

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

托运丢失Chanel包包 国航只肯赔1000多元人民币

记者调查：“贵重物品”只是“不建议”托运

日前,市民王先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,通过国航托运行李时,丢失了一只价值3950欧元的Chanel包包,自己最后只获赔人民币1000多元。记者4月9日联系国航客服后,对方表示会继续联系王先生善后处理。

青年报记者 罗水元



被撬坏的行李箱锁上有明显划痕。

受访者供图

旅客投诉： Chanel包包托运丢失 赔偿金额差太多

王先生称,他于北京时间2月13日从法兰克福乘前往上海的国航ca936航班。起飞前将行李装箱托运。航班于2月14日下午1:30到达上海浦东国际机场。下机后,他便按正常流程前往行李处取行李箱,结果未能取到。

王先生告诉记者,事发后,他便与机场工作人员联系,经查询被告知,他的那个行李箱有90%的可能性“还丢在法兰克福机场,将于2月16日随同航班运回来。当天晚上,他再次前往

浦东国际机场,等了两小时才等到机场工作人员推出他那件行李箱。拿到箱子后,王先生发现行李箱锁被撬坏,“箱内行李被翻得一塌糊涂”,一个价值3950欧元的2.55黑色金链型全新Chanel中号包不翼而飞。

王先生说,他第一时间报案后,国航只同意赔偿总计1000多元,其中包括行李延误费300元人民币,锁被撬的损失200元人民币,行李遗失费用90美元。

“对于遗失行李的赔偿,国航只愿按行李重量3公斤来计算,赔偿90美元。”由于Chanel包包价值3950欧元,王先生明确表示不同意上述善后处理方案。

13日后,交涉中王先生又被告知,贵重行李不允许托运,Chanel包包遗失与其自身有关。“机场又没有醒目牌子说贵重物品不能托运,Chanel包包丢掉了,怎么能说我不该将它托运?”

国航回复： 如旅客不满意,会继续与旅客联系”

记者登录中国国际航空公司官网查询后发现,“不允许作为托运行李或夹入行李内托运的物品”一栏里明确规定不适合运输的行李包括“由于物品的危险性、不安全性,或由于其重量、尺寸、形状或者性质,或考虑到包括但不限于飞机机型的因素易碎或易腐物品以及锂电池等物品”。这里没有提到贵重物品。

但在“不建议作为托运行李或夹入行李内托运的物品”一栏中则包括“现金、有价票证、珠宝、贵金属及其制品、古玩字画、电脑、个人电子设备、样品等贵重物品、重要文件和资料、旅行证件等物品以及个人需定时服用的处方药。”这里提到了“贵重物品”。

对于未投保国际航班行李托运延误、损坏或丢失的赔偿标准,中国国际航空公司在官网上作了以下几点说明:

- 1、对于符合《华沙公约》标准的航班,行李赔偿限额为每公斤17 SDR(国际货币基金组织规定的特别提款权,(1)SDR的价值约为1.37美元,其兑换率可上下浮动)。如行李的实际损失低于此标准,将根据行李的实际损失进行赔偿。非托运行李的赔偿限额为332 SDR。
- 2、对于符合《蒙特利尔公约》条件的航班,行李赔偿限额为每公斤30美元(或等值外币)。如果行李的实际损失低于此标准,将根据行李的实际损失进行赔偿。如果能提供适当证

明,每名旅客托运和非托运行李的赔偿限额为1131 SDR。

3、如不能确定行李重量,公司将根据各级客舱每乘客免费行李上限规定的重量进行赔偿。

4、行李延误的一次性赔偿金额为:经济舱300元人民币(或等值外币),公务舱400元(或等值外币),头等舱500元(或等值外币)。

4月9日下午,记者联系国航客服热线,工号62125工作人员表示,对于王先生所投诉之事,国航已有处理,“如旅客不满意,会继续与旅客联系”。

4月14日,王先生回复记者时称,记者联系国航客服部门后,国航已同意在原有善后方案基础上增加一次性给其临时生活补偿500元人民币。

■ 第一线

“马大哈”大意 买票白丢35元

本报讯 记者 罗水元 昨日,消费者汤先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,通过格瓦拉网站买电影票后难退。记者调查得知,汤先生当天所购电影票,在正式付款前已被提醒不能退票,按规定不能退票。汤先生知悉后表示不再主张退票。

汤先生称,昨天中午,他通过格瓦拉购买一张《速度与激情》电影票,付款35元后发现,所购电影票并非原来想要买的3D电影票,而是2D电影票;同时,由于自己另外有事,不准备再去看相应场次电影了。随当即致电格瓦拉客服,但被告知不能退票。汤先生向记者提供的有关购票凭证显示不出所购电影票是否可以“7天无理由退货”,也没有关于退票的说明。

格瓦拉网站客服查询后解释,汤先生系通过手机APP下单购买该电影票。根据公司有关操作流程,通过手机APP购买汤先生所买场次电影票时,正式付款前,系统会自动显示是否接受不退票、不改票等勾选内容,顾客只有勾选后才能进一步付款。据此不能给汤先生提供退票服务。

《衣柜背板遭投诉》后续 顾客回复称 宜家同意退货补偿

本报讯 记者 罗水元 今年3月、4月,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目两次报道宜家“帕克斯”衣柜顾客投诉情况。详见青年报3月25日《衣柜纤维背板“身形婀娜”遭投诉》报道与4月3日《帕克斯衣柜标识不清遭投诉》报道。昨天,第一位投诉者林女士回复记者称,青年报报道后,宜家方面已先后多次主动联系其善后处理。双方已初步达成一致意见:宜家方面退货退款,并按总货款金额20%提供购物券补偿。其中,退款除了原来购物货款外,还包括安装费与运输费。

《套装门裂成这样》后续 星星套装门 商家免费维修

本报讯 记者 罗水元 青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目日前报道市民张先生与星星套装门商家方面的纠纷后,张先生回复记者称,商家已上门提供了免费维修服务。对此善后处理,他表示满意。此前,记者现场采访了解到,保质期1年的新房星星套装门使用才三个月出现裂皮现象,报修时被要求出300元维修费。