**丁帆与中国国际航空股份有限公司航空运输损害责任纠纷一审民事判决书**

北京市顺义区人民法院

民事判决书

（2019）京0113民初8558号

原告：丁帆，女，\*\*\*\*年\*\*月\*\*日出生，汉族，户籍所在地北京市西城区，住北京市西城区，公民身份号码×××。

被告：

中国国际航空股份有限公司，住所地北京市顺义区空港工业区天柱路28号蓝天大厦，统一社会信用代码911100007178710060。

法定代表人：蔡剑江，总经理。

委托诉讼代理人：武勇，

国浩律师（北京）事务所律师。

委托诉讼代理人：牟昱城，

国浩律师（北京）事务所律师。

原告丁帆与被告

中国国际航空股份有限公司（以下简称国航公司）航空运输损害责任纠纷一案，本院受理后，依法适用简易程序，公开开庭进行了审理。原告丁帆及被告国航公司委托诉讼代理人武勇到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

丁帆向本院提出诉讼请求：1.判令被告国航公司事件相关负责人、产品服务部客户关系维护中心经理吕秀勇就在处理过程中不予理睬的态度和恶意揣测原告给予原告书面道歉；2.判令被告国航公司就将行动不便乘客旅行风险置于白金卡旅客的舒适需求之后以及后续一系列淡漠处置给予书面道歉；3.请求判令被告国航公司赔偿原告医疗费1338.58元、轮椅费548元、交通费4000元、护工费5670元、精神损失费20000元，合计31556.58元；4.本案诉讼费由被告承担。

事实与理由：原告于2017年8月31日乘坐被告CA1517航班从北京去往上海。因脚趾骨折行动不便，原告在出行前按国航要求提前72小时预订了轮椅服务。预订轮椅服务后，在原告多次沟通下，国航官网与电话服务均表示预订轮椅便不可预订座位，造成原告既无法预订按航空运输业惯例给行动不便者的前排座椅，也无法与陪同坐在一起。当天机型座椅分为三-四-三座，地勤给原告的位置为经济舱第一排四座中间位置31F，上飞机后经济舱乘务长见原告行动不便，便直接询问四座过道31G旅客可否与31F更换位置，然后将过道位置31G调换给原告（非原告要求，原告仅要求与陪同同坐）。因原告陪同座位相隔数排之后，考虑到原告可能需要陪同协助，原告便与乘务员申请能否让陪同坐在相隔一座的座位31I。但原告与空位之间的31H白金卡乘客拒绝身边空位坐人。此时坐在原告身后的白金卡同行第二排31G提出与原告更换位置，让原告与陪同坐在第二排。原告征询了该区域乘务员意见，空乘同意调换座位后未告知飞机即将推出机位，也未将拐杖拿回与提供任何帮助就离开了，原告在起立等待拐杖的过程中，后排乘客已经落座原告座位，原告只得在没有拐杖支撑的情况下自行换座，在此过程中，飞机突然推出机位，导致原告摔倒并与座位扶手相撞，造成原告左侧6-8根肋骨骨折的严重损害结果。

原告受伤后，被告本应安排医务人员为原告诊断伤情后再决定原告身体状况还适不适合继续乘坐本次航班。根据被告产品服务部的调查报告，该区域乘务员已看到原告摔倒，但被告没有采取任何救助措施，也未提供任何帮助，更未如被告后来所诉在起飞前已经询问过原告是否需要救助。实际情况是，原告因多发性肋骨骨折，疼痛难忍，跪在地上许久无法起身，直到听到飞机加速的声音知道飞机即将起飞，为避免更大的伤害，才挣扎着被扶起身入座，在陪同帮助下系好安全带。原告在听到飞机已经平飞的广播后，按下呼唤铃叫来乘务员、经济舱乘务长，并由他们叫来1号乘务长，在告知1号乘务长原告当时疼痛难忍后，1号乘务长非但未表示同情与提供帮助，反而第一句回答的是：“我们第一排只能白金卡坐，我也没办法啊”。原告很惊愕的向乘务长表示自己从未要求必须坐第一排，仅要求与陪同同坐，目前自己身体受创，下机时需要救护车服务，1号乘务长略作安慰后离开。1号乘务长在此后的飞行巡视过程中，从未询问原告身体状况，而是在途中给31H的白金卡倒茶问候就回到头等舱前舱。飞机落地后，1号乘务长因不相信原告伤情，在原告脚趾骨折与肋骨多发骨折疼痛难忍很难移动的情况下催促原告快点下机，并敦促原告：“你哪儿疼啊？我给你捂着，要不我抬着你下。”1号乘务长要拉扯原告的举动同时被原告陪同及地勤人员制止，乘务长转而在原告尚未下机前通知地勤可以准备上客。在被告告知原告，救护车费用须由原告自行承担后，原告由救护车从机场送往

上海市同仁医院诊治，经诊断为左侧多发肋骨骨折（两日后，上海骨科专院上海六院再次确诊了肋骨多发骨折的伤情）。医生表示肋骨骨折后本不应再乘坐飞机，否则可能引发骨折处戳穿肺泡，在飞行过程中产生血气胸而造成生命危险。在同仁医院诊断过程中，被告地勤人员随行到医院了解诊断结果，但未对原告受伤表示歉意，未就后续处理做任何表示，仅在座椅上等待检查结果出来后拍照片留证据走人。原告因伤被迫停止工作接受治疗。直至今日，骨折处依然时有痛感，根据丰盛医院医生的说明：此为骨折愈合处因自然生理原因有压迫神经的现象。被告得知原告伤病后，未有任何表示，直到原告通过民航局投诉，才委派相关人员处理原告受伤情况。在国航处理问题过程中，负责面谈的产品服务部客户关系维护中心经理吕秀勇从见面开始态度就非常强势，对于原告伤情不但未表达任何歉意，反而质疑原告受伤作假，并扬言国航针对原告这样的旅客上过保险，反正有保险公司给赔。而即使原告肋骨多发骨折及脚趾骨骨折，事实丧失行动能力，吕秀勇也以医生未写明原告需要陪护的医嘱，实则为保险公司不会赔付，国航不愿承担相关费用而拒绝支付护工费用及其他各项合理费用。在原告表示不希望看到因好心帮原告换座的经济舱乘务长或因乘客受伤受到处罚牵连时，根据当时录音记录，吕秀勇对此表示：“我可以向丁女士负责任地说我们对乘务组没有处罚”，并强调说：我们在尊重事实的基础上有则改之、无则加勉。此时吕秀勇指向原告并加重语气说：“如果谁错了，就一定要承认错误；如果没有错误的哈，我们要吸取教训。”原告质问吕秀勇是否在说明被告没有错误时，吕秀勇表示：“我没有必要回答你这个问题。”但却明指原告的受伤情况及过程“与事实不符”。在原告多次强烈要求吕秀勇就“与事实不符”进行说明的情况下，吕秀勇让随行经办简单告知乘务员调查记录。根据随行经办所述调查报告，虽然相关乘务员在调查中推卸责任，但承认自己目击原告摔倒，原告指出乘务员根本未提供相关帮助，也未在起飞前问询过原告是否需要救助并再次重述事情发生经过，吕秀勇敷衍表示回去再调查。但实际情况是，被告从此渺无音讯，不再与原告有任何沟通，原告通过国航电话留言联系之前负责相关事务的经办却一直无人回复与联系后，原告更换电话拨打经办手机找到经办，经办告知吕秀勇已经让他停止负责原告投诉一事，并不得与原告有更多接触。原告通过国航内部人员找到吕秀勇了解情况，当吕秀勇得知自己被录音后，给原告打电话假意询问原告需求后便不再联系。吕秀勇曾对国航内部人员表示，停止与原告联系并拒绝处理原告投诉的原因一是原告不满国航躲在保险公司之后，拒绝承担除保险公司报销外的相关费用，二是要求国航就相关伤害进行正式道歉与赔偿精神损失费。吕秀勇同时以原告在受伤一个月后再次乘坐飞机为由，恶意揣测原告伤情为假。原告认为，在飞机上摔倒受伤，属于在运输过程中受到伤害，被告负有安全保障义务，对原告的受伤，被告负有相应损害赔偿责任。被告在原告进行多次沟通后，依然拒绝为原告预订座位，将行动不便乘客旅行风险置于“第一排只可以坐白金卡，以及白金卡身旁不得坐人”白金卡旅客的需求之后，侵犯了旅客正常权益。而与此形成鲜明对比的是，之前原告乘坐被告航司飞机，因通过白金卡同行预订轮椅与座位，即使距离飞行不到24小时所有要求均可全部满足，被告行为涉嫌歧视非白金卡客户。而在事故发生后，被告未主动提供任何帮助并知情不理，直到原告通过民航局投诉后，被告才与原告迸行联系。在处理该投诉过程中，工作人员吕秀勇刻意淡漠处理，并以“与事实不符”断言原告伤情及受伤经过作假，同时在原告事实失去行动能力、并有三家医院做出肋骨多发骨折诊断的情况下，以医生未写需要陪护为由，实则因保险公司不能报销，而表示被告不会承担相关费用，并暗示原告应承认错误对自己受伤负责。原告目前骨折愈合处依然时有后遗痛感，且原告不但被淡漠无视还被被告恶意揣测，被告应当向原告赔礼道歉。为维护原告合法权益，特向贵院提起诉讼，请求人民法院依法支持原告的诉讼请求。

国航公司辩称：一、原告要求书面道歉没有法律依据。本案原告受伤发生在航空器上，符合《民用航空法》（以下简称“《民航法》”）第一百二十四条的规定，被告应根据《民航法》承担相应的赔偿责任。根据《民航法》第一百三十一条的规定，“有关航空运输中发生的损失的诉讼，不论其根据如何，只能依照本法规定的条件和赔偿责任限额提出，但是不妨碍谁有权提起诉讼以及他们各自的权利。”其中，《民航法》并未规定赔礼道歉为承担责任的方式之一。虽然《侵权责任法》将赔礼道歉列为一种民事责任的承担方式，但并未明确规定赔礼道歉适用于侵犯何种权益。我国《民法通则》第一百二十条明确规定：公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权受到侵害的，有权要求赔礼道歉。由此可见，赔礼道歉的适用范围有一定之规，其主要目的在于消除侵权人对受害者在社会评价和声誉上造成的不良影响。本案中原告在航空运输中发生损失，并未遭受精神损害，更未在社会评价和声誉上蒙受任何损失，因此要求被告赔礼道歉没有任何法律依据。此外，原告起诉书中所称被告在服务过程中对其态度不好、恶意揣测等描述，与事实严重不符。根据被告提供的证据——《国航上海分公司关于2017年8月31日CA1517航班丁帆旅客相关服务情况的调查报告》，被告在飞机上以及飞机降落后积极为原告提供救助，并在原告就医后积极与原告联系赔偿事宜，已尽航空承运人之全部法定义务。二、关于医疗费1338.58元、轮椅费548元、交通费4000元和护工费5670元医药费。根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》（以下简称“《解释》”）第十九条，原告主张医药费需要根据医疗机构出具的收款凭证，结合病例和诊断证明等证据确定。据此，被告仅认可有相关收款凭证的医药费。根据《解释》第二十二条，交通费根据受害人及其必要的陪护人员因就医或者转院治疗实际发生的费用计算，交通费应当以正式票据为凭，有关凭据应当与就医地点、时间、人数、次数相符合。原告提供的交通费票据为2017年9月4日从上海虹桥回北京南站的商务座高铁票共计3496元。该等高铁票并非原告为本次事故就医而产生，由于原告是在北京去上海的飞机上受伤，即使没有发生此事故，原告也会产生从上海回北京的交通费，而除此之外原告并未提供其余531元交通费的相关票证，被告对交通费不予认可。对于原告主张的轮椅费548元，原告亦未提供任何医嘱或票据予以证明由于本次事故的发生导致原告使用轮椅的必然性以及轮椅的价值。被告对轮椅费亦不予认可。此外，由于原告在事故发生前即脚趾骨折行动不便，购买轮椅是由于脚趾骨折的需要而并非本次事故所导致。根据《解释》第二十一条，护理费根据护理人员的收入状况和护理人数、护理期限确定。护理人员有收入的，参照误工费的规定计算；护理人员没有收入或者雇佣护工的，参照当地护工从事同等级别护理的劳务报酬标准计算。护理人员原则上为一人，但医疗机构或者鉴定机构有明确意见的，可以参照确定护理人员人数。护理期限应计算至受害人恢复生活自理能力时止。受害人因残疾不能恢复生活自理能力的，可以根据其年龄、健康状况等因素确定合理的护理期限，但最长不超过二十年。本案中，原告并未提供医疗机构关于确需护理人员的明确意见，无法确定原告需要护理，因此，被告对护理费不予认可。三、关于精神损失费2万元。根据《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》（“《精神损害解释》”）第十条，精神损害抚慰金的赔偿数额根据侵权人的过错程度；侵害的手段、场合、行为方式等具体情节；侵权行为所造成的后果以及侵权人的获利情况等因素综合确定。精神损害赔偿应由原告承担相应的举证责任证明国航的过错程度、侵害手段等具体情节以综合考量。此外，根据《精神损害解释》第八条，精神损害赔偿只有在侵权行为发生严重后果时才应予以支持。本案中的事故并未对原告造成严重后果，且被告并非有过错的侵权责任人，在事故发生后也积极联系和配合原告进行医治，已尽到航空承运人的义务，原告主张精神损失费没有任何事实和法律依据。综上所述，被告请求法庭在查明事实的基础上，依法审理，公正裁决，以维护被告的合法权益。

本院经审理认定事实如下：

2017年8月31日，原告与同行同伴乘坐被告CA1517航班由北京飞往上海。原告在北京首都机场登机后，因脚趾骨骨折行动不便，遂向乘务人员提出调整至与其同伴座位相邻的位置以便需要时由陪同协助。在乘务人员组织原告与后排位置乘客调换位置过程中，因原告离开座位后未能从原座位上拿起拐杖，飞机即推出机位，原告摔倒，身体与座位扶手相撞，原告遂感到肋骨处疼痛。飞机降落至上海机场后，原告即乘坐救护车前往

上海市同仁医院进行诊治，经诊断为肋骨骨折，并花费医疗费472元。原告称因其肋骨骨折及脚趾骨骨折，无法拄拐，遂在医生的建议下于当天购买了轮椅，为此支出548元。

原告称因

上海市同仁医院为急诊医院，故其当天治疗后就打车回到酒店。9月2日及4日，原告到上海第六人民医院复查，花费诊查费44元。

因原告的伤情不适宜乘坐飞机，故原告与其同行于9月4日乘坐高铁回到北京，二人共花费高铁乘车费用3496元。

9月21日，原告到北京市丰盛中医骨伤专科医院进行复查，花费检查费241.51元，医院医嘱建议休壹月。

原告称因事故发生及事后处理过程中，被告及被告工作人员吕秀勇表现出淡漠无视和恶意揣测的态度，以及被告在原告乘机过程中忽视其正当需求，故要求被告及吕秀勇对原告进行书面赔礼道歉并赔偿精神损失费20000元。

被告持辩称意见同意赔偿与本次事故有关的医疗费，但不同意原告主张的其他诉讼请求。

上述事实，有庭审笔录、医疗门（急）诊收费票据、诊断证明书、高铁票等在案佐证。

本院认为：

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本人的健康状况造成的，承运人不承担责任。

本案中，原告在乘坐被告航班过程中摔倒至多发性肋骨骨折，非因原告本人的健康状况造成，故被告应对原告的人身损害承担赔偿责任。

关于医疗费，本院依据原告提交的医疗费单据核算为757.51元，原告主张过高的部分，本院不予支持。结合原告伤情，其购买轮椅也具有合理性，故对轮椅的费用被告应予以赔偿。

关于交通费，本院根据原告到医院就医、复查实际情况酌情确定为500元。关于乘坐高铁回京的高铁票，该费用与原告受伤就医、诊治无必然的因果关系，不符合相关法律及司法解释对于交通费的规定，故对原告要求被告赔偿乘坐高铁车票的主张不予支持。

关于护理费，因原告所受伤情确会导致其在恢复期间的自理困难，故本院对原告的护理费请求予以支持，但护理费的具体数额由本院结合原告伤情、市场标准酌情确定，原告主张过高部分，本院不予支持。

赔礼道歉属侵害人格权的民事责任承担方式。本案中，原告主张因被告的服务态度不好，要求被告及其工作人员赔礼道歉并进行精神损害赔偿无相应的法律依据，本院不予支持。

综上，依照《中华人民共和国侵权责任法》第六条、第十六条、第二十二条，《中华人民共和国民用航空法》第一百二十四条之规定，判决如下：

一、被告

中国国际航空股份有限公司于本判决生效之日起七日内赔偿原告丁帆医疗费七百五十七元五角一分、轮椅费五百四十八元、交通费五百元、护理费四千元，合计五千八百零五元五角一分；

二、驳回原告丁帆其他诉讼请求。

如果未按本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。

案件受理费二百九十四元，由原告丁帆负担二百四十元（已交纳），由被告

中国国际航空股份有限公司负担五十四元，于本判决生效之日起七日内交纳。

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，上诉于北京市第三中级人民法院。

审判员 杨秀芝

二〇一九年五月十四日

书记员 王梦伟



**在线查看此案例**