www.shfzh.com.c

# 据统计全球一年有 2300 万件行李 "出差错"

# 频频迷路的航空行李去哪儿了?

□ 蔺丽刻

上周,民航中南管理局网站公示的行政处罚公告披露,2018 年 10 月 7 日,韩亚航空 OZ321 (仁川—长沙) 航班飞抵长沙黄花国际机场后,机场搬运人员在卸载行李时漏卸一个集装箱,导致重达 469 公斤、共计 30 件行李仍留在返航的 OZ322 (长沙-仁川) 航班上。因行李漏卸导致返航飞机配载平衡单与实际装载不符,造成安全隐患,此次负责搬运工作的湖南空港实业股份有限公司被处罚 2 万元。

可以想象在取行李转盘处,该航班的旅客苦等无果只能到机场行李部门去投诉、填单子等待查询和后续结果。还算幸运的是,这些返航韩国的行李若干天后被送回。如果不是这张曝光的处罚单,OZ321 航班丢行李的乘客恐怕很难知道这些行李到底经历了什么、问题出在哪里。

记者发现,OZ321 航班漏卸的 30 件行李,只是全球每年 2300 万件出差错行李中的冰山一角。数据显示,约有 98%的迷路行李在五天内会被送回旅客家中;剩余的 2%可能因没有失主的联系资料,或是行李上地址名牌损毁,延长了回家的路,其中仍有半数会回到失主手中。

#### 最新数据

# 每年 2300 万件行李出差错

即便是管理再规范、严格的机场和航空公司,托运行李丢失的情况也可能会发生,尤其是在需经过长途飞行,又必须转机转运的情况下,丢失行李更为常见。

航空公司服务提供商国际航空电讯集团的一份报告显示,2007年,每1000名乘客中大约有18件行李出差错。到2017年,每1000名乘客中出差错的行李数量

已经减少到6件。即便如此,全球范围内仍有高达2300万件行李"出错"。

另有数据显示,行李箱送达旅客的成功 概率是每千个中有994个能送达,换个角度 说,每千个中会有6个行李可能流落机场。 有些行李即便是航空公司也无法找回,21天 后会被确认丢失,失主再找回的概率就只有 1/3000了。

#### 典型案例

## 转机最容易丢行李

坐飞机丢行李的概率比想象的大,丢 行李概率最大的情况非转机莫属。

据香港媒体报道,2018年7月8日,演 艺明星方中信就遭遇到了在转机时丢失行 李的状况。他在社交网站发文控诉,他飞到 马耳他再飞意大利,准备与妻子和女儿相 聚。结果到目的地后发现行李未同步到达。

此前,艺人文咏珊也曾发文称从芬兰 转机去圣彼得堡时发现行李丢失,其中包 括所有的御寒衣物和生活用品,给旅行造 成极大不便。

即便不转机也可能发生行李丢失。在

托运行李差错率方面,阿拉斯加航空公司的数据好于美国的其他航企。该公司还声称,是美国第一家保证行李会在乘客到达后 20 分钟以内到达的航企。如果做不到,它会赔偿受影响的旅客价值 35 美元的机上购物券或2500 英里的旅程累积。然而,最"乌龙"的事情发生了,这家航空公司的 CEO 拉德·蒂尔登对媒体承认,在乘坐自家航班出席华盛顿特区的一次行业峰会的途中,托运的行李被弄丢了,这个行李第二天才送还给他。蒂尔登还透露,25 年前,在他还不是 CEO 的时候,这家航空公司就弄丢过他的行李。

#### 系统改进

# 2020 年航空行李将配追踪芯片

记者了解到,北京首都机场 3 号航站 楼安装了最先进的无线射频身份识别系统,只要将行李放在安装有识别系统的小车上,它将会自动识别行李,对行李进行 跟踪和监控。目前行李车间已经安装了 200 多个摄像头,基本覆盖了所有盲区, 最大限度杜绝行李丢失或者拿错的情况。

此外,国际航空运输协会 (IATA) 行李部负责人最新表示,从 2020 年初开始,

将在行李中广泛配备可通过无线电波读取的 RFID 芯片,以减少航空公司因乘客行李丢失 造成的损失。

目前,多数航空运输的行李都是被贴上 带条形码的粘合标签,上面标有航班号和目 的地机场等信息,这种行李标签的缺点是易 损坏。

据国际航空运输协会的估计,使用 RFID 标签,7年内可以节省开支38亿美元。

#### 解决方案

## 遭遇"花式"丢行李后怎么办

如果抵达目的地后,发现找不到托运的行李,怎么办?根据航空公司的"终站赔偿法则",多次转机的旅客,由搭乘终站的航空公司负责理赔。乘客行李出现问题应立即到终点站机场的行李查询合咨询及申报。如果旅客抵达国外机场发现问题,也可直接找你所乘搭的航空公司在当地机场的柜台,找工作人员申诉。如果查明行李并未丢失,可要求航空公司支付一些购买换洗衣服、漱洗用品等急需用品的现金,或者在指定的限额内自行购买一些生活急需用品,然后凭发票报销,这笔费

用在行李找到后不必退还。 如果确定行李找不到,那么就要和航 空公司交涉赔偿了。 (1) 国内航班:赔偿金额应低于100元 人民币/公斤。如行李价值不足100元人民 币/公斤,则根据行李的实际价值赔偿。

(2) 国际航班:一般根据《华沙公约》或《蒙特利尔公约》,不再按照重量计算损失。符合《华沙公约》标准的航班,托运行李的最高赔偿额为每公斤17 SDR(SDR即特别提款权,1 SDR的价值约为1.37美元),非托运行李的赔偿限额为332 SDR;符合《蒙特利尔公约》标准的航班,不分托运行李或是非托运行李,每名旅客以1000特别提款权(约1350美元)为限。比如,法国航空公司、荷兰航空公司都是依照《蒙特利尔公约》进行赔付。

(来源:《北京青年报》)



相关案例>>>

# 坐飞机丢失部分行李

据江苏公共·新闻频道《新闻 360》报道,2017年12月10日,南京市民李阿姨乘坐南方航空,从加拿大回国,航班经广州白云机场中转后抵达南京禄口机场,等到拿行李时却发现,当时托运的四个行李箱只到了三个。尽管之后找回了行李,但李阿姨却发现箱子被损坏了,里面的部分物品也不见踪影,而索赔却遭遇了困难。

#### 航班降落行李不见 被找回后部分东西丢失

李阿姨告诉记者,"人家都走完了,就剩我们箱子没有,然后他们机场的人就告诉我们不要在这儿等了,你们箱子肯定不在了,去服务台。我们就去登记,登记了以后,他说因为箱子坏了,这个行李没有过来,可能跟着另外一个航班,明天来。"

第二天晚上,机场终于把丢失的行李箱送到了李阿姨家。李阿姨检查后发现,行李箱的两个把手带全部断裂,外层布也出现了破损,行李箱里面两包尚未开封的花旗参片全部散落。更让她惊讶的是,里面装的部分食品莫名丢失了。李阿姨说,"我原来至少是23公斤,所以少了3公斤,"李阿姨说道,"我这里面的东西没有了,饼干、蓝莓干、巧克力。"

为了索赔箱子以及丢失食品的损失,一个月来,李阿姨反复和南京禄口机场以及南方航空公司进行沟通。两家均表示,按照《民用航空法》规定,对旅客托运的行李和对运输的货物的赔偿责任限额,为每公斤人民币100元。也就是说,李阿姨丢失的东西只能得到300元的赔偿,外加200元的箱子破损赔偿,合计500元。

南京禄口机场行李查询部门工作人员解释道,"像国际航线整个行李丢失,不管里面有多贵重的东西,哪怕你放的全是名牌东西,它的赔偿上限好像是一万。"

#### 究竟谁动了行李箱

#### 航空公司表示难以查清

李阿姨则认为,航空公司和机场方面应 按照自己的实际损失赔偿:损坏的箱子价值 500元、丢失的国外食品500元,总共1000元。同时要求南航查明行李内部分物品丢失

# 的原因。但是工作人员告诉李阿姨,这个东西和人民共享的

航空公司:按重量赔

西在哪个环节少的,他们就确实不知道了。 箱子里面东西少了,属于偷盗行为,这需要 报警处理的,让警方来调查。 最终,经过一番协调,南航公司同意委

取尽, 经过一备协调, 南机公司问息妥托机场给予李阿姨 1000 块钱赔偿。"像您这个情况, 因为也是南航造成的, 行李没有及时到达,"工作人员表示, "南航刚刚跟我回电话了, 一千块钱的赔偿他们现在同意。你给我一个银行账号或者支付宝账号, 我把钱打给你。"

#### 航空托运论斤赔损 屡引争议旅客如何维权

李阿姨告诉记者,2010年她的儿子从加拿大回国,在上海浦东机场也曾丢失过一个行李箱,当时箱子里全是给亲戚朋友代买的名牌包和鞋子,所幸发票随身携带,后来航供公司按照最高限额一万元进行了赔偿,但是远远抵不上实际损失。"客户有损失,他们也有损失,所以管理上面还是要加强。"

航空托运行李丢失或损坏索赔难、赔偿标准过低,长期以来备受争议,一些旅客还把航空公司告上了法庭。对此,江苏苏博律师事务所律师杨超认为,目前,我国的赔偿标准与国际赔偿标准存在差距,建议尽快修法,规范托运行李丢失的赔偿行为,"建议取消最高赔偿额的规定,按照市场价格来进行评估,不应该按照重量来进行评估。"

那么,旅客该如何防止托运行李丢失, 一旦出现了损失,又该如何维权呢?

杨超律师表示,在托运的时候可以去申报相应的物品,还可以购买相应的保险。如果发现物品丢失或者损坏的情况下是在丢失7日之内,要向航空公司进行申报;如果超过他规定的期限,是视为放弃的。到底丢失了多少,或者丢失了哪些物品,还是需要受害者来举证索赔的。

此外,有关专家指出,限额赔偿条款在 很多运输领域都存在,对行业保护有一定作 用。

但行业保护须有度,随着社会发展和市场化开放,航空领域在竞争中,也要注重提高服务质量。相关部门有必要借鉴国际公约中的定期复审机制,对赔偿数额每隔一段时间就应该复审一次,不让标准太过滞后。