

快递货品丢失遭遇维权难

律师称,寄送贵重物品最好保价

文/片 本报记者 晋森 本报见习记者 韩伟杰 本报通讯员 张凯

核
心
提
示

冯先生花3000元买了一套玉垫委托快递公司托运,不想中途丢失,快递公司称未保价的货物丢失只能按运费的5倍赔偿100元,双方协商未成闹上法院,法院判处快递公司按照实价赔偿3000元。冯先生的遭遇并不是个例,随着网络购物等新兴购物方式被百姓所喜爱,快递行业也随之迅速崛起,快递服务的相关问题和纠纷也相继而来,不少市民快递物品丢失了却遭遇维权难。

事件回放

快递公司运丢玉石床垫

2011年5月11日,冯先生起诉邹城某快递公司丢失货物索赔案二审完毕,济宁市中级人民法院维持邹城法院一审判决,判决邹城该快递公司赔偿冯先生丢失的玉石床垫费3000元。

2010年10月,滕州居民冯先生从邹城某医疗器械公司购买标价为3800元的玉石床垫,双方商定冯先生交纳3000元订金及20元速递费,由医疗器械公司的汤某代为办理快递,并将床垫寄至滕州。汤某联系邹城某快递公司上门取货,由汤某将货物封存后交给快递公司,并填写“速递详情单”一份。在“详情单”正面有黑体字载明“请在签字前阅读背书条款,贵重物品请保价,未保价物品的理赔金额最高为运费的5倍。”汤某代冯先生交纳了快递费20元,未对货物予以保价。快递寄出后,冯先生一直未收到货物,经询问快递公司发现货物已不慎遗失。冯先生要求快递公司赔偿丢失的床垫一床或床垫款3800元。快递公司称虽然货物已丢失,但托运人托运物品未进行保价,依照合同约定,只愿意按20元快递费的5倍赔偿100元。2011年1月,冯先生将快递公司诉至邹城法院。

邹城法院审理认为,冯先生和快递公司以速递详情单的形式订立合同,双方的货物运输合同有效。快递公司有义务将货物运至目的地,在托运过程中货物丢失,应承担损害赔偿责任。快递公司认为按速递详情单已说明:未保价物品的理赔金额最高为运费的5倍,但该条款的约定属于格式条款,在订立合同时没有与对方协商,也没有对寄件人进行说明并提请寄件人注意,依照相关法律规定,该约定对冯先生不具有约束力。据此邹城法院一审判决快递公司赔偿冯先生3000元。快递公司不服上诉,2011年5月11日,经济宁市中级人民法院二审后驳回上诉,维持原判。



在一快运公司院内运送的货物摆了一地。

各方观点

快递公司

未保价丢失不按实价赔

5月30日,记者走访了城区水产路的部分快运、快递公司。在水产路路南的一家快运公司,记者告诉工作人员想托运一台液晶电视到济南,这位姓孙工作人员给出了20元的托运价格。当记者询问如果出现丢失该如何处理时?孙先生表示,他们是专车专运绝不会出现货品丢失的现象,如果真的丢失了货物,会按照运费的5至10倍进行赔偿。随后他给记者看了托运单上的承运条款,其中上面写着:未保价的出现丢失损坏等,按运费的5至10倍赔偿,但最高不超过500元。也就说如果托运的液晶电视发生丢失,尽管电视本身价值三千余元,但快运公司最多只赔偿500元。“电视要是万一丢失了,才最多赔500元吗?”记者问老孙,他回答道:“你放心绝对丢不了,万一丢了最多也就赔500元,我运费才收你20元!”

在承运条款中,记者也看到了另一条规定:货物参加保价的按价值的80%赔偿,保价费按价值的5%收取。孙先生介绍,所谓保价是在托运一些贵重物品时,物品万一丢失后能获得更多赔偿的一种保证。孙先生也表示,除非寄件人主动要求保价,公司并不提醒。

在另一家相距不远的快运公司,工作人员明确告诉记者,如果货物丢失又没有保价的话,按运费的10倍赔偿,最高赔偿不超过800元,不管价值多少的物品一律按此价格赔偿。另外,交接货物时,只要外包装完好,就视该货物没有问题。当记者提出能否保价时,该快运公司回答可以保价,费用是按照货物价值的千分之五进行收取。造成丢失的按运单填写实际价值80%进行赔偿。

记者随后又采访了另外几家快运、快递公司,发现未保价的货物丢失后一般都是按照运费的3至10倍进行赔偿,没有一家快运公司提出按照货物的实价赔偿。快运公司也可以根据客户要求要求进行保价,保价费用从千分之五到百分之五不等。但采访中记者发现,没有一家公司主动提出让寄件人进行保价,所以不少寄件人并不知道还有保价一说。

快运公司的工作人员也表示,如果寄送物品进行了保价,一旦丢失后公司不会扯皮,一般会按照快递单上的规定进行赔付。“但我们不会主动要求客户保价,因为未保价的货物丢失后会赔偿少得多。”在采访中,一位快运公司的工作人员私下表示,在邮寄贵重物品时,最好还是进行保价,这样一旦货物丢失,会给自己争来更多的赔偿。

市民: 丢失货物如何维权很模糊

记者随后又采访了多位市民。在一家事业单位上班的段女士平时喜欢网上购物,而这些物品绝大部分都是通过快递公司运送到其手中,“快递的物品我没有丢过,但如果丢了物品,我会要求快递公司原价赔偿。”段女士表示,除了要求快递公司赔偿外,还会找网上卖家协调快递公司进行赔偿。当记者告诉她,按照快递公司的规定,没有保价的货物发生丢失,只能按运费的5至10倍赔偿,例如买了一件300元的衣服丢失了,赔偿的钱却很少该怎么办?段女士想了想表示,这个倒没有考虑过,“可能会投诉或者用法律手段解决吧。”但究竟怎样维权,段女

士表示并不是太清楚。而对于快递物品进行保价,段女士则称保价还是头一次听说。

而在济宁运河城工作的赵女士则没有这么幸运了,她在2月份通过快递公司邮寄给妹妹的一床蚕丝被,但妹妹迟迟没有收到货,后来经查询得知被子找不到了。快递公司承认丢失了货物,并按运费的5倍赔偿了50元。赵女士多次找快递公司交涉,但快递公司拿出了快递单指着赔偿条款告诉赵女士,当时规定不保价物品只能赔偿这些钱,赵女士看着自己签的字,只好不了了之。

卢先生在网站工作,工作原因使他经常通过快递邮寄物品,对快

递市场有一定了解。“一般2000元以上比较贵重的手机等物品,我会申请保价。”卢先生表示,尽管他邮寄的物品从来没有发生过丢失,但邮寄贵重物品时还是非常谨慎,一是申请保价,二是找一些比较正规、信誉良好的快递公司进行托运,另外,对一些不知名的快递公司尽量不用,“一些小的快递公司因为网点太少,有时会把快递的物品实行转包,这样很容易出现丢失。”

记者在采访中了解到,很多市民并不了解快递物品还有保价一说。另外,在快递详情单上,寄件人很少有仔细看合同条款的,然后就匆忙签字,也导致一些市民快递货物丢失后索赔难。

律师: 快递贵重物品时最好要保价

记者针对快递货物丢失该如何维权,咨询了山东恒正律师张继锋。他表示,从我国现在的物流业来看,大多数快运、快递公司在操作中都有着不规范现象。在托运货物时简单签订一个格式合同,而客户却对合同内容并不清楚,特别是对货物丢失、毁损的赔偿事项快运公司并没有明确告知之,这就导致在货物出现丢失、毁损时,双方发生纠纷。由于我国有关物流方面法律规定的模糊性,部分快递公司服务不够规范等原因,快递的贵重物品丢失较多,而赔偿较少,由此

产生的纠纷、投诉也呈现上升趋势。

如果发生快递货物丢失,该如何追回自己的损失,张继锋律师表示,按照物流公司赔偿的惯常操作,没有保价金的赔偿数额最多是运费的10倍。在索赔交涉过程中,一定要注意保管好所有相关的货运单据,包括承运人签发的票证、收据等等,尽量证明自己货物的实际价值,这是确定赔偿数额的基础。

张律师也对市民在使用快递公司托运货物时作出提醒。首先,在

快递比较贵重的物品时,一定要选择保价,保价物品一旦丢失后,和快递公司交涉,可追回大部分的损失。其次,要看清楚快递详情单正面或背面的合同约定,发现快递公司在快递清单中对消费者不利的限制性不公平格式条款,则寄件人应尽量不要委托这些公司服务,避免货物丢失后造成追偿困难。另外,一般填写快递清单时,寄送物品数量、种类等要填清楚。最后就是要选择信誉度高的大型快递,快运公司,这样一旦物品丢失后索赔相对容易一些。