**于嘉民与春秋航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

上海市长宁区人民法院

民事判决书

（2015）长民一（民）初字第7772号

原告于嘉民，男，汉族，户籍地上海市长宁区，现住本市静安区。被告春秋航空股份有限公司，住所地上海市长宁区。法定代表人王正华，董事长。委托代理人张炳栋。委托代理人马斌。原告于嘉民诉被告春秋航空股份有限公司(简称：春秋航空公司)航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2015年10月30日受理后，依法适用简易程序，由审判员张栋独任审判。本案于2015年12月2日及2016年1月26日公开开庭进行了审理。原告于嘉民，被告春秋航空公司的委托代理人张炳栋(2015年12月2日到庭)、马斌到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。原告于嘉民诉称,原告在携程网上购买了2015年8月8日01：30从东京羽田机场飞往上海浦东机场的机票一张。当日,原告在规定的时间办理了登机手续，领取了登机牌，00：10到达了登机口，等待00：50登机。但在00：30，被告在登机口广播告知由于飞机晚到，登机时间改为01：15。原告听到广播后，考虑到离登机还有一段时间，就离开登机口去吃饭。因通常登机开始时会很拥挤，原告认为自己在01：20左右到登机口办理登机可以错开登机高峰期。当原告01：20到达登机口时，被告告知已不能登机了，原告的行李也被从飞机上卸了下来。原告无奈，只好购买了其他航班飞回上海。被告先通知延后登机，后又提前登机，对原告进行了误导。原告找被告多次协商，被告只同意退还机票款，对原告的损失不予赔偿。原告向多个部门投诉，也没有结果。为此原告提起诉讼，要求法院判令：1、被告承担原告另购机票的差价损失人民币8,739元；2、被告支付原告交通、食宿费用人民币2,500元。原告于嘉民为证明其主张，提供了以下证据：春秋航空公司的登机牌、日本航空公司的登机牌及付款凭证、日本航空公司上海办事处的证明，拟证明被告违约，原告另搭飞机的事实及所受损失。被告春秋航空公司辩称,不同意原告的诉讼请求。原告的行为属于漏乘，且漏乘完全是原告自身原因造成的。系争航班原定于2015年8月8日01：30起飞，00：50登机。后由于种种原因航班延误，未能在原定的登机时间登机。00：50时，被告通过广播告知飞机将延误，登机时间待定。01：01时第二次广播告知预计01：15登机。01：06时第三次广播告知开始登机。至01：14时，除原告外其余乘客全部登机完毕。之后被告通过广播、喊叫等方式找寻原告，并于01：17时进行了最后一次登机广播。因原告迟迟未到，被告于01：19时进行了截载并关闭登机口，停止登机。原告自行至离登机口较远的餐厅吃饭，且佩戴耳机，既没有听原告广播，也没有关注候机厅显示屏的实时信息，且在01：22时才到达登机口，此时早已停止登机了。原告漏乘飞机责任应该自负，相应损失也应由原告自行承担。被告虽退还了原告机票款，但目的是为了解决矛盾，并非承认被告违约承担责任。综上，不同意原告的全部诉讼请求。被告春秋航空公司为证明其主张，提供了以下证据：寿钧等人的情况说明、机场广播及原告同被告公司交涉的录音、中国民用航空局制定的《机场航班运行保障标准》，拟证明原告漏乘飞机的责任在其自己，被告已尽到了通知义务。经审理查明，原告于嘉民购买了被告春秋航空公司从日本东京羽田机场飞往上海浦东机场的9C8516航班机票,金额人民币1,038元，该航班的起飞时间是东京时间2015年8月8日01：30(以下所述8月8日所涉时间均为东京时间)。航班起飞当日，原告于嘉民到达日本东京羽田国际机场，办理了航班登机手续，换领了登机牌并托运了行李。登机牌显示，登机口为136号，登机时间为00：50，登机牌中的特别提示内容为，请于起飞前30分钟到达登机口，出发前10分钟将无法登机。因航班延误，被告在原定的登机时间向乘客告知，航班有延误预计01：15登机。原告得知航班延误迟延登机后，自认为时间较充裕，即离开登机口，至百米远处候机大厅内的餐厅用餐。之后，被告称因机组提前做好了航班起飞准备，故广播通知于01：06开始登机，至01：14除原告外的其余乘客已全部登机完毕，01：17被告进行了最后的登机广播，01：19正式关闭登机口进行了截载，同时将原告的行李进行了卸载，01：31关闭舱门，01：52航班起飞。原告自述01：20(被告称01：22)时，原告来到登机口准备登机，但此时已被告知不能登机，行李也已卸载。原告当即与被告进行交涉，未果后，原告另行购买并搭乘了当日日本航空公司东京羽田机场至上海虹桥机场的JL081航班，购票总金额为184,770日元。原告于嘉民回沪后，向被告交涉，被告向原告退回了机票款人民币1,038元，原告向被告主张赔偿另购机票的差价款，被告认为原告漏乘的责任在自己，双方未有结果。原告据此提起诉讼。审理中，因被告对原告提供的日本航空公司上海办事处证明有异议，本院至该公司核查相关情况。日本航空公司上海办事处向法院重新出具了证明，证实原告于嘉民当日确实购买了机票并搭乘了该公司JL081航班。另，原、被告均认可，如要赔偿，同意以2015年8月8日日元兑人民币的中间价进行折算。经查，当日外汇管理局日元兑换人民币的中间价为4.9219。以此计算，184,770日元折合人民币9,094元，扣除被告已退还给原告的人民币1,038元，原告的损失额为人民币8,056元。上述事实，有双方当事人的陈述，及春秋航空公司的登机牌、日本航空公司上海办事处的证明、双方的电话录音等证据为证。本院认为，本案争议是原告漏乘到底谁存在责任。本案是航班延误引发的纠纷。航班延误大致分几种情况，如乘客在办理登机牌前收到航空公司航班延误的通知，乘客可根据新的起飞时间适当推迟前往机场。如乘客办理完登机牌后，被告知航班延误的，该情况属于短时间延误，存在随时起飞的情况，乘客一般应在侯机大厅处等候，随时关注航班起飞信息。关于登机口的关闭时间，中国民用航空局《机场航班运行保障标准》规定，航班停放远机位时，为确保航班正点关舱门，最迟关闭登机口时间不应晚于航班计划/预计关舱门时间前10分钟。就原告而言，办理完登机牌，应在航空公司规定的登机时间内进行登机。被告航班虽有延误，但已通知到原告预定在01：15登机。事实上原告自认在01：20才到达登机口，原告辩解的迟到原因是不想排队，错开登机高峰，原告对该过分自信的故意行为，理应承担一定的责任。本院酌定原告对损失自行承担20%的责任。就被告而言，航班延误，已对乘客产生了一定的影响。之后又不断的变更登机时间，如航班正常起飞，则登机牌上显示的开始登机时间是00：50,距离飞机起飞约40分钟。本案被告已通知航班延误，实际变更的登机时间即使如被告所述最终为01：06，该时间也是开始登机的时间，并非通知的截载时间。本案实际登机时间比预定登机时间推迟，登机到关舱起飞的时间间隔较短。其次，被告自述关闭登机口的时间距离关舱门的时间超过10分钟，与原告登机牌上提示限定的最短时间不符。该限定的最短时间虽然未必是一定要遵照执行的强制时间，但在航班延误的情况下，被告应尽一切可能保障乘客能搭乘上飞机。再者，本案航班是国际航班，持护照登机的乘客如延误，有可能会因签证到期等因素产生较严重的后果，对于已经办理登机手续未按时登机的乘客，航空公司应采取相应的措施，尽可能的避免乘客漏乘。但本案原告被截载后，被告未对原告提供任何服务，即使原告存在一定责任，作为提供国际航空运输服务的被告公司，也理应向原告作出合理的释明解释工作。因被告对原告置之不理，原告之后无奈自费购买其他航空公司的机票，对原告另购机票款的损失，被告应承担80%的赔偿责任。原告主张的交通费、食宿费损失，因未提供相应证据，本院不予支持。据此，依照《中华人民共和国合同法》第一百零七条、第一百二十条、第二百九十条、第二百九十八条、第二百九十九条之规定，判决如下：一、被告春秋航空股份有限公司应于本判决生效之日起十日内赔偿原告于嘉民人民币6,445元。二、驳回原告于嘉民的其余诉讼请求。如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。本案案件受理费人民币81元(原告已预缴)，因适用简易程序减半收取计人民币40.50元，原告于嘉民负担人民币10元，由被告春秋航空股份有限公司负担人民币30.50元。如不服本判决，可在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判员 张栋

二〇一六年二月十六日

书记员 程茜



**在线查看此案例**