽并未举证证明东航公司的违约行为给其造成了经济上的直接损失、本案应当适用《中华人民共和国民用航空法》和《中华人民共和国合同法》，而非《中华人民共和国消费者权益保护法》，本院经核查，原审该些认定及法律适用是属正确，且原审阐述的理由也合法充分，本院均予认同，亦不再赘述；原审法院基于双方当事人的现实状况，对本案的判决，合理合法。现杨秀丽上诉坚持主张精神损害抚慰金及主张本案应适用《中华人民共和国消费者权益保护法》，综观本起事件全过程，杨秀丽的心情可以理解，但该上诉请求，实属缺乏法律依据，本院难予支持。原审法院认定事实无误，适用法律正确，所作判决应予维持。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百五十三条第一款第（一）项之规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

上诉案件受理费人民币50元，由上诉人杨秀丽负担。

本判决为终审判决。

审判长 单珏

审判员 岑佳欣

代理审判员 潘春霞

二○○九年七月三十日

书记员 强斐



**在线查看此案例**