

保价五千的拼接屏破损后遭“免赔”

客户与德邦快运僵持四个月，帮办记者介入后重新定损



文/片 记者 张国桐 赵长春

通过德邦发快运 到货时出现破损

9月22日上午，说起这长达4个月之久的快运纠纷，董先生苦笑着告诉帮办记者：“我按照德邦的要求来申请理赔的，结果他们现在答复我说免赔。”

今年5月，做拼接屏生意的董先生与广州一家公司谈成了一单生意，按照对方要求，董先生通过德邦快运向这位客户发了一台价值5000元的拼接屏。在发货时，考虑到货物的价值，董先生特地给货物做了5000元保价。

“货是5月6日发出的，当时是德邦工作人员上门取货的，外包装和拼接屏是完好的，运费等费用是到付。”董先生说，5月9日，货物到达客户手中。然而，在德邦工作人员在场的情况下，客户打开货物后发现，拼接屏上的一个角出现了损坏。正因如此，客户选择了拒收。

“客户发现货物出现损坏后，当场给我打了电话，德邦工作人员也给我打了电话。”董先生告诉记者，“因为货物进行了保价，我就想着申请理赔，并要求把货发回来。毕竟这个拼接屏价值也不小。”在董先生与德邦工作人员沟通时，对方告知他，需要先支付运费等费用，并且按照异常签收处理后才能申请理赔。对于这种说法，董先生当即回绝。

双方数月僵持不下 货物运回又现多处损坏

“本来货物出现损坏，我就已经遭受损失了，还让我再支付费用，并且还得用异常签收来处理，我觉得事情不应该这么处理。”董先生说。

董先生本以为德邦快运能够顺利地走理赔程序，没想到，在拒绝支付费用和异常签收后，双方竟然僵持了近4个月，而货物一直储存在德邦，并且还出现了

近日，壹粉董先生向齐鲁晚报官方客户端齐鲁壹点情报站报料称，今年5月，他通过德邦快运向客户发了一台拼接屏，考虑到货物价值较高，他特地给快递做了5000元的保价。可没想到，发快递过程中拼接屏出现了破损，货物到达时遭客户拒收。

针对该情况，董先生向德邦公司申请了理赔，然而，双方在僵持四个月后，德邦公司给出了免赔的答复。对此，董先生表示：“货是发快运中损坏的，为何要让我自行承担损失？”



▲董先生在济南收到被返回的货时拼接屏出现了多处破损。

▲董先生手机上理赔信息显示快运货物破损。受访者供图

中转的情况。直到8月31日，在双方数次沟通后，货物终于从广州发回了济南。

董先生表示，9月3日，货物到达了济南，结果打开货物后发现，原本已损坏的拼接屏损坏程度更严重了，“当时客户拒收货物时，拼接屏就损坏了一个角，但9月3日我收到货物时，拼接屏出现了多个损坏点，屏直接没法用了”。

董先生说，在货物到达济南时，他曾询问过德邦工作人员，对方的说法依旧是支付200余元赔偿，该费用包含保价费、运费等，除此之外还需按照异常签收来处理。

“德邦工作人员说，程序就是这样的，所以9月我就按照德邦工作人员的说法进行了处理，并当场申请了理赔。结果一段时间后，德邦答复我说，货物发出时就是损坏的。”董先生说，听到德邦的说法，他觉得既然说货物发出时就出现了损坏，那么德邦应该拿出证据来，但对于他提到的“谁主张，谁举证”的说法，德邦并未给予答复。

手机显示理赔“已完成” 客服告知意思是“免赔”

根据董先生提供的快运信息，帮办记者发现，5月6日，货物被德邦济南历下区科技市场营业部揽收后，于5月9日到达德邦广州南沙区大同村营业部，并于当天15时许到达客户手中。之后，5月9日15时许，快运信息显示“快件已破损”。接下来，5月11日至5月31日，德邦多次派送货物，但均被收货方拒收，并且在5月31日，快运信息显示“客户拒付费用”。

“客户拒收后，货一直存在德邦，而且5月31日显示客户拒付费用后，一直到7月4日货物才出现派送，7月25日快运信息显示‘滞留原因：其他’。”董先生说，从7月25日至8月30日，在长达30多天的时间里，没有任何货物的快运信息，直到双方多次沟通后，德邦答应把货物发回济南，货物才再次出现快运信息。

此外，董先生的手机上显示申请理赔“已完成”，但董先生询问

问德邦客服后，客服人员告知，“已完成”的意思是“免赔”，“系统显示理赔原因是内物破损和外包装破损，客服好像说是由于货物完好，所以免赔”。

董先生说，客户拒收时，由于拼接屏损坏程度较小，他的损失也就小一些，但货物发回济南后，他收货时发现，拼接屏又多出了几个损坏点，导致拼接屏无法使用，德邦现在答复免赔，那么，他的损失该由谁来承担呢？“我就希望德邦能够给我理赔。”董先生说。

双方达成一致意见 理赔金额三日内到账

针对董先生反映的问题，9月22日，帮办记者拨打了德邦客服电话。对于5月9日德邦快运信息显示的“快件破损”，以及董先生申请理赔后，德邦客服人员答复的“货物完好免赔”等情况，德邦工作人员回应，他们已经接到相关情况，会抓紧核实了解，尽快给予回复。

9月22日17时许，董先生告诉帮办记者，德邦与他取得了联系，经双方沟通，德邦已作出理赔处理。

德邦方面也对此事作出了回应。德邦一名工作人员表示，关于拼接屏破损事宜，经过核实，从广州到济南段，货物确实出现破损。现已重新定损，和客户达成一致，理赔金额于三个工作日内到账。

履行行政处罚 决定催告书

沐综执催字[2021]8138号
袁兆伟，身份证号码：371329198109161810，本机关受理你未经依法批准，擅自于2021年11月23日在临沭县玉山镇早科村东北岭上挖取页岩酥砂一案，我局已于2022年1月10日作出《行政处罚决定书》[2021]8138号，并于当日向你送达。你至今尚未履行该处罚。现依法向你公告送达《履行行政处罚决定催告书》(沐综执催字[2021]8138号)。自公告之日起六十日内来本局领取《履行行政处罚决定催告书》，逾期视为送达。如不服本决定，可在送达之日起六十日内，向临沭县人民政府申请复议或在六个月内向临沭县人民法院起诉。
特此公告
临沭县综合行政执法局
2022年9月21日

精品资讯 订版电话：(0531) 85196204	家电维修 ◆修家电、水电 13953195015	综合招聘	高薪招聘幼儿教师 济南市历下区幼儿园，五险一金，待遇优厚。 18764133287	诚聘银行金融护卫 2800-3300元，18-53岁，交五险，月休8天，有保安证优先。 武队长 13953185255	家政服务 ◆家政 13793180410 ◆收购字画 ◆求购 15864536825
法律咨询 ◆执行监督再申请 17800129801北京	“遗”份嘱托，后顾无忧 智慧老人遗嘱库是一家专注于做遗嘱业务的民生服务机构，因为专注，所以专业。为了让所托遗嘱规范有效，避免纠纷，智慧老人遗嘱库提供专业遗嘱服务，订立规范、合法、一对一解决您的遗嘱法律困扰，严格保密。智慧老人遗嘱库通过“十大措施”让遗嘱依法规范有效，无后顾之忧。 电话：18953140780（省内可上门服务） 地址：济南市槐荫区财富时代广场2号楼1110室	招生咨询	专业疏通	高中学籍咨询 18615236660李	专业疏通改造修换马桶 杨 15098882348 82217833打孔、抽化粪池

诚信回收老酒 茅台、五粮液、剑南春、国窖、洋河、老郎酒、老董酒、老赖茅、虎骨药酒、海参虫草，名人字画。 18653126486	高价收购名家字画 古籍碑帖 老酒 瓷杂 电话：18866867078 地址：舜耕路6-1号（泉城公园东门北50米路东）大雅堂美术馆	山东艺晟拍卖有限公司 征集收购 名家字画、古董珍玩 正规拍卖，前期无费用 电话：15066157157 陈老师 15854122219 刘老师 地址：英雄山文化市场449号	先行众创空间招商 成熟工业园区，优越营商环境。惠企政策对接，管家贴心服务。 现有100m²、120m²、230m²、300m²、435m²、800m²、1700m²、1960m²、2100m²车间独立出租，配套宿舍15-30m²独立卫生间。 专业团队运营，提供全方位标准化服务，免费代办各类经营手续，提供相关帮扶补贴，欢迎垂询！ ◆高新万达J1楼1501室180平，办公家具齐全，对外出租出售 ◆阳光100国际新城E区1号楼503室学区房出租出售 垂询热线：13805408666 王经理（微信同号）
--	--	--	---

康养服务专版 订版电话：0531-85196204	开业钜惠！高端颐养！ loft公寓，一户一院一菜地。 《济南南山瑞鑫苑颐养院》 18560005566 导航：济南瑞鑫苑民宿	智能手机社区讲堂 邀请函 本次活动，依托社区居委会日间照料中心、社区综合服务中心等，在济南设立100处老年人学用智能手机集中培训点，为有意愿的老年人就近就便提供免费培训。 现招募社区居委会、日间照料中心、社区综合服务中心合作等共同举办。	公益 联系电话：0531-85196199 更多内容请扫码观看
-------------------------------------	---	---	--

公建民营示范单位 利农社区养老服务服务中心 专业医护服务 社工服务 高端智能适老化管理设备收住自理、半失能、失能长者；长期照护保险、医保定点机构 咨询电话：18595257061 0531-55832999 地址：历城区山大南路31号	夕阳金秋老年公寓 民政局批准正规单位，新建公寓楼房间朝阳，每个房间带卫生间，阳台，清真食堂，设施齐全，医养结合，如需入住免费去接。长期聘护工 电话：87158977 87159877 地址：刘长山路延长线白马花园南区16号楼	济南锦泰护理院 医养结合、设备齐全、优质服务、价格合理 长期诚聘：护理人员 电话：86067888、15688862790 地址：经十路腊山立交桥段南路124号 济南股骨头医院院内内	市中区社会福利服务中心（悠然亭颐养中心） 五星养老 医保定点 文化养老 医疗护理 康复疗养 7天试住 地址：市中区·二环西高架桥下·腊山路16-3号 详询：88819955
--	--	--	---