**阿卜杜勒&middot;瓦希德诉东方航空公司国际航空旅客运输合同纠纷二审案**

上海市第一中级人民法院

民事判决书

原告：阿卜杜勒·瓦希德(ABDULWAHEED)。

被告：中国东方航空股份有限公司。

法定代表人：李丰华，该公司董事长。

原告阿卜杜勒·瓦希德(以下简称阿卜杜勒)因与被告中国东方航空股份有限公司(以下简称东方航空公司)发生国际航空旅客运输合同纠纷，向上海市浦东新区人民法院提起诉讼。

原告阿卜杜勒诉称：原告与妻子、女儿、岳母(此三人另外起诉)原定2004年12月31日从上海乘飞机到卡拉奇。由于没有直达航班，故被告东方航空公司为原告等人安排的航程是先乘坐该公司航班从上海到香港，再乘坐香港国泰航空公司航班到卡拉奇。为此，原告支付了从上海到卡拉奇的全程费用，该公司也向原告出具了国际航空旅客运输专用发票及客票。2004年12月31日，原告在上海浦东机场等候乘坐东方航空公司的MU703航班。该航班正常情况下从上海起飞的时间是11点，到香港降落的时间是13点30分。但该航班当天足足延误了3个多小时，直至16点30分才到香港。在浦东机场候机时，原告知道会错过国泰航空公司的衔接航班，曾反复询问该如何处理。东方航空公司的工作人员给了原告4张《续航情况登记表》，原告的妻子将该表填好后交还给该公司。登机前，原告又一再询问到香港后该怎么办?东方航空公司的工作人员告知，由于原告填好了《续航情况登记表》，他们会帮助解决。MU703航班到香港后，国泰航空公司的航班已经飞离。在香港机场，一位服务小姐将原告等人带到航班延误处理柜台后就离开了。后来来了一名东方航空公司的工作人员，原告再次向其询问该怎么办，被告知：一个方案是让原告等人在机场里等候三天，然后搭乘国泰航空公司下一个航班，三天内费用自理；另一个方案是由原告出资另行购买其他航空公司的机票至卡拉奇，费用为2．5万港元。原告表示无法接受这两个方案，该工作人员便不再理睬原告。原告的妻子只得给东方航空公司打电话，但被告知该公司有关工作人员已经下班。无奈之下，原告的妻子推倒机场护栏，引来香港机场保安和警察了解情况。经香港机场保安和警察交涉，原告由于携带着8个月大的女儿，迫于无奈，最终购买了阿联酋航空公司从香港经迪拜到卡拉奇的机票，为此付出机票款4721港元、行李票款759港元，合计5480港元。到达卡拉奇时，比原定航程延误了15个小时，且行李也不能同机到达。原告认为，东方航空公司事先未通知航班延误，未按时将原告从上海送往香港，已经构成违约；航班延误后，东方航空公司又违背自己作出的承诺，拒绝为原告重新安排从香港到卡拉奇的航程，也未告知原告可以改签或者转机，存在重大过错。东方航空公司的行为给原告造成了相当的损失，应当承担赔偿责任。请求判令东方航空公司赔偿原告的经济损失人民币5990元，判令东方航空公司按照承诺对外公布航班的正常率、旅客投诉率，并负担本案诉讼费。

原告阿卜杜勒提交以下证据：

1．票面金额为人民币22647元的国际航空旅客运输专用发票和国际航空旅客运输机票、登记牌，用以证明阿卜杜勒交付了从上海到卡拉奇的全程机票款，与被告东方航空公司建立了国际航空旅客运输合同关系，并于2004年12月31日乘坐了东方航空公司从上海飞往香港的MU703航班；

2．票面金额为4721港元的机票、759港元的行李票以及登记牌，用以证明阿卜杜勒在香港不得不再次付费购票，乘坐阿联酋航空公司的航班经迪拜到卡拉奇，比原定航程晚到15个小时；

3．阿卜杜勒订票时发出的写有具体要求的传真件，用以证明东方航空公司明知阿卜杜勒携带着一名8个月大的婴儿，并且明知阿卜杜勒的航程将在香港中转；

4．东方航空公司服务质量部2005年5月23日就阿卜杜勒投诉发出的处理结果函，用以证明东方航空公司承认阿卜杜勒乘坐的MU703航班延误，因而导致阿卜杜勒及家属到香港后错过国泰航空公司去卡拉奇的航班，但拒绝赔偿；

5．《中国民航》杂志刊登的《“2004年旅客话民航”，用户评价结果揭晓》一文，用以证明东方航空公司制定并公布过《旅客服务承诺制》，承诺按季公布该公司的航班正常率，狠抓航班延误问题，但东方航空公司未公布此次航班延误，违背了自己的承诺；

6．《劳动报》2005年7月20日刊登的《消保委下月“进谏”民航总局》一文，用以证明航班延误问题已成投诉热点。

被告东方航空公司辩称：原告阿卜杜勒所持的是国际航空连续运输机票，整个航程由被告和国泰航空公司各自负责，被告承担的是上海--香港段运输责任。阿卜杜勒与被告之间不存在全程运输合同关系，故被告对全程运输不承担责任，只要将阿卜杜勒送到香港，被告在该合同中的义务就已经履行。2004年12月31日的NIU703航班延误，是天气原因造成的，属于不可抗力，被告对该航班延误不承担责任。阿卜杜勒当天可以选择退票，也可以选择登机。阿卜杜勒在明知会错过国泰航空公司航班的情形下自愿选择登机，故应当自己承担责任。为查清本案事实，申请追加国泰航空公司为本案的第三人。

被告东方航空公司提交以下证据：

1．浦东机场运行中心的运行情况简报，用以证明2004年12月30日至31日，由于下雪、结冰，浦东机场大量航班延误；

2．中国民用航空华东地区管理局气象中心出具的天气实况报告，用以证明2004年12月30日至12月31日浦东机场的天气情况；

3．机场候机楼管理分公司服务部出具的证明，用以证明东方航空公司已经就2004年12月31日MU703航班的延误情况进行了广播告知；

4．航班不正常服务费用结算清单，用以证明东方航空公司已经为延误的旅客提供了饮料和餐饮服务；

5．空白《航班延误信息登记表》，用以证明原告阿卜杜勒当时填写的表格项目；

6．民航华东函[2002]538号文，用以证明阿卜杜勒发票上注明的机票售票点不属于东方航空公司管辖。

法庭主持了庭审质证。被告东方航空公司认为：原告阿卜杜勒提交的发票上所盖的发票专用章是伪造的，被告下属没有票上所列的售票处；阿卜杜勒提交的机票，出票人是香港国泰航空公司，被告只承担该机票中上海--香港段的运输责任；阿卜杜勒的证据2虽然证明了阿卜杜勒到达卡拉奇的时间，但就被告而言，MU703航班只是由于天气原因延误了3个小时到达香港，与阿卜杜勒到达卡拉奇的时间无关；阿卜杜勒的证据3虽然真实，但不能证明阿卜杜勒的整段航程都由被告负责；证据5是媒体言论，不能证明被告公布过“旅客服务承诺制”，且此事也与阿卜杜勒的诉请无关；证据6与本案无关。阿卜杜勒认为：东方航空公司提交的证据1，没有证明12月31日的天气情况不能起飞；证据2虽然证明2004年12月30日浦东机场因下雪关闭了一个小时，而31日无雪，应该全天都可以起飞；证据3证明东方航空公司广播飞机延误信息的时间为10点58分，仅比原定起飞时间早2分钟，即使该公司确实广播通知了航班延误信息，这样的通知也是存在瑕疵的；证据4不能表明东方航空公司对航班延误的旅客尽到了义务，因为原告是伊斯兰教徒，无法接受东方航空公司提供的非清真食品；证据5不是东方航空公司在浦东机场叫原告填写的表格，原告当时填写的是《续航情况登记表》；对证据6的真实性无法确认。

被告东方航空公司庭审中表示，原告阿卜杜勒于2004年12月31日在浦东机场填写的表格已经找不到了。

经质证、认证，上海市浦东新区人民法院查明：

2004年12月29日，原告阿卜杜勒购买了一张由香港国泰航空公司作为出票人的机票，机票列明的航程安排为：12月31日11点，从上海乘坐被告东方航空公司的MU703航班至香港；同日16点，乘坐香港国泰航空公司的航班至卡拉奇。机票背面条款注明，该合同应遵守华沙公约所指定的有关责任的规则和限制。该机票为打折票，机票上注明不得退票、不得转签。2004年12月30日15点，浦东机场地区开始下中雪，22点至23点机场被迫关闭1小时，导致该日104个航班延误。次日因需处理飞机除冰、补班调配等问题，从浦东机场起飞的航班有43架次被取消、142架次被延误，出港正常率只有24．1％。当日，MU703航班也由于天气原因延误3小时22分钟起飞，以至阿卜杜勒一行到达香港机场后，未能赶上国泰航空公司飞往卡拉奇的衔接航班。

在浦东机场候机时，原告阿卜杜勒及家属已经意识到MU703航班延迟到达香港，会错过国泰航空公司的衔接航班，于是多次到被告东方航空公司的服务台询问如何处理。东方航空公司工作人员让阿卜杜勒填写了《续航情况登记表》，并表示填好表格后会帮助解决。阿卜杜勒及家属到达香港后，东方航空公司工作人员向阿卜杜勒告知了两个处理方案：其一为在香港机场等候三天，然后搭乘国泰航空公司下一航班，三天费用自理；其二为自行出资购买其他航空公司的机票至卡拉奇，约需费用2．5万港元。阿卜杜勒当即表示这两个方案均无法接受。阿卜杜勒的妻子杜琳因携带着婴儿，也无法接受东方航空公司的处理方案，在焦虑、激动中给东方航空公司打电话，但被告知有关工作人员已经下班。最终经香港机场工作人员交涉，阿卜杜勒一行购买了阿联酋航空公司的机票及行李票，搭乘该公司航班绕道迪拜到卡拉奇。为此，阿卜杜勒支出机票款4721港元、行李票款759港元，共计5480港元。庭审中，双方一致同意港元与人民币的汇率按1：1．07计算。

上海市浦东新区人民法院认为：

原告阿卜杜勒是巴基斯坦国公民，其所购买的机票，出发地为我国上海，目的地为巴基斯坦卡拉奇。《中华人民共和国民法通则》第一百四十二条第一款规定：“涉外民事关系的法律适用，依照本章的规定确定。”第二款规定：“中华人民共和国缔结或者参加的国际条约同中华人民共和国的民事法律有不同规定的，适用国际条约的规定，但中华人民共和国声明保留的条款除外。”我国和巴基斯坦都是《经1955年海牙议定书修订的1929年华沙统一国际航空运输一些规则的公约》(以下简称《1955年在海牙修改的华沙公约》)和1961年《统一非订约承运人所办国际航空运输某些规则以补充华沙公约的公约》(以下简称《瓜达拉哈拉公约》)的缔约国，故这两个国际公约对本案适用。《1955年在海牙修改的华沙公约》第二十八条(1)款规定：“有关赔偿的诉讼，应该按原告的意愿，在一个缔约国的领土内，向承运人住所地或其总管理处所在地或签订契约的机构所在地法院提出，或向目的地法院提出。”第三十二条规定：“运输合同的任何条款和在损失发生以前的任何特别协议，如果运输合同各方借以违背本公约的规则，无论是选择所适用的法律或变更管辖权的规定，都不生效力。”据此，在阿卜杜勒持机票起诉的情形下，中华人民共和国上海市浦东新区人民法院有权对这起国际航空旅客运输合同纠纷进行管辖。

《瓜达拉哈拉公约》第一条第二款规定：“‘订约承运人’指与旅客或托运人，或与旅客或托运人的代理人订立一项适用华沙公约的运输合同的当事人。”第三款规定：“‘实际承运人’指订约承运人以外，根据订约承运人的授权办理第二款所指的全部或部分运输的人，但对该部分运输此人并非华沙公约所指的连续承运人。在没有相反的证据时，上述授权被推定成立。”第七条规定：“对实际承运人所办运输的责任诉讼，可以由原告选择，对实际承运人或订约承运人提起，或者同时或分别向他们提起。如果只对其中的一个承运人提起诉讼，则该承运人应有权要求另一承运人参加诉讼。这种参加诉讼的效力以及所适用的程序，根据受理案件的法院的法律决定。”原告阿卜杜勒所持机票，是由香港国泰航空公司出票，故国际航空旅客运输合同关系是在阿卜杜勒与香港国泰航空公司之间设立，香港国泰航空公司是订约承运人。被告东方航空公司与阿卜杜勒之间不存在直接的国际航空旅客运输合同关系，也不是连续承运人，只是推定其根据香港国泰航空公司的授权，完成该机票确定的上海至香港间运输任务的实际承运人。阿卜杜勒有权选择香港国泰航空公司或者东方航空公司或者两者同时为被告提起责任诉讼；在阿卜杜勒只选择东方航空公司为被告提起的责任诉讼中，东方航空公司虽然有权要求香港国泰航空公司参加诉讼，但由于阿卜杜勒追究的航班延误责任发生在东方航空公司承运的上海至香港段航程中，与香港国泰航空公司无关，故根据本案案情，衡量诉讼成本，无需追加香港国泰航空公司为本案的当事人共同参加诉讼。

《1955年在海牙修改的华沙公约》第十九条规定：“承运人对旅客、行李或货物在航空运输过程中因延误而造成的损失应负责任。”第二十条(1)款规定：“承运人如果证明自己和他的代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要的措施，或不可能采取这种措施时，就不负责任。”2004年12月31日的MU703航班由于天气原因发生延误，对这种不可抗力造成的延误，被告东方航空公司不可能采取措施来避免发生，故其对延误本身无需承担责任，但还需证明其已经采取了一切必要的措施来避免延误给旅客造成的损失发生，否则即应对旅客因延误而遭受的损失承担责任。事实是，在浦东机场时，原告阿卜杜勒由于预见到MU703航班的延误会使其错过香港国泰航空公司的衔接航班，曾多次向东方航空公司工作人员询问怎么办。东方航空公司应当知道国泰航空公司从香港飞往卡拉奇的衔接航班三天才有一次，更明知阿卜杜勒一行携带着婴儿，不便在中转机场长时间等候，有义务向阿卜杜勒一行提醒中转时可能发生的不利情形，劝告阿卜杜勒一行改日乘机。但东方航空公司没有这样做，却让阿卜杜勒填写《续航情况登记表》，并告知会帮助解决，使阿卜杜勒对该公司产生合理信赖，从而放心登机飞赴香港。鉴于阿卜杜勒一行是得到东方航空公司的帮助承诺后来到香港，根据当时具体情况，尽管阿卜杜勒一行所持机票上标注着不得退票、不得转签，东方航空公司也应当把阿卜杜勒一行签转给其他航空公司，以帮助其尽快飞抵卡拉奇。但是东方航空公司不考虑阿卜杜勒一行携带婴儿要尽快飞往卡拉奇的合理需要，向阿卜杜勒告知了要么等待三天乘坐下一航班且三天中相关费用自理，要么自费购买其他航空公司机票的所谓“帮助解决”方案，将阿卜杜勒一行陷入走无法走、留不能留的两难境地。东方航空公司没有采取一切必要的措施来避免因航班延误给旅客造成的损失发生，不应免责。阿卜杜勒是迫于无奈才自费购买其他航空公司的机票，对阿卜杜勒购票支出的5480港元损失，东方航空公司应承担赔偿责任。

原告阿卜杜勒要求被告东方航空公司按照承诺对外公布该公司的航班正常率和旅客投诉率，该诉讼请求与阿卜杜勒的私权无直接关联，故不予支持。

据此，上海市浦东新区人民法院于2005年12月21日判决：

一、被告东方航空公司应在本判决生效之日起10日内赔偿原告阿卜杜勒损失人民币5863．60元；

二、原告阿卜杜勒的其他诉讼请求不予支持。

案件受理费人民币249元，由原告阿卜杜勒负担人民币5元，被告东方航空公司负担人民币244元。

一审宣判后，东方航空公司不服，向上海市第一中级人民法院提起上诉称：作为承运人，在航班延误的情况下，只有将延误情况如实告知旅客的义务，并无要求旅客改变航程的权利。上诉人已经将由于天气原因造成航班延误的情况通知被上诉人阿卜杜勒，没有权利取消被上诉人飞往香港的订座。被上诉人的机票上，标注着“不得退票，不得转签”，无需上诉人另外提醒和告知。上诉人从未对被上诉人作出过任何承诺以使其产生合理信赖，而被上诉人也知道其必然错过香港国泰航空公司的衔接航班。旅客有选择航程的权利，被上诉人在其知情权未受任何侵犯的情况下自愿选择飞赴香港，上诉人对被上诉人因此受到的损失不应承担赔偿责任。此外，原审既承认上诉人有权申请另一承运人国泰航空公司参加诉讼，又对上诉人的申请不予支持，严重侵犯上诉人的诉讼权利。请求撤销原判，改判驳回被上诉人的诉讼请求。

被上诉人阿卜杜勒辩称：对到香港后会错过国泰航空公司的衔接航班，上诉人与被上诉人在浦东机场起飞前就已经知道，因此被上诉人才反复向上诉人的工作人员询问怎么办。上诉人让被上诉人填写《续航情况登记表》，并承诺帮助解决。被上诉人的机票上标注“不得退票，不得转签”，不仅被上诉人知道，上诉人也知道。在这种情况下上诉人的工作人员承诺帮助解决，当然意味着帮助转签其他飞往卡拉奇的航班，而被上诉人也知道香港机场有这样的航班。在此情况下，被上诉人及家人才放心登上MU703航班飞往香港。被上诉人到达香港机场后，上诉人才提出他们的“帮助”方案，竟然是让被上诉人自费在香港机场等三天，或者自费购买其他公司的机票。这样的方案，就是没有上诉人帮助，被上诉人难道还想不出来?没有上诉人的“帮助”，被上诉人就会在上海自己的家中等三天，生活舒适花费又少，强过上诉人的“帮助”方案。上诉人收取了从上海到卡拉奇的全程费用，却在自己的航班延误后拒绝给被上诉人重新安排航程，最终导致被上诉人遭受精神折磨和经济损失，故理应承担赔偿责任。原判认定事实清楚，判处正确，应当维持。

上海市第一中级人民法院经审理，确认一审认定的事实无误。

二审应解决的焦点问题是：1．在以实际承运人为被告的责任诉讼中，实际承运人申请追加订约承运人参加诉讼，法院能否不予允许?2．在航班由于天气原因延误的情况下，航空公司对旅客应承担何种责任?3．对持有注明“不得退票，不得转签”机票的换乘旅客，航空公司可否一律不予转签?

上海市第一中级人民法院认为：

根据《瓜达拉哈拉公约》第七条的规定，在被上诉人阿卜杜勒以作为实际承运人的上诉人东方航空公司为被告提起的责任诉讼中，东方航空公司虽然有权申请国泰航空公司参加诉讼，但这种申请能否被允许，应由受理案件的法院决定。一审认为香港国泰航空公司与阿卜杜勒要追究的航班延误责任无关，故根据本案案情，衡量诉讼成本，决定不追加香港国泰航空公司为本案的当事人，并无不当。

无论何种原因发生航班延误后，被滞留的旅客都有权在第一时间获取尽可能详细的信息，并及时了解后续进展情况，以便根据延误情形对自己的旅途作出最合理选择；航空公司有义务及时播报航班延误信息，并有义务根据每一位滞留旅客的不同需要，向其提供航空公司掌握的其他旅途信息，以便该旅客作出正确抉择。MU703航班由于天气原因延误后，作为旅途被阻滞的旅客，被上诉人阿卜杜勒必然十分关心自己的旅途。其已意识到乘坐延误的MU703航班到达香港后，会错过国泰航空公司的衔接航班，于是多次向上诉人东方航空公司询问如何处理。东方航空公司让阿卜杜勒填写了《续航情况登记表》，并表示填好表格后会帮助解决。东方航空公司承认让阿卜杜勒填写过表格，但认为阿卜杜勒填写的是《航班延误信息登记表》，不是《续航情况登记表》。无论是《续航情况登记表》亦或是《航班延误信息登记表》，对阿卜杜勒的妻子杜琳在登机前填写的表格，东方航空公司始终未能提供，无法证明阿卜杜勒一行是在明知会对自己不利的情形下仍选择登机。通过登机前的申报登记和填表，东方航空公司应当知道阿卜杜勒一行是去香港转乘国泰航空公司飞往卡拉奇的航班，也应当知道这个航班三天才开行一次，更知道阿卜杜勒如果乘国泰航空公司下一航班，就要在中转机场滞留三天且费用自理。在此情况下，东方航空公司有义务将这些不利情况告知阿卜杜勒，以便其自行选择是否乘坐延误的MU703航班飞往香港。东方航空公司不尽这些义务，反而让阿卜杜勒一行填写《续航情况登记表》，并承诺帮助解决，故一审认定东方航空公司“没有采取一切必要的措施来避免因航班延误给旅客造成的损失”，是正确的。

上诉人东方航空公司主张，在MU703航班延迟到达香港后，因为被上诉人阿卜杜勒所持的是注明“不得退票，不得转签”的打折机票，其才拒绝给阿卜杜勒一行转签其他航空公司的飞机；而阿卜杜勒对自己的机票“不得退票，不得转签”也是清楚的，无须其另行提醒和告知。机票是国际航空旅客运输合同存在的凭证。旅客支付了足额票款，航空公司就要为旅客提供完整的运输服务。旅客购买了打折机票，航空公司当然也可以相应地取消一些服务。航空公司在打折机票上注明“不得退票，不得转签”，只是限制支付了打折票款的旅客由于自身原因而退票和转签，但不能剥夺旅客在支付了票款后享有的按时乘坐航班抵达目的地的权利。当MU703航班因不可抗力延迟起飞时，东方航空公司和阿卜杜勒都知道该航班抵达香港后，肯定会错过国泰航空公司的衔接航班；如果要飞往卡拉奇，则必需转签机票。东方航空公司既然不准备在香港机场给注明“不得退票，不得转签”的机票办理转签手续，就有义务在始发机场向阿卜杜勒明确告知，劝阻其乘坐延误的MU703航班。东方航空公司不尽此项义务，以至阿卜杜勒在相信该公司会转签机票的情况下乘坐MU703航班抵达香港，由此陷入既无法走又不能留的艰难处境，无奈之下只得另行购票。东方航空公司不负责任的处理方式，显然是造成阿卜杜勒机票损失的根本原因。东方航空公司片面强调MU703航班是由于不可抗力造成延误，该公司已将航班延误信息通知给阿卜杜勒，并遵从阿卜杜勒的意愿将其运抵香港，完成了国际航空旅客运输合同中己方的义务，主张阿卜杜勒的剩余航程与己无关。事实是，如果东方航空公司事先能将飞往香港后的种种不利后果明确告知阿卜杜勒，则阿卜杜勒的损失就有可能避免，故一审认定东方航空公司在始发地未尽告知和提醒义务，根据《1955年在海牙修改的华沙公约》第十九条、第二十条(1)款的规定判令其承担赔偿责任，并无不当。

综上所述，上诉人东方航空公司未能以证据证明乘机赴香港是被上诉人阿卜杜勒在未受其任何影响的情况下自愿作出的选择，也未能以证据证明其为了避免因航班延误给旅客造成损失而采取了一切必要的措施，故其提出的上诉理由不能成立，上诉请求不予支持。据此，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)项规定，上海市第一中级人民法院于2006年2月24日判决如下：

驳回上诉，维持原判。

上诉案件受理费人民币249元，由上诉人东方航空公司负担。

本判决为终审判决。

【裁判摘要】根据本案所适用的国际公约的规定，由一家航空公司出票并实际承运部分航程、另一家航空公司实际承运另一部分航程的航空旅客运输，该两家航空公司并非航空法上的连续运输关系。旅客追究实际承运人所承运航程的责任时，可以选择起诉对象。被起诉的一家航空公司申请追加另一家航空公司参加诉讼的，法院可以根据审理案件的实际需要、诉讼成本、旅客维权的便捷性等因素决定是否准许。旅客支付了足额票款，航空公司就要为旅客提供完整的运输服务；旅客购买了打折机票，航空公司当然也可以相应地取消一些服务。但是，航空公司在打折机票上注明“不得退票，不得转签”，只是限制购买打折机票的旅客由于自身原因而退票和转签，不能剥夺旅客在支付了票款后享有的按时乘坐航班抵达目的地的权利。当不可抗力造成航班延误，致使航空公司不能将换乘其他航班的旅客按时运抵目的地时，航空公司有义务在始发地向换乘的旅客明确告知到达目的地以后是否提供转签服务，以及在其不能提供转签服务时旅客应当如何办理旅行手续。根据《1955年在海牙修改的华沙公约》第十九条、第二十条（1）款规定，航空公司不尽此项义务或者不能证明自己已尽此项义务，而给换乘旅客造成损失的，应当承担赔偿责任。



**在线查看此案例**