**朱淑琴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一审民事判决书**

温州市龙湾区人民法院

民事判决书

（2017）浙0303民初438号

原告：朱淑琴，女，1973年01月04日出生，汉族，住浙江省温州市龙湾区。

委托诉讼代理人：洪建政、黄歆涵，浙江平宇律师事务所律师。

被告：中国东方航空股份有限公司，住所地上海市浦东新区国际机场机场大道66号，统一社会信用代码913100007416029816。

法定代表人：刘绍勇

被告：上海航空有限公司，住所地上海市长宁区空港三路92号6号楼二至六楼，统一社会信用代码91310000552935955M。

法定代表人：唐兵。

两被告共同委托诉讼代理人：钟景勇、张越，上海市建纬律师事务所律师。

原告朱淑琴与被告中国东方航空股份有限公司（以下简称东航公司）、上海航空有限公司（以下简称上航公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2017年01月18日立案后，依法适用简易程序，于2017年2月22日公开开庭进行了审理。原告朱淑琴委托诉讼代理人黄歆涵到庭参加诉讼，被告中国东方航空股份有限公司、上海航空有限公司共同委托的诉讼代理人张越到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告朱淑琴向本院提出诉讼请求：1.判令两被告共同赔偿原告航班改签费及仓位差价费10300元；2.本案诉讼费用由两被告承担。事实和理由：2016年3月14日原告通过温州捷达航空服务有限公司预定了6月22日00:05从上海浦东国际机场出发飞往巴西圣保罗的阿联酋航空EK303航班的机票。2016年3月20日原告通过去哪儿网站预定了2016年6月21日18:00从温州龙湾国际机场出发至上海浦东国际机场的东航MU9530航班的机票。东航MU9530为东航公司和上航公司的共享航班，上航公司为该航班的实际承运人。2016年6月21日16:00左右，原告抵达龙湾机场等候登机。因原告携带产品样品前往巴西圣保罗参加商业展会，出现了行李超重的情形，值机时原告与同行同事共缴纳行李超重费5404元。东航MU9530航班未在约定时间起飞，但原告未收到任何通知，后经询问龙湾机场工作人员，得知当日东航MU9530航班已取消。为了赶上6月22日00:05起飞的阿联酋航空EK303航班，原告与被告的工作人员进行沟通希望改乘当晚20:05起飞的东航MU9581前往上海浦东机场，被告东航公司工作人员以该航班无空位为由拒绝原告请求，但据当天乘坐东航该航班的同事了解该趟航班上实际仍有空位。因当晚无法抵达浦东机场，原告只能联系原国际航班预订公司温州捷达航空服务有限公司将原定的国际航班改签至次日即6月23日00:05，为此支付改签费及仓位差价费10300元。由于两被告没有及时通知原告东航MU9530航班取消以便及时变更出行方式，并且怠于为原告安排当晚同一目的地后续航班，导致原告改签额外支出改签费及仓位差价费10300元，应对其给原告造成的上述损失承担共同赔偿责任。

两被告共同答辩称1.本案的案由是航空旅客运输合同纠纷，两被告是母子公司关系，上航公司是本合同的实际承运人，东航公司不存在联合承运的情况也并非机票出售方，东航公司并非本案适格的被告；2.原告购买的EK303航班系阿联酋航空公司承运，原告并非通过两被告公司购买该机票，该航班与两被告不具有关联性，两被告对原告当晚搭乘该航班并不知情；3.被告航空公司在航班不正常情况发生后已及时通知乘客，且不正常情况发生时已无足够时间为乘客改签当晚20:05起飞的MU9581航班，被告上航公司已表示愿意按照国内航班延误、取消的规定对6月21日晚FM9530航班的取消承担400元赔偿责任，但原告明确表示拒绝该赔偿方案。

原告为证明其主张，提交了如下证据：1.原告身份证复印件，证明原告的主体资格；2.被告中国东方航空股份有限公司、上海航空有限公司工商登记信息，证明两被告的主体资格；3.中国东方航空公司FM9530航班订单，证明原告通过去哪儿网购买了2016年6月21日18:00从温州龙湾机场出发至上海浦东机场（东航FM9530）机票一张，该航班为东航公司与上航公司的共享航班，实际承运人为上航公司；4.行李缴税凭证，证明原告已办理值机手续；5.手机微信截图，证明2016年6月21日20:05起飞的东航MU9581仍有空位，被告怠于更改航班；6“东航案例编号”短信截图，证明2016年6月21日当晚原告因航班取消已向被告投诉，东航公司证实东航MU9530航班临时取消；7.航班不正常证明，证明系航空公司原因造成2016年6月21日FM9530航班取消；8.原告护照，证明原告于2016年6月22日在上海浦东机场离境，乘坐2016年6月23日00:05起飞的阿联酋航空EK303航班至巴西；9.航空运输电子客票行程单、温州捷达航空服务有限公司证明，证明原告额外支出了改签费及仓位差价费10300元；10.QQ聊天记录，证明原告改签6月23日航班额外支出了改签费及仓位差价费10300元。

被告为证明其主张，提交了如下证据：11.企业查询信息，证明上航是独立的客运承运人；12.1997年上海航空公司出具的一份通知，证明FM9530号航班是上航公司的航班；13.FM9530航班工作档案查询，证明该航班发生异常原因，在2016年6月21日19：41取消该航班；14.温州机场站陈述情况，证明FM9530取消后航空公司已联系原告并提出补偿，但原告并未领取补偿款。

双方当事人提供的上述证据，经庭审出示质证，证据1、2、4、6、8、11质证方均无异议，本院予以确认；证据3，被告方认为去哪儿网“中国东方航空公司MU9530”订单信息无法证明原告机票购自东航公司，其所购航班实际为上航公司FM9530。本院审查认为，双方均确认FM9530航班实际承运人为上航公司，东航公司亦对外出售MU9530的共享航班机票，去哪儿网站系第三方预定平台，其订单详情所载明的机票信息为东航MU9530，可证明原告所购买机票系东航公司出售，实际缔约承运人为东航公司，对其证明效力予以确认；证据5，被告对其真实性有异议，本院审查认为，该微信聊天记录发生于19:41分，聊天内容“我这班（指代FM9518）最少还有20个位置”，与被告方提供的证据14“关于21JUN上航FM9530现场保障情况”第4、第5部分航班取消通知时间、FM9518航班余21个座位情况一致，可相互印证，对其证明效力予以确认；证据7，被告认为其航班代码是FM，实际承运人为上航。本院审查认为，双方均确认对该航班实际承运人为上海，被告提供的证据13关于“FM9530航班工作档案查询”亦显示航班取消系该航班飞机发动机灭火瓶故障导致，对该证据证明效力予以确认；证据9，被告对订票机构出具的证明真实性有异议，行程单并不能反映原告真实的损失情况；证据10，被告认为聊天记录不能证明原告改签费是当时其能查到的最低价格，且温州捷达航空只是代理人，其聊天不能反映退、改签政策真实情况，不能证明原告的损失。本院审查认为，原告系通过温州捷达航空服务有限公司的代理销售服务购买阿联酋航空公司机票，按照市场交易习惯，通过航空服务公司购买的代理销售机票发生的退、改签事务与代理服务处沟通，通过航空公司直销渠道购买的机票退、改签事务可与航空公司沟通，证据9、证据10相互佐证，形成有效的证据链，已足以证明原告因航班延误所造成的损失，对两组证据的证明效力均予以确认；证据12，原告认为该航班实际承运人为上海航空，但航班系两被告共享航班，原告购买的是MU9530，本院审查认为，东方航空公司出售MU9530航班机票，该航班系共享航班，实际乘坐航班为上海航空FM9530，对该证据的证明效力予以确认；证据13，原告认为真实性无法核实，且该证据证明了改航班取消系被告方原因，本院审查认为，双方对航班取消系机械故障，通知时间为19:41均无异议，对其证明效力予以确认；证据14，原告认为真实性有异议，本院审查认为该证据所陈述情况与双方当事人陈述相一致，且记录当晚情况详细、清楚，对其证明效力予以确认。

根据上述确认的证据，结合当事人陈述，本院认定事实如下：2016年3月14日原告通过温州捷达航空服务有限公司预定了6月22日00:05从上海浦东国际机场出发飞往巴西圣保罗的EK303航班机票。2016年3月20日原告通过“去哪儿”网站预定了2016年6月21日18:00从温州龙湾国际机场出发，19:05抵达上海浦东国际机场的MU9530航班机票。2016年6月21日16时左右原告前往温州龙湾机场办理值机手续。该航班由上航公司B-7638飞机执飞，前序航班原计划17:05落地，实际延误至17:45落地，17时龙湾机场现场广播通知计划起飞时间延迟至18:30，至18：32告知旅客出港航班继续延误，延误时间未确定。因发动机灭火瓶故障影响原因，19:41FM9530航班通知取消。19:52原告公司同事联系捷达航空服务有限公司沟通后续EK3036国际航班退、改签事项，20:04原告同行同事孙阁通过东航95××0电话投诉，20:20东航短信回复确认该投诉登记为编号20160621000533号案例。因FM9530航班取消，原告无法于当晚赶赴上海浦东机场乘坐22日凌晨出发的EK3036国际航班，6月22日上午原告通过温州捷达航空服务有限公司将预定航班改签至23日凌晨出发，为此支付两次改签费2400元、机票差价7900元，合计支出10300元。

另查明，东方航空出售的MU9530温州至上海的航班机票，系东方航空和上海航空的共享航班，实际乘坐航班为上海航空FM9530。

本院认为：客运合同自承运人向旅客交付客票时成立，原告朱淑琴购买东航公司的机票，双方之间建立了航空旅客运输合同关系。FM9530为共享航班，东航公司为缔约承运人，上航公司为实际承运人，根据《民用航空法》第一百四十三条的规定，对实际承运人履行的运输提起的诉讼，可以分别对实际承运人或者缔结承运人提起，也可以同时对实际承运人和缔结承运人提起，故原告同时起诉上航公司和东航公司两被告符合法律规定。

根据我国《民用航空法》第一百二十六条、第一百二十七条的规定，旅客在航空运输中因延误造成的损失，承运人应当承担责任，承运人证明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。本案中，原告朱淑琴订购了东航公司MU9530航班机票，双方成就了航空运输合同，东航公司的主要合同义务就是安全准时将旅客送至航班目的地。现东航公司在旅客完成值机手续后因飞机机械故障而取消航班，补班至次日，无法按约定将旅客准时送至上海，已给原告造成损失，应当承担赔偿损失的违约责任。被告在18:30飞机继续延误且了解到无法预计排故时间后，查询到20:05计划起飞的温州至上海Ｆ×××××航班仍有座位，在登机口告知旅客可改签，被告未采取机场广播、短信通知等有效措施将改签通知送达旅客，仅在登机口小范围告知，导致原告错过改签机会。19:41通知航班取消时，原告要求改签未果，从当时实际的时空条件看，原告不能改签航班的话则已无赶赴浦东机场搭乘国际航班的可能，故对被告抗辩主张原告要求改签太晚、无法安排的理由，本院不予采信。另外，发动机灭火瓶故障系飞机机械故障，从一般常识判断，航班因机械故障造成的延误可归责于承运人未尽完善的机务维护义务，但诉讼中两被告未就该机械故障系无法预测、亦无法早期排查提供确凿证据，也未提供证据证明该机械故障在性质上属于不可抗力的范畴。综上，两被告作为航班承运人，对原告的损失应承担主要责任。

根据《合同法》第一百一十九条规定，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。本案中，原告由浦东机场出发的国际航班系22日凌晨00:05时出发，而本案诉争航班计划19:05抵达浦东机场，前序航班虽延误40分钟，计划变更推迟至18:30时仍有充足的时间至浦东机场搭乘国际航班，原告选择继续候机并无不妥。但18:30分飞机再次延误且无法确认起飞时间时，原告应对航班延误、取消使其无法赶赴国际航班有一定的风险意识，并应当及时与航空公司沟通，但其风险意识不足导致错过被告温州站工作人员登机口改签通知，直到航空公司19:41通知航班取消时，原告要求改签已无时间可能，故原告对其损失应承担次要责任。原告系出国商务参展，其需要在签证有效期内、展会开始前赶赴目的地，改签次日航班符合常理，其在确认无法抵达浦东机场后已及时联系机票代理服务公司咨询退、改签事项，已采取足够措施防止商务活动及后续行程交通、住宿等损失的扩大，原告改签支出10300元属合理损失，本院予以确认。根据双方过错，本院酌情确定被告承担赔偿损失的80%，原告承担损失20%，即被告赔付原告损失8240元。

综上，根据《中华人民共和国合同法》第一百零七条、第一百一十七条、第一百一十九条、《中华人民共和国民用航空法》第一百二十六条、第一百二十七条、第一百四十三条之规定，判决如下：

一、被告中国东方航空股份有限公司、上海航空有限公司于本判决生效之日起十日内赔偿原告朱淑琴8240元；

二、驳回原告朱淑琴其他诉请请求。

如未按本判决指定的期间履行金钱给付义务，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。

本案受理费58元，减半收取29元，由被告中国东方航空股份有限公司、上海航空有限公司负担19元，由原告朱淑琴负担10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，上诉于温州市中级人民法院。

代理审判员 林津津

二○一七年四月十七日

书记员 郑立



**在线查看此案例**