**中国南方航空股份有限公司、马英兰航空旅客运输合同纠纷二审民事判决书**

哈尔滨市中级人民法院

民事判决书

（2018）黑01民终4809号

上诉人（原审被告）：中国南方航空股份有限公司，住所地广东省广州市黄埔区玉岩路\*\*冠昊科技园区\*\*办公楼\*\*\*\*。

法定代表人：王昌顺，董事长。

委托诉讼代理人：刘晓飞，该公司黑龙江分公司企管部职员。

委托诉讼代理人：马雷，黑龙江高盛律师集团事务所执业律师。

被上诉人（原审原告）：马英兰，女，1926年10月27日出生，汉族，住哈尔滨市道里区。

委托诉讼代理人：白凤东，黑龙江中柏律师事务所执业律师。

上诉人中国南方航空股份有限公司（以下简称南方航空）因与被上诉人马英兰航空旅客运输合同纠纷一案，不服黑龙江省哈尔滨市道里区人民法院（2017）黑0102民初4878号民事判决，向本院提起上诉。本院于2018年5月23日立案后，依法组成合议庭进行了审理。上诉人南方航空的委托诉讼代理人刘晓飞、马雷，被上诉人马英兰的委托诉讼代理人白凤东到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

南方航空上诉请求：请求撤销哈尔滨市道里区人民法院（2017）黑0102民初4878号民事判决，将案件发回重审或依法改判驳回马英兰的诉讼请求。事实与理由：一、原审认定马英兰未坐轮椅是南方航空的过错，存在事实认定错误，应当改正。马英兰是到值机柜台临时提出需要轮椅服务的要求，所以不可能随到随有。在当时的处境下，南方航空完全可以提供轮椅，只是需要稍微等候一会，然而马英兰因为不想等待而自行放弃乘坐轮椅，过错不在南方航空，而在马英兰。马英兰放弃了乘坐轮椅，就合同关系来看，就不能适用轮椅服务的相关规定要求南方航空承担责任。马英兰不乘坐轮椅，南方航空原则上没有义务进行照料，而出于人道主义南方航空一直对其照看，完全是义务付出，不能因此认定南方航空存在过错。二、马英兰及家属的行为存在重大过失，应该因此免除南方航空的责任。本案中，马英兰自身的健康原因及其陪同人员的严重失职，应该认定其存在重大过错，并据此免除南方航空的责任，理由为：一是马英兰自身存在过错应该承担责任。按照王庆波的证实，“马英兰虽然年老但是有独立行走的能力，在行走时要加倍注意，如发现无法完成行走，应该马上停下来修正。”本案马英兰在行走中，发行自己不能完全走出电梯，没有停下，而是一直行走，直至将前方的行人推到，存在过错。二是马英兰的陪同人员应该承担主要的责任。陪同人员的主要职责就是陪同马英兰，其在老人下电梯时没有搀扶老人，放任了损害结果的发生，致使老人摔伤并造成第三人的损害，这是损害发生的直接原因，对此陪同人员应当承担主要责任。三、原审法院基于过错推定原则判决南方航空承担责任，系适用法律错误，南方航空对案外人的损害并不存在过错，因此无需承担责任。原审认定“无论是《航空法》还是《合同法》，均规定承运人承担的是过错推定责任。即旅客受到的损害推定为承运人负有责任，承运人能够证明旅客伤亡是自身健康原因或是旅客故意、重大过失造成的，则免除或者减轻承运人的责任”上述法律适用，存在明显错误。过错推定原则是指依据法律的规定，推定行为人具有过错，如行为人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。过错推定责任并不是一种单独的责任形式，是过错责任的延伸，只不过是在举证责任的分配上要求由行为人举证自己没有过错。所以，行为人是否有过错是判断是否承担责任的关键。对于过错的判断标准，一般有两个：一是以法律、法规等规范所确定的注意义务为标准，确定行为人是否具有过失；二是以一个合理的、谨慎的人所应当具有的注意义务来判断。本案中，2017年3月16日，马英兰一行在值机柜台现场申请轮椅服务，被工作人员告知一会将轮椅送到柜台，并请其等待。马英兰在等待过程中，见轮椅没有送到，便放弃使用轮椅，在工作人员的指引下，步行前往登机口。行进的过程中，一直是由其同行的陪同人员搀扶，在行至升降电梯时，随行人员将其带入电梯。在出升降电梯时，案外人姜淑兰在前面，马英兰在后面。案外人走出电梯后，走在后面的马英兰在出电梯时，向前摔倒，扑倒走在前面的案外人，造成两人均受伤的后果。在上述事件发生的整个过程中，南方航空不存在任何的过错，无需承担责任。马英兰虽然申请了轮椅服务，南方航空亦同意为其提供服务，但由于轮椅需要送到值机台，中间有一段等待的时间，马英兰不愿等待，自行放弃轮椅服务，改为步行，在此阶段南方航空无过错。马英兰在步行至登机口的过程中，一直有其家人搀扶，南方航空工作人员只是为其指引通往登机口的路线。马英兰的随行人员对其身体健康状况极为了解，因此由其搀扶会更有利于马英兰的安全，在已经有人搀扶的情况下，南方航空工作人员如果靠近，并不利于行走，南方航空并无过错。据此，南方航空的行为没有违反法律法规的规定，且已经尽到了应尽的注意义务，对于马英兰的损害无过错，无需承担责任。四、马英兰的人身损害完全是由于自身的健康状况造成的，南方航空不承担责任。《合同法》第303条规定：“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。”可见，在运输合同中，旅客伤亡是旅客自身健康原因造成，承运人不承担损害赔偿责任。本案中，马英兰在原审提交的（2017）琼0271民初3516号民事判决书，认定：“在出升降电梯时，原告姜淑兰在前面，被告马英兰在后面。原告姜淑兰走出电梯后，走在后面的被告马英兰在出电梯时，因脚不稳，向前摔倒，扑倒走在前面的原告姜淑兰，造成原告姜淑兰与被告马英兰均受伤的事故”上述认定表明，马英兰摔伤的原因是脚站不稳，而并没有其他因素的介入。除此之外，王庆波在三亚公安局的询问笔录中也称“马英兰平时能够独立行走，就是步伐不稳，很多时候需要我们扶着走”。上述表明，马英兰的家属对于马英兰可以自己步行登机是有预判的，否则就会一直等待轮椅，只是由于行走过程中，步伐不稳导致了摔伤，这完全是其自身原因造成的。五、按照《合同法》的规定，南方航空在签订合同时无法预见马英兰对案外人造成的损害，因此无需赔偿。《合同法》第一百一十三条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。按照王利明在侵权责任法研究中的观点：“在考虑违约方应当预见的内容时,原则上限于违约方合理预见的损失,即依照交易的发展,在通常情况下违约方可能造成的损失。同时,也应根据各种具体情况,如当事人在订约前的相互关系、对对方的了解程度、标的物的种类和用途等因素加以确定。例如,买受人购买机器设备将会在通常情况下获得利润,因此对于通常的利润损失,违约方应当预见。但若买受人在购买该设备以后,将以不寻常的方式加以利用,从而获取很多的利润,对此出卖人一般是不能预见的。本案中，南方航空在订立合同时合理预见的范围应该是，马英兰是否能够按照合同约定的时间、地点、地点安全的到达双方约定的目的地于运送过程中，马英兰是否给第三人造成侵权，南方航空无法预见，因此对于无法预见到的损失，南方航空不需承担责任。除此之外，南方航空承运的是旅客而非其他人员，旅客是航空运输合同的主体，是合同的相对人，承担违约责任也只能限定于“旅客”的损伤，对于案外人姜淑兰与南方航空并无合同关系，所以仅从主体上马英兰就不适格。六、依据《民用航空法》的规定，南方航空不需要承担责任，原审法院判决南方航空承担法律责任的依据错误。原审判决南方航空承担法律责任的主要依据是《航空法》第124条“因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，承运人应当承担责任；但是旅客的人身伤亡完全是由于旅客的健康状况造成的，承运人不承担责任。”此条恰恰说明了，对于马英兰的损害应当由其自行承担，而非南方航空承担，具体分析如下：对于“上下航空器的过程中”界定，不能做扩大的解释。“上航空器的过程中”是指旅客从登机口交验登机牌后至进入民用航空器之前的期间。本案从时间上看，旅客仅办理完毕登机手续前往登机口区域，尚未开始上航空器的行为；从其从事的活动、地点、地点来看是在航站楼内前往登机口侯机的行为。本案马英兰，在前往登机口过程的电梯口受伤，显然不属于上下航空器过程中。据此，本案马英兰是在机场的电梯口发生的损害，并不是在“上下航空器的过程中”，因此依据《航空法》第124条规定，公司不应承担责任。综上，马英兰作为一名成年人，虽然年龄较高，但其理应在行走时注意脚下路面状况，并作出合理的判断，马英兰在没有任何外在因素介入的情况下，自己摔倒完全是其自身的健康原因导致的。其家属明知马英兰情况仍未注意搀扶，对事故的发生也存在重大的过失，本案南方航空在提供服务的过程中，全面如实的履行了合同义务，因此不应承担赔偿责任，恳请法院驳回马英兰的诉讼请求。

马英兰辩称，一审判决认定事实准确。马英兰90高龄，2017年3月16日、乘机当日，向南方航空申请特殊旅客停机坪轮椅服务，简称WCHR服务，南方航空工作人员李可心签署特殊旅客交接单，特殊旅客停机坪轮椅服务合同关系依法成立，航空公司应当充分预见马英兰作为特殊旅客的年龄、身体状况，在接收高龄老人提供安全登机服务（至停机坪）过程中，不管是专人轮椅输运，还是专人陪同登机，都应当做好安全保障服务，避免特殊旅客行动不便遭受损害，可能给他人人身、财产造成的损害，避免他人可能给特殊旅客的伤害。南方航空没有充分注意风险的存在，其工作人员将老人送至电梯便不再搀扶陪同，没有履行基本的安全保障义务。南方航空现以不能预见发生风险，陪同家属存在重大过失为由，抗辩免除赔偿责任。马英兰认为，南方航空提供WCHR服务的对象是特殊旅客，“特殊”在于旅客特殊的年龄、身体状况、特殊的原因，以致于行动不便，需要专人轮椅安全输送，特殊的旅客、特殊的服务，已经决定了风险预见、注意义务的必然存在，以无法预见风险为由，抗辩安全保障义务，主张免责，显然与其服务内容相矛盾，上诉理由不能成立。航空公司提供停机坪轮椅服务，要求特殊旅客有陪同人员同机旅行，如果出现安全运输以外情况，特殊旅客能够得到照料。陪同人员的存在，不能降低或免除航空公司针对特殊旅客的安全保障义务，更不能成为其免责的抗辩理由。一、本案的指导意义在于，航空公司在运输特殊旅客过程中，如果降低安全服务标准，改变安全服务的方式，就要承担由此发生的风险。二、恳请贵院驳回南方航空上诉请求，维持一审判决。

马英兰向一审法院起诉请求：请求法院判令南方航空向马英兰赔偿损失88,244元。

一审法院认定事实：2017年3月16日，马英兰在女儿少小军及保姆的陪同下至三亚凤凰机场，欲乘坐南方航空承运的航班由三亚飞往哈尔滨。因马英兰年事较高，行动不便，少小军在值机柜台为马英兰向南方航空申请了停机坪轮椅服务（WCHR）。等待过程中，因南方航空未能及时提供轮椅，马英兰在南方航空工作人员及家属陪同下步行前往停机坪。在行至垂直电梯时，马英兰与女儿少小军进入电梯，南方航空工作人员未再陪同，马英兰在出电梯时，行走不稳摔倒，倒地时将其前方的案外人姜淑云推倒在地。经三亚市中医院诊断，马英兰右侧耻骨上下支骨折，花费医药费2,116.30元；姜淑兰经中国人民解放军总医院海南分院诊断左股骨粗隆间骨折，花费医疗费74,074.41元。2017年9月6日，海南省三亚市城郊人民法院作出（2017）琼0271民初3516号民事判决，判令马英兰向姜淑兰赔偿医疗费、住院伙食补助费等赔偿金77,352．41元，该款马英兰于2017年11月全额赔付。

一审法院认为，《航空法》规定，因发生在民用航空器上或者旅客在上、下民用航空器过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，承运人应当承担责任；但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，承运人不承担责任。《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）规定，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。无论是《航空法》还是《合同法》，均规定承运人承担的是过错推定责任。即旅客受到的损害推定为承运人负有责任，承运人能够证明旅客伤亡是因自身健康原因或者是旅客故意、重大过失造成的，则免除或者减轻承运人的责任。本案中，马英兰与南方航空之间订立的航空旅客运输合同合法、有效，合同双方应当按照合同约定全面履行自己的义务。马英兰向南方航空申请了机场停机坪轮椅服务，南方航空予以接受，南方航空即负有及时向马英兰提供轮椅，将马英兰安全送至停机坪的义务；在轮椅周转不过来、征得马英兰同意步行的情况下，亦应派出工作人员进行搀扶以替代轮椅服务，而不应仅仅由工作人员进行指引，且南方航空工作人员应当将马英兰自值机柜台处搀扶至停机坪处而不应在马英兰上下电梯时不予搀扶，南方航空未能全面履行合同约定的义务，已构成违约，且其违约的行为与马英兰摔倒并撞倒案外人姜淑兰具有因果关系，故南方航空应当承担违约责任，赔偿由此造成的损失。马英兰主张的损失包括马英兰自身的损失及案外人姜淑兰的损失，根据本案南方航空的预见能力及服务内容，对案外人造成的人身损害亦属可能造成的损失，未超过可预见损失的范围，南方航空应予赔偿。马英兰与案外人因诉讼发生的案件受理费不是必然发生的损失，不属于可预见范围，南方航空不应赔偿。本案中，马英兰及其女儿对马英兰行动不便的情况是明知的，马英兰在无人搀扶的情况下自行走出电梯，自身存在一定的过失，但尚不构成重大过失，故南方航空应当对违约行为给马英兰造成的损失承担全部赔偿责任。马英兰主张南方航空赔偿损失88,244元的诉讼请求，有证据证实的部分，予以支持。综上，依照《中华人民共和国合同法》第六十条、第一百零七条、第三百零二条的规定，判决：一、南方航空于一审判决生效之日起十日内给付马英兰损失赔偿金79,468.71元；二、驳回马英兰其他诉讼请求。案件受理费2,006元，马英兰负担219元，南方航空负担1,787元。如未按一审判决指定的期间履行给付金钱义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

本院二审期间，当事人围绕上诉请求依法提交了证据。本院组织当事人进行了证据交换和质证。

南方航空提交以下证据：黎芳芳证人证言，证明：本案南方航空在马英兰摔倒过程当中并不存在过错，当时是马英兰自己要求步行到登机口。证人无法出庭当面接受质证。

马英兰质证意见如下：真实性无法确认，证人没有出庭，其工作人员陈述是南方航空自己的观点与事实不符。

对当事人二审争议的事实，本院认定如下：因证人没有出庭接受质证，且马英兰对证人证言真实性有异议，故对于该证据，本院不予采信。

本院对一审法院查明事实予以确认。

本院认为，根据双方诉、辩主张及在案事实，本案争议焦点为：一、南方航空是否应该承担违约责任；二、马英兰是否应对损害结果承担责任。

关于争议焦点一，南方航空是否应该承担违约责任的问题。

第一，是否能确定南方航空存在违约行为。依据《中华人民共和国合同法》第六十条，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。本案中，根据马英兰提交的航空运输电子客票行程单及中国南方航空登机牌，可认定马英兰与南方航空旅客运输合同关系成立。为促进旅客运输合同目的达成，服务提供者南方航空应根据旅客实际情况，积极履行各项义务，将马英兰安全送达目的地。旅客马英兰已达90岁高龄，故向南方航空申请停机坪轮椅服务（WCHR）。作为一项协助性服务，应认定轮椅服务为此次旅客运输合同的附随义务。根据马英兰提交的特殊旅客（WCHR）乘机申请书与特殊旅客交接单可知，南方航空已答应向马英兰提供轮椅服务。即使在南方航空未能按约定提供轮椅服务，进而采取派人护送马英兰登机的替代履行手段时，也由于工作人员未能采取全程贴身护送等穷尽协助义务的方式导致损失发生。故，南方航空未能履行旅客运输合同附随义务，应认定其违约行为存在。

第二，南方航空应否对马英兰的损失进行赔偿。根据《中华人民共和国合同法》第一百一十三条第一款，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。本案中，如果没有南方航空公司的违约行为，马英兰老人乘坐轮椅出行，就不会导致马英兰向前扑倒，进而致使案外人受伤的损害结果。故，应认定南方航空的违约行为与损害结果之间存在因果关系。根据轮椅服务的性质与机场所处公共空间的实际情况，案涉损害结果应属南方航空应预见的损失，并未超出一般人的认知水平。故，南方航空应对马英兰的损失进行赔偿。

综上所述，依据《中华人民共和国合同法》第一百零七条，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。南方航空应就未能有效履行旅客运输合同附随义务而向马英兰承担违约责任。

关于争议焦点二，马英兰是否应对损害结果承担责任的问题。

南方航空上诉主张称，“马英兰及家属的行为存在重大过失”。本案中，马英兰为一名完全行为能力人，且在案涉损害结果发生前并未在案涉机场出现过摔倒的情况。故，即使其家人让马英兰自行走出电梯存在一定过失，也尚不能构成重大过失。关于南方航空主张称，“马英兰的人身损害完全是由于自身的健康状况造成的”。但由于其未能举示充分有效证据对其主张加以证明，故，南方航空此项上诉理由不能成立。

另，一审判决在本院认为部分将承运人责任归责原则表述为“过错推定原则”属论述错误，但不影响判决结果的正确，本院对其论述错误部分予以纠正。

综上所述，南方航空的上诉请求不能成立，应予驳回；一审判决认定事实清楚，适用法律正确，应予维持。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百六十九条、第一百七十条第一款第一项规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费2,006元，由中国南方航空股份有限公司负担。

本判决为终审判决。

审判长 李庆军

审判员 贾延春

审判员 金玲

二〇一八年七月十八日

书记员 赵春莹



**在线查看此案例**