



货物运输中受损 照价赔偿咋那么难?

○律师说法:是否保价,不影响承运人承担责任

○业内人士:运输大件前,双方应确保是否固定



本月初,南岸区的张先生通过某网络平台运送花25000元买来的摩托车,运输途中,摩托车受损,更换新的配件需要上千元,可平台与司机只愿意各赔200元。

随着物流业的飞速发展,货物运输过程中,损毁、遗失等情况时有发生。多位消费者表示,货物受损后,难以照价赔偿。



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们,记者帮你办



运输中受损 平台赔200元,司机赔200元

张先生在南岸区从事二手摩托车交易。他告诉记者,本月初,自己在货拉拉平台下单,通过入驻该平台的面包车,运输花费25000元买来的摩托车,运输途中,摩托车受损,换新的配件需要上千元,于是,他找到平台和运输司机协商赔偿。

“一开始,他们给出的赔偿方案是:平台赔偿200元,司机赔200元,再送200元优惠券。虽然不满意,但本着息事宁人的原则,我同意了该方案。之后,方案变更,取消了200元优惠券。”张先生质疑,摩托车受损,影响二次销售不说,如此赔偿,自己还要额外承担更多的维修费用,可责任并不在自己。

他提到,搬运摩托车上车时,自己专门嘱咐司机,要求妥善固定好摩托车,但司机却并未照做,导致摩托车在运输过程中受损。

“他们还告诉我,要不然就走司法程序。”张先生表示,耗着也不是办法,打官司又费时费力,无奈之下,自己只好同意最终赔偿方案。

记者联系上货拉拉平台,相关人士回应称,关于此单,消费者与司机已经达成和解,司机的确存在一定过错,司机进行了一定的赔偿,平台也有一定的补贴。该人士提醒,对于贵重物品,消费者下单时,可选择对货物进行保价。

对于保价的说法,张先生并不认可:“我的确未保价,但无论是否保价,摩托车在运输过程中损坏,平台和司机要负起责任。”

照价赔偿难 多位消费者被动接受赔偿方案

不单是张先生,记者注意到,关于货物在运输过程中损坏的消费维权案例在多个平台都出现过,能照价赔偿的较少。

有消费者称,自己通过某快递企业寄送全新手机,到货后发现明显划痕,快递企业以未保价为由,无法进行全额赔偿,目前正在维权中。

还有消费者表示,自己通过某平台运送冰箱导致损坏,遭遇了司机、平台互相推脱:订单结束,无法联系上司机,平台不愿意赔偿称只是撮合作用。

多位消费者告诉记者,货物运输中受损,联系平台或者快递企业要求赔偿时,一般会被告知未对物品进行保价,无法照价赔偿;即便进行了保价,有时也难以获得令人满意的赔偿方案。与张先生一样,多数消费者抱着息事宁人

的态度,最终,只好被动接受平台或者快递企业给出的赔偿方案。

记者注意到,在平台上,往往有运单协议。

货拉拉平台的相关协议就明确,消费者托运货物要承诺并明确,已根据国家或行业包装标准进行了妥善包装,且包装完全符合短途以及长途运输的基本要求,若违反,货拉拉对此不承担责任。如未保价,在运输费3倍或1000元限额内进行赔偿;已保价,则按照保价金额和实际损失的比例赔偿。

另一平台则写明,对未保价货物,最高赔付3倍运费;保价物毁损或灭失,按照保价金额、实际价值等因素,综合考虑赔偿。外包装无明显异常而内件短少或损毁,包装破损位置与托寄物受损位置不一致、派送时签收人当面签收未提出异议的,平台不承担责任。

律师说法

是否保价 不影响承运人承担责任

企业或平台的相关保价协议,是否有效?

北京市康达(重庆)律师事务所高金宽律师表示,依据《中华人民共和国民法典》第八百三十二条,承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。承运人(需要根据企业或平台运营模式来确认)和托运人(消费者)可对运输过程中货物毁损、灭失的赔偿额进行具体约定,可写进协议以明确。

“货物是否保价,并不影响快递企业或平台承担运输过程中货物损坏应负的赔偿责任。”高金宽认为,针对企业或者平台提供的保价服务,一般需要消费者额外付费,并不属于消费者与企业或平台之间的运输合同法律关系,应该是基于运输合同而新设的保险合同法律关系。如果消费者不额外付费,不进行保价,那么货物在运输途中毁损、灭失,企业或平台并不是只按照发布的赔偿限额向消费者赔付就行了,还是要进行具体的过错责任划分,然后,确认各自的责任承担比例。

由于企业或平台协议及相关条款并非与消费者进行协商拟定,而是由平台一方出具,那么,在协议及相关条款的履行、解释方面,需要遵循民法典设定的格式条款规则,比如:提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,可以主张该条款不成为合同的内容。



摩托车在运输中受损 受访者供图

监管部门

协商不一致,可投诉反映

除了与快递企业或货运平台协商,消费者还有哪些渠道可以维权?

重庆市道路运输事务中心工作人员表示,涉及道路运输行业的维权问题,如与货运、物流平台就赔偿金额协商不一致,可拨打交通运输服务热线12328进行反映投诉,会有工作人员进行跟进处理。该工作人员提醒,根据《中华人民共和国道路运输条例》,虽然从业人员使用总质量4500千克及以下普通货运车辆从事普通货运经营的,无须申请取得道路运输经营许可证及车辆营运证,但仍需要被监管。消费者需要进行货物运输,应选择有资质的运输企业,一些网络平台只是聚合信息,类似于中介,非运输承运主体。

重庆市邮政管理局相关人士表示,如果消费者遇到涉及邮政、快递的维权问题,与平台或者企业协商不一致的,可拨打12305,也可登录邮政业申诉服务平台进行投诉反映。涉及损失赔偿,适用民法典相关规定,消费者也可通过法律途径维权。

业内人士

运输大件前 双方应确保是否固定

业内人士建议,寄送摩托车、电器等“大件”物品时,首先,应先了解物流公司的信誉和客户评价,选择有良好口碑的公司。其次,根据货物的重量、体积以及目的地等因素,比较不同物流公司的报价,同时,考虑服务质量,选择性价比最高的服务。第三,考虑物流公司的运输安全保障措施,如是否提供保险、是否对货物进行安全检查等。第四,运输前,双方应确保货物是否用专业的固定工具或材料进行固定,确保货物在运输过程中不会因晃动或碰撞而受损。

新重庆-重庆日报记者 朱婷

一边是车主保费高
一边是险企承保亏

新能源车险 两难局面如何破解?

今年以来,新能源车大卖,在国内乘用车销量中已经占据半壁江山。然而,给爱车上保险的问题让不少新能源车车主感到头疼。

一边是车主保费高,一边是险企承保亏,这样的两难局面如何破题?“新华视点”记者对此进行了调查。

保费高、投保难、承保亏

今年11月,家住浙江的陈先生想给家中新能源车上保险,但多家保险公司表示“给不了报价”。陈先生称,这辆车上一年的交强险,现在只有一家大型险企愿意承保,报价高达8800元,而去年保费仅4000元左右。

陈先生的报价单显示,所上险种中,仅车上人员责任保险就近3000元。“车上人员每人保额30万元,我不想保这么高额,但低了保险公司就拒保。”

陈先生的遭遇并非个例,新能源车保费高的问题切实存在。国家金融监督管理总局数据显示,2023年,新能源汽车车均保费为4395元,比燃油车高63%。扣除车龄等因素,新能源车保费仍比燃油车新车高约10%。

与此同时,虽然目前我国新能源车险投保率呈现平稳上升态势,但投保难、拒保等问题仍不时出现。

营运车驾驶里程远超私家车,风险水平较高,在商业险方面的矛盾尤为突出。上海网约车司机蔡先生表示,他一年出了三次险,下一年的保险费用从1万元涨到了1.8万元;有的同行还遇到拒保。

关于新能源车险,车主有怨言,保险公司也有难处。

金融监管总局数据显示,全行业2023年新能源车险综合成本率高达109%,承保亏损67亿元;赔付率达84%,比燃油车高约10个百分点。

“车险自主定价系数有上限,保费不可能无限提高。有些网约车常见车型我们明知道承保一定会亏损,但‘商业险愿保尽保’的导向存在,我们还是尽量承保。”某大型财险公司一名业务负责人说。

今年初,金融监管总局印发《关于做好新能源车险承保工作的通知》,提出“各财险公司要严格依法做好新能源车的交强险承保服务,不得拒绝或者拖延承保交强险”,要求大型财险公司“积极承保新能源车商业保险,确保实现愿保尽保,满足消费者的保障需求”。

共同发力破解新能源车险难题

记者调查发现,新能源车险保费高、承保亏,主要源于出险率高、维修价格贵、数据积累不足三方面因素。

“丰富新能源车险产品,优化市场化定价机制,研究出台推动新能源车险高质量发展的政策措施,持续深化车险综合改革。”金融监管总局办公厅不久前发布的《关于强监管防风险促改革推动财险业高质量发展行动方案》,针对新能源车险的问题提出了具体举措。

记者了解到,关于产品方向,监管部门明确“研究推出‘基础+变动’组合保险产品”。

业内人士认为,这类产品可以依据车主从事网约车行为次数、里程数等研判风险,让风险与保费更加匹配,同时能够避免非营运私家车车主因购买网约车热门车型而受到“误伤”。

数据互通也是破解新能源车险难题的一个重要突破口。郑伟建议,在严格匿名化前提下推动车辆使用性质和驾驶行为等数据互通,解决保险公司对新能源车数据积累不足等问题。

在发挥市场机制作用方面,当前,我国燃油车车险自主定价系数浮动范围为(0.5至1.5),新能源车险为(0.65至1.35)。中国社会科学院保险与经济发展研究中心副主任王向楠建议,进一步放开新能源车险自主定价系数,依据风险水平实施差异化定价,提高定价精准性和险企承保意愿。

不过,自主定价系数进一步放宽后,价格浮动范围势必会进一步扩大,部分高风险车主保费可能会有所上调,低风险车主可能会享受更大的保费优惠。

专家认为,解决新能源车险难题,需要险企、车主和车企三方共同努力。险企应增强风险识别和评估能力,有效控制综合成本率;车主应改善驾驶习惯,降低事故风险;车企则应丰富维修渠道,力争从源头降低车主维修成本,推动降低新能源车险保费负担。

据新华社