**郭宇莹与中国南方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷上诉案**

广州市中级人民法院

民事判决书

（2008）穗中法民二终字第66号

上诉人（原审原告）郭宇莹。

委托代理人：曾德锋，广东南国德赛律师事务所律师。

委托代理人：周洁，广东南国德赛律师事务所律师助理。

被上诉人（原审被告）中国南方航空股份有限公司。

法定代表人：刘绍勇，该公司董事长。

委托代理人：马选玲，该公司员工。

上诉人郭宇莹因与被上诉人中国南方航空股份有限公司（以下简称南方航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，不服广州市白云区人民法院（2006）云法花民二初字第348号民事判决，向本院提起上诉。本院依法组成合议庭审理了本案，现已审理终结。

原审法院查明，2005年6月9日，郭宇莹通过旅行社向南方航空公司购买了一张从湖南省张家界市飞往广州市的CZ3888次航班机票。上述机票载明：填开单位为CHINASOUTHERNAIRLINES，票价为610元人民币，起飞时间为2005年6月12日22时30分，机票不得签转更改。2005年6月12日，郭宇莹到达张家界荷花国际机场，并办理了领取登机牌手续。当晚约22时及22时30分，荷花国际机场两次广播CZ3888次航班晚点，起飞时间待定。本次航班的部分乘客（包括郭宇莹在内）向机场询问误机原因及起飞时间，并要求进入贵宾室休息，未果。0时12分，CZ3888航班的飞机抵达荷花国际机场。0时22分，荷花国际机场对乘客进行广播，通知乘客登机。0时35分，因郭宇莹及其他25名乘客未登机，荷花国际机场的值班经理与郭宇莹等人进行了交涉。郭宇莹等26名乘客向值班经理提出了道歉、赔偿票款、办理转签手续等要求。值班经理经请示南方航空公司后，口头向26名乘客进行了道歉，但拒绝了乘客其余的要求，并要求乘客自行致电南方航空公司解决纠纷或回到广州后再联系南方航空公司解决，且表示若26名乘客不登机，飞机将会起飞等。对此，郭宇莹在内的26名乘客拒绝登机。2006年6月13日1时，CZ3888航班飞机机长通知地面减载，并于1时10分驾机驶离荷花国际机场。该航班实际乘客人数为54人。之后，荷花国际机场派车将郭宇莹与其他25名乘客载至张家界机场大酒店住宿，由郭宇莹等乘客共支付住宿费3500元。同日下午，郭宇莹与其他25名乘客乘坐火车返回广州市。另查，郭宇莹在诉讼中提供了由张家界航班值机室于2005年6月12日出具的一份《延误证明》，内容为：2005年6月12日，CZ3888航班执行张家界至广州航段，由于飞机晚到原因延误，预计本场起飞时间为22时50分，实际起飞时间次日1时。诉讼中，南方航空公司则提供了一份由湖南省机场管理集团有限公司张家界荷花机场分公司（下称荷花机场）于2006年9月15日出具的一份《关于2005年6月12日CZ3888航班延误后的情况说明》，内容为：2005年6月12日，广州至张家界CZ3887／8航班因广州白云机场流控延误，预计当天2l时10分从广州起飞，实际起飞时间为22时55分，并于次日0时12分到达张家界，共计延误1小时45分钟；期间，部分旅客不理解民航总局有关赔偿的文件，吵闹非常激烈，经配备饮料及值班人员劝说和解释后，未果；次日0时22分，航班通知登机，共有54名乘客上机，另有郭宇莹等26名乘客声称拒绝登机，要求南方航空公司赔偿全程机票款；经值班人员解释航班延误为流控原因而非南方航空公司造成，故不能赔偿，但郭宇莹等乘客仍拒绝登机；次日1时，因已登机的乘客长时间等候，航班机长通知地面减载，对此，机场又广播多次，并将拒绝登机的后果告知郭宇莹等乘客，未果，故航班只好于次日l时10分起飞等；之后，机场免费派车将郭宇莹等乘客载至市里住宿等。另经原审法院询问，郭宇莹表示本案纠纷选择合同关系主张权利。该院再查，南方航空公司和荷花机场之间存有经济利益关系，由南方航空公司按照航班降落的次数向荷花机场支付管理费。

原审法院认为，南方航空公司向郭宇莹出售机票，承诺以航空运输的方式将郭宇莹从荷花机场运至广州，故双方之间的航空运输合同关系依法成立，双方均应依约履行合同。南方航空公司未能按约定时间承运郭宇莹等旅客，该公司虽提供了《关于2005年6月12日CZ3888航班延误后的情况说明》，但上述说明不足以证实该次航班延误原因属免责原因，且南方航空公司在迟延期问，未能给郭宇莹等人做好解释，告知延误后果，并给予妥善安排，致郭宇莹等人在机场延误候机2个多小时，因此，南方航空公司对此次延误承担一定的违约责任，适当赔偿郭宇莹的损失。但在南方航空公司承运航班到达机场后，南方航空公司已具备完全履行合同条件，且此时已值深夜，在南方航空公司通知郭宇莹登机并告知郭宇莹等旅客解决纠纷途径和不登机的后果后，郭宇莹仍拒绝登机，郭宇莹的行为属单方解除合同，由此造成的损失应由郭宇莹自行承担。故郭宇莹要求返还机票款及赔偿住宿费损失的请求，该院不予支持。因南方航空公司的延误行为，综合延误时间及南方航空公司违约程度等因素，南方航空公司适当赔偿郭宇莹误机损失100元。郭宇莹诉请南方航空公司公开赔礼道歉及赔偿精神损害抚慰金的请求，因郭宇莹选择以合同关系主张权利，而上述两项请求均非合同责任的承担方式，故该院不予支持。综上，根据《中华人民共和国合同法》第一百零七条、第一百一十九条、第一百二十条、第一百二十二条、第二百九十九条之规定，判决：一、自判决生效之日起十日内，中国南方航空股份有限公司赔偿郭宇莹损失100元：二、驳回郭宇莹的其他诉讼请求。如果未按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》第二百三十二条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。案件受理费290元，由郭宇莹负担240元，由南方航空公司负担50元。

判后，郭宇莹不服，向本院提起上诉称：一、南方航空公司在本案诉讼中未举证证明其向乘客提供办理转签及办理退票的事实。运输合同出现延误，在承运人未按机票约定的班次及时间提供服务，且这种延误不属于不可抗力的情况下，要求承运人应根据法律的规定向乘客提供相应的选择，但在本案中，南方航空公司不仅出现运输合同延误违约，也未依照法律规定向乘客提供相应的选择。二、本案中是南方航空公司单方面决定减载飞行，属单方面解除合同，上诉人从未声称拒绝登机，原审法院认定上诉拒绝登机没有任何事实依据。三、无论是单方减载或是乘客拒绝登机，均只是对航空运输合同的解除。上诉人在内的26名乘客并未实际享受南方航空公司提供的航空运输服务，运输合同的解除并不直接产生运输合同权利消灭的法律后果，故原审法院驳回上诉人退回机票的诉讼请求没有法律依据。四、本案是由于南方航空公司在履约过程中出现延误的违约行为，原审判决却强制上诉人必须接受其违约给付行为，如不接受该履行损失应自行承担的结论，没有任何事实和法律依据。五、本案应优先适用《合同法》分则中关于运输合同的规定（即第299条的规定）。对于航班延误的法律适用问题，应优先适用《民用航空法》的规定，《民用航空法》没有规定的，应当适用《合同法》分则中关于运输合同的规定，《合同法》分则中关于运输合同的规定没有规定的，才适用《合同法》总则的规定，《合同法》总则没有规定的，才应当适用《民法通则》的规定。在本案中，原审法院适用《合同法》第119条－122条的规定，是错误的。六、上诉人的住宿费用及其他交通费用损失是由于乘客选择其他交通方式而造成的实际损失，南方航空公司应依法予以赔偿。综上请求本院判令：撤销原审判决第二项；南方航空公司退回郭宇莹购买机票款610元；南方航空公司赔偿郭宇莹住宿费损失135元；南方航空公司在广州当地报纸上对其没有对飞机延误作及时解释的行为向郭宇莹公开赔礼道歉；南方航空公司赔偿郭宇莹精神损害抚慰金5000元。

被上诉人南方航空公司答辩称服从原审判决。

对于原审查明的事实，南方航空公司没有异议，郭宇莹仅对“原告（即郭宇莹）在内的26名乘客拒绝登机”部分有异议，对于双方均无异议的部分，本院予以确认。对于郭宇莹有异议的部分，本院经审理查明，2005年6月13日0时22分，湖南张家界荷花国际机场通知CZ3888航班的乘客登机，但包括郭宇莹在内的26名乘客因在候机楼要求机场值班经理赔礼道歉、赔偿票款、办理转签手续，未能按时登机，故CZ3888航班在未搭载上述26名乘客的情况下，于2005年6月13日1时10分驶离荷花国际机场。事后，郭宇莹等人乘火车返回广州，并于2006年8月30日向原审法院提起诉讼，要求判令：南方航空公司退回郭宇莹购买机票款610元；南方航空公司赔偿郭宇莹住宿费损失135元；南方航空公司在广州当地报纸上对其没有对飞机延误作及时解释的行为向郭宇莹公开赔礼道歉；南方航空公司赔偿郭宇莹精神损害抚慰金5000元。

本院认为，郭宇莹以购买CZ3888航班机票的方式与南方航空公司成立的航空运输合同是双方当事人的真实意思表示，合同内容没有违反法律和行政法规的强制性规定，故该合同合法有效，双方当事人均应严格依约履行。对于郭宇莹上诉认为南方航空公司在涉案的CZ3888航班没有依约准时起飞的情况下，依法应当向其退还机票款610元及赔偿135元住宿费损失的问题，根据查明的事实，首先，根据《中华人民共和国民用航空法》第一百二十六条规定：“旅客、行李或者货物在航空运输中因延误造成的损失，承运人应当承担责任；但是，承运人证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。”虽然涉案航班未能依约在2005年6月12日22时30分起飞，但经南方航空公司方的运作，CZ3888航班在2005年6月13日0时22分通知郭宇莹在内的80名乘客登机，表明南方航空公司已经采取相当的措施避免郭宇莹损失的扩大。其次，根据《中华人民共和国合同法》第九十七条的规定：“合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施、并有权要求赔偿损失。”本案的客观事实是，郭宇莹等26名乘客虽然身处候机厅，且在同航班的其他56名乘客已登机的前提下，依然没有登机，表明郭宇莹等26人以自己的行为解除了与南方航空公司之间的航空运输合同关系，也放弃了相应的合同权利，因此郭宇莹无权要求南方航空公司退还机票款。第三，根据《中华人民共和国合同法》第二百九十九条的规定：“承运人应当按照客票载明的时间和班次运输旅客。承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票。”同时，《中华人民共和国合同法》第一百一十九条第一款规定：“当事人一方违约后，对方应当采取适当措施防止损失的扩大；没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失要求赔偿。”在本案中，尽管南方航空公司的CZ3888航班未能准时起飞，但南方航空公司并未取消该航班，而且郭宇莹等80名该航班的乘客在荷花机场通知登机时，仍然在候机厅等候，处于可登机的状态，在54名乘客登机后，郭宇莹等26人没有选择登机，而是继续与机场工作人员交涉，在客观上导致了损失的扩大（比如住宿费），故郭宇莹无权要求赔偿扩大的损失。综上三点分析，郭宇莹在南方航空公司采取措施减少乘客损失的前提下，没有采取相应措施防止损失的扩大，而是单方面解除了双方之间成立的航空运输合同，因此，郭宇莹要求南方航空公司退还610元机票款及赔偿135元住宿费的上诉请求，依法不能成立。对于郭宇莹上诉要求南方航空公司向其赔礼道歉并赔偿其5000元精神损害抚慰金的上诉请求，因郭宇莹在原审诉讼中明确表明以合同关系提起本案诉讼，而赔礼道歉及赔偿精神损失的责任承担方式均属于侵权责任的范畴，故本院依法不予处理。综上所述，因郭宇莹的上诉请求，不具有充分的事实和法律依据，本院依法予以驳回。原审法院认定事实清楚，适用法律和处理结果正确，本院依法予以维持。故依据《中华人民共和国民事诉讼法》第一百五十三条第一款第（一）项的规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

本案二审案件受理费290元，由上诉人郭宇莹负担。

本判决为终审判决。

审判长 谷丰民

代理审判员 龚连娣

代理审判员 王灯

二ＯＯ八年一月十一日

书记员 王泳涌书记员 薛源斌



**在线查看此案例**