

争议、索赔信函的写作

方百祺
赵福洲

在对外贸易交易过程中，买卖双方在履行合约时如果有一方违反合约规定，如拖延或提前交货，交货数量、品质、包装与条款不符，不按时付款赎单等，都会引起争议、索赔、理赔或拒赔。处理好这类争议、索赔事件，既是一项维护国家权益和信誉的重要涉外工作，又是一项涉及面广、业务性和政策性很强的严肃、细致的工作。这类事件的处理，一般都通过信函来进行。由于争议、索赔事件情况复杂，引起争议、索赔的原因繁多，又要涉及各国的商业法律以及国际上的习惯做法，因此，撰写这类信函的难度较大。随着外贸业务的日益发展，写好这类信函愈益显得重要。

这类信函的格式，与其他外贸业务信函的格式相同，其正文亦有开头、主体、结尾三部分组成。开头系引据部分，一般是简述事由或转述对方来函要点，为主体部分的要求或分析、辩驳引好路、开好头，文字要简明扼要。主体部分，在开头引据的基础上，或顺理成章地提出索赔要求，或分析、辩驳对方索赔理由，提出自己的意见，同意赔偿或者拒绝赔偿，措词须周密明确。结尾部分，在提出了要求或申述了自己的意见后，有的提出建议，有的表示愿望，有的通知有关事项。

这类信函由于政策性强，难度大，所以在写作时除了一般信函的要求外，十分注重尊重事实、充分说理、分清是非；要善于思考、讲究策略；要坚持原则，必要时必须针锋相对。

一、尊重事实，充分说理，分清是非

处理好争议的一个重要原则是实事求是，要重事实，重证据。据此，我们必须重视调查研究，掌握充分的事实根据，在此基础上充分说理，以分清是非，明确责任。在撰写有关信函时，一要叙事清楚；二要提供有效的证据；三要坚持充分说理，分清是非。

如我某公司与××客户成交蜡烛一批，货物到目的港卸入仓库后，该客户始发现蜡烛变形，便向我方提出索赔。对方来函并寄来公证行鉴定报告一份，称“早期装的同一牌子的蜡烛的熔点据说是58.5℃”，而“这些蜡烛的熔点据说是58℃”；“这些蜡烛在包装时就已遭到损伤，它们冷却得不够，硬脂酸没凝固”。我方在处理该索赔案件时，注意调查研究，搜集证据，前后发函数封，用大量事实辩驳，充分证明该货在装船前品质良好，变形系发生在海洋运输途中，从而明确了责任与我方无关，拒绝理赔。其中最主要的一封信是这样写的：

××公司：

×月×日来函收悉，对贵公司提出的索赔要求及附来的“鉴定证明书”，我前函已指出这份鉴定报告不能作为索赔证件，并提出了我方意见，希望你们适时向保险人及承运人进行交涉。现再详细答复如下：

(一) 由于上述鉴定报告中清楚地说明检验是在“收货人处所”(the Consignee's Premise)进行的,这说明提出异议不是在海关监督期间,而是在货物已处于买方单方处置之下的期间。对此,我方不能予以承认,也不能接受。

(二) 在上述报告中称“据说”货物的熔点是 58°C ,又“据说”以前所装之货物的熔点是 58.5°C ,但却没有提出是谁说的。我们认为,基于“据说”的情况而作出的结论是缺乏根据的。

(三) 上述鉴定报告中辩称这批货物之变形是在包装时发生的,是由于货物没有充分冷却,硬脂酸没有凝固而造成的。这一结论是失实的。说明鉴定人不懂蜡烛制造的程序。我们愿指出:上述蜡烛的制造是先把配好的热熔蜡烛及烛芯置于铁模中,然后用冷水冷却。只有在蜡烛完全冷却、烛身充分凝固后才能完整地从小模中取出。取出的蜡烛还要在室内桌上放置数日,经过逐支检验,合格后才能包装。我们可以做到的是:我方有关蜡烛厂可对你们开放,以便使用实际的生产、检验和包装程序来向你们证实上述鉴定人的臆测是错误的。

我们认为:上述蜡烛变形发生的时间是在装运港口装船后至货物入收货人仓库经上述鉴定人检验之前;上述蜡烛变形的地点是在装运港装运之后的货运途中或到达目的港卸货之后的某个地点;上述蜡烛变形的原因是受热这一外来影响。为方的利了你益,我们愿再提醒你们,应拒绝上述鉴定报告,转向有关承运人及保险人提出交涉。

××进出口公司

×年×月×日

这封信函做到了尊重事实,充分说理,分清是非。事实是“只有在蜡烛完全冷却、烛身充分凝固后才能完整地从小模中取出”。这个事实,就有力地驳斥了对方所谓“蜡烛在包装时就已遭到损伤,它们冷却得不够,硬脂酸没凝固”的推断。为了取信于对方,明确表示“我方有关蜡烛厂可对你们开放”,充分体现了尊重事实,凭事实来说话的实事求是的精神。写法上采用分点叙述,先指出对方是单方面检验货物,不符惯例,我方不予承认;接着又指出对方凭“据说”来下结论是不足信的;再接着提供我方的事实根据,否定了对方的推断;最后提出我方的看法,分清了是非,显得条理清楚,说理充分,逻辑严密。由于我方在撰写信函时尊重事实,充分说理,因此客户自知理亏,再没有提出异议,争议也就得到了解决。

但是,我们有些处理争议的信函却不是这样。如我××进出口公司供应新加坡某客户一批仿旧瓷器,由于到货破损,仿旧水准不够,以及瓷器上有黑点,客户来函要求退货,我方写了这样一封复信:

××公司:

×日信收到,憾悉你方对×××号合约项下到达之货不满意。收到来函后,我即向有关部门查核,据他们回忆,所装之货均属正品。我方愿告:对破损者,你方可联系有关保险公司;对某些仿旧水准不够者,我方今后一定注意改进;对有黑点者,请将照片寄来,以便我方考虑调换或赔偿有关损失。鉴于双方有着良好的业务关系,我们相信,这件不愉快的事情将不会影响我们的业务。希望双方进一步密切合作,以期加强双方业务上的继续往来。

××进出口公司

×年×月×日

这封复信，虽然表示我方愿意赔偿有关损失，但由于措辞不当，给人以缺乏诚意，回避事实的感觉。开头说：“据他们回忆，所装之物均属正品”。仅凭当事人的回忆，没有提供有效的证据，就肯定这批货是正品，这是缺乏依据的，是没有说服力的，只能表明我们工作的草率马虎。接着，对客户的具体要求，回答也失之轻率。破损者，与有关保险公司联系，理由是什么？未作任何说明，一推了之；仿旧水准不够者，只说今后注意改进，而对现在这批货物该作如何处理却避而不谈，那末所谓的“注意改进”显然是敷衍搪塞之词。这样，结尾处的“我们相信”等句，便有虚伪的客套之嫌了。我们认为，这样的复函是难以令人信服的，难怪客户拒不接受。

二、善于思考，注意策略

在撰写处理争议、索赔的信函时，我们不仅要尊重事实，充分说理，还要善于思考，注意策略。应该认真分析有利不利等因素，考虑到贸易双方的利益，措辞要灵活巧妙，既要尽量减少损失，又要有利于今后业务的继续开展。如上面举的蜡烛索赔例，虽然我们据理拒绝理赔，但考虑到对方提出的“鉴定证明书”，是在承运人和保险人不在场的情况下单方面检验货物后作出的，这还会失去向承运人和保险人提出索赔的机会，因此提醒客户“应拒绝上述鉴定报告，转向承运人和保险人提出交涉”。这样写，态度诚恳，灵活巧妙，考虑到了客户的利益，有利于争议的解决，也有利于今后贸易的继续开展。

又如我方供应××客户一批808抽屉锁，由于发货时的疏忽，错装了“地球牌”抽屉锁，而该货从未在当地销售过，虽然客户努力，但仍未打开销路，客户便来函要求退货，并提出索赔。经研究，我方回复了下面这封信。

××公司：

×月×日函收悉。来函指出：去年××号销售合约项下错装之地球牌抽屉锁20箱，虽经多方推销，但仍无人问津，至今积压仓库。因此要求退货重换，并赔偿全部退货损失。对于你方为解决该货所作的努力，我们表示感谢。但我们始终认为退货非两全之计。现提出下列意见，希予考虑：

（一）据了解，你客户无意承购地球牌抽屉锁，其原因是由于对该品种不了解，因而缺乏经营信心。事实上，此牌号商品的质量与808牌的完全相同，只是在你地市场尚未引起注意而已。如广为宣传，多方推荐，必将能招徕生意。望即一试。

（二）为加强双方贸易往来，我公司不惜降低地球牌抽屉锁售价，例外给予10%折扣，以照顾你方利益。希积极配合，共同完成销售任务。

（三）由于我方的工作疏忽，给你公司带来了麻烦，但退货重换必将影响市场供应，使交易双方均遭受损失，也不利于你方今后业务的发展。为了表示加强双方贸易合作的诚意，我公司决定再供应808抽屉锁20箱，仍给予5%佣金优惠。

希即函告你方意见。

××进出口公司

×年×月×日

这封信写得态度诚恳。错装货物，责任在我方，去信承认工作疏忽，并对客户的推销努力表示了感谢。提出的三点意见，合情合理，既考虑到了尽量减少我方的损失，又让对方有利可得，着眼于今后业务的有利开展，讲究策略，易为对方接受。

三、坚持原则，针锋相对

对外贸易，既是与外商的友好往来，又是一种经济斗争。因此，对于某些外商的损人利己、唯利是图、弄虚作假、投机取巧的经营作风，我们务必保持高度警惕。一旦碰到这类违反合约的事件，我们一定要坚持原则，进行针锋相对的斗争，及时提出索赔。撰写这类信函，不仅要善于充分说理，而且也要善于驳斥对方的辩解。下引的一封信，是这方面写得较好的实例。

××公司：

×日来函收悉。关于合约×号×货按规定应于×月底装运，现已逾期×月，你方仍未开出信用证。×月×日你方来信，以市场疲软、销路呆滞为由，要求将信用证付款条件改为付款交单，我方当即回信拒绝。此次来函又称，在目前情况下，如不同意改变付款方式，将不再接货。你方如此有意违背合同、借故拒绝开证的做法，令人感到十分惊讶。在此情况下，我们不能不告知贵方，我方的谅解与合作是有限度的。

我们再次重申，合同条款既经双方磋商议定，就必须严格遵守。本合约规定的凭信用证付款，是我方出口交易习惯采用的支付方式，已为你方所接受。因此，不管签约后市场情况发生任何变化，都不能借口拒绝开证履约。由于上述合同订货已逾交期，你方又无履约诚意，为此，我不得不撤销该合约，并按规定向你方索赔银行利息×××元，保险费××元，仓租费×××元，共计人民币××××元。

附上付款通知单一份，希查办。

××进出口公司

×年×月×日

这封信函，开头简洁明了地交了对方的违约事实，用“如此有意”、“借故拒绝”、“令人感到十分惊讶”等语，表明了我方的态度；并向对方提出警告，“我方的谅解与合作是有限度的”。接着，对对方有意违约的不当做法进行了驳斥，说理十分充分。在这样的基础上，直截了当地提出中止合约，并提出了索赔的具体数字，针锋相对，坚持了原则，维护了我方的利益。

拟写这类信函，态度应该严肃，措辞可以尖锐，但严肃不等于蛮横，尖锐也不等于谩骂。蛮横和谩骂是不能解决问题的，而且也不利于业务的进一步开展。如有一客户与我签订了合约，在我方多次催证后，该客户竟突然提出停止交易。我方没有坚持原则、针锋相对与之进行说理斗争，却在复信中写下了这些话：“关于来信提出要停止与我方交易往来，这完全是你们自己的事情，你们有这样的自由，随你们的便，贸易往来是谁也不能强迫谁的。不过我们再一次说明，所有这一切都是你们自己造成的。象你们这样的态度，我们相信在任何时候与任何贸易对方都是不可能合作的。我们作为国际贸易中的一员，诚恳地希望你们能悔悟、改正。”这些话，既不交代对方违约的事实，又不充分说理，并进一步提出索赔要求，只是发泄不满，说了一通空话。这样写，既无助于争议的解决，又丧失了原则，让我方蒙受损失。