



# 物品运输途中被损坏，凭什么赔那么少？

## 记者调查物流运输货物受损低赔偿现象



空公司航班出行，回家后发现已托运的贵重物品损坏，却被告知液体不能索赔。戴女士告诉记者，自己在机场领取行李时发现行李箱表面虽然有一些摩擦的痕迹，但并无明显破损，于是没有当场开箱检查。回到家后才发现自己购买的价值1780元的护肤品瓶口断裂，液体大量溢出，已经没办法用了。

戴女士随即联系航空公司索赔，得到的回复是液体不能理赔。戴女士觉得这是航空公司的“霸王条款”：“按照相关规定，很多东西、超体积的行李箱都无法带上飞机，只能选择托运。乘客托运行李肯定是出于对航空公司的信任，但最后行李受损，航空公司却推卸责任，难道乘客只能吃下这个哑巴亏吗？”

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

2023年8月1日，浙江杭州的戴女士乘坐某航

购买了一台电脑，到货后发现快递包装有一处明显破损，纸箱一角已经被戳穿，拆开包装后发现电脑有两处明显开裂痕迹。

严女士告诉记者，考虑到电脑是贵重物品，自己特意购买了全额保价服务。快递寄到并不是妹妹本人当面签收的，而是被放在了学校驿站。

可是当她联系快递公司理赔时，对方不愿按保价进行全额赔偿，提出让严女士将电脑送去维修，赔偿维修费。严女士对解决方案不满意，她认为自己本就是为了避免赔偿纠纷特意购买了保价服务，却无法获得相应赔偿。双方沟通了近3周，最后以快递公司赔偿2000元告终。

记者发现，搬家途中货物破损也存在维权困难的情况。去年7月，浙江温州的袁女士打算搬到离工作地点更近的小区居住。考虑到自己大件家具比较多，袁女士找了一家本地搬家公司。

从前期沟通到搬家入户都十分顺利，但因为物品数量太多，袁女士没有全部开箱检查，只是打开了其中一个纸箱进行检查。搬运师傅离开后，袁女士发现不少物品有不同程度的破损，受损最严重的是一只价值万元的鱼缸，鱼缸玻璃碎裂，无法继续使用。

袁女士立刻联系搬家公司，搬家公司表示物品损坏须由搬运的师傅进行赔偿。袁女士又与搬运师傅联系，对方提出只能赔偿袁女士300元维修费，“因为搬家一单挣不了多少钱，再多也拿不出来了”。

去年11月，北京的郑先生购买了某搬家公司的日式搬家服务。郑先生说，该日式搬家服务的介绍页面显示，搬家公司会把家具包裹得很严实，不会留下划痕。也正是看中了这一点，他才加钱购买了这一服务。

然而，东西运到后，郑先生发现电视机屏幕被撞了一个窟窿，已经不能正常使用。郑先生找到搬家公司协商赔偿，对方却以电视机四周已经做好防护，可能是郑先生的电视机本就有问题为由拒绝赔偿。多次协商后，对方只同意赔偿200元。

郑先生告诉记者，搬家公司在搬运过程中，对贵重物品没有采取足够的保护措施，导致电视机受损。他要求搬家公司按照实际损失进行赔偿，但对方一直推诿。

郑先生表示，搬家服务收费不菲，但赔偿却如此低，让他感到非常不满。他建议消费者在选择搬家服务时，要仔细阅读合同条款，了解自己的权益。

□ 本报记者 潘从武  
□ 本报通讯员 赵书城

# 是什么让这么多年轻人成为「卡农」

### 记者采访多名「卡农」背后的故事

今年1月，新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市公安经济技术开发区(头屯河区)分局刑侦侦查大队反诈中队捣毁了一个涉嫌帮助信息网络犯罪活动罪的洗钱团伙，抓获3名“卡农”。之后，民警顺藤摸瓜，连续奋战，共锁定近百名“卡农”出售、出租银行卡等转移支付、套现工具的“卡农”。

据办理此案的反诈中队队长殷海旭介绍，截至4月6日，上述案件中已有20余名“卡农”被抓获归案。据统计，这些“卡农”平均年龄22岁，以在校学生、无业青年为主。尚未抓获的“卡农”中，近70%是他们的同学兼好友。2023年7月至2024年1月，2000万元涉诈资金通过这些年轻“卡农”提供的银行卡流向境外。

为什么“卡农”多是缺乏社会经验的年轻人？这些人是怎么成为“卡农”的？近日，《法治日报》记者采访了多名被民警抓获的“卡农”，了解他们背后的故事。

### “卡农”的无知害了自己

“你知道出租银行卡是违法的吗？”4月4日，正处于大三实习期的刘东来到反诈中队接受调查。当得知自己此前出租的银行卡涉嫌违法时，刘东激动地说：“我以为我自己没有操作，这张卡用来做什么和我没关系！”

2023年12月，家境一般的刘东想购买一台配置较高的笔记本电脑。钱从何来？经同学介绍，他带着两张银行卡来到一家网吧，找到了在这里包机位的“卡农”，以每张银行卡500元的价格向其出租。10分钟后，“卡农”将操作转账后的银行卡还给了刘东，并向其转了1000元租金。

与刘东有着相同认知的“卡农”不在少数。“当时觉得只是做了份兼职，没想到已经触犯了法律。”4月5日，大四学生李文对记者说，2023年8月的一个傍晚，他在学校附近的网吧打游戏时，一位“卡农”主动为其充了20元网费，受宠若惊的李文赶忙上前打招呼，“卡农”适时提出希望付费租借其银行卡的请求。李文返回宿舍取来了名下3张银行卡，“卡农”随即向其支付了1500元租借费用。当晚，这3张银行卡过账100余元。

24岁的王艳曾长期在新疆某学院周边的一家酒吧做服务员，每月5000元的工资常让她觉得捉襟见肘，于是，她便向混迹酒吧的“卡农”出租银行卡。同时，为了扩大收入，她还向酒吧消费的学生“推销”这种赚钱法子。2023年8月到10月，王艳先后介绍10多名学生为“卡农”出租银行卡，每介绍1人，她便能得到600元“好处费”。“我给那些学生介绍发财的路子，这不是做好事吗？哪会想到这是违法的。”王艳说。

“缺乏法律知识的年轻人是成为‘卡农’的最佳‘潜力股’。”殷海旭说，在“卡农”看来，年轻人社会经验不足，加上不了解法律规定，很容易在不劳而获的赚钱手段吸引。同时，一些年轻人喜欢尝试新鲜事物，且贪图物质享受，稍有甜头便会“上钩”。

“但这种无知害了年轻人自己。”殷海旭说，买卖、出借、出租银行卡、电话卡、个人身份信息等等，都有可能为他人实施电信诈骗、洗钱等犯罪行为提供便利，成为犯罪团伙的帮凶，这不但会影响个人征信，还涉嫌违法犯罪。

### 畸形消费观引人入胜

“作为年轻人，你的消费观是怎样的？”4月3日，坐在反诈中队讯问室的李蓉听到记者的问题后，陷入了沉思。随后，这位大四学生讲了自己的故事。

李蓉曾在网络上浏览到一条视频：喧嚣的派对上，摇晃的酒杯和朦胧的灯光映出吃喝玩乐的俊男靓女，后方的酒柜上贴着一行字：再不疯狂我们就老了。

大学四年，受周围环境的影响，李蓉经常往酒吧跑。“我对钱完全没有概念，有时一晚上狂欢消费5000元都是稀松平常的事，大不了把生活费都垫进去。”李蓉说，作为年轻人，她的消费观简单直白：及时行乐、不计后果。

狂欢之后，月光光生活的李蓉通常会以泪洗面。因此，当2023年8月的一个傍晚，一名“卡农”在酒吧主动接近李蓉，试探性地问她要不要“赚点小钱”时，她表现出极大的兴趣。只用几分钟，微醺的李蓉便搞清楚了如何“赚小钱”：只需出租一张名下银行卡，就能挣得500元佣金，长期出租，每周还能得到200元返利。

当晚，李蓉出租了随身携带的4张银行卡，2000元到手后，她转头便在酒吧舞池旁开了个卡座，将钱挥霍一空。

拥有相似消费观的还有另一位大四学生徐兰。接受采访时，她能逐一说出哪位同学用得起名牌化妆品，哪位同学买得起最新的手机等电子产品……说到这里时，她的语气里满是酸溜溜的味道。

“这些东西别人有，你没有，你就融不进他们的圈子。”徐兰说，自从偶然听见有人谈论她的廉价包包后，由自卑滋生出的攀比心理迅速发酵。为了“融入圈子”，家境一般的徐兰不惜通过网络贷款购买各类名牌包包和服饰。一开始，这种超前消费模式带来的便捷和资金满足感令徐兰沉迷，可随着融进的“圈子”越来越大，网贷账单也越来越长。无力偿还的徐兰害怕家人知晓，便急切地通过网络寻找快速赚钱的方法。

2023年9月的一个午后，徐兰点击了电诈团伙在网络上引流广告，得知出租名下银行卡可以赚钱。她开办3张银行卡交给“卡农”，获利1500元。用这笔钱偿还部分欠款后，当晚，为了购买新款口红，徐兰又申请了2000元网贷。

“一些年轻人不健康的消费观与‘卡农’低龄化密切相关。”殷海旭说，年轻人和在校学生极易受到超前消费、享乐主义等消费观念影响，且他们的辨别能力低、自控能力弱，一旦陷入经济困境，很容易被带人歧途。

### 以案为鉴开展反诈宣传

据殷海旭介绍，“卡农”出卖个人信息办理银行卡，其身份可通过银行卡被警方快速锁定，是整个电信网络诈骗链条中最容易到案的人员。可“卡农”看似处于犯罪链条最末端，但在整个环节中的作用却举足轻重。殷海旭介绍，上游的诈骗分子多盘踞在境外，如果没有境内账户参与，被骗资金很难流出。

当前，新疆公安机关正从“打早打小”“全链条打击”的角度，重点打击专门从事收购、贩卖“两卡”的“卡头”“卡商”，从重处罚引诱、拉拢在校学生买卖“两卡”的犯罪分子。我们将以案为鉴，发挥民警担任法治副校长的效用，创新宣传形式，让师生对网络诈骗及防骗反诈等知识入脑入心。“乌鲁木齐经开区(头屯河区)分局副局长姚刚说，该局还将联合教育部门，提醒家长加强对子女的教育，密切关注子女银行卡、电话号码、微信账号的异常变动情况，形成学校、家庭立体化防范体系。

目前，3名“卡农”已被采取刑事强制措施，多名“卡农”被处以行政拘留15日的处罚，并由银行对其采取5年内暂停银行账户所有非柜面业务和所有支付账户业务的惩戒措施。银行和支付机构不得为其新开账户。

此案正在进一步侦办中。

(文中涉案人员均为化名)

□ 本报记者 韩丹东  
□ 本报实习生 刘洁

前不久，旅客乘坐飞机落地后发现价值万元的行李箱在运输途中受损，找航空公司理赔被告知只能赔偿400元一事引发社会广泛关注。

当时，浙江杭州市民何女士出国游，飞机落地后发现自己的行李箱在运输过程中箱体开裂，锁扣处被摔碎，已无法继续使用。航空公司称何女士并未申报行李箱价格，表示将按行李箱重量进行赔偿，赔偿金额为400元。

何女士的遭遇并非个例。《法治日报》记者近日调查发现，不少乘客都有高额行李在托运后破损扣处被摔碎，已无法继续使用。航空公司称何女士并未申报行李箱价格，表示将按行李箱重量进行赔偿，赔偿金额为400元。

### 损坏不能按价赔偿 乘客只能自认倒霉

何女士认为400元赔偿金与自己的实际损失差距较大，拒绝了这一赔偿方案。因何女士后续还有其他行程安排，柜台工作人员为她开具了一张待赔的单子，表示之后可以在工作时间联系他们提出诉求。

“没有办法，在异国他乡还赶时间，只能让他们先用胶带帮我缠一下箱子，回去之后再找他们修。”何女士告诉记者，虽然心里不太能接受自己完好的行李箱变成了“维修过的箱子”，但赔偿实在太低了，她只能同意将箱子邮寄给航空公司进行维修，并由航空公司承担邮费。

无独有偶，今年2月20日，上海的徐女士乘坐某航空公司航班从米兰返回上海，发现自己托运的两个行李箱均受到不同程度的损坏，于是向机场工作人员提出索赔。

两个行李箱刚买不久，共计1880元。可机场工作人员说，每个行李箱只能赔偿300元，共计600元。对此，徐女士明确拒绝并要求航司赔偿行李箱全款。

由于双方未能当场就赔偿金额协商一致，工作人员提出让徐女士先回家，之后再联系沟通赔偿事宜。3月4日，徐女士接到机场工作人员电话，

告知航空公司提出每个箱子增加100元赔偿，共计800元。

徐女士认为赔偿金额还是太低，不愿意接受，至今仍在协商中。

2023年6月，浙江宁波市吴先生乘坐某航空公司航班从广州飞往宁波，取行李时发现自己的行李箱被撞了个大洞，从开裂处能够看见行李箱内部的衣物，此外还有多处其他损坏痕迹，已经无法继续使用。

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

2023年8月1日，浙江杭州的戴女士乘坐某航

空公司航班出行，回家后发现已托运的贵重物品损坏，却被告知液体不能索赔。戴女士告诉记者，自己在机场领取行李时发现行李箱表面虽然有一些摩擦的痕迹，但并无明显破损，于是没有当场开箱检查。回到家后才发现自己购买的价值1780元的护肤品瓶口断裂，液体大量溢出，已经没办法用了。

戴女士随即联系航空公司索赔，得到的回复是液体不能理赔。戴女士觉得这是航空公司的“霸王条款”：“按照相关规定，很多东西、超体积的行李箱都无法带上飞机，只能选择托运。乘客托运行李肯定是出于对航空公司的信任，但最后行李受损，航空公司却推卸责任，难道乘客只能吃下这个哑巴亏吗？”

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

2023年8月1日，浙江杭州的戴女士乘坐某航

空公司航班出行，回家后发现已托运的贵重物品损坏，却被告知液体不能索赔。戴女士告诉记者，自己在机场领取行李时发现行李箱表面虽然有一些摩擦的痕迹，但并无明显破损，于是没有当场开箱检查。回到家后才发现自己购买的价值1780元的护肤品瓶口断裂，液体大量溢出，已经没办法用了。

戴女士随即联系航空公司索赔，得到的回复是液体不能理赔。戴女士觉得这是航空公司的“霸王条款”：“按照相关规定，很多东西、超体积的行李箱都无法带上飞机，只能选择托运。乘客托运行李肯定是出于对航空公司的信任，但最后行李受损，航空公司却推卸责任，难道乘客只能吃下这个哑巴亏吗？”

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

2023年8月1日，浙江杭州的戴女士乘坐某航

空公司航班出行，回家后发现已托运的贵重物品损坏，却被告知液体不能索赔。戴女士告诉记者，自己在机场领取行李时发现行李箱表面虽然有一些摩擦的痕迹，但并无明显破损，于是没有当场开箱检查。回到家后才发现自己购买的价值1780元的护肤品瓶口断裂，液体大量溢出，已经没办法用了。

戴女士随即联系航空公司索赔，得到的回复是液体不能理赔。戴女士觉得这是航空公司的“霸王条款”：“按照相关规定，很多东西、超体积的行李箱都无法带上飞机，只能选择托运。乘客托运行李肯定是出于对航空公司的信任，但最后行李受损，航空公司却推卸责任，难道乘客只能吃下这个哑巴亏吗？”

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

2023年8月1日，浙江杭州的戴女士乘坐某航

空公司航班出行，回家后发现已托运的贵重物品损坏，却被告知液体不能索赔。戴女士告诉记者，自己在机场领取行李时发现行李箱表面虽然有一些摩擦的痕迹，但并无明显破损，于是没有当场开箱检查。回到家后才发现自己购买的价值1780元的护肤品瓶口断裂，液体大量溢出，已经没办法用了。

戴女士随即联系航空公司索赔，得到的回复是液体不能理赔。戴女士觉得这是航空公司的“霸王条款”：“按照相关规定，很多东西、超体积的行李箱都无法带上飞机，只能选择托运。乘客托运行李肯定是出于对航空公司的信任，但最后行李受损，航空公司却推卸责任，难道乘客只能吃下这个哑巴亏吗？”

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道。不同航空公司对于行李箱在托运中被损坏的处理方案没有太大区别，大多提供以下三种解决方案：一是为乘客提供一个新的行李箱，同时需要乘客留下自己的旧箱子；二是赔偿一定金额，但往往比受损的行李箱价格低很多；三是用胶带为乘客简单处理破损行李箱，之后由乘客自行将箱子邮寄至航空公司的维修点，维修后再寄回给乘客，邮费由航空公司承担。

记者在机场某航空公司柜台处发现，该航空公司提供的用于赔偿的行李箱有不同尺寸，工作人员会根据受损行李箱尺寸选择容量接近的箱子以供乘客选择。这些行李箱均为拉链款，箱体较软。社交平台上，不少吐槽航空公司赔偿的行李箱质量很差，“用了没一天拉杆就坏了”“网上搜同款只要100多元”。

除了行李箱损坏不按实际损失赔偿外，还有乘客反映自己的行李物品在托运后损坏向航空公司要求赔偿却遭拒绝的经历。

2023年8月1日，浙江杭州的戴女士乘坐某航

空公司航班出行，回家后发现已托运的贵重物品损坏，却被告知液体不能索赔。戴女士告诉记者，自己在机场领取行李时发现行李箱表面虽然有一些摩擦的痕迹，但并无明显破损，于是没有当场开箱检查。回到家后才发现自己购买的价值1780元的护肤品瓶口断裂，液体大量溢出，已经没办法用了。

戴女士随即联系航空公司索赔，得到的回复是液体不能理赔。戴女士觉得这是航空公司的“霸王条款”：“按照相关规定，很多东西、超体积的行李箱都无法带上飞机，只能选择托运。乘客托运行李肯定是出于对航空公司的信任，但最后行李受损，航空公司却推卸责任，难道乘客只能吃下这个哑巴亏吗？”

吴先生因行程紧张，在拍照留证后先行离开，之后沟通赔偿事宜。航空公司提出赔偿200元，而吴先生的行李箱价值400多元，仅赔偿不到一半金额，吴先生觉得不合理，直接拒绝了这一方案。

吴先生告诉记者，工作人员与他沟通时不止一次强调，类似的事情他们处理了很多，“别人也是这样的”“公司流程就是这样的”。多番沟通后，吴先生只能无奈地接受了200元的赔偿。

“箱子是被他们托运时损坏的，凭什么赔那么少！”吴先生气愤道