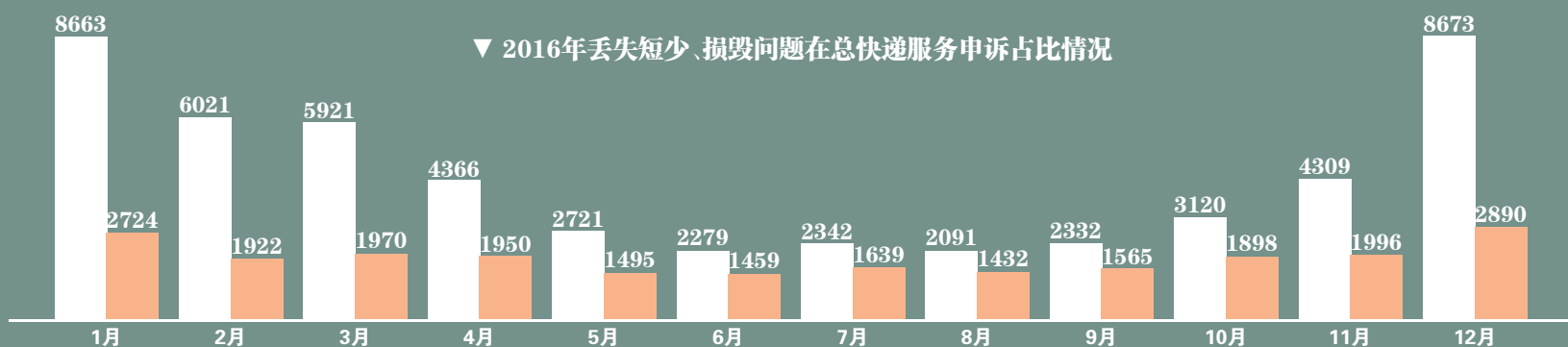




▼ 2016年丢失短少、损毁问题在总快递服务申诉占比情况



保价品没有特殊通道

在快递丢件问题频出,赔偿标准成为消费者解决纠纷困扰的同时,选择保价服务和保留凭证成为消费者在有限空间中的可作为之举。但保价服务如今也面临使用人群规模小、实操争议多的现状。快递保价服务仍处于稚嫩的成长状态,且尴尬境遇难有进展。

在消费者邮寄的快件出现丢失或者损坏短少的纠纷中,在邮寄贵重物品时选择保价服务往往成为经验教训之一。与大多数增值服务不同,业内人士指出,对于快递而言,理论上来说,保价快递与未保价快递相比,发生丢件的风险是均等的,破损的风险可能会稍微低一些。但如果考虑到人为偷盗等情况,丢件损毁的风险又较普通未保价快递高一些。

顺丰速运一位快递小哥告诉北京商报记者,保价的快件在运输时不会特殊对待,只是在包装物品的时候会慎重,包装得更安全一些。这一说法得到了一位不愿具名的快递企业高管的证实:“保价快递确实没有特殊通道,只不过是说在出现快件丢件损毁时对应的赔偿额度与普通快递不一样。另外,对于保价快递,快递承运方会在快件外面贴一个保价的标签。”上述高管告诉北京商报记者,保价快件与未保价快件在运输过程中的大通道是一致的,转运分拨时可能安排多个保价快件在同一集装箱进行分拨。理论上来说,保价快件与未保价快件的遭遇丢件的风险是均等的,但因为包装更慎重或者包装上有保价签提示,遭遇损毁的可能性稍微小一些。

值得注意的是,上述业内人士提到

的保价快件的标签或给消费者托寄的物品带来另外的风险。在网络中有声音指出,快件从寄出点到达收件点的过程中有多个环节,而保价快件也容易成为部分品行不端的工作人员或者是一些蹲点快递网点的不法分子的重点下手对象,北京商报记者在不少业内人士处证实了这一观点。如果考虑到这一风险,选择保价服务的快件丢件的可能性甚至要高于没有保价的快件。

赔付踢皮球

值得注意的是,快递企业在快件丢失短少、损毁的纠纷中屡屡提及的保价,在各个快递企业的服务条款中可以看到,关于保价的收取标准和上限,各个企业都不一样,都有自己的标准。

如圆通最近新推出的保价服务,将保费分为四档,最低保费为1元,可享受1000元以内的保价,2元的保费可享受1000—2000元的保价。另外如果快件物品的价值在2000—3000元时,需要按照价值的3%支付保费,快递物品价值在1万—3万时,保费率为5%。此外,圆通方面表示,单票快件最高声明价值不超过3万元。而北京商报记者在顺丰速运面单上看到,顺丰速运面单上涉及保价的内容有两条,一是取用声明价值的5%的保价费率,二是其他项中的特殊保价。韵达快运的面单保价则为申报内件价值的3%,保价快件在申报内件价值范围内进行赔偿。

但值得注意的是,保价看似明确了赔偿标准,但这一标准在实际操作中遭遇了不少坑。如上述圆通在保价中的规定,单票快件最高声明价值不超过3万元。如果快件出现问题按照保价服务协议进行理赔,对于一些价值超过这一声

明价值上限的快件来说并不合适。

此前也曾有中通快递方面关于保费的奇葩规则的报道,中通快递员介绍,快递保价在5000元以上的,用户要在“损毁不保”一栏签字,而签字之后,快递公司只承担快件丢失责任,不承担损坏责任。而更多的是,保费对应的是理赔上限,业内人士坦言,消费者选择保价服务,在发生问题后的理赔当中,往往难以获得上限数字对应的赔偿。

此外,快递企业自己设计的保价条款,其合法性也颇具争议。早在几年前,当时的北京市西城区人民法院研究室法官助理高翼飞就曾指出,快递服务协议中关于“贵重物品必须保价”的条款通常印制于快递物流详情单的背面,而实践中快递公司的业务员在寄件人签字前并未向寄件人提示和解释该条款的内容。纠纷发生后,快递公司又以寄件人签字为由,主张寄件人愿意接受保价条款的约束而不予进行实际赔偿。《合同法》规定,采用格式条款订立合同的,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请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。快件保价条款明显违背上述条款,应属无效。

丢失风险均等

限额成为保价索赔的首要尴尬,一家快递企业工作人员告诉北京商报记者,保价快件的保费与正常快递业务获得的收入一样,业务进行的各个环节都会从中获得对应的利润。而在此前的报道中,有经营快递业务的人士表示,国外快递企业是将保价业务交给专业的

保险公司,而国内的快递企业一般是根据快件丢失损坏率选择投保,剩下的保费作为现金流成为企业运转经费。因此如果出现非投保地区的赔付案例,快递企业则需要支付这部分费用,设置上限无疑是为尽可能多地在保价业务纠纷中保障自己的利益。

按照业内人士介绍,保价快件与未保价快件中转渠道和方式一致,丢失风险也均等,还有可能遭遇保价后却不能完全获得物品价值对应的赔偿,这着实让快递企业提供的保价服务处于尴尬境地。有消费者坦言,在无保价快件丢失损毁的纠纷中,如果举证到位,也可以依据《合同法》的相关条款索赔,显然比选择保价服务简单得多。但如果现行法律法规条款没有修改,则又将陷入多种赔付标准的纠纷当中。

也有消费者有另一种思路,有消费者猜测是否存在这样一种可能,当选择保价服务的业务占到企业快递业务的一定比例时,快递企业针对保价快递开设VIP渠道。高翼飞也曾提到,快递公司对保价货物急于妥善保护,致使保价货物与未保价货物置于同等危险之下。建议快递公司对于保价的货物与未保价的货物区别对待,对保价货物采取更安全的存放及运输方式。

但业内人士坦言,这种可能性不大。首先,不少物流企业获取的是规模性效益,如果渠道能够进化到更为精细的程度,风险较大的相对厨房流通方式会被淘汰掉。最重要的是,快递专家赵小敏指出,一旦新的快递条例明确了赔偿方式和标准或者《邮政法》和《合同法》等相关法律法规的条款在关于快递丢失损毁等方面的赔付依据,保价的尴尬处境将有大的改善。