

老罗帮你忙 1380 1898568

新浪微博 @青年消费投诉
栏目合作 市民信箱 mail.sh.cn

两名消费者反映向德邦物流维权受阻

保价快递损坏丢失为何难索赔？

近期,两位消费者分别向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,以保价方式通过德邦物流运送货物,出现损坏甚至丢失情况后,均未能按保价获赔。记者联系德邦物流总部品牌公关组公关专员鲜先生后,对方给出的善后解决方案仍无实质性进展。

青年报记者 罗水元

[案例 2]

钢丝钳不翼而飞 保价1800元一直没到账

另一位投诉者为何先生,他也是德邦物流老顾客。他说,2012年9月,他在上海市金山新城区,通过德邦物流发一批价值2000多元的钢丝钳货物到云南,保价1800元发货后,收货方一直没有收到。

“不知过了多久,德邦物流通知我我有一笔货物在海南三亚。”何先生称,他感觉莫名其妙时,对方又说帮他送到上海金山区来,由于德邦物流金山新城营业部只揽货往外运送,不收件送给顾客,这笔货物便被送到了能收件的德邦物流金山区山阳镇营业部。

“谁知道,我被通知去取货,那笔货竟然不是我的,我要求他们对原来送去的那笔钢丝钳货物按保价赔偿,他们工作人员说先付109元取完这笔货后就给我赔偿——不交钱不收货就不理赔。”何先生说,他当时感觉不对,“如果是一辆汽车,你会不会也让我提货呀”,对方听后没有直接回答,但仍坚

持要他出109元提货后才能给赔偿,“为了得到赔偿,我出了109元提货,但是那是什么货呀?一箱废纸!”

何先生告诉记者,如此提货后,他提出了赔偿要求,金山区营业部承诺赔偿,但是需要我等,递交资料,办理需要过程。“何先生说,他一直等到2014年1月,才等到一纸盖有金山区营业部公章的赔偿承诺书,承诺书称,一定会赔给他,赔偿标的为1800元货物保价费加上109元运费,并要他继续等消息。

结果,他等到3月10日,等来上海金山区营业部一王姓经理的回复是则是:德邦不给理赔。理由是这批货在2012年赔给了一个姓林的。

“这个发货单上明确写着何先生的名字,怎么可能赔给姓林的?”何先生说,他不清楚作为号称5A级物流公司的德邦物流,为什么会单方面作出这样解释;他也无法理解,德邦物流为什么会这样解释?

[回复]

已赔付 具体细节无法核实

根据何先生提供的物流单号,记者同样在德邦物流官网查询时,物流信息显示,该批货物确为钢丝钳,重16公斤,于2012年8月2日在德邦物流金山区营业部成功揽货,以精准汽运(短途)方式运送,目的地为上海市上海金山区山阳镇营业部。当年8月7日至8月9日的多条短信或语音通知客户均“通知成功”。

但是,德邦物流官网信息也同时显示,该笔货物在2013年12月31日被送到了广东省佛山市,到2014年1月2日时,又到了德邦物流上海运输中心,1月3日“到达目的地(上海金山区山阳镇营业部)”。

然而,2014年1月3日“短信通知成功”后,事情并未到此结束。1月24日13:50,这批货物又离开山阳镇营业部,于当日下午16:16到达上海松江运作部。最后一条物流信息记录出现在2月12日这天,结果为“异常签收”。

何先生提供的一份手写“赔偿

承诺书”称:“兹德邦物流股份有限公司上海金山区营业部受何先生委托发1件货,单号为75511771,现应客户要求退货,产生来回中转费由我司承担,在丢失理赔中上报时候加入,即理赔金额为1800元,加运费。”

该份手写“赔偿承诺书”盖有德邦物流金山区营业部业务专用章,落款日期为2014年1月18日。

记者将这些信息反映至德邦物流总部品牌公关组公关专员鲜先生后,得到的答复只有一句话:“关于单号75511771何先生的理赔事件,因发生时间为2012年,时隔两年,我司只能核实到此单货确已赔付,具体细节已无法核实。”

“这是在推脱。”得知德邦物流总部如此答复后,何先生不认同,“如果真的查不出来,德邦物流金山区营业部当初为什么还给我手写‘赔偿承诺书’,在手写‘赔偿承诺书’上还盖公章?”

[行业协会]

没有证据不能随意推卸责任

上海物流协会秘书长薛纪玲女士认为,在外包装完好情况下,卢女士通过物流公司运送的轮毂变形,有两种可能,一是轮毂在包装时就已变形,若那样,即使有保价,物流公司也不必承担责任进行赔偿;另一种可能是轮毂在包装前没有变形,送达目的地后才发现变形,这时,责任在于物流公司,尽管外包装完好,物流公司仍应该按保价金额进行赔偿。在这两种情况下,物流公司若想证明自身没有责任,必须提供收件时视频资料“自证清白”。

而对于何先生所反映情况,薛纪玲女士认为,在何先生持有相应赔偿凭证仍称没有得到赔偿情况下,物流公司有责任和义务查找赔偿是否真的付给何先生了,一般情况下,公司给付款项,都会有相应凭条,这样的工作,只需查找一下付款凭条就一目了然。

薛纪玲女士表示,没有确凿证据情况下,物流公司不应随意推卸自身责任,为促进双方纠纷妥善解决,愿意进一步联系有关权威部门介入调查、鉴定。应薛女士要求,记者已向其传去相关材料。

[案例 1]

轮毂变形 保价5600元德邦只愿赔100元

3月13日,卢小姐向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线投诉称,2014年1月,她从淘宝网上以5600元价格购买4个宝马X6汽车改装轮毂,付款发货,收到货后,因型号不匹配,与淘宝网沟通后无理由退货。保价5600元让德邦物流运回去后,一个轮毂变形,德邦只愿赔100元。

卢小姐说,由于经常通过德邦发货,这次才继续选择德邦,将那四个轮毂,从她所在地青海省西宁市退回淘宝上网店所在地的广州。2月11日,她按德邦要求给货物打了木架,每个包好两个一组放了进去,为确保四个轮毂安全退给网店卖家,她在付完298元运费并保价5600元后,还再三向德邦强调必须确保货物安全无损抵达目的地。

“打木架费、运费、保价费,各项费用加在一起,我付了750元——比网店原来发来时贵了500元。”卢女士

说,“为安全只能这样”结果,2月24日,网店收到退货后发现4个轮毂中的一个变形了。

卢女士告诉记者,被告知如此情形后,她当即与德邦物流商量,让网店提走三个未变形的轮毂留下那个已变形轮毂,由送货员实事求是配合办理异常签收后,她再凭保价单向德邦物流索赔,被拒绝。

“他们给我发图片说我是骗子,我打德邦客服电话投诉,对方让我等待。”卢小姐说,等待中她得到的一种答复是:德邦规定只要货物外包装完好概不理赔,此次运送后,虽然一个已轮毂变形,但外包装没有变形,只能赔偿100元。“现在我的货发到广州没人管,东西放在那里退不回来,钱也拿不到,而德邦的回复只是一味的请你等等,我们联系,货运部回复:不理赔,你爱怎样就怎样”。

[回复]

货物损坏原因有争议 100元是补偿

根据卢小姐提供的物流单号,记者在德邦官网上能查询到相应物流记录。物流记录显示,卢小姐所运这批货物有76公斤,以精准卡航方式运输,于今年2月11日在西宁市揽货后,经德邦西安市运输中心,于2月16日上午11:28运达目的地广州白云区沙太路天健营业部,之后多次通知收件方,除了3月9日一次语音通知失败外,至3月18日的多次通知均显示成功。

记者将相应情况告知德邦物流总部品牌公关组公关专员鲜先生后,

他回复如下:“经过公司内部调查核实,此货经过我司打木架,到达广州之后,整体木架完好,内部纸箱也完好,但是客户坚称是我司托运造成损坏(轻微磨损),整个托运过程中并未出现因物流造成的明显的外包装损坏,货物又是金属制品,很难确认是德邦托运所造成还是货物的质量问题,鉴于客户货物确有磨损,从服务客户的角度,我司经过咨询相关售后厂家,愿意为客户补偿100元维修费用。”

