

فقدان الحقائب يحوّل رحلة السفر إلى نقمة





تحقيق: حازم حلمي

حقائب السفر هي الصديق الأول للمسافر أينما حلّ وارتحل عبر سفره وتنقله، سواء للسياحة أو الأعمال أو العلاج، لكن يتعرض الكثيرون لمواقف لا يحسدون عليها في العديد من المطارات حول العالم، بسبب تأخر حقيبة المسافر في الوصول، إما لخلل فني أو بسبب تفتيش الجمارك، ما يسبب انتكاسة كبيرة للمسافر ويعكّر مزاجه طوال رحلته

يعد تشابه ألوان وأشكال حقائب المسافرين أحد الأسباب الرئيسية لفقدانها وتبديلها مع مسافر آخر، كما أن إهمال المسافر وجلوسه بعيداً عن مكان استلام الحقائب، هو أحد هذه الأسباب وأكثرها شيوعاً

الصورة



كما يعد العامل البشري سبباً في فقدان الحقائب، وعلى سبيل المثال إذا نسي عمال الحقائب تحميل الحقيبة على متن الطائرة أو وضعوا عليها ملصقاً خطأ، وتوجهت الحقيبة إلى دولة أخرى غير وجهتها الصحيحة، بالتأكد سيأخذها راكب آخر لديه نفس الحقيبة عن طريق الخطأ

ويقول مطار دبي الدولي إن نظام مناولة الحقائب والأمتعة في المطار، تمكّن من نقل إجمالي 27.1 مليون حقيبة خلال النصف الأول من عام 2022، مسجلاً أعلى أداء للمطار الدولي الأكثر ازدحاماً في العالم بنسبة 99.8% (أي بمعدل 1.75 حقيبة لكل 1000 مسافر لم يتم التعامل معها)، أما بالنسبة لتسليم الأمتعة عند الوصول فتم تسليم 92% من جميع الأمتعة في غضون 30 دقيقة. وتقول شركة الاتحاد للطيران في أبوظبي، إن آخر إحصائية نشرها الاتحاد الدولي للنقل الجوي (أياتا) حول المعدل الوسطى لفقدان الأمتعة بلغت 5.57 حقيبة لكل 1000 من المسافرين المغادرين، مؤكدة أن

أداء الاتحاد للطيران أفضل بكثير من المعدل العام للقطاع

لماذا تضيع الحقائب؟

ويقول إبراهيم الذهلي، خبير سياحة وسفر: «من خلال تجربتي في السفر أرى أن سبب ضياع الحقائب يعود إلى عدة أسباب، كإهمال الأهل أو المسؤولين والأمن في المطارات في مراقبة حقائب الناس، والسبب الآخر عدم التأكد من استلام الحقائب من الجهات المختصة بنقلها للطائرة»، مبيناً أن تشابه الحقائب في اللون والشكل والطول، يجعل الأفراد يأخذون حقائب غيرهم دون التأكد من الحقيبة لهم بشكل قطعي

ويوضح الذهلي ل«الخليج» أنه سافر إلى أكثر من 170 دولة حول العالم، ولم يفقد حقيبة إلا مرة واحدة لأحد أطفاله، وعلى طيران دولي. وقال عندما تمت مراجعة شركة الطيران في الواجهة التي وصلنا إليها، قالوا إن الحقيبة لم تخرج من المطار، وبعد العودة من سفرنا بحثنا عنها ووجدناها بين الآلاف من الحقائب المفقودة

ودعا الذهلي المسافرين إلى انتظار الحقائب في المطارات العالمية، وقال: «شاهدت الكثير من الحقائب المفتوحة التي يسرق منها عمال المطارات في دول العالم الكثير من الأغراض الشخصية والهدايا، حتى إن البعض قد يسرق الحقيبة كاملة»، مؤكداً أن مثل هذه الأفعال ليست موجودة في مطاراتنا ولا على رحلتنا، للمراقبة من قبل الجهات المسؤولة

الترانزيت

ويقول جبران البريكي رئيس قسم الخدمات الأرضية والشحن في الاتحاد لخدمات المطار، التابع لمجموعة الاتحاد للطيران: «غالباً ما يحدث فقدان الحقائب عند منطقة العبور أو الترانزيت، وهي أكثر حالات فقدان الحقائب شيوعاً، خاصة عندما تكون فترة التوقف بين الرحلات قصيرة، حيث ينبغي أن تخضع كافة الحقائب للمسح الضوئي والفحص في المطار ليتم نقلها إلى الرحلة التالية، وأحياناً قد يتركها المسافر خلفه أو يحملها مسافر آخر عن طريق الخطأ، وعدم كشف المسافر عن المتعلقات المحظورة في الحقيبة عند نقطة إتمام إجراءات السفر، عدا عن الأخطاء البشرية كأن يتم إرسال الحقيبة إلى منطقة مختلفة في المطار لوجود عطل ما في أحد مرافق مناولة الأمتعة في المطار

لوحات إرشادية

وأضاف البريكي: «للتغلب على فقدان الأمتعة نلجأ إلى رسم كافة الأمتعة بشكل دقيق، كما تتوفر أنظمة متطورة لمتابعة وتعقب الأمتعة في المطارات، إضافة إلى اللوحات الإرشادية لتذكير المسافرين بالتأكد من مطابقة الوسم الموجود على أمتعتهم مع بيانات التذكرة قبل استلامها، ونحرص دائماً على تبني أحدث الابتكارات التقنية، حيث تم تطوير تطبيق «تعقب ومتابعة للأمتعة، ونتطلع للعمل وفق بطاقات تحديد الهوية بترددات الراديو الجديدة

وأوضح البريكي أنه في حال فقدان الحقيبة تقع مسؤولية التعويض على شركة الطيران، باستثناء الحقائب التي لا يكشف أصحابها عن المتعلقات المحظورة داخلها، لذلك ينبغي على المسافرين التأكد من عدم حمله أغراضاً أو مواد غير مسموح بها في بلد المغادرة أو بلد الوجهة، وفي بعض الأحيان قد لا يقوم المسافر بتسليم أمتعته عند المنفذ الموصى به، خاصة عندما تكون رحلته متعددة المسارات ويحمل تذكرة سفر منفصلة، ونقوم بتسليم 83% من الأمتعة المفقودة في غضون 72 ساعة، وتتواصل عملية متابعة الأمتعة المفقودة إلى 21 يوماً، و3% فقط من تلك الأمتعة قد تستغرق مدة أطول

مخزن مركزي

وحول المدة التي تحفظ فيها الأمتعة المفقودة، يقول البريكي: «يتم الاحتفاظ بالأمتعة في المخزن المركزي للشركة لثلاثة أشهر، وفي حال لم يتم أحد باستلامها ترسل إلى الجمعيات الخيرية، كما أن صاحب الحقبة يعوّض مالياً إذا لم يسترجعها، وفي حال تم تعويضه مالياً، وبعد أشهر عادت الحقبة، نعيدها إلى أصحابها دون أن نسترد المبلغ المالي المدفوع لهم».

الخليج» التقت عدداً من المسافرين الذين تعرضوا لفقدان أمتعتهم أثناء سفرهم، وأكدوا أن فقدان الحقائب والأمتعة» خلال رحلة السفر أو العودة يسبب لهم انتكاسة كبيرة

أين تذهب الحقائب المجهولة؟

وأوضح إبراهيم الكمالي، مدير إدارة عمليات المسافرين في جمارك دبي لـ«الخليج»، أن متوسط عدد الحقائب المتروكة التي تتعامل معها الإدارة في كافة مطارات دبي يبلغ نحو 4000 حقيبة سنوياً، تشمل الحقائب المجهولة بسبب عدم وجود الملصق التعريفي عليها والخاص ببيانات المسافر، كما تشمل الحقائب التي لم تتم مراجعة المسافر لاستلامها أو إعادة إرسالها إلى دولة المصدر، وتصل هذه الحقائب المتروكة من قبل شركات المناولة في مطارات دبي مثل «دانا طيران الإمارات» إلى المراكز الجمركية التابعة لإدارة عمليات المسافرين في المطارات، ليتم فحصها وتفتيشها من قبل المفتشين وتسليمها لاحقاً لمستودع المزادات

وأضاف: «شركات الطيران تحدّد سياساتها الخاصة بالتعامل مع الحقائب المتروكة التي لا يطالب بها أصحابها، والمدة الزمنية التي يتم بعدها تسليم هذه الحقائب إلى مراكزنا الجمركية في مطارات دبي لإحالتها للمزاد، حيث تكون شركات الطيران هي الجهة التي تتحمل المسؤولية عن ذلك أمام أصحاب الحقائب المتروكة، موضحاً أن تكلفة عمليات نقل الحقائب المتروكة إلى مقر المزاد تسدّد كذلك، من قبل شركات المناولة

التوصيل للمنزل

وقالت عبير البريكي لـ«الخليج»: «كنت مع عائلتي في رحلة إلى تايلاند، واشترينا بعض الهدايا للأقارب والعائلة، ولما وصلنا إلى مطار أبوظبي على متن رحلة لطيران الاتحاد، تفقدنا الحقائب فوجدناها جميعاً إلا حقيبة الهدايا، فانتظرنا أن تصل إلينا عبر أداة نقل الحقائب لكنها لم تصل، ومع تأخرنا لبعض الوقت ونحن في الانتظار فقدنا الأمل فيها، وأبلغنا قسم المفقودات في المطار وقالوا إنها موجودة في تايلاند وستصلكم في أقرب وقت ممكن، وبالفعل لم تمر 24 ساعة» حتى وصلتنا للبيت

وأشارت البريكي إلى أن أكثر المشاكل التي تحصل لفقدان الحقائب وتبديلها، هو تشابه الألوان والأشكال، داعية الجميع إلى أن يتخلّوا عن الألوان المتشابهة، وأن يميزوا حقائبهم مثل كبار السن بشكل خاص حتى لا يفقدوها. وأضافت أنها زارت أكثر من 15 دولة وأنها تتمنى أن يكون هناك موظفون عند مكان استلام الحقائب، وأن يتم تزويد الناس ببطاقات فيها معلومات لحقائبهم حتى لا يحدث خلل وتبديل الحقائب

تشابه الحقائب

وحول تشابه الحقائق واستبدالها مع شخص آخر، يقول فهد جميل العباسي: «عندما كنت عائداً مع أهلي على طيران الإمارات من بانكوك لم نجد حقيبتنا، ووجدنا واحدة مطابقة لها بنسبة 90%، وعلمنا أن شخصاً ما أخذها، وتواصلنا مع أمن المطار، وتم الاتصال بالشخص، وقال إنه عندما وصل للبيت وجد أنها ليست حقيبته، ووعدونا أنها ستصل «البيت في نفس اليوم، والحمد لله وصلت في الليل دون أن تفتح

وأضاف أنه في رحلته الأخيرة للهند رفقة أخيه وأخته لم تصل إحدى حقائبهم، وذهبوا لمكتب طيران الاتحاد في المطار، وتواصلوا مع مطار أبوظبي وأبلغوهم بأن الحقيبة موجودة في المطار، وستصل في أقرب رحلة للهند، وبالفعل بعد تزويدهم بمكان سكنهم ورقم الاتصال، وصلت الحقيبة للفندق الذي نقيم فيه، موضحاً أنه لم يلزمونا بأي تكاليف للحقيبة المتأخرة

كثرة النسيان

ويقول بدر صعب، الرحالة الإماراتي: «من خلال سفري وترحالي، لي كثير من القصص في المطارات خاصة مع فقدان الحقائب ونسيانها، وذات مرة نسيت حقيبة فيها أموال وبطاقات البنكية وبعض الأوراق المهمة للسفر في مكان جلوسي بمطار دبي، وكان معي فقط جواز سفري وصعدت إلى الطائرة، ولم أتذكر الحقيبة، وإذا بأمن المطار يلحق بي «للاطائرة قبل أن تطلع، ويقول لي هذه الحقيبة نسيته، ولم يكن بها أي شيء مفقود

ويضيف: «في رحلة أخرى نسيت هاتفي في طائرة من طيران الإمارات، وعندما وصلت للبيت لم أجده، وفوراً رجعت للمطار وأبلغت قسم المفقودات والأمتعة عن الهاتف ومواصفته، والحمد لله في اليوم التالي تواصلوا معي، وأخبروني بمراجعتهم من أجل الحصول على هاتفي، كما حصل معي موقف في مطار الكويت وهو أنني نسيت حقيبة الهاند باك في «المطار، لكن استطعت أن استردها في نفس الساعة

التعويض المادي

وحول التعويض شرحت لنا المقيمة، روضة الدعجة: «كنت في إحدى الرحلات على طيران الإمارات متجهة إلى عمان، وعندما وصلنا تفقدنا حقائبنا ووجدنا إحداها تعرضت للكسر وتلف ما فيها من أشياء، وفوراً أبلغنا قسم المفقودات والأمتعة بمكتب طيران الإمارات، وأعطونا ورقة لحصر الأغراض التي تعرضت للتلف وقيمتها، مع إرفاق الفاتورة التي «اشترينا بها الهدايا، وبعد شهر من الحادثة، تم تحويل كامل المبلغ لنا على حسابنا

التأكد من الحقائب

ويسرد المقيم في الدولة محمد عبدالخالق السيد، ل«الخليج» قصته، مع حقيبته المفقودة، قائلاً: «كنت في رحلة مع الاتحاد للطيران، وعند الوصول إلى وجهتي وانتظار حقائبي وصلت واحدة، والأخرى لم تصل، وكانت تحتوي على أغراض شخصية وهدايا ثمينة، وانتظرت لساعات، لكن دون جدوى، وتوجهت لمكتب الطيران وزودتهم بمعلومات «الحقيبة، وتبين بعد فترة أن شخصاً أخذها خطأ، معتبراً أنها حقيبته

وأشار إلى أن مكتب طيران الاتحاد، اتصل به بعد فترة متأسفاً عما حصل معه بفقدانه حقيبته، طالباً منه تدوين الأغراض والأشياء التي فقدها وتقدير ثمنها لتعويضه، وبالفعل بعد فترة من إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني لهم، تم إيداع المبلغ في حسابي، موجهاً رسالة للمسافرين أن يتريثوا عند أخذ حقائبهم، ويتأكدوا منها بشكل قاطع، حتى لا

يظلم أحد الآخر، فقد كنت ناهباً لزيارة أهلي حاملاً لهم بالهدايا، لكن للأسف عدت إليهم خالي الوفاض

رحلات الترانزيت

المغامر الإماراتي محمود آل علي الذي زار أكثر من 100 دولة، يشير إلى أن رحلات الترانزيت هي أحد أسباب فقدان الحقائب، داعياً المسافرين إلى أن يأخذوا في حقائب الهاند باك بعض الملابس، تحسباً لفقدان حقائبهم أو تأخر وصولها.

وقال: «كنت ذات مرة في رحلة ترانزيت إلى إفريقيا، وعندما وصلت إلى جهتي التي سأستقر بها سبعة أيام، لم أجد ولا حقيبة لي، ووصلتني بعد خمسة أيام»، موضحاً أن ملاسسه في حقيبة «الهاند باك»، هي التي أنقذته في رحلته

تعويض بـ100 دولار

وقالت أسيل عماد عواد (مقيمة في الدولة): «خلال عودتي من فيتنام برحلة ترانزيت عبر طيران «رويال برونواي»، لمطار دبي، وعندما تفقدت شريط الحقائب لم تصل حقيبتي، فذهبت لقسم الأمتعة والمفقودات في مطار دبي وشرحت لهم قصتي، فأرشدوني لمكتب طيران «رويال برونواي»، وأخذوا مني كافة المعلومات حول الحقيبة وما بها من «أغراض».

وأضافت: «قالوا لي إذا لم تصل الحقيبة قبل 21 يوماً، من حقل طلب تعويض تأخير، وإذا زادت المدة على 21 يوماً يتم تعويضك كاملاً، وبعد ثلاثة أيام من الانتظار اتصلوا بي وأخبروني بأن حقيبتي ذهبت برحلة إلى أستراليا بالخطأ، وخلال أيام ستكون عندك في البيت، وبعد أيام أرسلوها للبيت وتم تعويضني بـ100 دولار لتأخيرها».

إلزام التأمين

ويقول أحمد واصف يوسف صاحب شركة تأمين: «هناك بعض السفارات في الدولة، تنصح أو تلزم المسافرين بإحضار وثيقة تأمين عن طريق شركات تتعاقد معها هذه السفارات، وفي حال تم فقدان الحقيبة والأمتعة تكون السفارة وشركة التأمين هي المخولة تعويض من فقد حقيبته، كما أن التعويض عن المفقودات يختلف حسب الواجهة المراد «السفر إليها، وحسب مدة الرحلة».

وأضاف: «بعد أن يبلغنا الشخص بفقدان حقيبته نتواصل مع شركة الطيران والمطار والشرطة في الواجهة التي وصل «إليها، ونطلب منهم الحصول على معلومات، وفي بعض الحالات التي تكون المفقودات فيها ثمينة نطلب التصوير

وأشار إلى يختلف سعر التأمين في السفر لمرة واحدة، أو التأمين لسنة كاملة، وهناك سقف مالي للتأمين يحدده الشخص بالاتفاق مع شركات التأمين، خاصة رجال الأعمال الذين يمتلكون أشياء مهمة أثناء رحلاتهم

وأوضح أن التعويض عن حقيبة يختلف عن مجموعة حقائب عائلية، ومن شخص لعائلة مسافرة بالكامل، وعند فقدان الحقائب يجب على الشخص أن يزودنا بالمعلومات الكاملة عن حقيبته وما بها من متعلقات، كالذهب و«اللاب توب»، وأجهزة الموبايل، والهدايا الثمينة، وإذا لم يمتلك فواتير بها فلن يتم تعويضه؛ لأننا لا نعرف صحة كلامه

حقيبة يتعامل معها مطار دبي يومياً 111.000

تعاملت جمارك دبي خلال عام 2022 مع 40.7 مليون حقيبة، وزعت بنحو 40 مليون حقيبة عبر مطارات دبي، و696 ألف حقيبة للمسافرين القادمين على متن السفن السياحية لنحو 300 رحلة بحرية

وهذه الأرقام تبين أن الجمارك تتعامل في المتوسط مع 111.5 ألف حقيبة يومياً، وهو عدد ضخم جداً يتطلب التطوير المستمر في الأنظمة الذكية لجمارك دبي، المدعومة بأحدث أجهزة الفحص لتسهيل حركة تدفق المسافرين من جانب، والحفاظ على حماية وأمن المجتمع، ضد أي مواد مهرة أو ممنوعة من جانب آخر، وأيضاً بحيث لا يفقد المسافرون أمتعتهم وحقائبهم عند السفر من منافذ الإمارة المختلفة

الإمارات الأقل فقداً للأمتعة عالمياً

تعد مطارات الدولة ومنافذ الدخول والخروج منها، من الأقل فقداً للأمتعة عالمياً، وهذا ما بيّنته الأرقام والإحصائيات، وأيضاً ما سرده من تناولهم التحقيق حول ما حصل معهم بعد فقدان أمتعتهم، من سرعة إرجاعها لهم في أماكن إقامتهم، حتى لو كانوا خارج الدولة، أو تعويضهم، أو ما شابه، على عكس الصور التي نراها يومياً والتي تحدث في معظم مطارات العالم العريقة التي يحصل بها تكس كبير للأمتعة، ما ينتج عنه سرقة وإتلاف وفقدان لبعضها، وهذه المناظر من الصعب أن تجدها في أي مطار من مطارات دولة الإمارات

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024