

天气原因引发的航班延误是个世界性难题,但这起遭遇航班延误后引发的闹剧却着实有“中国特色”。乘客维权缘何成为一场危险闹剧?

乘客维权缘何变危险闹剧

国家旅游局新闻发言人张吉林近日表示,支持民航公安机关依法查处旅客违法行为。1月10日,由昆明至北京MU2036航班上的旅客因不满航班延误,擅自打开飞机紧急出口,其中涉事北京旅行团导游李某媛及一名旅客被治安拘留。张吉林还表示,国家旅游局高度关注事件进展,坚决支持民航公安机关依法对导游和旅客违法行为进行查处。

东航:遗憾中的后怕

“最让我们后怕的是发生安全事故,因为当时飞机的发动机已经启动,一旦打开飞机紧急出口的乘客不幸被卷入发动机,如果是在起飞过程中后果更是不堪设想。”东航云南有限公司服务总监杨跃昆是事发当天的值班领导,他在接受记者专访时还心有余悸。

据他回忆,事发飞机MU2036当时除冰完毕,已经启动发动机推离登机桥。这时,两名乘客突然打开了飞机上的三扇安全门!由此,一场维权引发的危险发生了。

当晚出警的云南省公安厅民用机场公安局航站区派出所的调查显示,涉事乘客最不满的原因主要有二:一是天气延误等待的时间过长;二是飞机除冰期间关闭空调引起身体不适。这两名乘客同属机上北京神州旅行社的25人团队,在团队导游李某媛的煽动下要求航空公司经济赔偿,在情急之下居然干出了这一违反《中华人民共和国治安管理处罚法》、威胁乘客生命安全的冒险行为。最终,两名当事人被予以治安拘留15日的处罚。

根据《蒙特利尔公约》,天气原因造成的航班延误航空公司没有经济赔偿责任。而飞机除冰时必须关闭空调也有明文规定。因为若不关闭,有腐蚀性的除冰液可能会进入空调系统影响飞机性能或者进入乘客肺部影响人身健康。

“令人遗憾的,一些乘客对这些

专业知识并不了解,或者假装不了解。所以即便我们的机组人员出面解释,难免个别乘客不理解。”东航云南有限公司副总经理马毅告诉记者,近几年航空公司之间竞争激烈,彼此都更注重视提高服务水平争取客源。正是因为重视品牌形象,害怕舆论压力,所以航空公司害怕媒体的不实炒作,也担心乘客闹事,有些时候即便没有赔偿义务,也往往采取花钱买安宁的做法。此次“机闹行为”,正是过度维权导致的危险闹剧,结果是当事人“自食恶果”。

东航云南有限公司党委副书记刘晓东介绍,昆明长水机场经过2013年的大雾延误被砸事件后,一直在吸取教训,完善应急预案。“这次提前接到寒潮预警后,我们就开始部署调整航班和后勤保障,当天共延误了89架航班,取消了11架航班,正觉得此次应急工作取得很大进步的时候,却发生如此令人遗憾的案件。”

观点:丢人,丢人,丢人!幸好不是发生在国外

一位叫“蓝鲸蓝晶”的网友连续留了三个“丢人!”他说道,幸好不是发生在国外,不然中国游客的不文明行为又现身国际舞台了。

“热水方便面泼空姐,开舱门透气,现在又出了打开逃生门的闹剧。希望严惩,不然下一次岂不是有任性的乘客去冲击驾驶舱了。”网友“一叶知秋”说。

实际上,早在2013年1月,昆明长水机场就发生过大雾引发的大面积延误,长水机场部分班机柜台被砸,一些工作人员被“愤怒”的乘客打伤。

一些业内人士告诉记者,遭遇航班延误的乘客情绪愤怒的原因大致有三点:一是无法得知明确信息而着急上火;二是长期等待中温饱问题得不到解决;三是少部分人刻意煽动引起跟风。

“面对非人力能控制的恶劣天

气,航空公司和机场在应对大面积航班延误时,确实需要完善对滞留旅客服务、交通运输、住宿、餐食等服务。但这并不意味着乘客可以无限制地提出要求。在国外遇到天气原因引发延误时,乘客基本都是安静等待。过去几年国内发生航班延误时,乘客闹事的多,但是这几年我发现越来越少了,因为国民素质在不断提高。”因工作原因经常乘坐飞机出差的公司白领张超说。

专家:过度维权、法不责众阻碍法治中国的建设

不少法律界人士的共同观点是,正是由于相关法律部门没有严肃处理2013年昆明长水机场打人砸柜台等类似案件,才会屡屡有类似案例发生。

“尽管有明文条款,可是一旦机场发生群体性的打砸行为,往往不能严肃处理到每一个违法人员。正是受法不责众的观念影响,一些乘客不能理性维权,反而过度维权,甚至做出违法行为。”山东舜达律师事务所合伙人、律师潘昌新说。

“就此次事件,抛开对其他旅客造成的损失不说,相关部门已经可以以危害航空安全罪起诉涉事乘客,如果轻松了结,恐怕难以起到应有的警示作用。”北京市仁人德赛律师事务所律师刘昕说。

据东航云南有限公司介绍,目前公司的相关部门正评估此次事件造成的飞机维护、航班被迫取消后续改签费用等经济损失,将保留诉讼的权利。

“这一事件将进入我们全公司的案例分析教学。近年来,我们一直在积极研发利用新媒体手段将后方信息直达一线员工,为的就是能够与乘客有效沟通。但飞行安全永远是第一位的,天气延误不可怕,可怕的是乘客和航空公司之间无法相互理解。总要有个过程,我们也盼着改观的过程快一点完成。”刘晓东说。(据新华网)

民航局:航班因天气、突发事件等延误费用旅客自理



近年来,航班延误饱受诟病,这也导致了乘客和航空公司的矛盾不断升级。2014年5月27日,中国民用航空局在官方网站公布《航班正常管理规定》(征求意见稿)。意见稿明确提出,航空公司在航班延误时如未按照规定处理,则将面临最高10万元的罚款。本规定自2014年10月30日起施行。

机坪延误超2小时须提供饮食

关舱门后旅客常常会遇到被告知因流量控制或者其他原因,飞机正在等待塔台通知,起飞时间待定。被“憋”在机舱中的感觉十分难受,而漫长的等待更让旅客不满。27日公布的意见稿明确提出,“机坪长时间延误”是指航班飞机关舱门后至起飞前或降落后至开舱门前,旅客在航空器内等待超过或包括3小时的情况。

在此等待过程中,意见稿明确,机组应每30分钟向旅客告知一次航班动态信息,包括延误原因、预计延误时间等。机坪延误超过2小时(含),机组应为客舱内旅客提供饮用水和食品。如果航空公司未按要求进行机坪长时间延误处置的、未能按要求提供航班延误旅客服务的,未按要求进行大面积航班延误处置的,有以上行为之一,由民航地区管理局责令改正,并处罚2万元以上10万元以下罚款。

天气、突发事件等因素延误费用旅客自理

征求意见稿提出,由于机务维护、航班调配、机组等航空公司自身原因造成航班在始发地延误或取消,航空公司应当向旅客提供餐食或住宿等服务。由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非航空公司原因,造成航班在始发地延误或取消,航空公司应协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理。航班在经停地延误或取消,无论何种原因,航空公司均应负责向经停旅客提供餐食或住宿服务。

延误后航空公司经济补偿须公布

发生延误后经济补偿金额是多少?怎么补?这个问题十分困扰旅客。现在的情况是,延误发生后旅客和航空公司在金额上相互扯皮,更有旅客狮子大开口,不达到要求的金额拒绝登机或者下机。

对此,意见明确指出,航空公司应制定并对社会公布航班延误经济补偿方案,方案中应明确是否对航班延误进行补偿,补偿的范围、条件、标准等内容。航空公司未按要求制定、公布航班延误经济补偿方案或方案内容不符合要求的,由民航管理部门给予警告,责令改正。逾期不改正的,处以3万元以下罚款。(据《北京晨报》)

“天上发飙”闹剧频发,任性的“空怒族”为何没治?

热水收费、小孩太吵、吃饭声大、换座不成……琐碎小事却引发乘客在飞机上大打出手。空中“肇事”接连发生,虽有旅游法、“黑名单”等约束惩戒,航空公司却大多倾向“大事化小”或“私了”,且相关法规也缺乏细化的惩罚标准。“空怒族”为何没治?专家呼吁,用法律之手规范空中秩序,“文明”“守法”观念需从文件中走出来。

据不完全统计,仅2014年,中国游客在境内外飞机上大打出手、滋事闹事的案例,就有十余起,网友纷纷为“天上发飙”现象贴上“奇葩”“没素质”的标签。国家旅游局12月17日决定,将亚航两名涉事游客不文明行为信息纳入《全国游客旅游不文明记录》,并将此两项纪录通报旅游业相关企业,同航班游客和组团社有权就自身损失维护合法权益。北京第二外国语学院政法学院院长杨福斌认

为,目前旅游法对不文明行为主要靠“教化”而非“严法”,不文明出行难以刹住。设立旅客“黑名单”和不文明旅游现象记录是约束不文明旅游的第一步。但因中国尚未建立信用体系,“黑名单”难以真正起到约束作用。

目前我国航空部门在旅客服务方面依然存在不足,应对航班延误能力尚需提高,存在信息不对称问题。因在密闭空间面对“等待之困”时,旅客容易激动,加之航空部门沟通方式偏生硬,易激化矛盾。刑法规定,对飞行中的航空器的人员使用暴力、危及飞行安全,可视情节被处以有期徒刑或拘役。

近年来江苏、海南等地也有旅客因占机霸机、殴打地服空乘人员、抗拒安检等,与机场和航空公司发生冲突,被依法处以治安拘留、罚款、警告等惩罚。然而,更多“空怒族”斗殴闹事、打砸霸机后,大多未受相应惩

戒。冲突往往由乘客和航空公司之间“私了”;航空公司、机场大事化小、小事化了,闹事者甚至还可拿到赔偿金。即使是国际上通行的航空旅客“黑名单”制度,在我国只有个别航空公司试行,其效果也尚未显现。

中国国家旅游局2014年12月3日宣布,截至2014年11月,中国内地公民当年出境游首破1亿人次。旅游业、航空业市场不断增长,“旅闹”“空霸”等纠纷丑闻频现。如何规范引导文明出游、安全出行,已迫在眉睫。

“空中安全不仅限于安检,如何以法律之手规范空中秩序不可忽视。”辽宁社会科学院哲学研究所所长张思宁指出,民用航空安全保卫条例和治安管理处罚法等有关规定,严禁在航空器内打架、酗酒、寻衅滋事等行为,但并未细化扰乱行为,处罚时缺乏详细的法律依据。(据新华网)