

顺丰快递38万元的劳力士,结果不见了。记者在杭州做了调查——

5家快递公司,只有一家肯寄

快递贵重物品遗失,理赔有讲究

本报记者 吴越 文/摄 实习生 杨孜晗



吉林一位表商石先生通过顺丰速运,往广州寄一块价值38万元的劳力士手表,结果收件者拆开快递发现:手表不见了。

在快递和我们生活息息相关的当下,贵重物品如何安全邮寄引发不少人的担忧。近日,本报记者以邮寄40万元的贵重物品为由,咨询邮政、圆通、丹鸟等5家较为常见的快递网点。结果,4家快递公司均予以婉拒,“无法保障100%安全交付,建议走顺丰。”

事实上,贵重物品在快递途中丢失或破损的情况并不少见。邮寄贵重物品该注意什么?如何保障贵重物品运输安全?本报记者进行了调查。



揽件中的邮政快递员

顺丰速运38万元劳力士丢了 找不到公司答应赔

据报道,价值38万元劳力士手表的收件方,给石先生发来的开箱监控显示,打开表盒后并没有手表,只有吊牌等附件。

石先生仔细观看这段视频后发现了异常。原来石先生在发货时,为了避震在表盒外包装了泡沫袋,还用胶布带将其固定。但是收件人拆开快递箱时,表盒外已经没有了泡沫袋。由此,石先生怀疑可能有人事先开过箱。

让石先生庆幸的是,幸好寄件、收件双方都在监控下操作,相关视频可证明38万元劳力士是在顺丰运输链上丢失。

石先生向吉林顺丰询问,劳力士手表在哪个环节丢失?一名负责安全保障的工作人员回应:“我们一直在找。”石先生继续问:“你觉得哪个环节丢的?”这名工作人员回应:“我感觉是收件小哥。”

随后,石先生电话联系顺丰速运总部。一名工作人员表示:“订单正在调查,现在还没有一个最终结论,会安排专人对接。”

石先生表示,发现劳力士手表丢失后,他第一时间就报了警,“要求顺丰速运找回这块劳力士,或是按照手表实际金额赔偿(因为没有保价,石先生起初得到的理赔方案是1000元)。”

7月24日,本报记者从石先生处获悉,他还不清楚哪个运输环节出了问题,但是已经和顺丰速运达成一致,“顺丰速运希望给点时间,他们会尽力寻找。如果最终没有找到,公司会按照手表实际价格赔偿。”

询问5家快递公司 有4家拒收贵重件

现在快递贵重物品,已经成为很多人生活中的常事。那么快递公司对承运贵重物品是何种态度?

7月25日,本报记者以邮寄40万元的贵重物品为由,走访顺丰、邮政、圆通、丹鸟、中通等5家快递公司。结果发现,有4家明确表示拒绝收件,只有顺丰表示可以承揽。

当天中午,在杭州拱墅区某小区揽件的丹鸟快递一名工作人员张晓生(化名)告诉记者,“太贵重了,不收。我们对贵重物品认定标准是价值2000元以上,一旦发现是贵重物品,我们基本拒绝揽收。”

“我能保证收件环节不出问题,但无法保障别的环节不出问题。毕竟保价费用低,万一运送环节出了问题,我们和公司都承担不起责任。”张晓生说。

杭州和睦路圆通快递一网点的工作人员同样拒绝揽件。他向记者表示:“高于2000元的物品不揽收,我们理赔服务不够完善,万一物品丢失或损坏,大家都不愿意看到双方扯皮。”

随后,记者向杭州中通快递杭州一网点了解。对方称,他们目前并未揽收过价值数十万的物品,不保价的物品最高赔偿2000元,就算保价的物品最高也只能赔偿3500元~4000元。

本报记者向中国邮政速递官方客服咨询,一名负责揽收的客服对此婉拒:“40万元的物件价值太大,公司最大保价金额是5万元。如需保价,寄件人需额外支付249.5元,如果丢件,最多赔偿5万元。”

在调查中,记者发现,明确规定40万元手表在揽收范围的快递公司,只有顺丰速运。在工作人员的指导下,记者打开小程序的寄快递页面,在物品栏填写为手表,基础保栏保价金额输入40万元,结果提示需2000元保费,费率0.5%,但仅限于为50万元以下的物品提供保价服务。

快递遗失贵重物品 理赔时有哪些讲究

遇到贵重物品被快递公司遗失,寄件人该如何处理?

对此,国家邮政总局相关工作人员建议,寄件人可以先和快递公司协调沟通,如果对方答复不满意,可在国家邮政局“12305平台”申诉。相关工作人员会帮助调解,如果对调解不满意,建议走法律途径。《快递暂行条例》《中华人民共和国民法典》等对快件延误、丢失、损毁的赔偿有相应规定。

“如果快递公司确实存在违法违规行为,比如偷盗快递等恶意行为,除了第一时间报警外,还可向国家邮政总局进行举报。”国家邮政总局相关工作人员说。

事实上,贵重物品万一在快递途中被丢失,如何合理理赔也尤为重要。本报记者查阅多家快递公司条款发现,不少快递公司会在下单协议中规避自身风险。

例如,菜鸟裹裹在4月1日生效的《上门取件物流综合服务协议》中,列举了《重货物品限制和拒收目录》。其中在“工艺品类”中规定“物品单票保价在5000元以上的拒收”。协议还用黑色加粗字标注了“审慎阅读”:“货物丢失(物品未保价)赔付规则:货物整体丢失的物品损失,若该订单属于淘系逆向件且用户可提供有效货值证明的,菜鸟或菜鸟指定的物流服务商按照丢失物品的有效货值赔偿;除淘系逆向件外的其他上门取件订单,若用户能够提供有效货值证明的,菜鸟或菜鸟指定的物流服务商按照丢失物品的有效货值赔偿,最高不超过600元;若用户不能提供有效货值证明的,菜鸟或菜鸟指定的物流服务商最多按照10倍运费赔偿,最高不超过600元。”

对此,本报记者梳理网上多起贵重物品诉讼案件发现,在司法实践中,多家法院支持快递在没有保价的情况下发生毁损、丢失等情况,可以依照民事法律的相关规定,要求快递公司进行赔偿。

调查中,多家快递网点工作人员提示,快递在揽件、分拣、仓储、运输等运输环节尚需完善,确实容易损坏和丢失物品,寄件人按照实际价值保价即可,公司根据实际购买发票金额理赔,超额投保部分不在理赔范围内。

采访中,多名业内人士提醒,快递公司应当明确提醒消费者对贵重物品进行足额保价,告知相关保价规则和保险服务项目,同时提高对贵重或特殊物品的监管保障。此外,建议寄件人邮寄贵重物品时选择保价服务,并保留好寄送物品状况及物品价值、寄件收据等相关证据。

