

物流师综合辅导：航空货运索赔问题相关阐述空运流程 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/169/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_B8_88_E7_c31_169721.htm 在空运过程中，经常会接到客户由于货物发生延误或遗失而向货运代理提起的索赔要求，索赔事宜不能得以及时妥善处理将严重影响与客户的关系，甚至失去客户，但在处理过程中，货运代理的利益往往与客户的利益或要求相矛盾的，解决矛盾就成处理索赔的关键。因此，首先应该明确那些索赔是货运代理的受理范围内。按照《华沙公约》和《海牙议定书》规定，由IATA统一制订并印在航空运单的运输契约第二十条指出，运单中指明的收货人遇到下列情况时必须在规定时间内向承运人作出书面投诉，超过规定期限未作出书面投诉，即被视为是自动放弃了应享有的权利。 1.第十三条(3) 规定：“如果承运人承认货物已经遗失或货物在应该到达的日期七天后尚未到达，收货人有权向承运人行使运输合同所赋予的权利。” 2.第二十六条(1)规定：“除非有相反的证据，如果收件人在收受货物时没有异议，就被认为行李或货物已经完好地交付，并和运输凭证相符。” (2)规定：“如果有损坏情况，收件人应按在发现损坏后，立即向承运人提起异议，最迟应在货物收到后七天提出，如果有延误，最迟应该在货物交由收件人支配之日起十四天内提出异议。 3.第十二条(4)及十三条规定：“收货人一旦接受航空运单并提取货物后，托运人对货物的处置权即告终止，”此时只能由收货人行使向承运人投诉，提出索赔的要求的权利；“但是如果收货人拒绝接受货运单或货物，或无法同收货人联系，托运人就恢复他对货物的处

置权。”即只有在此种情况下托运人才能有权向承运提出投诉与索赔。而目前货运代理所遇到的通常都是收货人提取货物后再由托运人向货运代理转达的口头或书面投诉，在这种情况下，货运代理应当拒绝受理，以免最终解决不了实际问题，反而延误了规定的索赔期限。这一点很重要。其次，要处理好两个关系：1.国际贸易与国际货物运输的关系。国际运输是国际贸易过程中的重要环节之一，产生直接的影响。但就其索赔程序来说，与贸易索赔程序是分开的，具有独立性，因为他们援引的法律依据是不同的，是各自独立的，货运代理在处理索赔时经常会收到托运人以“收货人在收到货后，发现货损，货物延误等理由拒付托运部分或全部的货款，或取消今后的订单等”为由，向货运代理提出部分或全部的贸易损失。这实质上是一种贸易风险的转嫁，货运代理应该要求托运人用运“国际贸易法”的法律来保护其自身的利益。即使托运人或收货人合法享有向对方提起贸易索赔的权利，也不应该将空运索赔的解决作为解决贸易问题的前提，并以此向货运代理提出非索赔范围内的要求。两者本不适用同一法律范畴，托运人在航空货运中的权利并不影响有关贸易法规定中的权利的，两者可以同时进行，或先行处理贸易索赔。2.运费的收取与索赔的关系，运费是托运人托运货物时应当支付给承运人或承运代理人的费用，这是事前的行为与责任，而索赔是在货物运输过程中，或货物到达目的地后的事后的行为与权利的要求，托运人将受到国际航空运输法有关规定的合理保护，若托运人以索赔未成未解决为由，拒付货运代理运费是没有依据的。空运由于货物的损失发生索赔和纠纷是大家不愿意看到的，在锦程论坛里，摩卡咖啡是

这么说的：“呵呵，在实际的业务处理中.实际用到华沙公约等条款的可能性不大.主要是靠双方协商解决的。毕竟对簿公堂是双方无奈的选择.所以对这些条款有一定的了解是必要的，但更主要的是学会和客户协商处理，避免双方都损失.....”

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com