

【编者按】航班延误是民航出行中最常见的困境之一。旅客在应对时往往面临信息不对称、补偿机制模糊、维权成本高等难题。“不可抗力”成为航司解释延误的常见理由,许多乘客因不熟悉行业规则或缺乏有效沟通渠道,导致合法权益难以有效维护。

民航法规对航班延误的责任认定、服务保障都有哪些规定?如何让这些条文落地为旅客的“护航指南”?我们通过法院审理的两个案例,看航班延误、取消时,哪些情况可以获得赔偿,哪些情况无法获得赔偿。

航班延误,怎么维护权益



洪琥 绘

买特价机票遇航班取消 多付的出行费能赔吗?

人民日报记者 白光迪

好不容易抢到特价机票,却在临飞前一晚被告知航班取消,航空公司是否要赔偿消费者另行购票的差价呢?

李某在第三方平台为自己和同行人购买了两张从贵州贵阳飞江苏南京的特价机票。临飞前一晚,李某收到短信,称该航班因天气原因临时取消。李某立刻通过APP联系客服平台,在要求与人工客服对话无果后,拨打了航空公司客服电话,也没能接通人工客服。

李某在当天晚上11点半左右,办理了自己那张特价机票的“非自愿退票”手续。在航空公司全额退款之后,他购买了另一家航空公司第二天早上从贵阳飞上海的机票以及上海到南京的火车票。李某最终多支付机票差价、火车票费用、地铁票费用合计1250.5元。

经查询航班软件,李某发现在当天仍有其他航空公司飞往南京的航班,唯独其购买的特价机票的航空公司取消了航班,因此对于天气原因取消航班这一理由难以认可。

他认为,自己购买了价格更高的机票和火车票,产生的差价应该由航空公司承担。

经沟通,航空公司不同意赔偿李某损失,李某将航空公司起诉至南京市江宁区经济技术开发区人民法院。法院经审理查明,李某退票当天,南京天气情况为中到大雪转小雪,北风3—4级。关于案涉航班取消的原因,被告航空公司提交民航局运行监控网站及航空公司运行信息查询网站的内容,均显示该航班因天气原因取消。

为什么其他航空公司的航班能正常起飞?被告航空公司解释,其他航空公司没有取消的航班机型均为空客320,与案涉航班的机型不同,安全运行标准及对天气条件的要求不同。

承办法官王婷认为,天气变化对于航班造成的影响当属不能预见、不能避免且不能克服的情况,而且不同机型的安全运行标准及对天气条件的要求不同,当这些因素可能对航空安全存在影响时,航空运输企业可以作出申请取消航班等处置。

那么航空公司是否会因为是特价机票而故意取消航班?“航空公司不会因为特价机票而取消航班。机票价格随时间、天气、目的地、淡旺季等因素浮动较大,同一班飞机上的乘客所购买的机票,可能会出现价格相差较大的情况。大家买到的机票可能都属于打折机票,只是折扣力度不同。”吉祥航空江苏分公司市场部经理吴裕强介绍,航空公司航班增设、取消、调整都需要通过相关部门审核报备,出具正式材料,取消航班的行为并不由航空公司直接决定。

消费者在购买特价机票的时候需要注意哪些情况?上海市锦天城(南京)律师事务所管委会主任奚庆分析认为,旅客在购买特价机票前,应了解航空公司运输条款特别是关于航班取消的规定,以便评估出行中可能额外产生的费用。航班被取消后,要迅速与航空公司或第三方平台沟通,了解后续处置方案,并及时选择退票或改签方案,留存沟通记录和相关证据,如机票、航班时刻表、因航班取消而产生的额外费用凭证等。

飞机出现机械故障 乘客出行损失谁来赔?

人民日报记者 贺林平

航班延误甚至取消,是旅客经常遇到的问题,影响后续行程安排。

范某通过某APP平台购买了某航空公司从内蒙古海拉尔飞往广东佛山的联程机票。航班原定当日17时起飞,次日经石家庄中转达佛山。当日17时,该航班未按预计时间准时起飞,范某被某航空公司工作人员告知航班因机械故障延误,并安排前往市区休息。多方协商改签未果的情况下,范某另行购买机票到达佛山。

此后,范某与该航空公司因赔偿问题协商未果,诉至法院,要求后者赔偿其机票差价、交通费、住宿费等2900余元。

范某因航班延误另行购票产生的机票差价等费用损失,是否应该由航空公司赔偿?航空公司认为,飞机出现故障后其已尽力抢修,航班延误系不能预见和避免的意外情况导致,事发后也尽到了合理告知义务并采取补救措施。此外,范某在订票时,已勾选载明“无论何种原因航班延误及取消,本公司均不提供经济补偿”的《旅客须知》。

飞机出现机械故障,是否属于“不可抗力”?法院经一、二审查明,依据《公共航空运输旅客服务管理规定》,涉案航班因“机械故障”导致延误,是属于承运人可以预见并可以避免的自身原因。佛山市中级人民法院承办法官介绍:“当范某要求改签时,航空公司客服回复当天没有可改签航班。然而,范某自行买到了同家航空公司在原定日期到达的中转航班,这就表明该航空公司未采取一切可能的措施避免范某的损失。”

范某订票时勾选的《旅客须知》是否有效?承办法官认为,根据《中华人民共和国民用航空法》中“任何旨在免除本法规定的承运人责任或者降低本法规定的赔偿责任限额的条款,均属无效”的规定,该航空公司以范某勾选《旅客须知》为由拒绝赔偿,于法无据。最终,法院判决航空公司赔偿范某各项损失2900余元。法官表示,对可归责于承运人的航班延误,如机务维护、航班调配、机组调配等承运人内部管理原因造成旅客的损失,除非承运人为了避免损失的发生,已经采取一切必要措施(包括为

旅客办理改期或者签转、向旅客提供餐食或者住宿等必要服务),否则承运人应当依法承担赔偿责任。

面对相对复杂的购票规则和违约责任,广东国鼎律师事务所高级合伙人廖建勋建议,航班票务纠纷主要集中在机票退改签纠纷、超售引发的纠纷。旅客在购票前,务必仔细阅读航空公司的退改签政策、行李规定、航班延误补偿政策;购票后,保存好电子机票、行程单、支付记录。当航班延误时,旅客要使用手机拍照或录像记录登机口显示屏上的航班信息,包括航班号、预计起飞时间、实际起飞时间、延误原因。在通过电话、短信、邮件等方式与航空公司客服沟通时,旅客要保存好通话记录、短信内容、邮件截图等,以便后续维权时有据可查。

承办法官表示,如果是天气原因、空中交通管制、突发事件等不可抗力因素,或者旅客自身原因,承运人在依法依规履行相关告知义务和协助义务情形下,对因航班延误造成的损失不负有赔偿责任,旅客一般无法获得赔偿。

最高法发布企业名誉权
司法保护典型案例——

“唯流量” 抹黑企业行为需担责

人民日报北京电(记者 魏哲哲)客观的信用评价是企业经营发展的重要保障。为充分发挥典型案例宣传教育和示范引领作用,最高人民法院17日发布6个企业名誉权司法保护典型案例,案例涉及传统产业、中介行业、科技企业、征信机构等不同领域,体现了人民法院对企业名誉权的全面平等保护和及时充分救济。

坚决否定和及时制止损害企业名誉的违法行为,对于增强企业信心、稳定企业预期、激励企业家创业创新具有重要意义。在案例一中,杨某某作为房地产领域自媒体账号运营者,在没有事实依据的情况下,将某房地产经纪公司分销代理行为评价为“搅乱市场”“打劫同行”等,引发较多社会关注和传播。人民法院判令杨某某承担侵权责任,有利于严厉惩戒恶意侵害企业名誉行为,维护公平有序的市场环境。

实践中,很多侵害企业名誉权行为是通过网络实施的,这种侵权方式具有传播速度快、影响范围广的特点。同时,随着网络技术发展,新的信用评价手段不断出现,其中一些名誉侵权因素更具有隐蔽性。案例三中,企业征信机构错误将他人的违法犯罪信息关联到同名的某公司董事长卢某信息中,对该公司经营造成不利影响。人民法院判令企业征信机构承担侵权责任,有利于促进信用评价新业态与行业企业的良性发展。

产品测评是互联网经济下的一种市场评价方式。测评人依据自身专业知识和实践测试对特定经营者、商品和服务作出评价和建议,可以为消费者提供决策参考。“测评人应客观地发布测评内容,真实反映产品的质量、功能等,避免不当言论侵害经营者合法权益。”最高法相关负责人表示,虚假的测评信息不仅会误导消费者,还可能侵害相关主体的名誉权,破坏正常市场秩序。在案例五中,马某为汽车行业职业测评人,在未经实际测评也无其他依据的情况下,对某公司制造的汽车作出“跑偏”“制动失效”“质量堪忧”等描述,给企业名誉造成损害,人民法院认定行为构成侵权,有助于明确测评言论的合理边界,规范引导测评业向善发展。

网络媒体迅速发展,在信息传播、资源共享、社会监督等方面发挥了积极作用。然而,部分自媒体出于博取流量、吸引“眼球”等动机,发布关于企业的不实信息,影响了企业正常经营。人民法院对此予以否定。案例二中,某传媒公司未认真调查核实即发布某饮品公司“裁员20%”等不实信息、制造热点、创造话题,对某饮品公司经营造成负面影响。人民法院判令该传媒公司承担名誉权侵权责任,有利于规范网络媒体行为、构建健康清朗的网络空间。

2024年公安机关侦破 文物犯罪案件940余起

新华社北京电(记者 熊丰)记者17日从公安部获悉,2024年,全国公安机关与文物行政部门密切协作配合,深入推进打击防范文物犯罪专项工作,强化文物博物馆单位周边等重点区域治安隐患排查整治,累计侦破盗掘、盗窃、倒卖、损毁等各类文物犯罪案件940余起,追缴各类涉案文物1.6万件(套)。

一年来,公安机关聚焦盗掘古文化遗址、古墓葬和盗窃、倒卖、故意损毁文物等犯罪,挂牌督办一批大案,重点开展专项打击,追缴一批涉案文物。通过挂牌督办7起重大系列盗掘、倒卖文物案件,公安部指挥相关地方公安机关抓获一批犯罪嫌疑人,串并侦破案件130余起,追缴涉案文物4800余件(套);在打击整治损毁文物违法犯罪专项工作中,立案查处故意、过失损毁文物和故意损毁名胜古迹等犯罪案件60余起。公安机关累计追缴一、二、三级珍贵文物1000余件(套)。

公安机关积极会同文物行政部门夯实基础工作,完善保障机制,织密织牢文物安全防护网。公安部会同国家文物局健全完善打击和防范文物犯罪联合长效工作机制,在线索通报、案件会商、文物鉴定等领域不断深化协作,加强中国被盗(丢失)文物信息发布平台运维建设,发布被盗丢失文物信息763条,协调国际刑警组织被盗艺术品数据库发布信息400条,为文物追索工作提供了有效支撑。

公安部有关负责人表示,公安机关将进一步健全完善与相关部门的联动工作机制,保持对文物犯罪的严打高压态势,推动提升文物博物馆单位安全防范能力,坚决守护历史文化遗产安全。