**吴xx与xx航空有限公司航空旅客运输合同纠纷一案一审民事判决书**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2012）浦民一（民）初字第32914号

原告吴xx，女，汉族，住浙江省慈溪市周巷镇大古塘村老宅。

原告赵xx，女，汉族，住浙江省慈溪市周巷镇大古塘村老宅。

原告张xx，女，汉族，住浙江省慈溪市周巷镇大古塘村老宅。

原告张xx，男，汉族，住浙江省慈溪市周巷镇大古塘村老宅。

四原告共同委托代理人熊旭华，上海市百纳律师事务所律师。

被告xx航空有限公司，住所地上海市浦东机场机场大道。

法定代表人唐xx，董事长。

委托代理人高峰，国浩律师（北京）事务所律师。

委托代理人毛雪刚，北京市大成律师事务所上海分所律师。

原告吴xx、赵xx、张xx、张xx与被告xx航空有限公司（以下至判决主文前简称xx公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2012年10月8日立案受理后，依法适用简易程序，由代理审判员叶利芳独任审判，于2012年12月12日公开开庭进行了审理。原告张xx、张xx及四原告的共同委托代理人熊旭华、被告xx公司的委托代理人高峰、毛雪刚到庭参加诉讼。后因案情需要，本案转为适用普通程序，由审判员倪水芳、代理审判员叶利芳、人民陪审员梅天红组成合议庭，于2013年3月28日再次公开开庭进行了审理。原告张xx、张xx及四原告的共同委托代理人熊旭华、被告xx公司的委托代理人高峰、毛雪刚到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告吴xx、赵xx、张xx、张xx诉称，2012年6月27日，张xx（系原告吴xx的儿子、原告赵xx的丈夫、原告张xx和张xx的父亲）乘坐被告xx公司XX9151航班（座位号为44J）由杭州飞往北京。飞机约17时从浙江杭州萧山机场起飞，起飞后约一个半小时张xx出现脸色发青、呼吸困难等症状，座位号为44K的邻座乘客吕xx当即通过43排乘客按铃呼救。随之赶来的乘务员只是给张xx戴上了氧气袋（氧气袋戴斜）、按了按穴位。从张xx出现不适直至死亡，机组人员没有采取心肺复苏、紧急备降等急救措施，最终导致张xx在飞机降落北京机场之前死亡。张xx平时身体健康，无任何疾病，被告xx公司机组人员怠于尽力救助的行为直接导致张xx死亡，被告xx公司作为承运人应尽力救助，对张xx的死亡负有不可推卸的责任。现因就张xx死亡赔偿事宜双方无法协商一致，故诉至法院，要求被告赔偿四原告下列损失：丧葬费25,986元（人民币，下同）、死亡赔偿金312,880元、尸体保存费15,000元、被扶养人生活费281,800元（原告吴xx主张56,360元、原告赵xx主张225,440元）、交通费和住宿费8,553元、律师代理费30,000元、公证费1,200元。

为证明自己的主张，四原告提交了如下证据：1、户口簿、浙江省慈溪市周巷镇大古塘村民委员会、浙江省慈溪市公安局周巷派出所和浙江省慈溪市周巷镇人民政府联合出具的张xx家庭成员情况证明、结婚证，证明张xx与四原告之间的关系。2、2010年7月14日张xx健康体检表，证明张xx身体健康。3、浙江省慈溪市周巷镇大古塘村民委员会出具的张xx家庭经济情况证明，证明原告吴xx和赵xx具备主张被扶养人生活费的条件。4、电子机票及登机牌，证明张xx与被告之间构成航空旅游运输合同关系。5、北京首都国际机场公安分局出具的机公治鉴通字[2012]第1号鉴定结论书和机公治亡查字[2012]第2号关于张xx死亡的调查结论，证明张xx在乘坐飞机时猝死的事实。6、浙江省慈溪市公证处出具的公证书，证明被告xx公司对其乘务人员进行专门的急救培训并对急救程序有明确规定，而且有紧急备降措施，被告xx公司乘务人员未穷尽所有的抢救措施。7、交通费票据、住宿费登记单、律师费发票、公证费发票，证明四原告相应的损失。8、证人吕xx的证人证言，证明张xx在出现不适后被告xx公司没有尽到救助义务。

被告xx公司辩称，根据《民用航空法》，因旅客自身健康原因导致的损失，航空公司不承担责任。本案张xx死亡系因自身健康原因突发疾病，根据公安部门出具的鉴定结论，张xx的死因为猝死，故其公司不应当承担赔偿责任。在航空运输过程中，承运人应积极采取措施、尽力救护，但未对提供救助义务方式、程度或程序给予任何强制性规定，而根据2005年中国民用航空总局下发的《大型飞机公共航空承运人机载应急医疗设备配备和训练》规定，明确不能要求被告救助的效果等同专业救济人员或执业医师的效果。被告的机组人员在发现张xx身体不适后，先后采取了广播寻找医务人员、输氧、心肺复苏等抢救措施，并积极联系机场，安排紧急备降，提前降落目的地机场，使得地面医务人员能尽快接续急救。其公司已经尽到救助义务，原告关于“机组人员并没有采取心肺复苏、紧急备降等急救措施，最终致使张xx在飞机降落北京机场之前死亡”的主张与基本事实不符。关于原告提出的各项损失中，尸体保存费于法无据，且为不合法、不合理支出；对原告吴xx和赵xx主张的被扶养人生活费的计算方法持有异议；交通费、住宿费由法院确定；公证费、律师代理费与张xx死亡导致的损失无关，于法无据。

为证明自己的抗辩主张，被告xx公司提交了下列证据：1、北京首都国际机场公安分局西航站区派出所制作的机组工作人员袁xx、史xx、孟xx的询问笔录，证明张xx抢救无效死亡的事实及航班机组人员对张xx旅客按照相关规定进行了积极的全力急救，已尽到合理的救助义务。2、北京首都国际机场公安分局西航站区派出所制作的乘客吕xx的询问笔录、《运行不正常事件报告表》（客舱服务部）及其附件（《机上事件报告单》和《机上紧急医疗事件报告单》）、《运行不正常事件报告表》（飞行部）及《特殊旅客服务通知》，证明①死者张xx系证人吕xx的同机陪同人；②航班机组人员进行了包括吸氧在内的急救行为持续至飞机落地，张xx在刚吸氧时已经没有反应；③吕xx的陈述前后不一致，与事实不符；④在场旅客证词确认机组人员进行了高压供氧、心脏复苏等急救措施，并紧急协调相关方面使得飞机尽快降落安排地面抢救。3、北京首都国际机场公安分局西航站区派出所制作的原告张xx的询问笔录及北京市顺义区法医院司法鉴定所出具的[2012]尸鉴字第134号司法鉴定意见书，证明张xx的死因系猝死，其家属不要求对遗体进行死亡原因法医鉴定及希望延缓对遗体火化。

经质证，被告xx公司对原告提交的证据1、2、3、4、5、6的真实性均无异议。对证据2的关联性持有异议，认为只能证明张xx体检当时的健康状态，不能证明持续健康的事实。对证据3的合法性、关联性持有异议，认为除了张xx原告吴xx的其他子女对其亦有赡养义务，村民委员会无权对原告赵xx是否丧失劳动能力出具证明，且村民委员会说明情况与户口簿载明的原告赵xx系棉农的情况矛盾。对证据4的关联性、合法性持有异议，张xx实际坐的位置与登机牌不符。对证据6的关联性、合法性持有异议，公证证明材料来源于宣传机构、新闻媒体，不同的航空承运人采取有效急救措施成功挽救旅客生命与本案没有因果关系，并不构成运输合同的承诺，且公证材料中所宣传的主体与被告也不是同一主体。对证据7所反映的各项损失持有异议。对证据8证人吕xx的证言持有异议，证人当庭的陈述与在公安机关和向被告所作的陈述均不一致，认为国家机关、社会团体依职权制作的公文书证的证明力一般大于其他书证，法院应采信公安机关询问笔录的内容。

四原告对被告提交的证据1的真实性无异议，但对内容持有异议，认为三份证词对于如何发现张xx不适的说法不一，且三位机组工作人员均为本案的直接责任人，其证词不能作为认定被告已经履行救治义务的依据；另从三份证词体现出机组工作人员放任不具有医师资质的乘客对张xx进行救治，在抢救过程中没有打开急救箱，是极其不负责任的态度，延误对张xx的抢救。证据2中，对证人吕xx的询问笔录的真实性无异议，认为吕xx的询问笔录证实了机组人员只是采取了戴氧气罩、按压穴位等简单的救治措施，与当庭作证时进一步明确氧气罩戴歪、没有采取心肺复苏救治措施并不存在不一致。对《运行不正常事件报告表》（客舱服务部）及其附件（《机上事件报告单》和《机上紧急医疗事件报告单》）、《运行不正常事件报告表》（飞行部）及《特殊旅客服务通知》的真实性持有异议，乘客证词的详细精准让人费解，根据证人吕xx的陈述，系被告事先准备后由乘客直接签字，并非真实意思的表示；而对采取心肺复苏的时间上与被告提交的证据1中机组人员的陈述不一致；对自称“医生”乘客身份说明部分的涂改再次证明被告让没有任何医学背景的普通乘客为张xx医治是不负责任的行为。

审理过程中，原告补充提交了：1、浙江省慈溪市周巷镇大古塘村民委员会出具的原告吴xx丧偶及生育子女情况；2、浙江省慈溪市公安局周巷中心派出所出具的原告吴xx生育子女情况。被告向本院补充提交了下列证据：1、被告公司的《乘务员手册》第四章机上通用设备/系统第四节救济设备和第七章急救；2、《关于XX9151航班空中突发旅客意外的不正常事件调查报告》。被告对四原告补充提交的证据1、2的真实性、合法性均无异议。四原告对被告提交的上述证据的真实性未提出异议，同时认为被告机组人员在张xx出现不适后让身份不明的乘客为其诊断、未及时打开急救箱等行为违反了被告《乘务员手册》中的相关规定，应当因此承担违约责任。另要求将尸体保存费的计算期限变更至本案判决之日。被告认为《乘务员手册》只是其内部的管理文件，张xx的病况并不需要打开急救箱，被告已经尽力采取应急措施并进行了紧急迫降。

在审理过程中，本院依法向北京首都国际机场公安分局相关公安民警及张xx死亡事件发生时XX9151航班上三位乘客进行了电话调查，并制作了电话调查记录。原、被告一致表示对该电话调查记录的证据形式瑕疵不持异议，同意作为确定本案相关事实的证据，本院组织进行了当庭质证。四原告对四份电话调查记录的证据形式无异议，对北京首都国际机场公安分局相关公安民警的电话调查记录内容无异议，对三位乘客的电话调查记录的内容持有异议，确认吕xx与张xx确实相识，也认可被告机组人员对张xx进行了简单的救助措施，但没有做心肺复苏。同时，认为正是被告放任普通乘客参与救助和未打开急救设备，使用其中配备的药物导致张xx错失了挽回生命的机会。被告对四份电话调查记录的形式和内容均无异议，认为乘客的证言证明了被告已经尽到尽力救助的义务。

本院经合议，对原告提交的证据1、4、5、6及补充提交的证据1、2，被告提交的证据1、2、3及补充提交的证据1、2的真实性、合法性及与本案的关联性予以确认，并结合本院向相关乘客所作的电话调查笔录及原、被告的当庭陈述，作为确定本案相关事实的定案依据。对原告提交的证据2，本院认为，人体的健康状况是一个动态的变化过程，2010年的健康体检表不能达到证明张xx在本起事故发生时仍然身体状况良好的目的。对原告提交的证据3，本院认为，家庭经济情况证明不足以直接并充分证明原告吴xx、赵xx主张被扶养人生活费的合法性。对原告提交的证据7，部分票据的关联性无法确认。对原告提交的证据8，本院认为，证人吕xx在本案审理过程中提交的书面证言、出庭作证及公安部门制作的询问笔录中对于同一事实的相关陈述存在诸多矛盾之处，且对与本案不具有直接关系的某些事实亦故意予以回避和否认，令人对其诚信产生质疑。鉴于公安部门系在本起事故发生后的第一时间制作的询问笔录，相关陈述最为真实可信，故本院采信公安部门对吕xx制作的询问笔录作为确定相关事实的证据，对吕xx在审理过程中的书面证言和出庭作证证言均不予采信。

根据上述举证质证情况，本院确认如下事实：张xx与原告吴xx系母子关系，与原告赵xx系夫妻关系，两人生育原告张xx和张xx。原告吴xx丧偶，生育张xx、张xx、张xx、张xx、张xx、张xx和张xx七个子女。2012年6月27日，张xx乘坐被告xx公司从浙江萧山机场飞往北京首都国际机场的XX9151航班，该航班于17时35分许从浙江萧山机场起飞。飞行过程中，张xx在餐后身体开始出现不适症状。18时50分许，其同行人即证人吕xx通过前排乘客按呼叫铃向空乘人员求助。XX9151航班空乘人员闻讯查看情况后，分工对张xx实施了掐人中、虎口、吸氧等救助措施，同时通过广播寻找医生乘客帮助。之后，一名热心乘客协助空乘人员继续对张xx进行救助，并采取心肺复苏急救措施，同时联系机场、空管、地面急救人员等相关方面，19时20分许飞机提前降落北京机场，由地面医务急救人员登机接替空乘人员继续对张xx实施急救。20时27分许，医务人员急救无效，宣布张xx死亡。航班空乘人员对张xx进行急救过程中，未打开飞机上配备的急救箱和应急医疗箱。北京首都国际机场公安分局对张xx死亡的调查结论为：1、该人系猝死死亡；2、该人死亡不属于刑事案件。后因就张xx死亡赔偿事宜无法协商一致，四原告诉至本院，要求解决。

本院认为，本案的争议焦点在于：一、法律方面，旅客因自身健康原因造成死亡的，是否就完全排除了承运人的违约责任？二、事实方面，被告是否完成了“尽力救助”的法定义务？关于第一个争议焦点，四原告虽对公安部门出具的张xx系猝死的司法鉴定结论无异议，但仍然认为被告未“尽力救助”的行为导致张xx错失救助的最佳时机，应当因此承担违约责任。被告认为，张xx系猝死即完全系因其自身健康原因死亡，根据《民用航空法》的相关规定，不应由其公司承担违约责任。本院认为，承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任，但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的除外。本案中，对张xx系猝死的事实均无异议。而根据目前的病理学研究，猝死是指一个貌似健康的人，由于患有潜在的疾病或机能障碍，发生突然的、出人意外的非暴力死亡（自然死亡）。故可以确认，张xx的死亡的根本原因是其自身健康原因。但从相关立法看，承运人对旅客承担的系无过错责任，对于除外情形中所规定的免责事由应作严格的狭义解释，对于“伤亡是旅客自身健康原因造成的”情况只有在旅客的自身健康原因系造成旅客伤亡根本、唯一的原因，才能作为承运人免责的法定事由。在承运人的救助行为存有过失，且这种过失与旅客死亡之间存在因果关系的情况下，尽管旅客最终的死亡原因是自身健康原因，但承运人仍然应当承担与救助行为过失程度相当的法律责任。故本案确定被告是否应当承担违约责任的关键在于死者张xx系因自身健康原因猝死的前提下，考察被告空乘人员的救助行为是否达到法定的“尽力”要求。

关于第二个争议焦点，本院认为，承运人在运输过程中，应当尽力救助患有急病、分娩、遇险的旅客。法律加之于承运人对运输工具中旅客遭遇的病痛险难负有尽力救助义务是基于在运输过程中，运输工具是在承运人的掌管之下，承运人对运输安全和运输工具内的正常秩序负有保证义务。但承运人并非专业的医疗机构，其员工亦非专业的医疗人员，面对人体病理机制的极端复杂性，即便是专业的医疗机构和医疗人员，也无法保证医疗措施的必然有效性，故对承运人的“尽力救助”义务是否完成的评价，首先应当排除“有效”的要求，只能要求进行基本的生命支持的抢救。其次，在日常状态，应当限于考察承运人是否按照相关管理规定，在运输工具上配备基本的医疗急救设备和条件，对运输工具上的工作人员进行必要的医疗急救抢救方面的常识性培训。在事故发生状态，应当限于考察承运人在当时的条件和能力范围内救助行为是否积极、规范两方面。本案中，四原告和被告对于被告按照相关规定，在运输工具上配备了基本的医疗急救设备和条件，对空乘人员进行了必要的医疗急救尝试性培训并无争议，但对急救措施是否积极及规范存在争议，具体表现为：1、吸氧措施是否规范；2、有否采取心肺复苏急救措施和进行备降措施；3、被告允许普通乘客参与救助，同时未打开并使用机上配备的应急医疗设备的行为是否违反“尽力救助”的法定义务。第一，关于吸氧措施，鉴于证人吕xx的当庭陈述已不被本院采信，故四原告仅依据证人吕xx的当庭陈述主张该事实，本院不予确认。第二，关于是否采取心肺复苏急救措施，本院认为，尽管空乘人员系被告雇佣的员工，与被告之间存在直接的利害关系，但被告提交的三份不同空乘人员的笔录系由公安部门在本起事件发生后的第一时间、相同时间段分别由不同的公安干警分组制作，故对相关事实的陈述可信度很高。且三位空乘人员关于救助措施的陈述与不同乘客在《机上事件报告单》和《机上紧急医疗事件报告单》的自书证词及本院进行电话调查时的陈述均可基本互相印证。再结合证人吕xx在公安机关制作的询问笔录中的相关陈述，虽然笔录中没有明确陈述采取了心肺复苏措施，但明确陈述“……来了两三个空乘人员，有男有女的，他们拿来了氧气袋，并让张xx吸氧，然后那几个工作人员还对张xx进行了简单的急救，有的按张xx嘴唇上面，有的按张xx手指之间，我看到张xx在刚吸氧气的时候就已经没有反应了。”“这些空乘人员一直都对张xx进行着救治，但直到飞机落地时张xx也没有反应……”综合上述不同人员对救助过程的陈述，本院确认被告已经对张xx采取了心肺复苏急救措施。第三，关于是否应当采取紧急备降措施，本院认为，应当从备降的可能性和必要性进行考察。从XX9151航班飞行的实际过程看，当时不存在中途备降目的地北京首都国际机场以外的其他机场的可能性和必要性，而客观上通过机组人员的协调，XX9151航班已经提前降落了目的地机场。故四原告主张被告没有采取备降措施，未尽力救助的主张本院不予采信。第四，关于被告允许普通乘客参与救助的问题，本院认为，空乘人员在广播寻找医生乘客给予帮助的情况下，有乘客自称有医学知识，并愿意给予帮助，这名乘客助人为乐、见义勇为的精神和行为值得褒扬。而在当时只有分秒必争才有可能为张xx赢得生命机会的紧张时刻，被告的空乘人员允许自称具有医学知识的乘客给予帮助一起进行救治，正是试图尽力救助的主观想法在客观行为上的表现。且目前在案证据并不能证明热心乘客的参与救助行为延误了救助时机，要求被告因此承担法律责任，过于苛求，更是对见义勇为精神的否定，不利于社会正气的弘扬。故对四原告要求被告因为允许普通乘客参与救助而承担法律责任的意见，本院不予采信。第五，关于被告未打开使用机上配备的应急医疗设备的行为，四原告认为，该行为违反了《客舱乘务员手册》，且其中硝酸甘油片等药物是适用于张xx的病情的，正是被告的该行为使张xx丧失了救治机会。被告认为，《客舱乘务员手册》是其公司对员工的内部管理手册，不构成运输合同的承诺内容，且急救箱的配备物品不适用于张xx的病情，没有必要打开使用；而应急医疗箱中与张xx病情相关的硝酸甘油片系处方类药品，在当时没有专业医疗人员在场指导的情况下不能使用。首先，关于《客舱乘务员手册》的定性问题，本院认为，虽然《客舱乘务员手册》系被告内部对其员工进行规范管理的内部文件，但这种规范管理是被告对外进行市场活动时宣传提升自身形象的依据之一，也是消费者评估航空公司的服务质量并进行选择的考虑因素之一，故《客舱乘务员手册》中对救济程序等方面的规定应当成为评价被告救助措施是否“尽力”的参考依据。其次，关于被告的空乘人员未打开急救箱和应急医疗箱进行救治行为的定性，四原告认为应急医疗箱内备有硝酸甘油片等药品可以用于对张xx进行急救，但被告没有打开使用；被告认为，急救箱和应急医疗箱内配备的硝酸甘油片等药品系处方类用药，当时没有医生在场指导的情况下不能用药。本院认为，根据被告提供的《客舱乘务员手册》第四章机上通用设备/系统第四节急救设备中的规定，被告在机上配备有急救箱和应急医疗箱，急救箱内有绷带、敷料（纱布）、动脉止血带等急救物品，用于对旅客或者机组人员受伤的止血、包扎、固定等应急处理；应急医疗箱中有1：1000肾上腺素单次用量安瓿、硝酸甘油片等急救物品，用于对旅客或者机组人员意外受伤或者医学急症的应急医疗处理。同时规定应急医疗设备的使用程序为：“（a）机载应急医疗设备应当由经训练的机组成员使用，或在医疗专业人员指导下使用；……（c）客舱乘务员在提供使用应急医疗设备（除体温计、血压计外）或任何药品时，应当首先保证被帮助者（或者其同行人）知晓使用说明并签署‘应急医疗设备和药品使用知情同意书’。其中，使用清单上特别注明的处方类药品时，必须经有医疗专业人员的诊疗后方可使用。……四原告主张可以用于救治张xx的1：1000肾上腺素单次用量安瓿、硝酸甘油片等药品系处方类药品，被告公司在《客舱乘务员手册》中规定必须经有医疗专业人员的诊疗后方可使用，空乘人员据此未将上述药品用于救治张xx，符合我国目前对处方类药物的使用管理规定，故该行为无可厚非，四原告亦不能强人所难，在当时没有专业医生对张xx的病情作出诊断的情况下要求被告的空乘人员违反《客舱乘务员手册》和我国处方类用药的相关行政管理规定，使用上述药物。综上，本院认为，张xx的意外去世令人惋惜，四原告作为其至亲，所遭受的巨大悲痛和精神打击，亦让人理解和同情。但法律不应当强人所难，承运人对旅客的救助义务应当有一个合理范围的界限，张xx发病的时候，飞机正处于一个高空状态的密闭空间，无论从空乘人员具备的医疗基本常识水平和客观的医疗设备而言，均不可能要求被告的救助行为达到与医疗专业救助人员同等的专业和有效程度。就本案目前在案证据可以确定的事实，本院认为，被告的空乘人员对张xx所实施的救助在主观上是积极的，在客观行为上已经达到尽力的程度。依照《中华人民共和国合同法》第三百零一条、第三百零二条的规定，判决如下：

驳回原告吴xx、赵xx、张xx、张xx的全部诉讼请求。

案件受理费10,524元（原告吴xx、赵xx、张xx、张xx已预交），减免5,262元，由原告吴xx、赵xx、张xx、张xx负担。

如不服本判决，可在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判长 倪水芳

代理审判员 叶利芳

人民陪审员 梅天红

二〇一三年七月十五日

书记员 夏佳虹



**在线查看此案例**