

# 有票登不了机 乘客告赢航空公司

南京一位市民买了机票,却不能坐上飞机。原来,航空公司存在“超售票”的行为,也就是实际销售的机票,略多于航班座位数。而且,根据航空公司的内部规定,只能为乘客安排后续航班,同时赔偿200元。这位市民认为,航空公司的规定是霸王条款,侵犯了自己的权利,将对方告上了法院。

## 乘客遭遇“超售票”

去年11月14日,李先生购买了某航空公司一张南京飞往北京的电子机票,票价为860元。该航班11月18日下午两点多钟起飞,李先生提前30分钟赶到了禄口机场。在北京,有一件重要的事情等着李先生前去处理。

正当李先生准备领取登机牌时,他从工作人员口中听到了一个陌生的词,“超售票”。工作人员说:“本次航班机票超售,因为飞机上的座位已经坐满,所以您不能搭乘本航班去北京了。”几天前就买了机票,飞机上却没有自己的座位,对于李先生来说,这还是第一次遇到。

听完工作人员的介绍,李先生明白了什么是“超售票”。原来,为了避免有些买了票的乘客退票或者改签造成座位虚耗,大多数航空公司实际销售的机票,会略多于航班座位数,这是一种国际惯例。从降低成本,节省能源的角度,李先生当然理解这种国际惯例的合理性,但是作为超售票的“受害者”,急着到北京办事的他该怎么办呢?

## 协商遭遇内部规定

李先生问:“我买机票的时候,为什么没人告诉我

买的是超售票呢?”该航空公司的工作人员回答:“超售票并不是按照售票时间的先后规定的,而是按照领取登机牌的时间来规定的,比如说100个座位,出售了103张机票,座位坐满之后,最后到的3个人持有的机票就是超售票。”

工作人员告知李先生,遇到这种情况,应该按照航空公司的内部规定处理,即帮助李先生改签后续航班,并赔偿损失200元。但是,工作人员查询后发现,该公司最近的航班第二天才有。李先生不能接受,提出:“错过本次航班,会给我造成经济上的损失。”但是工作人员坚持,只能按照内部规定处理。

李先生一气之下,把860元的机票退了,也没有内部规定的200元赔偿,而是花1160元直接买了另一家航空公司的机票,结果晚了两个多小时到达北京。

## 法院支持乘客维权

李先生回来后,继续与航空公司协商,双方未达成一致,于一纸诉状告上江宁区法院。李先生要求航空公司赔偿他机票差价损失300元,业务损失3300元,身体劳顿损失1000元,并要求赔偿一倍的机票价格860元。

法院查明,民航总局的网站上有关于“超售票”的

介绍,但是这并未在公众中形成广泛的认知。所以,航空公司在出售机票时,应当明确告知机票超售,存在不能登记的风险,否则就侵犯了乘客的知情权。不过,航空公司并未虚假宣传和故意隐瞒,所以不构成欺诈,不存在双倍返还责任。

对于差价以及身体劳顿损失,法院认为,航空公司的单方内部规定是无效的。李先生有权拒绝航空公司安排的后续航班,自行选择最近的航班,航空公司应该承担其中的差价。同时,李先生候机时间延长,身体劳顿,行程被打乱,酌定损失为860元,由航空公司承担。

对于李先生提出的业务损失,法院认为,航空公司对于买机票的乘客的职业并无要求,所以对于李先生的业务损失不能预见,因此法院对于李先生的这一请求没有支持。

## 律师观点

### 乘客应有超售知情权

为李先生代理此案的是南京信达律师事务所的焦丽和苏伟两位律师,他们认为,虽然超售票是各家航空公司的惯例,但是了解这一惯例的乘客却很少。两位律师建议,要避免此类纠纷的发生,首先要让乘客有知情权,也就是在购买机票的时候,航空公司应该告知该航

班机票是否超售。不过,律师表示,“因为超售就有不能登机的风险,恐怕乘客知情会选择不买机票,所以在没有强制规定的情况下,航空公司恐怕不会告知。”

两位律师介绍,“超售票”作为一种国际惯例,大概超售的数量控制在3%以下。但是,国内的航空公司虽然引进了这一惯例,却没有引进合理的补救办法。国外的航空公司选择剩下乘客的方法,并不是按照登机时间,而是征求全部乘客的意见,选出主动愿意留下的乘客。一般都会不赶时间的乘客愿意改签,而航空公司也给予一定的补偿,这样可以达到三方共赢的结果。

记者在民航总局的网站上看到,对于“超售”的解释有这样一段话,“对未成行的旅客,航空公司将酌情采取弥补措施。目前尚没有明确规定航空公司必须给自愿放弃的旅客多少补偿。旅客可以与航空公司谈判,达到双方都可接受的价钱或其他条件。”

本案中,李先生除了得到300元差价外,还得到860元赔偿,对于航空公司来说,其实就是超售一张机票的收益。律师认为,这个结果对于航空公司并无惩罚性,如果没有更加明确的法律规定,航空公司将继续“私下”超售。

快报记者 吴杰



护栏没了,看起来挺危险

## 河边护栏失踪 一个月没人修



求助人:市民钱大爷

求助内容:中山东路有一段河道是用铁护栏围起来的,前不久其中一个护栏突然没了,快一个月了,迟迟没人来修。

记者来到现场看到,这段河道在中山东路路段北面,西侧不远就是黄埔路。一排间隔有水泥柱的铁护栏将河道与路人隔开。护栏共计15块,每块铁栏约2米长,由4根铁条直接焊接在底座上。钱大爷说,自己每天都经过这段路,多少年来,这道护栏一直没见人来维护。

前不久,他发现其中一块不翼而飞。“缺德啊!为点小钱给这里造成了隐患,万一小孩子调皮翻过去,伤到了咋办!”他给记者算了一笔账:丢的这块护栏约摸有十斤,卖废铁不到10元。

“其实这些护栏,底部起固定作用的铁条早就生锈了,很不结实。丢的那一块铁条都松动了,不用费太大力气就可以整个撬下

来,这才被人钻了空子。”据记者现场观察,剩下的这14块护栏情况也好不到哪儿去:全都锈迹斑斑,手轻轻一触,就有大块的铁锈掉下来,固定条断裂或缺失的就有5处。

但最让钱大爷纳闷的是,护栏丢了快一个月,却迟迟不见有人前来修理。老人担心,若不及时修缮、加固,剩下的护栏可能遭遇同样的命运。

记者将上述情况反映给玄武区市政综合养护管理所,一位工作人员表示,这段护栏到底归谁管,一时还不能确定。“我会尽快与相关部门联系,如果调查确认这属于我们的管理范围,将尽快维修到位。”

见习记者 沈晓伟 文/摄

## 生活直通车

### 搬家服务



### 搬家服务

喜顺 83433888, 厢、人多、厂、优建邺 86032988 厢 51549888 特优  
喜临门好, 半价。85436939 厢  
金福 栖霞、下关。85512201 厢  
喜顺 厢。84461508, 86665655 优

### 喜顺搬家

86400888, 86411888 全市低价  
喜顺 86475563 免楼层、厢、满意100。86270339  
喜顺 免楼层、厢。86279339

双喜 厢。52435563  
喜顺 免楼层。81746888, 厢 86050222  
喜临门 厢, 8.8元/车。85500246  
喜顺 免楼层、人多。86278226。  
喜顺 搬家厂。86293992 规模大  
喜庆家、厂、起重、包满意。85329990

### 双喜搬家厂5米厢

84230982  
双喜家、琴、长途。85981758 优  
喜顺 厂、免楼层。86279888 厢  
喜顺 搬家、免楼层。86279827  
双喜 专业、包满意。84230972

双喜家、28起、移空调。66896955  
福临门 厢, 18元/车。85512638  
喜顺 厢、免楼层。81552888  
喜临门 优。85331784 移空调  
富贵 半价。52611082 厢

### 喜盛长途家免楼

83052206  
喜庆 半价。85384326 厢  
南湖 86496181 厢  
喜顺 搬家、服务好。86475402  
双喜家、低价、服务好。84234816  
双喜 搬家、琴。66853100  
富贵 半价、厢。52635440  
双喜 搬家长途。86555936 厢  
鼓楼喜顺。83434208

### 喜顺专业搬家琴

86455277(半价)  
城东 厢。84436548  
喜庆 厢, 半价, 全市连锁。86653506

喜顺家。52615226  
欣盛家, 特价。86551061  
喜顺 厢, 半价。52622772、86608954  
喜临门 搬家、厂、移空调。84234806  
迈皋桥 厢。85330301 低  
双喜 搬家、厂(江宁)。68625408  
富贵 84820375 厢、优

双喜 搬家、专业长途。86660173 厢  
喜顺 免楼层。86612038 厢  
喜临门 家、厂、货、5、厢。84864645  
迈皋桥 厢。85336426  
双喜 优、免楼层。86058866  
富贵 厢。84816986 半价  
河西家。84816853, 特优  
南湖 86494881 厢、低  
喜庆 厢 专业、全市连锁。68838635  
富贵 84827275 厢、优  
下关家。58817553  
富贵 厢。84805649 半价

双喜家、长途, 厢 5.8。52401323  
下关 搬家。58826201  
福顺 专业搬家。83419602 移空调  
福喜家。85333823  
双喜家、厂、起重。52641767 低  
河西家。86412246 特优  
苏宁家、厂、服务优。85368775  
惠好 加长5米。52412987

### 雨花江宁搬家厂起重

52485977 人多

### 喜盛100元搬家长途优

84854018  
双喜 6米厢。52417446  
放心 物流, 配载, 厂。85752284  
喜顺 搬家, 免楼层。86618448  
双喜 搬家, 98, 单位。84659387  
迈皋桥 厢。85332209 低  
城南大、小车, 货运。87193122  
双喜 家具拆、装, 优。84234669

江宁家、厂。52126610  
下关家。58769026 包满意  
下关 搬家。58817112  
福顺 专业搬家。83419602 移空调  
益民 专业搬家, 琴。86669485  
双喜家。86618130  
喜顺 专业搬家, 厢。83426651  
新华 搬家, 配载=全国。86688322 优  
双喜家、厂、起重、吊装部。52152585

江宁家、厂。52140195  
江宁家、厂、起重、吊。52146520  
白下 搬家厂、琴、长途。84860076  
城南 52618786 厢、货。  
喜顺 特优。86302926  
河西 厢。86030543  
凯鹏家、厂、起重。84272101  
双喜 配载长途=全国。85570815  
江宁家、厂。52158321

## 综合信息

- 旅游
- 其他
- 园林景观
- 求购
- 求租
- 出租
- 转让

### 其他

漂亮女孩 学生礼仪。81999000  
美少女 学生休闲。81915666  
艳淑 高雅、休闲。82007255  
花季少女 休闲、礼仪。51950666  
贵夫人 白领、学生。83965839  
尚美天空 学生休闲。81963333

玉美人 学生商务。81760000  
若水三千 学生、模特。81522302  
雅馨 学生礼仪。83822301  
柔情 休闲、礼仪。81518555  
明星 休闲、礼仪。85113888  
美少妇 休闲礼仪。66706855  
丝韵 企业家礼仪秘书。82030303  
含羞 公关休闲。81563888

知画 学生白领。81917753  
天使 学生模特。51517116  
莉莉 学生商务。13739192367  
红粉佳人 大学生休闲。52978667  
美姬 美丽模特。86681246  
金陵 商务、礼仪。85171730  
天上人间 高雅、休闲。83003111  
雪舞菲芳 模特、礼仪。86329722  
天使学堂 休闲。15150647779  
俏佳人 休闲、美容。52999033  
魔特 丝友休闲。81728876

### 求购

高收 空调、酒店、桌、椅、床。13813891725  
高收 空调、酒店、桌椅、隔断。13913839551  
高收 空调、厨具、桌、椅、床、铁、旧设备。13770845998  
高收 空调、厨具、拆除、废。13182948224  
专收 空调、桌、椅、床、地板。15996207785  
高收 空调、酒店、桌、废旧。13913905048  
回收 酒店、舞厅、面包房、铜、铁、旧设备。13505148734  
急购 隔断、酒店、空调、电脑、厂矿、废旧。13776671157  
专收 空调、废旧。13851705883  
专收 空调、废旧。1599639555

回收 桌、椅、空调、隔断、橱。13951717463  
高收 (高调) 酒店、桌、椅、床。13913969981  
高收 空调、酒店、桌、椅、废旧。13611585481  
诚收 (中央) 空调、宾馆、酒店、舞厅、单位废、旧。13851962565  
高收 办公、家具、地板、床。13770789398  
求购 (好坏) 空调、彩、电脑。86225320  
专收 电器、家具。13915971885  
专收 电器、家具 (各种货)。85292363  
回收 (网吧、KTV) 电脑。13776502346  
求购 桌、椅、床、橱。13914733556  
高收 电器、旧货。13809027782

专收 空调、家具、电器、床。13913891746  
求购 蛋糕、面点设备。13770761372  
求购 桌、椅、橱、床。13057559539  
高收 空调、酒店、废旧、床。13913882884  
求购 桌、椅、货架。13260727036  
回收 家具、电器、桌、椅、床。13813996310  
专收 舞厅、KTV、废旧、厂。13813843548

### 其他转让

转让 大型酒店新旧厨房设备一批。13901596644  
转让 印刷设备。13401985200  
急转 冰淇淋汉堡店内所有设备。13523372980