**王国卫与中国东方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**

北京铁路运输法院

民事判决书

（2016）京7101民初890号

原告：王国卫，男，1962年11月5日出生，汉族，中国华能集团公司基建部职员。

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大道66号。

法定代表人：刘绍勇，董事长。

委托诉讼代理人：邓颖，云南微行律师事务所律师。

委托诉讼代理人：吕云，女，1990年9月23日出生，汉族，云南微行律师事务所实习律师。

原告王国卫与被告中国东方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2016年8月9日立案后，依法适用简易程序，于2016年9月12日公开开庭进行了审理。原告王国卫，被告中国东方航空股份有限公司的委托诉讼代理人邓颖、吕云到庭参加诉讼。2016年11月4日，本案由简易程序转为普通程序审理，本院依法组成由法官袁建华担任审判长、法官张博、丁晓云参加的合议庭，于2016年12月23日公开开庭进行了审理，原告王国卫，被告中国东方航空股份有限公司的委托诉讼代理人邓颖到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告王国卫向本院提出诉讼请求：1、判令被告支付因其违约造成原告自救措施费用7700元；2、判令本案诉讼费用由被告承担。事实和理由：因参加重大工程的重要活动需要，原告在北京领航洲际航空服务有限公司购买7月25日东航6：40北京—昆明的MU5716普通舱机票，支付票款2600元，和中转的后续13：10昆明—西双版纳JD5390普通舱机票，支付票款1070元。7月24日晚20时，被告短信告知：被告为承运人的MU5716航班“因故取消”。原告获悉后，立即与被告95530服务电话联系，问“因故取消”的真实原因和批准取消的单位，被告95530服务电话工作人员答复：无可奉告。经了解7月25日6：40时间段、北京—昆明航线并无因天气等不可抗力因素的停飞情况，随后致电被告95530服务电话，要求对原告7月25日6：40北京—昆明的MU5716机票进行扑救措施。被告95530服务电话回复，经上报请示研究后，没有可采取的补救措施，并且是最后回复。经售票处查询，已经确定的原告出行安排，相应时间段仅有7月25日7：00北京—昆明的CA1403航班头等舱有空余座位有票可售。由于被告在临行前突然取消航班，原告来不及对筹划多时的一系列行程安排进行改变处理，故采取了不得已的自救措施——另行购买仅可买到的7月25日7时北京—昆明的CA1403航班头等舱，支付票款7700元，并按时乘机出行，避免了带来其它更大的损害。

一、原告要求被告承担违约责任赔偿损失，事实根据有三个方面：（一）被告没有证据证明取消航班是由于不可抗力因素。（1）不可抗力不针对同样合同下的特定人。原告购买被告7月25日MU5716航班机票，如果是因为天气原因，相同航线上的所有航班都要取消或延误，而原告提供的证据能够证明7月25日国航CA1403航班正常运营，故被告航班取消的原因不可归结于不可抗力因素。（2）被告没有有效的证据，证明存在不可抗力的客观情况。被告在7月25日当日8：00前还有北京—昆明的其他航班没有取消，证明取消MU5716航班不是不可避免。同时根据被告短信告知内容及答辩可知，被告在履约前10个多小时决定不再履行合同，说明被告已经预见到不能履约的情形，并非不可预见，且被告在预见该情形后没有采取任何有效的措施加以避免。（二）被告取消航班，没有履行法律规定的知情告知义务。被告的短信告知内容是“因故取消”航班，原告依据消费者权益保护法中关于消费者知情权的规定进一步询问“因故取消”的具体原因，被告的答案是“无可奉告”。如果被告确因天气等不可抗力因素而取消航班，其应如实告知消费者，但其不告知真实情况，故意造成他人误判或无法判断，需要承担不如实告知和无视消费者知情权所产生的责任。（三）被告消极处理自己的违约，没有采取补求措施，违背最高人民法院对不可抗力造成航班延误的指导意见。二、本案属合同纠纷，原告要求被告承担不履行合同的违约责任——赔偿损失，不接受合同变更。被告在临行前“因故取消”航班，使原告错失了改变行程的时间，原告选择搭乘其他航空公司头等舱航班是为进一步减少损失作出的努力，被告以原告搭乘航班非其所属及搭乘头等舱等事由拒绝赔偿，于法无据。三、被告的辩解没有符合民事诉讼证据规则的相应证据支持，因此辩解不成立。（1）被告提到的行业规范是考核约束行内业者的规范，并非用于调整承运人与旅客纠纷的法律依据。与本案无关。（2）被告提供的记者招待会问答及自制文件亦不属于有效的证据形式。（3）被告提交的录音文件不完整且来源不明，录音中的员工和被告有利害关系，该证据不足以采信。（4）根据原告提供的通信公司证明，7月24日晚原告与被告95530服务电话有4次共计40多分钟的电话沟通，被告仅能提供其中一份录音，法庭播放时又明显断节，公然删节了对其不利的段落。四、（1）最高人民法院发布的第十批指导性案例51号裁判要点第3条：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不得退票和转签，不能据此剥夺旅客在支付票款后享有的乘坐航班按时抵达目的地的权利。（2）取消航班挂牌东航MU代号，实际是由东航云南分公司独立调配运营，该情形没有向消费者告知，带有一定的欺骗性质。综上所述，被告必须承担违约所造成的原告损失。

被告中国东方航空股份有限公司辩称：一、MU5716航班的取消是因天气原因致使北京首都国际机场飞机起降交通管制的流量控制，从而导致北京机场在2016年7月24日不接收我方从昆明飞北京的飞机降落，导致次日后续航班取消，对于我方来说亦是其他原因造成的无法控制的不可抗力因素，系非承运人责任，我方不应承担违约及损害赔偿责任。二、我方已采取补救措施，均被原告拒绝，根据民航局的规定，我方对原告购买的其他航空公司机票（签转）所产生的费用不应承担任何赔偿责任。1、在航班取消后的第一时间，我方尽了告知义务，请原告联系原购票地办理机票改签、退票业务，或致电我方客服。2、我方已询问原告是否改签7月25日上午我方北京飞昆明的唯一一个座位,但原告以有后续联程航班为由，不接受我方提供的航班，而我方再无其他由北京飞昆明的航班及仓位。3、因国航与我方不是一个航空公司，我方的机票转国航的机票所产生的费用根据民航局的规定，应由旅客自行承担。根据中华人民共和国民用航空行业标准《不正常航班服务规范》5.4.2.2.1规定：由于非承运人原因导致航班延误或取消，要求签转其他承运人航班所发生的费用应由乘客自理。（注：改签系在同一个航空公司里航班更改航班班次、时间；签转系指在不同的航空公司之间更改航班班次、时间。）三、原告系因自身的选择和行为导致了其自身损失的扩大，与我方无关，我方不应承担该费用。1、原告并非买的联程航班，我方无从掌握原告购买机票的目的及其行程的安排，且原告在购买机票时亦未向我方作过相关申明。2、即使因MU5716航班取消，原告亦可乘坐9点05分的飞机前往昆明，对昆明至西双版纳的航班进行改签，我方昆明至西双版纳全价票为1300元，改签费仅为不足500元。而原告却选择乘坐昂贵的头等舱，产生了7700元的机票费用，是其自己的选择和行为造成了其自身损失的扩大，与我方无关。我方不应当承担该费用。四、我方提交的证据均系客观、真实、合法、有效，并且是根据航空行业惯例形成的证据，符合《民事诉讼法》、《证据规则》等规定。我方向贵院提交的录音证据完整、客观记录了民航空管局、东方航空云南公司的工作内容、工作状态。并不如原告所称未加盖公章而丧失其真实性、合法性、关联性及证明力。因民航系统的特殊性，根据《2015年全国民航航班运行效率报告》显示，以北京首都机场为例，日高峰达到1915架次，以早六点至晚十点半计算，共990分钟，平均每1.93分钟就有一个架次，因此，航空系统工作沟通均以电话、口头方式进行任务指派、起降控制，并同时进行录音，此为常态。五、本案中航班因天气原因及机场为保障安全起降采取的流量控制措施而导致取消，世界各国民航都对航班的取消制定了不正常航班的服务规范，明确因非承运人原因（即航空公司）原因导致的航班取消，旅客要求签转其他承运人航班所发生的费用应由旅客自理，而在同一个承运人范围内，旅客可以进行退票。这不仅是我国民航总局的规定，还是全世界航空行业的惯例，符合公约的约定。根据《民事诉讼法》及民法原则，法院认定事实及裁判应考虑行业规则、行业惯例。综上，MU5716航班的取消是因我方无法控制的因素造成的，系非我方责任，我方不构成违约，亦不应承担原告产生的所谓“自救措施费”7700元。

本院经审理认定事实如下：原告从北京领航洲际航空服务有限公司购得由被告承运的2016年7月25日6时40分自北京飞往昆明的MU5716次航班机票（票价2600元），以及首都航空承运的2016年7月25日13时10分自昆明飞往西双版纳的JD5390航班机票（票价1070元）。上述航空运输电子客票行程单签注栏均标注“不得签转”。2016年7月24日8时，被告向原告短信告知：原定7月25日北京首都机场飞往昆明长水机场的MU5716航班因故取消。您可联系原购票地办理机票改期、退票业务，或致电东航客服热线95530办理机票改期业务。7月24日晚10时许，被告客服向原告致电解答原告先前反馈的航班取消问题，被告客服向原告释明7月25日早上9点05分东航的航班还有最后一个位子，12点45到。原告问其后面还有13点整起飞的航班，能不能赶上。客服表示肯定来不及，因为中间只有15分钟。并且客服向原告告知航班确实是因为天气原因取消。原告又另行购买了2016年7月25日由国航承运的北京飞往昆明的CA1403航班的头等舱机票一张，价格为7700元。北京领航洲际航空服务有限公司于2016年8月2日出具证明：7.24晚20时，东方航空公司短信告知我售票处：该公司7.25的MU5716“因故取消”。我售票处随转告王国卫，经要求多次查询，7.24晚20时后，可保证中转7.25的13:10JD5390航班续行，仅有7.25的7:00CA1403航班头等舱有座位有票可售。

被告为证明MU5716航班是因为天气原因取消提交了如下证据：中国民用航空局空中交通管理局航空气象中心官方微博显示：7月24日14时10分发布雷雨天气黄色预警，预计首都机场19:00—24:00有间歇性雷雨；7月24日17时10分发布维持雷雨天气黄色预警，首都机场19:30—22:30有间歇性雷雨，明天15时前有中到大雨；7月25日7时、11时发布维持雷雨天气黄色预警。7月25日法制晚报刊登《天气原因首都机场部分航班取消》一文中载明：截止9:30，首都机场已执行航班409架次，全天计划取消96架次。被告还提供了三段电话通话录音的音频，以此证明首都机场十点半以后所有航班都不给时间，导致昆明没有能够飞北京的过夜航班，因此导致被告第二天7月25日北京飞昆明的航班只能取消。被告称上述录音中的电话号码64620134和64620164系中国民用航空云南地区空中交通管理局云南分局。被告还提交了中国民用航空局发布的《不正常航班旅客服务规范》，5.4.2.2.1规定：由于非承运人原因导致航班延误或取消，旅客要求签转其他承运人航班所发生的费用应由旅客自理。

被告表示，由于合同未履行，其可以退还原告MU5716航班的2600元机票费，原告表示其在本案中不主张2600元机票费。

上述事实有航空运输电子客票行程单、短信截屏、登机牌、证明、通话记录详单、《不正常航班旅客服务规范》、通话录音、微博截屏、电话号码查询单及当事人陈述等证据在案佐证。

本院认为：原告通过购票方式与被告形成了航空运输旅客合同关系。被告作为承运人有义务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。因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。根据被告提交的一系列证据，可以证明被告所主张的系由于天气原因取消了7月25日的MU5716航班，由于天气、流控等原因，飞机延迟起飞或者取消飞行并非偶然现象，对于航空公司而言属不可抗力。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。被告及时向原告履行了航班取消的告知义务，虽然原告因为后续航班的问题没有接受被告为其协调改签的其他航班，但是被告为原告协调改签事宜符合法律规定，尽到了其作为承运人应履行的义务。另外，原告购买国航CA1403航班头等舱并不是其唯一的自救方式，原告也可以选择更合理、更经济的方式。综上所述，依照《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》第一百一十七条、第二百九十九条之规定，判决如下：

驳回原告王国卫的诉讼请求。

案件受理费五十元，由原告王国卫负担（已交纳）。

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，交纳上诉案件受理费，上诉于北京市第四中级人民法院。如在上诉期满后七日内未交纳上诉案件受理费的，按自动撤回上诉处理。

审判长 袁建华

审判员 张博

审判员 丁晓云

二〇一六年十二月二十九日

书记员 郑烁



**在线查看此案例**