

大衣送洗后发现掉绒 谁来“买单”？

徐汇法院审理一起服务合同纠纷案

□ 记者 季张颖 通讯员 张硕洋

将羊毛大衣送到干洗店十余天后，接到店员通知说发现衣物上有掉绒。这到底是发生在衣物送洗之前还是之后，谁该为损失“买单”？日前，徐汇区人民法院公开开庭审理了这起服务合同纠纷案。

去年5月24日，刘女士到某洗衣店送洗一件原价6000余元的羊毛大衣，选择特洗服务并支付洗衣费300余元。洗衣店检查后签收衣物，洗衣单标记“油渍 有腰带”。6月5日，洗衣店工作人员通过短信联系刘女士，告知她：“大衣门襟处有点掉绒”“不影响洗涤，请知晓一下”。

“一个多礼拜了，衣服还没洗，然后和我说掉绒？你们在搞什么？”刘女士质问。

洗衣店工作人员解释特洗服务需要转运到特洗门店，在特洗门店洗护前，洗工会再进行一次确认检查，衣物异常就是在这时发现。

刘女士感到很气愤，和洗衣店针对事件处理方案进行理论，双方未达成一致，刘女士诉至法院，要求洗衣店赔偿衣物损坏损失 5000 余元（衣物原价 80%），退还洗衣费用 300 余元。

刘女士认为，被告在接受委托后未能及时对衣物进行洗护，以高端洗护需要额外转运时间试图推脱应妥善保管原告衣物的责任，且造成衣物损坏，严重违反双方之间的洗护服务协议，应根据《上海洗染行业消费争议处理意见》相关规定对该事件承担后果，赔偿原告损失。

洗衣店辩称，不同意赔偿衣物损坏损失5000余元的原告诉讼请求。此前双方约定去洗染行业鉴定中心进行鉴定，鉴定结果确定是虫蛀造成。门店存放烘干机，环境干燥，如果衣物本身不带蛀虫，在短短十天内不会滋生蛀虫。且《上海洗染行业消费争议处理意见》规定衣物只有在丧失穿用功能的情况下才涉及赔偿，原告大衣目前不符合。洗衣店认可收衣时前台的漏检责任，愿意对原告承担退一赔三的责任。

庭审中，洗衣店当庭展示案涉羊毛大衣，产生虫蛀的位置为左衣领内侧有一处、下摆约有三四处。

法院经审理认为，原告刘女士将案涉羊毛大衣送至洗衣店洗涤并支付洗衣费，二者之间产生合同关系，洗衣店负有对送洗衣物仔细检

查、妥善保管并进行清洗的义务。现案涉羊毛大衣缺损，根据在案证据，法院认定案涉羊毛大衣缺损部分是虫蛀造成。根据衣物遭虫蛀之机理及时空条件，结合日常生活经验，虫蛀难以在短时间内生成，故不支持原告主张赔付80%衣物价款的诉讼请求。因双方对案涉服务合同解除无异议，原告要求退还洗衣费于法有据，法院予以支持。被告同意承担洗衣费三倍的赔偿责任，法院予以准许。此外，根据双方在庭审中意见，为免当事人讼累，确定案涉大衣返还给原告。案件判决后，双方均未上诉，目前已生效。

【法官说法】

该案主审法官徐汇法院民事审判庭阮琛莹法官表示，本案的判决，没有因为洗衣店存在漏检行为就无限放大其赔偿责任，而是通过客观分析虫蛀产生机理合理确认责任分担，为此，法官专门走访上海洗染业行业协会，了解到虫蛀从虫卵孵化到衣物损坏需要相当长时间，并非十余天可以形成，据此没有支持顾客关于赔偿衣物损坏损失的诉讼请求。同时，由洗衣店承担退一赔三赔偿责任对推动行业规范经营亦有警示教育意义。

法官提醒，洗衣店经营者应完善内部管理制度。洗衣店经营者应加强对前台员工培训，提高员工识别衣物问题的能力，接收衣物时仔细检查，针对面料、破损、污渍、虫蛀等与顾客共同确认并记录，严格执行检查和记录制度。针对容易引起虫蛀布料的衣物，应主动询问顾客衣物储存情况并提醒顾客可能存在的风险并在单据上注明。若遇纠纷，应先核实事实，主动与顾客沟通，若确实属于自身责任，及时协调赔偿事宜，维护店铺信誉。

消费者应注意留存凭证并仔细验收。消费者在交付衣物前应主动检查确认衣物状态，特别是易遭虫蛀、贵重衣物。优先选择经营规范、信誉良好的洗衣店，妥善保管洗衣单据，在取件验收时仔细检查，一旦发现问题，应及时与洗衣店沟通，避免离开后因证据不足而提高维权难度。

异地出险拖车回沪 高额施救费怎么赔？

法院：以施救费“必要性”和“合理性”为判断标准

□ 见习记者 刘嘉雯
通讯员 顾飞 夏智聪 方灵心

在沪投保的车辆于外地发生交通事故，驾驶员联系修理厂拖回上海维修，保险索赔时保险公司却告知施救费过高，仅同意赔付其中一小部分。保险公司是否应当承担施救费用？施救费的赔偿标准又该如何厘定？近日，虹口区人民法院审理了一起保险理赔过程中产生施救费争议的财产保险合同案件，最终判决，保险公司向车辆所属公司支付车辆维修费 8 万余元以及施救费 5300 元。

以“就近维修”为由，保险公司拒绝全额理赔

事故当晚，赵某驾驶一辆重型半挂牵引车在江苏省扬州市某省道处，与高某驾驶的另 一辆重型半挂牵引车追尾。事故发生后，双方签署《道路交通事故自行协商协议书》确定，赵某负全部责任，高某无责任。事发后，赵某随即联系上海的一家修车公司对其驾驶的重型半挂牵引车及挂车进行施救。随后，该修车公司将车辆牵引至修车公司处停放，并产生施救费 9100 元。

赵某驾驶的重型半挂牵引车登记在安业公司名下，公司为该车在保险公司处投保机动车损失险等商业险。然而当安业公司向保险公司索赔时，保险公司却表示，仅同意赔付 1500 元左右的“合理”施救费。

双方协商未果，安业公司于是诉至虹口法院，要求保险公司承担车辆维修费及施救费。

审理过程中，保险公司辩称，对事故经过、责任认定、投保情况和车辆维修费均无异议，但对施救费仅认可 1500 元左右的“合理”费用，并认为车辆维修应当以就近为原则，出险地附近约 120 公里处

就有一家维修点，原告将车辆拖回上海维修不合理，超出费用应当自担。

法院：不对车辆维修机构选择过于严苛

虹口法院经审理认为，安业公司与保险公司之间的保险合同合法有效，双方应予恪守。被保险车辆在保险期间内发生事故，保险公司应按约承担保险责任。根据相关法律规定，保险事故发生后，被保险人为防止或者减少保险标的的损失所支付的必要的、合理的费用，由保险人承担。故安业公司有权向保险公司主张车辆维修费及施救费。

针对施救费，保险公司辩称因未就近维修导致施救费过高，但保险单对被保险车辆事发后在何处维修未有明确约定，安业公司有权自行选择车辆维修机构。

据赵某阐述，安业公司与该修车公司存在相对稳定的合作关系，故赵某在外地事发后第一时间联系该修车公司。此外，事故车辆为上海牌照，且事发时间在夜间，事发地点虽处于省道，但距离保险公司提供参考的就近某维修站仍有 120 公里，在事发突然的情况下，不能对安业公司就车辆维修机构的选择标准认定过于严苛，因此安业公司将车辆拖回上海市维修具备其合理性。

但本案因主、挂车一体施救，挂车并未在保险公司处投保，挂车部分的施救费应予扣除，双方未对扣除方式协商一致，应酌定以主、挂车整备质量之比计主车部分的施救费为 5300 元。

据此，虹口区人民法院判决，保险公司向安业公司支付车辆维修费 8 万余元以及施救费 5300 元。

该案判决后，双方未提起上诉，现已生效。

【法官说法】

在因机动车交通事故引发的财产保险合同纠纷中，施救费是常见的保险索赔项目之一。施救费的判断标准应依据“必要性”和“合理性”，其中“必要性”又往往成为“合理性”的判断前提。

实践中，当存在“异地拖车”“使用大型起重设备”“二次施救”的情形，当事人对施救费金额的争议较大时，对于施救费“合理性”方面，应判断费用是否符合行业地区标准。针对不同地区、不同类型的车辆施救，如存在地区行业收费标准，则在某一地区产生的施救费用应当符合相应的收费标准。

对于“必要性”方面，应考量施救措施是否处于必要限度。施救费的高低应结合事故情况综合判定。例如，远距离拖车情形下，需结合事故地点、事发时间、情势缓急等进行判断。因使用特殊设备产生的施救费用，应考虑施救难度、工作量等因素进行判断，如遇大型货车侧翻，通常需要吊车及专业人员进行施救，所产生的施救费虽然相对较高，但具备合理性。

此外，特殊情形下，从鼓励积极施救的角度出发，应避免对被保险人及施救方苛以过高的判断义务。如遇车辆起火，因灭火和救援所产生的施救费，或者危险品运输车发生剧烈碰撞，因需要防爆设备及专业人员施救所产生的施救费等，均应认定在合理范围内。

同时，为减少保险索赔时有关施救费争议，应理性处理、信息共享和高效沟通。一方面，机动车驾驶员在发生交通事故时应尽力采取必要的措施，及时联系具备施救资质的单位开展工作，审慎核对施救项目，妥善保管清障施救牵引服务作业单及施救费发票。另一方面，驾驶员及被保险人在事发后应及时报险，与保险人保持必要联系，如实详细描述事故情况，协商施救措施和维修方案。