**马英兰与中国南方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

哈尔滨市道里区人民法院

民事判决书

（2017）黑0102民初4878号

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律师。

被告中国南方航空股份有限公司，代码91440000100017600N，住所地广东省广州市黄埔区玉岩路12号冠昊科技园区一期办公楼三楼301室。

法定代表人：王昌顺，董事长。

委托诉讼代理人：刘晓飞，中国南方航空股份有限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律师。

原告马英兰与被告中国南方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2017年5月12日立案后，依法适用普通程序公开开庭进行了审理。原告马英兰的委托诉讼代理人白凤东、被告中国南方航空股份有限公司的委托代理人刘晓飞马雷到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告向本院提出诉讼请求：请求法院判令被告向原告赔偿损失88244元。事实和理由：2017年3月3日，原告在海南省××市三亚航空售票处购买了承运人为被告，起飞时间为2017年3月16日8时30分，三亚飞至哈尔滨的航空电子客票。因原告已9O高龄，行动不便，订票时申请轮椅服务，被告知“乘机当日，在机场申请即可”。2017年3月16日，原告通过亲属向被告申请轮椅服务，被告同意提供轮椅服务，但在登机时，却只派出工作人员陪同登机，对未能提供轮椅的解释是轮椅数量不够，只能陪同登机。被告工作人员将原告送至电梯内后，不再陪同，原告出电梯时，站立不稳摔倒，倒地过程中又将另外一位8O高龄登机老人姜某撞倒在地，两位老人同时受伤。经海南省××市中医院CT检查，原告右侧耻骨上下支骨折花费医疗费10000元，案外人姜某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77352.41元。

原告因年事较高，行动不便向被告申请轮椅服务，被告作为提供轮椅服务的航空承运人应在提供轮椅服务的范围，即进入航空港、登机、下机的全部过程中保证原告的人身健康不受损害。根据《中华人民共和国民用航空法》（以下简称《航空法》）第124条规定，承运人能够免责的条件是“旅客的人身伤亡完全是由于旅客的健康状况造成的”，本案中，如被告能够提供轮椅服务，原告及他人的人身损害完全能够避免，被告没有免责事由，应当承担全部赔偿责任。

被告辩称，不同意马英兰的诉讼请求，要求法院予以驳回，理由如下：

1、本案是航空运输合同纠纷，应当适用过错责任原则，而非严格责任原则，即在运输合同中，承运人的违约损害赔偿责任以过错归责原则为依据，旅客自身故意或者重大过失，承运人不承担损害赔偿责任。本案中，原告一行三人在被告值机柜台现场申请轮椅服务，被告工作人员告知一会将轮椅送到柜台，并请其等待。原告在等待过程中，见轮椅没有送到，便自动放弃使用轮椅的服务，在被告工作人员的指引下，由其女儿及保姆的搀扶步行前往登机口。原告行进的过程中，一直是由其同行的陪同人员搀扶，在行至14号登机口旁边的升降电梯时，两名随行人员将原告带入电梯，由于电梯空间有限，被告工作人员步行下楼梯。原告在出升降电梯时，向前摔倒，将走在前面的案外人姜某扑到，造成两人均受伤的后果。被告工作人员在指引过程中，仅仅是有指引的义务，对此义务，被告已经全面履行，被告无法预见原告在两名陪同人员的陪同下能够摔倒，被告已尽到了注意的义务。被告在为原告提供航空运输服务的过程中，并无过错也无违约。

2、根据《航空法》第124条的规定，被告不需要承担责任。其一，旅客是航空运输合同的主体，是合同的相对人，被告承担违约责任也只能限定于“旅客”的损伤，案外人姜某与被告并无合同关系，所以仅从主体上就无权向被告主张赔偿；其二，“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。本案原告在前往登机口过程的电梯口受伤，不属于上下航空器过程中。其三，原告的人身伤亡完全是由于自身的健康状况造成的，被告不承担责任。原告提交的（2017）琼0271民初3516号民事判决书，认定原告摔伤的原因是脚站不稳，而并没有其他因素的介入。此外，王某在三亚市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”。其四，原告按照合同关系要求被告承担违约损害赔偿，赔偿范围应符合“可预见性原则”。被告在订立合同时无法预见原告可能对第三人造成的损害，因此被告不需承担责任。

3、本案不符合不真正连带责任适用条件。

4、原告虽然年老，但有独立行走的能力，其在应该停止前行的时候没有停止，存在疏忽大意的过失；两名陪同人员在老人下电梯时没有搀扶老人，致使老人摔伤是事件发生的直接原因；机场对原告未能尽到足够的安全保障义务。

原告围绕诉讼请求依法提交了证据，被告未提交证据，本院组织当事人进行了证据交换和质证。对当事人无异议的证据，本院予以确认并在卷佐证。对有争议的证据，本院认定如下：

原告提供的航空运输电子客票行程单、登机牌、特殊旅客（WCHR）乘机申请书、特殊旅客交接单、南航的提示通告能够证实原告向被告申请了停机坪轮椅服务，本院予以采信。派出所询问笔录、案外人姜某医疗费票据、住院病历、（2017）琼0271民初3516号民事判决能够证实原告摔倒时将案外人姜某撞伤及给姜某造成损失的事实，本院予以采信。原告门诊病历、诊断、医药费票据能够证明原告因摔伤花费医药费2116.3元，本院予以采信。

本院认定事实如下：2017年3月16日，原告在女儿少某及保姆的陪同下至三亚凤凰机场，欲乘坐被告承运的航班由三亚飞往哈尔滨。因原告年事较高，行动不便，少某在值机柜台为原告向被告申请了停机坪轮椅服务（WCHR）。等待过程中，因被告未能及时提供轮椅，原告在被告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，原告与女儿少某进入电梯，被告工作人员未再陪同，原告在出电梯时，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，原告右侧耻骨上下支骨折，花费医药费2116.3元；姜某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74074.41元。2017年9月6日，海南省××市城郊人民法院作出（2017）琼0271民初3516号民事判决，判令马英兰向姜某赔偿医疗费、住院伙食补助费等赔偿金77352.41元，该款马英兰于2017年11月全额赔付。

本院认为，《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，原、被告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。原告向被告申请了机场停机坪轮椅服务，被告予以接受，被告即负有及时向原告提供轮椅，将原告安全送至停机坪的义务；在轮椅周转不过来、征得原告同意步行的情况下，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，且被告工作人员应当将原告自值机柜台处搀扶至停机坪处而不应在原告上下电梯时不予搀扶，被告未能全面履行合同约定的义务，已构成违约，且其违约的行为与原告摔倒并撞倒案外人姜某具有因果关系，故被告应当承担违约责任，赔偿由此造成的损失。原告主张的损失包括原告自身的损失及案外人姜某的损失，根据本案被告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，被告应予赔偿。原告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，被告不应赔偿。

本案中，原告及其女儿对原告行动不便的情况是明知的，原告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，故被告应当对违约行为给原告造成的损失承担全部赔偿责任。原告主张被告赔偿损失88244元的诉讼请求，有证据证实的部分，本院予以支持。

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，判决如下：

一、被告中国南方航空股份有限公司于本判决生效之日起十日内给付原告马英兰损失赔偿金79468.71元；

二、驳回原告马英兰其他诉讼请求。

案件受理费2006元，原告马英兰负担219元，被告中国南方航空股份有限公司负担1787元（此款原告马英兰已预交，待被告给付原告赔偿金时一并给付）。

如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。

如不服本判决，可于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，上诉于黑龙江省哈尔滨市中级人民法院。

审判长 王绚

人民陪审员 徐学武

人民陪审员 张松峰

二〇一八年二月五日

书记员 王晓红



**在线查看此案例**