



租車運送 ≠ 搬屋

個案 1 協助搬運要收費

陳女士致電一間小型貨車搬運公司，約定稍後從牛頭角運送一套座椅到旺角，議定基本運費為\$70。貨車司機在約定當日預定時間15分鐘前致電陳女士，查詢是否需要停泊在其寓所附近的停車場等候上貨，陳女士告訴司機先駛入停車場等候，並表示晚一點才可到達。等了一段時間，陳女士仍未出現，司機再致電表示已在停車場等候超過一個小時，要求陳女士負責貨車停泊費及等候的費用。

貨車抵達旺角後，陳女士要求司機協助搬運座椅至寓所門口。工作完成後，司機要求收取停車場停泊費、停車等候費和協助搬運座椅的費用共\$250，幾經爭論，陳女士最後支付了\$250。其後，她向本會投訴，表示對公司的收費準則十分不滿。

本會與運輸公司負責人李先生聯絡，得悉陳女士當初致電只查詢租用貨車運送貨物的費用，他們遂按照車程報價\$70。至於停車場費用則為實際支出，而額外停車等候的費用為每5分鐘一節，每節收費\$5，在牛頭角等候上貨的時間達70分鐘，而在旺角停留了約30分鐘；此外，陳小姐要求司機協助搬運座椅，司機會收取搬運費\$50，故此共收取費用約\$250。

▲ 個案提示

從這個案來看，陳女士預約的是租車運貨服務，而未有在約定前要求協助搬運及長時間等候。所以消費者在接受服務前宜先弄清楚服務提供者的服務範圍，不能單憑估計猜測，宜先小心議定相關服務範圍及費用，以免發生上述的爭執。

個案 2 濫收停車場費用

鄭先生委託一間公司搬運家具。搬運當日，司機查詢他住的屋苑有沒有停車場，因為他知道一般憑管理處所發出的搬貨或搬遷許可文件，就可豁免泊車費用。但鄭先生稱是新租戶，不瞭解內裏情況，故此沒有申領。司機表示要加收停車場費用\$35，鄭先生給予\$40，因司機表示沒有零錢找贖，鄭先生遂就此作罷。

事後，鄭先生向停車場管理人員查詢，才知道客貨車停泊上落超過半小時始需繳費，鄭先生驚然記起該貨車只逗留一段很短的時間，管理人員亦證實沒有向該部貨車收取停車費。因此，他認為司機不應收取停車場費用，於是致電公司查詢，公司職員說司機已出車上了內地，要多天才回港。鄭先生其後再次要求答覆，搬運公司仍表示不知司機行蹤。鄭先生認為搬運公司有心推搪，雖然損失輕微，但希望本會記錄該公司的經營手法。

▲ 個案提示

消費者對於搬運公司收取一些額外費用應加倍留神，應先查詢是否有此收費及收費若干。在這個案中，須衡量搬運家具所需時間及費用，同時他亦可親自到停車場即時付款。

個案 3 出倉費高於口頭承諾

吳先生在報章看到「A搬運公司」的廣告，於5月找該公司替他搬屋及棄掉部分傢俬，餘下傢俬及電器則存入貨倉。當時公司承諾只需搬運費\$1,300及倉租每月\$300，而日後出倉及搬往新屋的費用為\$600。吳

先生依價付款，收到的卻是「B搬屋公司」的單據，吳先生不以為意。

5月至8月間，吳先生每月將倉租存入「A搬運公司」指定的戶口，但該戶口只是一個私人戶口而非公司戶口。8月中，吳先生要求於日內出倉，但A公司說要收取\$700。吳先生查問為何要多付\$100，職員說倘若確定吳先生新居可用電梯運送家具，可收取原價\$600。其後，他再致電該公司確定搬運日期時，職員卻改口說費用為\$1,200。吳先生大為不滿，但職員稱原本的單據上並沒註明出倉費用。之後吳先生希望大事化小，致電該公司表示同意付\$800，但職員稱那幾天沒法安排運送，於下星期始可確定運送的時間。吳先生十分氣憤，致函向本會投訴。

本會接獲此個案後與被投訴的搬運公司聯絡，公司堅持不肯讓步。最後吳先生為了息事寧人，支付\$800後着店方送回家具。

▲ 個案提示

本會建議消費者在交易時，除留意發單公司名稱及付款方式外，切記在單據上清楚寫上口頭承諾的要點，如搬運日期和時間、所需費用、搬運的項目、處理棄置的物件等，以免日後發生爭拗。

另外，倘有物件須存倉及日後出倉搬往指定的地點，單據上應列明每月倉租、出倉費金額及是否包括小費、通知出倉前日數、搬運地點等。

倘若搬運公司仍索取高於協議的搬運費用，消費者可據理力爭或尋求本會的協助，若透過調解仍未能解決，可考慮入稟小額錢債審裁處索償。