对外理赔必须以合同条款为准绳

王 国 君

某年，某进出口公司同国外一客户签订了一项出口合同。我方根据合同规定，按时将货物运往国外目的港。客户收货后，认为其中混装了部分其它规格的货物(约占20%)，即寄来该国公证行出具的检验报告，并要求我方按货物金额赔偿50%的损失。

由于当时该公司仓库和生产厂经营管理混乱，制度不全，估计象该客户所反映的混装差错事故很有可能发生的。为了“息事宁人”保持双方已建立的贸易关系，该公司在没有对原合同和证件加以研究的情况下，匆匆决定理赔，（赔偿金额掌握在发票总值的10～15%之间）……。同时，对外表示，通过“友好协商”来解决。

对方收到我们拟按货值10%理赔的建议后，对我方的诚恳态度不但无动于衷，反而认为软弱可欺，坚决咬住索赔50%不放，并声称由我方违反“要件”，如不同意，将撤消合同，全部退货，向我方大施压力。

面对将遭受更大的损失，该公司不得不对所签订的合同再一次进行仔细研究，这时才发现该合同第六款对我方极为有利：“品质异议须于货到目的口岸之日起30天内提出，但均须提供经卖方同意的公证行的检验证明。”而对方委托当地商检机构进行检验时，事先并未与我联系，这是一个与合同规定不符的重要问题。于是该公司立即电复该客户：“按合同第六款，公证行须经卖方认可，然而我公司与贵方之间对此点尚未取得一致意见。我公司根据此合同条款正在重新审议此案，估计会全面否定索赔要求，贵公司慎重考虑。”言下之意，客户所通过公证行提出的索赔在法律上是无效的。三天后，该公司接到客户复电，他们表示愿意接受赔偿金额按发票总值的15%计算。我公司鉴于对方的态度已有转变；便按此比例解决了案，使这历时一年有余的索赔案件得到结案。

现在，我们对以上案例进行分析：首先，我方的处理失当。当外国提出索赔时，我方片面追求“友好协商”，“保持双方的业务关系”，没有及时研究合同中有关条款和寻找对方证件存在的问题，就同意理赔，这是严重的失策。因为当我方表示可以理赔时，等于说明我方已默示理亏，接受了对方索赔的要求，只是在赔偿金额上“讨价还价”而已。实际上，这是授人以柄，促使对方得寸进尺。因此，在对外理赔工作中，不管采取协商还是调解方式，必须以合同为准绳，以证件为依据，明确责任，分清是非，划清界限，摆事实、讲道理，争取合理解决纠纷。

其次，要总结过去的经验教训，从生产到销售各个环节，我方应该加强管理，健全制度，堵塞漏洞，防止索赔事故的发生。一旦发生必须进行认真分析，坚持原则，开展有理、有利和有节的斗争。