

# 你“霸机”下次不让你坐飞机

## ——春秋航空开列限乘旅客“黑名单”面面观

本报记者 金志刚

①

### 春秋旅客因“霸机”进入“黑名单”

本月21日,一位网友在博客中发帖,称他和几个朋友11月中旬在春秋航空的网站上订票时,因为被列入“黑名单”而无法购票。

11月26日,春秋航空董事长王正华在自己的博客中回应此事,称“‘黑名单’是无奈之举”。

春秋航空开航以来历时最长的一次“霸机”事件被旧事重提:2007年7月19日,由于大连机场天气原因,上海-大连航班延误。春航的飞机从大连飞抵上海后,几十名旅客要求赔偿,从19日下午2时14分“霸机”,直到20日凌晨5时30分才离开,加上上海-大连旅客的霸机,形成了春秋航空短暂历史上时间最长的连环霸机。

王正华称,这次连环霸机事件,严重扰乱了春秋航空7月19-20日的整个运行计划,春航被迫将原飞机要执行的上海-厦门往返、上海-绵阳往返的4个航班的旅客长时间延误,在不得已的调机过程中,又波及上海至桂林、三亚、沈阳、重庆等往返8个航班。

霸机使690位旅客延误5个小时左右,还使1000余名旅客延误1-3小时。

近期,航班延误再一次成为人们热议的话题。先是华东地区空中管制造成航班大面积延误,这一系列非可抗力造成的延误本不在航空公司赔偿的范围内,但有的航空公司为了息事宁人,给予一些旅客现金补偿;再是春秋航空把因航班延误而“霸机”的旅客列入“黑名单”,限制“霸机”旅客再次购

买春秋的机票。

关于航班延误后的是是非非,各人有各人的说法。但其中一个深层次的问题却不容回避——正是由于国内航空公司缺少航班延误的赔偿标准,民航总局等主管部门又没有出台相关的硬性规定,才造成了延误后各种纠纷不断。



绍波 图

②

### 极个别号召者被纳入限乘名单

春秋航空董事长王正华在向网友深致歉意的同时,也表示:“相比让极少数旅客占机霸机,造成一连串的连环延误,损害后面十倍、百倍旅客和游客的合法权益,公司还是采纳了在依法起诉或追究霸机旅客法律责任的同时,以‘黑名单’的形式事前拒绝接受这些旅客,其实只是一种息事宁人、社会成本和公司成本最小化的办法,也是航空公司万不得已的无奈之举。”

春秋航空新闻发言人张磊也透露,将旅客纳入黑名单,对航空公司来说,操作非常慎重,而且并不是所有占机、霸机的旅客都被纳入黑名单,只有极个别号召者才被纳入。

旅客如发现其被列入了“黑名单”,可以用书面方式向航空公司承诺不再犯,航空公司审核后予以解除。

另外,春秋航空一直在对外宣传,春秋得到了民航总局的批准,因为是廉价航空,所以事先声明一旦发生航班延误,春秋都将不作赔偿。这一“事先声明”尽管有民航总局批准的“尚方宝剑”,但依然有旅客提出质疑。

③

### 管理局与律师谈“黑名单”

对于“黑名单”事件,网友评价不一。赞成的网友认为霸机旅客的行为造成航班连环延误,损害了大多数无辜旅客的合法权益,春秋此举属于“自卫”和“保护大多数人的利益”,而反对的网友则认为以这种方式不让旅客订票,侵犯了旅客的权益。

民航华东管理局认为“这是企业的自主行为”,既然没有法规限制航空公司这么做,春秋航空从保障绝大部分旅客利益出发,可以设立“黑名单”。而东航、上航等其他航空公司对恶意霸机的旅客还是采取劝说为主的方法,没有采用“黑名单”。

旅客采取“霸机”、占机等不理智方法,肯定不对。维权有正式渠道,如果对航空公司的服务有意

见,可以选择事后向公司或向民航管理部门投诉。段和段律师事务所的陈晨律师认为,乘客拥有“公平交易权”,春秋航空作为一家公司同样拥有这个权利,可以选择是否和对方签订航空合同,即出售机票给对方。

新华律师事务所的连晏杰律师也认为,春秋航空的做法从法律上来讲无可厚非,公司和乘客之间存在合同关系,双方都可以自由选择,所以航空公司有自由选择特定的消费群体。“霸机”乘客的做法“主张合理、方式不妥”,目前航空延误赔偿不高,乘客作为弱势群体,权益得不到保护,因此作出过激行为,完全可以理解,但侵害了其他乘客的权益,干扰了航空公司正常的经营秩序。

④

### 航空公司为“息事宁人”——航班延误不该赔的也赔

11月20日至25日,华东地区因空中管制,上海浦东、虹桥两机场和广州白云机场等都出现了大面积航班延误。其中航班延误比较严重的11月20日、21日两天,上海出港的航班中共有300多个航班出现时间不等的延误甚至取消;而从广州等城市飞往华东地区

的航班也有延误,少数航班延误时间甚至超过了10小时。

航班延误有两大原因——

■ 航空公司自身原因,包括机务维护、航班调配等;

■ 非航空公司自身因素,如天气原因、空中管制、机械故障、旅客原因等。

而根据现行规定,如果不是自身原因引起的延误,航空公司不承担赔偿责任。但这次因空中管制造成的航班延误中,有的航班给了旅客一些补偿,有的却没有赔偿。究其原因,给予补偿的航空公司想“息事宁人”,避免与旅客之间发生争吵或出现旅客“霸机”事件。

### ⑤看看国外如何防范“霸机”事件

航班延误在国际上也时常出现,但美国和欧盟一些发达国家却很少出现旅客因航班延误而发生争吵、“霸机”等事件。原因就在于国外这些航空公司各种规章比较完备,并执行严格。所谓“没有规矩,不成方圆”,有了具体的规矩,航空公司和旅客各自履行自己的职责和义务,争吵、“霸机”自然能够减少。美国航空公司的做法是——

■ 及时向乘客发布信息;

■ 提供通讯服务;

■ 提供饮食;

■ 改签或退票。

在上述四个措施的具体执行上,各航空公司分别有自己的标准。至于航班延误,无论可控还是不可控原因造成,美国航空公司均不向乘客提供赔偿。

欧盟在2005年出台了《航班

延误赔偿法》。根据这项法案——

■ 除非出现了罢工或是恐怖袭击,其他原因造成的航班延误基本都要赔偿。

■ 延误2小时至4小时,航空公司要向乘客提供免费食物;超过5小时,要退还票款,并提供免费住宿。

■ 如果延误导致旅客错过了商务会议,航空公司还要提供返程机票。

### ⑥法律缺失双方均感“无奈”

标准”。根据《指导意见》,航空公司因自身原因造成的延误要对旅客进行经济赔偿。

补偿分两个等级——

■ 延误4个小时以上8小时以内

■ 延误8小时以上。

各航空公司可根据自己的情况规定每个等级赔多少钱。

且不说“延误4小时以上才能得到补偿”是否合乎情理,这种“只有原则,没有细则”“只有指导意见,没有硬性规定”的“指导意见”从根本上说形同虚设。

#### 操作有难度

《指导意见》中明确指出,导致航班延误的天气、机械故障归结为不可抗力,不可抗力是无须赔偿旅客任何经济和精神损失的。

天气原因导致航班延误往往是连续性的,因此对于界定是不是航空公司的原因也存在一定难度。比如一架飞机因天气原因发生延误,属于不可抗力的原因。但对于后续航班来说,延误的原因怎么确定?

在赔偿的标准上,《指导意见》

指出可赔100元或200元,但这一两百元在很多情况下是不能满足旅客要求的,而且什么情况应该赔100元,什么情况应该赔200元,这都是航空公司根据航班当时的情况和旅客临时协商出来的,实际上也是没有具体的规定和标准的。

再说《指导意见》既不是法律,也不是行政法规和规章,不能成为司法机关裁判此类纠纷的法律依据。我国在解决这类纠纷时,目前一般参照的法律是民航法、合同法和《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》,但

这些法律法规的规定都过于笼统。

#### 服务跟不上

现实中,很多旅客对航空公司意见很大,倒不是因为航班延误耽误行程或得不到预期赔偿,而是抱怨航空公司在航班延误后的服务跟不上。正是因为赔偿没有细则和标准,航空公司有时不自觉地会出现服务“怠慢”的情况。

一位业内人士说:“现在航空公司的老总对经济效益是真重视,对安全是不得不重视,对服务质量却不是真正重视。”航班延误了,旅客问及原因得不到明确答复,长时间逗留机场吃不到饭菜、住不到宾馆的事也不在少数。评论 07112810601

应该说,春秋航空设立“黑名单”有其“无奈”的地方,个别航空公司在无责的情况下对旅客作出补偿,也属“无奈”,因为个别不理智的旅客会采取“霸机”的行为。但即便是“霸机”旅客,难道就没有“无奈”了吗?答案是否定的。

从深层次来说,中国民航业航班延误后服务和赔偿方面的法律缺失,直接导致了航班延误后的无序和纠纷不断。

#### 标准不细化

中国民航总局早在2004年就出台了《航班延误经济补偿指导意见》(以下简称《指导意见》),但却没有制订统一的“民航延误航班赔偿