

Koffers te allen tijde te volgen

SCHIPHOL

Luchtvaartmaatschappijen zijn vanaf morgen verplicht om de tocht die een koffer aflegt, op vier kritieke momenten van de reis vast te leggen. Dan treedt een nieuwe IATA-richtlijn in werking.

EVA SCHOUTEN

Bagage die zoekraakt, vormt een grote kostenpost voor maatschappijen en is een bron van ergernis voor de reiziger. Volgens de wereldwijde brancheorganisatie voor de luchtvaart is het een schokkende constatering dat koffers tot dusver niet op elk moment van de reis te lokaliseren zijn.

„Dat is zoiets als een fabriek die geen idee heeft welke producten binnenkomen, wat er verder mee gebeurt en wanneer ze bij de klant zijn”, aldus IATA.

Passagiers vinden het volgens IATA een fijn idee om te weten waar hun bagage is en het biedt maatschappijen de mogelijkheid om passagiers aan zich te binden. Die installeren dan bijvoorbeeld eerder een applicatie van de maatschappij op hun telefoon.

Kosten

Hoewel er relatief steeds minder koffers zoekraken, lopen de absolute aantallen en de kosten wel op. Simpelweg omdat steeds meer mensen het vliegtuig pakken. IATA heeft becijferd dat luchtvaartmaatschappijen in 2015 zo'n 2,3 miljard dollar kwijt waren aan claims en het bezorgen van koffers. „Het kost naar schatting 100 dollar om een koffer alsnog bij de passagier te krijgen.”

Voor alle bijna driehonderd luchtvaartmaatschappijen die lid zijn van IATA geldt voortaan dat op vier momenten in de reis moet worden vastgelegd waar de ruimbagage is. Het eerste moment is dat waarop de passagier de

koffer afgeeft, vervolgens dat de koffer het ruim ingaat, dan wanneer de koffer van de ene maatschappij naar de andere gaat en als laatste wanneer die op de band komt.

Waarschuwing

Dat geeft nog geen garantie dat passagier en koffer tegelijk het vliegtuig in- of uitgaan, waarschuwt IATA. Maar dan weet de maatschappij wel waar het mis is gegaan. Aan de hand van een zogenoemde 'bag tag' met een getal van tien cijfers, die altijd aan een koffer moet zitten, wordt de reis van de koffer vastgelegd en gedeeld tussen maatschappijen en luchthavens. Daarom heeft IATA de handen ook ineengeslagen met de wereldwijde koepel voor luchthavens ACI.

Vrijwel alle grote maatschappijen zijn lid van IATA. Prijsvechters zoals easyJet en Ryanair niet, maar die bieden ook niet of nauwelijks overstapmogelijkheden.