

网购退运险暗藏陷阱频遭投诉

网上购物已成为一种时尚,但网购达人们常常因退货运费谁来付引发纠纷。2010年底,一种名为“退货运费险”的新险种应运而生。买家(或卖家)只要支付几角钱保费,就可获得一定的退货运费赔付。这种看起来投入小、回报大的险种一经推出,就受到了买家们的青睐。然而,记者调查发现,由于该险种暗藏不少“陷阱”,不少理赔遭拒的消费者大呼上当。

投诉:物流单号填错遭拒赔

“虽然只有10元钱,但是作为一个投保人,我觉得应该站出来把华泰保险公司的这个事情讲出来!”提起上次退运险理赔的经历,黄小姐的气就不打一处来。

黄小姐常上淘宝购物。今年5月,她在网上购买衣服时花1元钱投保了华泰保险的退运险。收到衣服后,由于尺寸不合适,黄小姐选择了退货。不过,在输入退运单号时,她不小心多输入了一个“0”,等她发觉想修改时,却发现已经更改不了了。黄小姐马上在线作了留言备注,之后又跟淘宝客服说明运单号填错了。淘宝客服说,没有关系,只要跟卖家说一下就行,于是她又给卖家留言,说了单号的事情。可是,卖家收到退货后,她的退运险却显示:保险公司拒赔。黄小姐立刻联系华泰保险公司客服,并按要求把底单发过去了。5月底,华泰保险公司答复

称,因为单号输入有误,无法理赔。

调查:保险条款暗藏理赔“陷阱”

为什么会出现这种情况?原来,退运险理赔事项中规定,退货的物流公司和运单号提交后,不得修改。而错误的物流信息一旦提交,结果自然是拒赔。

记者调查发现,“物流信息有误”几乎成了退运险拒赔的挡箭牌。买家“美肌房”在申请理赔后,得到回复“无法理赔”。随后,她在联系了好几名华泰网上客服后,终于有一名客服受理了她的投诉,并告知拒赔的原因是物流错误。但在她将运单号扫描并传给华泰保险后,对方却又给予了赔付。

除了信息填写问题,退运险保险条款也有不少“陷阱”。

买家“selina”就因此遭受损失。她网购时与卖家发生退货纠纷,但是卖家一直不确认,后经淘宝介入后才获得退款。不过,她购买的退运险却未获赔偿,保险公司的答复是:“退货退款需要得到卖家的同意,才能填写物流信息,没有填写物流信息系统会拒赔。”“selina”认为,如果对于实际发生的退货行为不予赔付,那投保退运险还有什么意义?

记者了解到,卖家拒绝退货的情况很常见,因为退货率将直接影响卖家在淘宝的搜索排

名,进而影响到流量和订单。即便是购买了退运险的卖家,也会以种种理由拒绝退货而让消费者选择换货,以免因退货率高而多交保费。而选择换货,消费者只能自掏运费。

与“selina”不同,张女士的退运险倒是赔付了,但她觉得自己还是亏了。张女士在一家网店购买数件商品后,为每件商品都购买了退运险。“其中有2件我不太满意,就一次性用一个包裹退了回去,首重10元,续重8元,一共付了18元的运费,最后保险公司只赔了我10元。”

张女士打开淘宝网上的《退货运费险(买家)投保协议》,里面有一条规定让张女士傻眼了:“买家在未使用购物车的情况下以两笔订单购买了两件商品且分别购买了保险,当发生退货时,若买家以不同包裹分两次寄回,则乙方(保险公司)将根据实际发生的运费损失,在保额内赔付两笔运费;若买家在同一个包裹内一次性寄回,则乙方(保险公司)将仅以实际发生的运费损失,在保额内赔付一笔运费,该笔运费以先被确认同意的退货申请进行赔付。”

律师:相关条款对消费者不公平

国家法官学院教师唐世银博士认为,退运险的核心理赔材料是退运单号,如果盲目填写将增加保险公司的理赔成本,所以保险公司规定退运单填写后不得修改有一定的道理。

“准确填写退运单是投保人的义务。”北京盈科律师事务所律师闵济宏在接受本报记者采访时说,但如果消费者出于客观原因填写错误,并能立即提供证据予以证明的,保险公司应予以理赔。闵济宏律师认为,退运险的有关条款对消费者明显不公平。“以退运险买家版为例,合同双方是买家和保险公司,但保险公司却要求卖家同意退货才理赔,这明显是加重了投保人的义务,减轻了自身的理赔风险,属于不公平的格式条款。”闵济宏律师说。

对于退运险“买二赔一”、保险公司仅赔付实际发生的运费损失的情况,闵济宏也认为有问题。如果在同一卖家购物,退货时用同一个邮包退回,只赔一份损失,那么在投保环节的设计上,保险公司就只能允许用购物车一种方式。不可以重复理赔,却可以重复购买,这样虽然“多收了三五斗”,但受损的却是保险公司的信誉。

●链接:

退货运费险:指在买卖双方产生退货请求时,保险公司对由于退货产生的单程运费提供保险的服务。目前,退运险分为买家版和卖家版。退货运费险(卖家)只针对加入“7天无理由退换货”的商家,买家也只有在购买支持“7天无理由退换货”的商品时,允许购买退运险。

在网购发生退款及退货时,被保险人凭退货时的物流信息等凭证,可在线申请理赔,保险公司将在交易结束后72小时内,按合同约定对退货运费进行赔付。(据《中国消费者报》)



祥隆3+3健康蛋糕7月1日激情上市



3+3 cake
健康蛋糕

高钙·高蛋白·高维生素 + 低糖·低脂·低胆固醇

健康美味一起来!

三高:

高钙: 选用安利纽崔莱钙镁片,以独特的纽崔莱紫花苜蓿浓缩物为基础,配以碳酸钙、氧化镁和多种微量矿物质;

高蛋白: 选用安利纽崔莱蛋白质粉,以大豆分离蛋白、浓缩乳蛋白为主要原料制成,具有增强免疫力、缓解体力疲劳的功能;

高维生素: 以新鲜及高纤维的水果及3+3果酱(三高/高果肉、高维生素、高膳食纤维;三不/不添加香料、不添加色素、不添加防腐剂)来提升各种丰富维生素含量,进一步渗入健康的元素。

三低:

低糖: 选用3+3果酱及木糖醇,有效防止多余糖分的吸收;

低脂肪: 选用美国进口植脂鲜奶油,爽口且不油腻;

低胆固醇: 蛋糕胚体采用先进的制作工艺,降低了胆固醇的含量,有效控制了人体对胆固醇的摄入。

订购地址: 祥隆各连锁店 订购热线: 3266600或114转祥隆各连锁店