

物品运输途中被损坏,凭什么赔那么少?

前不久,旅客乘坐飞机落地后发现价值万元的品牌行李箱在运输途中受损,找航空公司理赔被告知只能赔偿400元一事引发社会广泛关注。

当时,浙江杭州市民何女士出国游,飞机落地后发现自己的行李箱在运输过程中箱体开裂,锁扣处被摔碎,已无法继续使用。航空公司称何女士并未申报行李箱价格,表示将按行李箱重量进行赔偿,赔偿金额为400元。

何女士的遭遇并非个例。记者近日调查发现,不少乘客都有高额行李在托运后破损仅收到几百元赔偿的经历。同时,记者注意到,类似损坏、遗失物品后不按物品实际价值进行赔偿的情况还常见于快递、搬家等行业。

受访专家认为,航空公司、物流公司等作为承运方,在运输过程中发生货物损毁、遗失等情况,应当承担赔偿责任。同时,消费者对货物的实际损失具有证明责任。在快递、托运过程中,若消费者没有提前就物品价值做出说明,后续确定实际损失金额时将存在一定困难。



损坏不能按价赔偿

何女士认为400元赔偿金与自己的实际损失差距较大,拒绝了这一赔偿方案。因何女士后续还有其他行程安排,柜台工作人员为她开具了一张待赔的单子,表示之后可以在工作时间内联系他们提出诉求。

“没有办法,在异国他乡还赶时间,只能让他们先用胶带帮我缠一下箱子,回去之后再找他们修。”何女士告诉记者,虽然心里不太能接受自己完好的行李箱变成了“维修过的箱子”,但赔偿实在太低了,她只能同意将箱子邮寄给航空公司进行维修,并由航司承担邮寄费用。

无独有偶,今年2月20日,上海的徐女士乘坐某航空公司航班从米兰返回上海,发现自己托运的两个行李箱均受到不同程度的损坏,于是向机场工作人员提出索赔。

两个行李箱刚买不久,共计1880元。可机场工作人员说,每个行李箱只能赔偿300元,共计600元。对此,徐女士明确拒绝并要求航司赔偿行李箱全款。由于双方未能当场就赔偿金额协商一致,工作人员提出让徐女士先回家,之后再联系沟通赔偿事宜。3月4日,徐女士接到机场工作人员电话,告知航空公司提出每个箱子增加100元赔偿,共计800元。徐女士认为赔偿金额还是太低,不愿意接受,至今仍任在协商中。

2023年6月,浙江宁波市市民吴先生乘坐某航空公司航班从广州飞往宁波,取行李时发现自己的行李箱被撞了个大洞,从开裂处能够看见行李箱内部的衣物,此外还有多处其他损坏痕迹,已经无法继续使用。

吴先生因行程紧张,在拍照留证后先行离开,之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元,而吴先生的行李箱价值400多元,仅赔偿不到一半金额,吴先生觉得不合理,直接拒绝了这一方案。

随即工作人员提出,可以帮吴先生申请提高赔偿金额,但需要吴先生出具行李箱的购买发票或购买记录,航空公司再按使用时间进行折旧赔偿。而吴先生的行李箱是在线下购买的,没有留存发票。于是,工作人员提出第三种解决方案,赔偿一个新行李箱,但不愿说明新行李箱的品牌和价格,而且要求吴先生去机场选箱子。而此时吴先生早已离开机场,“往返机

场的费用加上被损坏的行李箱,价格可能远超新行李箱价格”。

吴先生告诉记者,工作人员与他沟通时不止一次强调,类似的事情他们处理了很多,“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后,吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的,凭什么赔那么少!”吴先生气愤道。

记者采访了解到,不同航空公司对于行李箱在托运中损坏的处理方案没有太大区别,大多提供以下三种解决方案:一是为乘客提供一个新的行李箱,同时需要乘客留下自己的旧箱子;二是赔偿一定金额,但往往比受损的行李箱价格低很多;三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱,之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点,维修后再寄回给乘客,邮费由航司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现,该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸,工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款,箱体较软。社交平台上,不少人吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差,“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外,还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

2023年8月1日,浙江杭州的戴女士乘坐某航空公司航班出行,回家后发现自己托运的贵重物品损坏,却被告知液体不能索赔。戴女士告诉记者,自己在机场领取行李时发现行李箱表面虽然有一些摩擦的痕迹,但并无明显破损,于是没有当场开箱检查。回到家后才发现自己购买的价值1780元的护肤品瓶口断裂,液体大量溢出,已经没办法用了。

戴女士随即联系航空公司索赔,得到的回复是液体不能理赔。戴女士觉得这是航空公司的“霸王条款”：“按照相关规定,很多东西、超体积的行李箱都无法随身带上飞机,只能选择托运。乘客托运行李肯定是出于对航空公司的信任,但最后行李受损,航空公司却推卸责任,难道乘客只能吃下这个哑巴亏吗?”

快递受损索赔更难

运输过程中物品损坏引发赔偿纠纷的情况也常见于快递、运输等行业。

今年3月,浙江的汪先生购买了7瓶53度1L装飞天茅台酒,商家通过某快递进行邮寄。收到快递后,汪先生发现有一瓶酒瓶身碎裂,酒也全部溢出。检查时,他注意到快递外包装被贴上了“已上报破损”的标签,这说明工作人员在运输途中就已经发现快递箱体被酒浸湿,但并未立即告知收件、寄件的任何一方。

汪先生说,他在签收时发现问题,第一时间拍照留证,并向快递公司客服反映情况,还提供了酒瓶破损的相关照片。然而,该快递公司却以酒水未保价为由,提出赔偿汪先生7倍运费共计294元。

汪先生拒绝后,理赔专员表示会重新向上级领导反映。几天后,在汪先生的多次催促下,对方表示可以申请最高不超过1000元的赔偿,而汪先生损失的茅台酒单瓶市场价为5900多元。截至目前,汪先生还在与快递公司协商中。

内蒙古的周女士也遇到了贵重物品在运输中被损坏的情况。4

月初,周女士通过顺丰快递寄出了一箱价值上千元的茶叶。茶叶本身是铁罐包装,自己寄出时也已经妥善打包,但几天后物流信息却显示,收件方拒收了该快递。

经了解,原来是快递在运输途中将周女士的茶叶与其他消费者的海鲜一起存放,海鲜包裹渗出的液体将茶叶包裹弄湿,导致茶叶损坏。周女士说,快递公司不愿意照价赔偿,客服表示“最多赔偿500元”。

“没有购买保价服务,就可以把快递物品乱扔乱放?自己快递的物品并非易碎品,完全是快递方的问题导致了物品损坏,他们却不愿意全额赔偿,这是什么道理?”周女士颇为生气地说,她认为快递公司的解决方案不合理,无法接受。如今,周女士还在等待快递公司的回复。

上述情况,快递公司均以寄件人未购买保价服务为由拒绝照价赔偿。记者采访发现,有时即使为快递物品购买了保价服务,遇到物品损坏的情况,消费者也未能获得令人满意的赔偿。

去年11月,广东深圳的严女士在网上给妹妹购买了一台电脑,到货后发现快递包装有一处明显破损,纸箱一角已经被戳穿,拆开包装后发现电脑有两处明显开裂痕迹。

严女士告诉记者,考虑到电脑是贵重物品,自己特意购买了全额保价服务。快递寄到时并不是妹妹本人当面签收的,而是被放在了学校驿站。

可是当她联系快递公司理赔时,对方不愿按保价进行全额赔偿,提出让严女士将电脑送去维修,赔偿维修费。严女士对解决方案不满意,她认为自己本就是为了避免赔偿纠纷特意购买了保价服务,却无法获得相应赔偿。双方沟通了近3周,最后以快递公司赔偿2000元告终。

承运方未尽职责 承担全额赔偿责任

运输途中货物受损,到底是谁的责任,该如何赔偿?

北京市康达律师事务所高级合伙人栾燕律师说,民法典规定,在运输过程中旅客随身携带物品毁损、灭失,承运人有过错的,应当承担赔偿责任。旅客托运的行李毁损、灭失的,适用货物运输的有关规定。此外,民用航空法也有相关规定,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,造成旅客随身携带物品毁损、遗失或者损坏的,承运人应当承担责任。因发生在航空运输期间的事件,造成旅客的托运行李毁损、遗失或者损坏的,承运人应当承担责任。

据栾燕介绍,快递公司是否应当对物流途中损坏的物品按照实际金额进行赔偿,实践中取决于快递服务的具体条款和消费者是否选择了保价服务。如果消费者选择了保价服务,快递公司通

常按照保价的金额范围进行赔偿。对于未保价的物品,快递公司的赔偿责任通常是双方签订的合同条款来确定,可能会有赔偿限额,例如赔偿运费的几倍等。同时,快递公司应当在实际操作中严格执行保价条款,确保寄件人的合法权益得到妥善保护。如果快递公司未能履行合同中的保价条款,寄件人有权要求快递公司按照实际损失进行赔偿。

“保价服务是消费者证明自己物品价值的一个手段,能够更好地帮助消费者获得赔偿,但并不是只有购买保价服务的消费者才能获得全额赔偿。”中国人民大学教授叶林认为,即使没有保价服务,如果快递公司员工没有履行必要的保护义务,比如运输过程中导致快递液体外流、乱扔快递导致破损、未看护好导致被盗,此时快递公司也需要赔偿实际损失,但实际损失需要消费者证明。

来源:光明网