

“机闹”后航班取消 乘客损失谁来担？

近日，“男子想免费升舱大闹致航班取消300人改签”的话题冲上微博热搜。事件曝出后，不少网友在谴责“机闹”行为的同时，也提出了质疑：航班最终因天气原因取消，乘客只能改签而无任何赔偿，然而纠纷持续时间两个多小时，是否因纠纷未能及时处置而导致航班错过适飞时间？乘客的损失是否应由“机闹”人员或航空公司承担？

晚点航班遇“机闹” 大量乘客权益受损

结合公开信息，2023年12月30日18时及21时，北京飞往四川成都的两个航班延误，乘客被统一安排乘坐MU6797次航班。23时许，头等舱一名男子与机组人员发生争执，其只买了本人和儿童乘客的头等舱机票，保姆在经济舱，男子以保姆要照顾小孩为由，要求让保姆也来头等舱，并提出让空姐全程帮他带孩子等诉求。男子被拒绝之后进行“机闹”，与空乘、空保甚至周围乘客发生言语冲突，并拒不纠正错误言行。最终，该航班被取消。

航空公司随后回应称，该航班系天气原因取消，天气原因为不可抗力因素，所以不提供相关补偿。

有人认为，虽然最后航班是因天气原因取消，但原定23时起飞的飞机，在两个多小时的纠纷过程中，很可能因纠纷导致错过了适飞时间。对于机上乘客的损失，闹事男子必须担责。同时，机组成员未能及时制止平息纠纷，是否也应承担相应责任？

北京瀛和律师事务所航空法律事务部主任陈栋分析认为，此次事件的实际情况，需要依据现场证据、机组人员和其他乘客的证言以及视频录像等资料进行综合评估。相关民航部门会根据调查情况和证据，按照既有的规章制度作出判断。

陈栋说，结合现有公开信息来看，据警方通报，该男子的行为显然违反了治安管理处罚法第二十三条第一款第（三）项之规定，构成扰乱公共交通工具上秩序的违法行为。这种行为不仅对航空公司的正常运行造成了影响，也对其他乘客的权益造成了侵害。

“机组人员对涉事男子的态度和处理也引起了一些争议。”陈栋说，航空公司以天气原因为由最终取消航班，而未能对男子的行为进行快速、有效的制止，实现继续起飞，从而保障其他乘客的权益。此次事件反映出了航空公司在此类问题上面临的合规挑战。

中国民用航空飞行学院教授许凌洁告诉记者，如果该航班因为天气原因被取消，航空公司依法履行了对不正常航班乘客权益的保障，则航空公司不承担责任；如果因违法行为人的“机闹”导致航班延误或者取消，进而导致航空公司对乘客承担了相应的民事责任，尤其是涉及赔偿或者补偿，则航空公司有权向违法行为人追偿；因为违法行为人导致航空公司损失的，航空公司有权提出民事赔偿；如果因“机闹”行为导致后续航班延误或取消，航空公司有可能承担责任，违法行为人也应承担相应责任。

处理方式引发争议 航班取消根源何在

根据《公共航空旅客运输飞行中安全保卫工作规则》规定，对扰乱航空器内秩序或妨碍机组成员履行职责，且不听劝阻的，机组成员应当采取必要的管束措施，或在起飞前、降落后要求其离机。

据许凌洁介绍，作为民航领域基本法的民用航空法规定了“飞行中，对于任何破坏民用航空器、扰乱民用航空器内秩序、危害民用航空器所载人员或者财产安全以及其他危及飞行安全的行为，在保证安全的前提下，机长有权采取必要的适当措施”。

《公共航空旅客运输飞行中安全保卫工作规则》规定，机长在履行飞行中安全保卫职责时，对扰乱航空器内秩序，妨碍机组成员履行职责，不听劝阻的，可以要求机组成员对行为人采取必要的管束措施，或在起飞前、降落后要求其离机。“因此，机长有权令扰乱人离机，如果不离机，可通知地面机场公安机关处理。”许凌洁说。

在这次事件中，纠纷时间一直持续了两个多小时。这引起不少网友质疑：机组成员让纠纷长时间僵持不决，是否存在失职？

“在此次事件中，纠纷持续两个多小时且伴随着与其他乘客的争执，理论上机组成员有权并且有责任采取措施解决问题，以便航班能够按计划起飞。如果情况无法通过劝说解决，机组成员应该考虑其他手段，包括请求安全人员介入或要求问题乘客离机。”陈栋说，关于机组成员是否存在失职的问题，需要对具体的事件详情有更多的了解。

陈栋说，通常情况下，机组成员会在这类情况下尽最大努力保障飞行安全、顺利执行航班任务并且遵守适用的规定。如果确实存在错误的判断或者处理不当的情况，航空公司会进行内部调查，并根据调查结果采取相应的行动。如果机组成员没有在允许的范围内及时、有效地采取措施，那么可能会被认为是履职不力。而实际责任的判断通常需要了解全面的事件调查结果乃至司法审判的结论。

“如果这名男子的行为没有出现，航班可能在天气改变之前已经起飞，从而避免被取消。那么，他的行为可能会被视为间接导致了航班取消的一个因素。”陈栋说，这种情况下，如果其他乘客因此进行投诉，航空公司在处理投诉时需要考虑以下几点：其一，航空公司方面是否存在服务或应对机上事件不当的情况，从而加剧了纠纷的影响和处理时间；其二，该男子的行为和最后航班取消之间的因果关系，是否可以实质连接；其三，如果最终确定该男子的行为和航班取消之间存在直接关系，那么乘客的投诉可能会促使航空公司追究该男子的责任。

加大整治惩戒力度 提升反应处置能力

近年来，“机闹”事件时有发生，公安机关对闹事者多以违反治安管理处罚法予以处罚。

陈栋介绍，对于“机闹”行为，即指在飞机上发生的捣乱、暴力或其他影响公共秩序的行为，目前中国的法律法规对此类行为的处罚主要基于治安管理处罚法来执行。除去治安处罚外，“机闹”行为还可能触犯刑事或行政法律条款，面临更为严厉的处罚。如果“机闹”行为严重威胁飞机安全，造成严重后果，可能构成破坏交通工具罪、以危险方法危害公共安全罪或者故意伤害罪等，需承担刑事责任。依据民用航空法和《民用航空安全保卫条例》等规定，对于妨碍飞行安全和秩序的行为，乘客可能会被限制乘坐民航航班机，并且可能被列入“黑名单”进行行业禁入。

根据航空公司的相关规定，不遵守飞行规定和指令的乘客可能会被拒载，即在未来一段时间内无法购买该航空公司的机票或者使用其服务。除了上述法律责任，“机闹”者还可能需要对航空公司因此而产生的经济损失承担赔偿责任，包括但不限于额外的燃油费用、延误的赔偿费用及其他相关损失。

在许凌洁看来，以“男子想免费升舱大闹致航班取消”事件为例，两个违法行为人分别被处以行政拘留和罚款，应是公安机关在认定事实、情节和社会危害程度后作出的相应处罚。治安处罚的法律后果加上媒体正面宣传教育，加之公众的口诛笔伐，这种影响力是持久的，对违法行为人也是一种“处罚”，对公众更是一种教育。

此外，根据2018年出台的《关于在一定期限内适当限制特定严重失信人乘坐民用航空器推动社会信用体系建设的意见》，对于严重扰乱客舱秩序、妨碍机组履行职责的行为，可以将行为人列入限制乘坐民用航空器严重失信人名单，有效期一年。

许凌洁说，治理“机闹”应多管齐下，将“机闹”人员纳入严重失信人名单予以限制其乘机是非常有效的一个举措。

陈栋认为，治理“机闹”行为需要多方面的努力，需要政府、航空公司、航空管理部门、社会组织和公众共同努力，形成有效的合力，确保航空安全并维护良好的乘机秩序。

一些受访专家表示，在国外，一些国家对“机闹”行为有非常严厉的处罚措施，一些经验做法可以借鉴。比如美国航空管理部门对每位不循规乘客可提出高达3.7万美元的罚款；澳大利亚航空公司对“机闹”者禁止乘坐该公司航班的时限可长达5年。

据《法治日报》

