

核心
阅读

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



买特价机票遇航班取消,多付的出行费能赔吗?

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员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?上海锦天城(南京)律师事务所律师奚庆分析认为,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资料,如机票、航班时刻表、因航班取消而产生的额外费用凭证等。

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,务必仔细查阅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。

据《人民日报》



读者信箱

生母与继父已离婚

继子有赡养继父的义务吗?

编辑同志:

1990年,陈女士带着7岁的儿子袁小某改嫁,我成了袁小某的继父,我视他为己出,生活上精心照料,学业上关心,每天接送上学放学,还辅导他作业。袁小某大学毕业后入职某国有银行,有车有房。2005年,我与陈女士离婚,之后未再婚,也无亲生儿女。如今,我年事已高,丧失了劳动能力和生活来源,还经常生病,手头拮据,只好去找袁小某让他每月给些赡养费,但几次恳求都遭拒绝。其理由是:我与他母亲早已离了婚,我与他的继父子关系也随之消灭,自己无赡养我的义务。请问,这种理由能成立吗?

读者 盛家发

盛家发读者:

一方面,你与袁小某之间的继父子关系以及相互间的权利义务,因你与陈女士离婚而解除。

《中华人民共和国民法典》第1072条第2款规定:“继父或者继母和受其抚养教育的继子女间的权利义务关系,适用本法关于父母子女关系的规定。”这就是说,继父母和继子女间如果形成了抚养教育关系,就属于法律上的拟制血亲,他们之间具有与自然血亲的父母子女相同的权利和义务。对抚养教育关系的认定,应当以共同生活时间长短为基础,综合考虑共同生活期间继父母是否实际进行生活照料、是否履行家庭教育职责、是否承担抚养费等因素予以认定。本案中,你和袁小某显然已形成了抚养教育关系,你们之间产生了与亲生父子间相同的权利义务。

由于继父母子女关系是因生母或生父再婚而产生的,所以,也可以因离婚而解除。《最高人民法院关于适用〈民法典〉婚姻家庭编的解释(二)》第19条第1款规定:“生父与继母或者生母与继父离婚后,当事人主张继父或者继母和曾受其抚养教育的继子女之间的权利义务关系不再适用民法典关于父母子女关系规定的,人民法院不予支持,……”很显然,袁小某声称你与他之间继父子关系已解除,权利义务关系已不复存在,是有法律根据的。

另一方面,袁小某虽然没有赡养你的义务,但基于你曾经抚养教育过他的事实,且你现在缺乏劳动能力和缺乏生活来源,而袁小某经济条件较好,因此,袁小某有义务向你支付必要的生活费。对此,上述司法解释第19条第2款有明确的规定,即:继父母子女关系解除后,缺乏劳动能力又缺乏生活来源的继父或者继母请求曾受其抚养教育的成年继子女给付生活费的,法院可以综合考虑抚养教育情况、成年继子女负担能力等因素,依法予以支持。

律师 潘家永

飞机出现机械故障,乘客出行损失谁来赔?

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