



导读:

- ◆“拒载权”并非明确的法律概念,它来自约定俗成,是航空承运人拒绝搭载旅客的意思表示。
- ◆制定规则时,应当关注旅客违反秩序的行为究竟达到何种程度。如果法律对承运人行使“拒载权”不提出具体指导,只是抽象地以适当必要为条件,容易在实践中发生偏差,为滥用“拒载权”留下空间。
- ◆在现行规范下,被拒载旅客可以通过诉讼途径寻求救济,但面临着诉讼成本高、周期长的问题。建议通过消保委的途径解决问题,这样会更加高效。
- ◆征求意见稿根据残疾人旅客、老年旅客、婴儿和儿童旅客、孕产妇旅客、伤病旅客等特殊需求旅客的出行特点和实际需求,分别设置单独章节,对各种特殊需求旅客的航空运输服务进行具体规范。

一边是特殊需求旅客的出行需要,一边是航空公司的安全考量

争议「拒载权」

□本报记者 于潇 王叔

癌症晚期患者登机被拒、孤独症儿童因“影响客舱其他旅客乘机”被拦在客舱外、旅客因情绪失控被永久拒载……近年来,部分旅客被航空公司拒载的案例时有发生。对于一些残疾人、老年人、孕产妇等存在特殊需求的旅客而言,出行本就不便,一旦遭遇拒载,往往会对航空服务产生不满,甚至与空乘人员发生冲突。而对于航空公司来说,出于“航空安全”这个更高价值位阶的考虑,根据旅客实际情况作出拒载决定也无可厚非。

一边是特殊需求旅客的出行需要,一边是航空公司的安全考量,难解的矛盾折射出当前航空运输行业对特定群体权益保障的困境。“不妨换一个思路解决问题。”天津大学法学院教授刘海安在接受记者采访时表示,如果说在航空安全与特定群体权益保障之间很难平衡的话,那么,构建并畅通拒载之后的权利救济渠道就显得尤为重要。

如果旅客的行为威胁到航空安全,承运人有权解除合同

“‘拒载权’并非明确的法律概念

念,它来自约定俗成,是航空承运人拒绝搭载旅客的意思表示。”刘海安向记者介绍。

民用航空法第46条规定,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。《公共航空运输旅客服务管理规定》第31条规定,旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的,承运人有权拒绝运输。“从上述规定出发,拒载旅客无疑是实现管理目标最有力的措施。”刘海安说。

在社会公众看来,航空公司作为承运人,提供公共运输服务,在通常情况下不得拒绝旅客的运输要求。而法律对此也有明确要求。民法典第810条规定,从事公共运输的承运人不得拒绝旅客、托运人通常、合理的运输要求。这意味着,“拒载权”是特例,而非惯例。

“其实,赋予航空公司在特定情形下的拒载权利,与民法典的规定并不矛盾。”刘海安表示,旅客购买机票、运输合同生效后,如果合同一方的行为实质性地影响到合同履行,就构成根本违约,此时合同相对方有权解除合同。在航空安全是航空飞行首要要求的前提下,如果旅客的行为威胁到航空安全,就构成了根本违约,承运人有权解除合同。

在四川航空的《旅客、行李国内运输总条件》中,记者注意到关于“拒绝运输”的明确规定——对于“出生不足14天的新生儿、出生不足90天的早产婴儿(胎龄满28周不满37周)和无18周岁(含)以上成人陪伴的婴儿”“妊娠满36周的孕妇、预产期在4周(含)以内的孕妇、预产期临近但无法确定准确日期、已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇或产妇产后不足7天的产妇”这两类旅客,四川航空出于安全原因或根据合理判断,有权拒绝运输旅客及其行李。

对于“拒载权”适用场景,有学者曾做过类型化研究,发现实践中“拒载权”主要适用于两种情形:一是旅客实施或极有可能实施影响飞行安全的违规行为;二是旅客状态不符合约定条件。所谓违规行为,是指破坏民用航空器、危害舱内秩序及人员和财产安全的行为,而旅客状态主要是指不适宜飞机运输的精神病人、残障人士、特殊病患等。

“航空安全是民航运输‘生命线’,‘拒载权’的存在,主要是确保航空安全,避免事故发生。”刘海安说,“在航空安全极其敏感的当下,赋予承运人拒载权利以保障航空安全是必要的。”

五花八门的拒载条件

2023年9月,成都天府国际机场,一位老人因航空公司“不予承运癌症晚期患者”的规定被拒绝登机。尽管家属出具了“无心脏病、呼吸道疾病”的证明,老人仍被以“防止旅客在飞行途中身体不适”为由拒载;

尽快出台《特殊需求旅客航空运输服务管理规定》有望“破局”

本报(记者于潇 王叔)在航空运输领域,航空公司拒载旅客的话题一直备受关注,并由此引发对旅客航空出行权益的深度探讨。北京蓝鹏律师事务所主任张起淮在接受记者采访时表示,时下正在征求意见的《特殊需求旅客航空运输服务管理规定(征求意见稿)》有助于解决上述问题。

实践中,航空公司的“拒载权”主要来自其单方面拟定的《旅客、行李运输总条件》(下称“运输总条件”)。在张起淮看来,《运输总条件》的条款依然受到民法典及合同编司法解释、民用航空法以及《公共航空运输旅客服务管理规定》等多部法律、规章的约束。

2023年9月,中国民用航空局就《特殊需求旅客航空运输服务管理规定(征求意见稿)》向相关单位征求意见。张起淮表示,相较于各大航空公

2024年2月,一名旅客发视频称,自己坐轮椅独自搭乘飞机,早在航班起飞前两周就已成功申请客舱轮椅服务,并提示无人员陪同出行,但最后仍因独自登机遭到拒载;

2025年4月,大理凤仪机场,两位母亲携带孤独症儿童搭乘航班,尽管提前出示了医院证明,但机组仍以“影响客舱其他旅客乘机”为由拒载;

本出于航空安全考虑而适用的“拒载权”,近年来却被屡屡曝光存在滥用情况。为何会这样?

在刘海安看来,赋予航空公司拒载权利的同时,现有法律法规和规章的有关规定并不十分明确,为滥用“拒载权”留下了空间。

记者了解到,《公共航空运输飞行中安全保卫工作规则》对民用航空法第46条中“必要的适当措施”作了细化: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、降落前要求其离机。对于扰乱行为,该《工作规则》也有细化,即在民用机场或在航空器上不遵守规定,或不听从机场工作人员或机组成员指示,从而扰乱机场或航空器上良好秩序的行为。

该《工作规则》所提及的“秩序”,是一个抽象的概念,是否扰乱了良好秩序,存在一个程度判断的问题。刘海安向记者举例说,旅客在飞机上的言语争执会扰乱机上秩序,打架斗殴也会扰乱机上秩序,不听劝阻上头等舱上卫生间也是扰乱机上秩序……虽然这些行为扰乱机上秩序的程度不同,但并非所有违规行为都达到了非常严重的程度。

刘海安表示,制定规则时,应当关注旅客违反秩序的行为究竟达到何种程度。如果法律对承运人行使“拒载权”不提出具体指导,只是抽象地以适当必要为条件,容易在实践中发生偏差,为滥用“拒载权”留下空间。

事实上,模糊的规定确实导致航空公司出现五花八门的拒载条件——

中国国际航空《旅客、行李运输总条件》规定,“您以前在航空运输过程中有过不良行为,并且我们有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生”,“为了保证航空运输的安全有序,我们可以拒绝承运”;厦门航空规定,“各种原因(包括各类肿瘤病人)所致生命体征不稳定者,患有其他医学上认为不适宜乘机或可能在航空环境中恶化的疾病者”不予承运……

畅通旅客权益救济渠道迫在眉睫

2024年,在上海浦东机场发生的“持续性拒载承运”导致的一起人格权纠纷案件,曾引发舆论关注。

因未找到入境签证,夏女士无法办理值机。后经工作人员建议,夏女士通过网络成功下载了本人入境签证,但其女儿的签证仍未顺利下载。等待过程中,夏女士与工作人员发生了口角甚至肢体冲突。工作人员报警后,在公安机关处置下,夏女士与工作人员口头和解。

在等待办理改签航班值机时,某航空公司工作人员向夏女士递交了一份拒绝运输通知,说明该公司拒绝夏女士登机以及运载她的行李,而且以后也将拒绝她搭乘该公司运营的所有航班。

夏女士对此表示无法接受,在微博上以激烈言辞表达对某航空公司及其工作人员的不满,并起诉至法院,认为某航空公司侵犯了其人格权,要求某航空公司停止侵权并公开赔礼道歉、赔偿损失等。

司差异化的《运输总条件》,征求意见稿将有助于推动航空公司在特殊需求旅客出行权益保障方面形成统一的制度规范,真正让特殊需求旅客的航空出行权益得到刚性保障。

“征求意见稿明确仅当‘特殊需求旅客的身体状况可能影响航空安全或者自身身体健康’时方可限制或者拒绝运输,并且禁止额外设置限制条件,这有助于终结仅凭身份标签笼统拒载的乱象。同时聚焦拒载纠纷痛点,明确航空公司拒载需出具书面依据,这将弥补‘标准模糊、救济不畅’的制度空白,大幅降低旅客维权成本。”张起淮说。



(漫画由AI生成 王凤宇制作)

法院认为,某航空公司基于夏女士的情绪状况与行为表现作出拒绝运输的决定,符合航空运输安全基本要求。因此,该案历经一审、二审,法院并未支持夏女士的诉求。但在二审判决中,法院指出,“如果在运输条款或规章制度中,能够区分不同情形,为拒载的范围和期限设置一定梯度作为缓冲,或许可以避免本案纠纷的发生。”

“在运输合同中,航空公司占据一定资源,一旦因拒载引发纠纷,舆论容易呈现一边倒的情况,社会公众大多会站在旅客这边。情绪化的对抗会让事件朝着不可控的方向发展,也会让探讨问题本身失去价值。”中国政法大学国际法学院副教授孔得建表示。

在学者看来,畅通被拒载后的旅客权益救济渠道迫在眉睫。

记者了解到,遭遇拒载后,特殊需求旅客可首先向航空公司客服部门投诉。根据《公共航空运输旅客服务管理规定》,承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应当在收到旅客投诉之日起10个工作日内做出包含解决方案的处理结果。中国民用航空局(下称“民航局”)印发的《公共航空运输旅客服务投诉管理办法》也明确提到,民航局消费者事务中心统一受理投诉人向民航行政机关的投诉。

然而,在一些法律实务界人士看来,该救济途径存在一定的局限性。航空公司内部的投诉处理程序,存在“既当运动员又当裁判员”的弊端,而民航局消费者事务中心虽可受理旅客投诉,但调解结果不具有强制性,航空公司若拒绝接受,旅客仍需诉诸法律。

“在现行规范下,被拒载旅客可以通过诉讼途径寻求救济,但面临着

诉讼成本高、周期长的问题。建议通过消保委的途径解决问题,这样会更加高效。”孔得建说。

滥用“拒载权”所带来的出行不便,甚至对抗情绪,也导致了另一弊端——当特殊需求旅客的权益保障不力时,“低调处理”就成了他们中一些人的行事准则。

何谓“低调处理”?“就是把自己当作普通旅客走正常通道,不再主张特殊权益。”一个民航从业者向记者透露。

当然,这样一来,特殊需求旅客本来应当享有的社会关照也就打了折扣。

全面保障特殊需求旅客的航空出行权益

对于航空公司的“拒载权”,社会舆论中并不缺乏支持的理性声音——

“航空器运行中因为受气压、飞行器运行等影响,部分乘客的特性疾病会有变化,从旅客安全性和运行经济角度来说,部分不宜乘机的旅客被航空公司拒载也情有可原”;

“如果身体羸弱的病人在空中突发状况,后续处置无论对旅客本人还是航空公司都会受到严重影响”;

“如果因身体不适等造成乘机风险,即使出具自担风险证明,航空公司大概率也会拒绝其乘机,此种情形下的拒绝,对旅客本人或同机旅客来说都是必要的”;

然而,在顶层设计和法律规定尚不完善的情况下,仅停留在社会经验或者理性认知层面的共识,并不能真正有效地解决问题。好在,相关部门已作出了实践探索。

2023年9月28日,民航局为加强特殊需求旅客航空运输服务管理,保护特殊需求旅客的航空出行权利,向

民航各地区管理局、各运输航空公司、各运输机场公司等单位,就《特殊需求旅客航空运输服务管理规定(征求意见稿)》征求意见。

征求意见稿根据残疾人旅客、老年旅客、婴儿和儿童旅客、孕产妇旅客、伤病旅客等特殊需求旅客的出行特点和实际需求,分别设置单独章节,对各种特殊需求旅客的航空运输服务进行具体规范。在起草说明中,民航局将把部管理规则定位于“全面保障特殊需求旅客的航空出行权益”。

起草说明指出,“在实践过程中,有一类特殊群体,如残疾人、老年人、婴儿、儿童、孕产妇、伤病旅客等,他们因年龄、身体状况等原因,经常出现被航空公司拒载的情况,不仅给这类特殊群体出行带来困惑和不便,也引发了社会广泛关注”。

“这部管理规定一旦通过,其效力肯定高于各航空公司的运输总条件,能够更好地保护特殊需求旅客的合法权益。”孔得建表示,推动我国民航业健康发展,需要更多类似的规章出台。

截至2025年12月,上述管理规定仍处于征求意见稿的完善阶段。据透露,在2023年公开征求意见后,民航局结合无障碍环境建设法的实施要求及孤独症旅客拒载事件等实践反馈,正进一步细化精神疾病旅客评估流程等实操标准,且已通过发布《运输机场旅客航站区无障碍环境规划建设指南》等文件,积极推进硬件设施升级、人员培训强化等配套工作。

当飞机冲破云层,我们期待的不仅是平稳的飞行,更是平等保障每一名旅客出行权益的良好氛围。这需要立法为航空公司拒载划清清晰边界。唯有如此,航空安全与出行权益,才会形成最大公约数。

民航主管机关应加强对航空公司拒载行为的监管

□东南大学民事检察研究中心研究员 宋史超



近年来,随着民用航空普及率的提高,旅客与航空公司之间的拒载纠纷时有发生,部分纠纷还发酵成舆论焦点。拒载纠纷的主要表现为,旅客认为自己符合民航客运的条件,航空公司认为旅客不符合乘机条件进而拒绝旅客登机。

厘清航空公司的“拒载权”,对促进民航事业高质量发展、保障旅客合法权益具有重要意义。民用航空法第102条规定了民用航空的安全检查制度。2021年起施行的《公共航空运输旅客服务管理规定》第31条列举了承运人有权拒绝运输的五种情形,涉及客运的拒载事由是旅客拒绝安检、身份证件不相符,并将“旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序”作为兜底性的拒载事由。

虽然航空公司有“拒载权”,但这一权利不是无边界的。航空公司的“拒载权”受到法律法规、规章的限制,行使拒载权不得损害旅客的合法权益。

《公共航空运输旅客服务管理规定》第31条是航空公司行使“拒载权”的直接依据,但这一规定有明文列举,且以保障航空安全为规定的目的。航空公司不能以“怕麻烦”为出发点,拒绝搭载孕妇、残疾人等旅客。这样的拒载行为既不属于列举的五种拒载情形,也不符合拒载保障航空安全的初衷。航空公司拒载残疾人的,还有可能违反残疾人保障法,涉嫌歧视行为。

常见的航空公司拒载患病旅客的行为,也可能超越“拒载权”的合法范围。例如,旅客患有孤独症、抑郁症等精神疾病,但有正常的民事行为能力,无人身危险性的,不会危及航空安全,航空公司不得拒载。又如,旅客虽患有心脑血管疾病等可能在乘机期间发作的疾病,但旅客明确知悉且愿意自甘风险的,也没有危及航空安全的因素,航空公司不得拒载。对于曾与航空公司发生纠纷的旅客,航空公司亦不得单方面“拉黑”。

实践中,航空公司多以其单方

面制定的《旅客、行李运输总条件》等运输合同中的拒载条款为由拒载。拒载条款由航空公司预先拟定,属于格式条款,其并非总是有效的。根据民法典相关规定,提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利或排除对方主要权利,格式条款无效。消费者权益保护法也有类似规定。航空公司制定的拒载格式条款超过规章规定、与保障航空安全目的无关的,应属于排除旅客主要权利的条款,属于无效条款。

航空公司可以拒载格式条款为由拒载的,旅客可以提起民事诉讼,要求航空公司履行承运义务,或要求航空公司给予损害赔偿。经法院判决拒载格式条款无效的,航空公司应当及时修改条款,并给予旅客损害赔偿。

此外,民航主管机关应加强对航空公司拒载行为的监管。一方面,民航主管机关应当加强对各航空公司的客运合同的审查,对违反相关法律法规、规章和缺乏必要性、正当性的拒载条款及时责令修改。另一方面,对于实践中争议较大、亟待明确的拒载情形,民航主管部门可以在充分调研后形成典型案例予以发布,以指导各航空公司统一处理标准。