# 表一：航空公司就處理寄艙行李不當的賠償

| 編號 | 航空公司名稱 [1] | 適用公約 [2] | 行李延誤：購買必需品的補償方式 [3]：實報實銷金額上限 | 行李延誤：購買必需品的補償方式 [3]：現金津貼金額 | 行李延誤：補償適用於前往乘客原居地的回程航班 | 行李延誤：申報時限 | 行李遺失：延誤的行李在何時會被視作遺失 | 行李遺失：退還已遺失行李的行李費 [4] | 行李遺失：若乘客已獲發行李遺失賠償而行李事後被尋獲，乘客須退還賠償金額 | 行李損毀：嘗試維修行李箱 | 行李損毀：提取行李箱作維修的方式 | 行李損毀：其他補償方式：金錢補償 | 行李損毀：其他補償方式：提供替代行李箱 | 行李損毀：受理索償情況：行李箱的輪子或把手受損 [5] | 行李損毀：受理索償情況：寄艙行李內的易碎或貴重物品受損 [6] | 行李損毀：受理索償情況：接納離開機場後發現行李損毀的索償申請 [7] | 行李損毀：申報時限 | 賠償計算與申請：採用的折舊率 | 賠償計算與申請：提交書面索償途徑 [8] |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 亞洲 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 亞洲航空 AirAsia □ | M W | 視乎適用的公約 a | 140馬幣 a | 否 | 領取行李起計21日內 | 申領行李遺失報告的14日後 | 不會 | 否（乘客須自行到機場領取行李） | 會 | 乘客自行交到航空公司辦公室 | ✓ | | f | 不會 | 會 | 領取行李起計7日內 | — | A B |
| 2 | 日本航空 Japan Airlines | M W | 視乎適用的公約 | 不便透露 | | 領取行李起計21日內 | 航班抵達30至45日後 | 原則上不會，須視乎情況 | 否（行李將交還給乘客） | 會 | 維修公司或物流公司上門領取 | ✓ | | 會 | m | 會 | 領取行李起計7日內 | 不便透露 | A |
| 3 | 國泰航空 Cathay Pacific Airways | M W | 視乎適用的公約 | 500港元（經濟艙）、800港元（商務艙）d | 否 | 領取行李起計21日內 | 作出申報21日後 | 會 | 是（行李將交還給乘客） | 會 | 維修公司提取 | ✓ | | 會 | 不會 | 會 | 領取行李起計7日內 | 每年不少於10% | C |
| 4 | 宿霧太平洋航空 Cebu Pacific Air △ | M W | 視乎適用的公約 | 2,000菲律賓披索/行李每延誤24小時 | — | 領取行李起計21日內 | 7日後 | — | | — | | | | | n | 不會，除非公約另有允許 | 領取行李起計7日內 | — | |
| 5 | 中華航空 China Airlines △ | M W | 視乎適用的公約 | — | | ※ | 7日後 | 會 | — | 會 | 特約廠商上門收送 | — | ✓ | 不會 | 不會 o | 會 | ※ | — | A C |
| 6 | 中國東方航空 China Eastern Airlines △ | M W | 視乎適用的公約 ▲ | 300元人民幣（經濟艙）、400元人民幣（商務艙）、500元人民幣（頭等艙） | 否 | ※ | — | | 是（行李將交還給乘客） | — | | ✓ | — | — | 會 p | — | 領取行李起計7日內 | — | A |
| 7 | 大灣區航空 Greater Bay Airlines | M W | 125美元 | 50美元 | 否 | 領取行李起計21日內 | 申報行李延誤14日後 | 會 | 否（行李將交還給乘客） | 會 | 維修代理上門收送 | ✓ | | 會，若損壞由航空公司造成 | 不會 | 會，但乘客須另行提供有關證明 | 領取行李起計7日內 | 首年30%，隨後每年10%，最多折舊90% | A |
| 8 | 香港航空 Hong Kong Airlines △ | M W | 視乎適用的公約 | — | | 領取行李起計21日內 | — | | | 會 | 特約廠商上門收送 | ✓ | — | — | n | 不會 y | 領取行李起計7日內 | — | A |
| 9 | 香港快運航空 Hong Kong Express Airways | M W | 視乎適用的公約 ◆ | 視乎情況 | 否 | 領取行李起計21日內 | 14日後 | — | 否（行李將交還給乘客） | 會 | 安排運輸公司提取 | ✓ | | 不會 g | n | 不會 z | 領取行李起計7日內 | 視乎情況 | A |
| 10 | 大韓航空 Korean Air | M W | 1,288 SDRs | 約50美元 | 否 | 領取行李起計21日內 | 航班抵達21日後 | — | 視乎情況 | 會 | 維修公司提取 | ✓ | | 會 h | 不會，往返美國的航班除外 | 會 | 領取行李起計7日內 | 每年10% | C |
| 11 | 新加坡航空 Singapore Airlines | M W | 視乎適用的公約 | — | 否 | 領取行李起計21日內 | 航空公司承認行李已經遺失，或行李應當被交付之日起計21日後 | 會 | 否（行李將交還給乘客） | 會 | 維修公司提取 | ✓ | | i | q | 會 | 領取行李起計7日內 | 不便透露 | A C |
| 12 | 泰國國際航空 Thai Airways △ | M | 100美元 a | — | 未必適用 | 領取行李起計21日內 | — | | | 會 | — | ✓ | | 不會 | 會 p | 會，但舉證或有困難 | 領取行李起計7日內 | 每年不少於8% | A C |
| 歐洲 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 法國航空 Air France | M | 1,288 SDRs | 100歐元 | — | 領取行李起計21日內 | 報失行李21日後 | 會 | — | — | | | | | 不會 | 會 | 領取行李起計7日內 | — | A C |
| 14 | 英國航空 British Airways | M | 1,288 SDRs | 視乎航班密度和行李的預計到達日期而定 | 是（合理索償） | 領取行李起計21日內 | 自行李應當被交付起計21日後 | 會 | 否（行李將交還給乘客） | 會 | 維修公司提取或提供郵寄標籤供客戶把行李箱免費送修 | ✓ | | 會，乘客須提供相關證明 | r | 會 | 領取行李起計7日內 | 視乎情況 | B C |
| 15 | 德國漢莎航空 Lufthansa German Airlines | M | 1,288 SDRs b | — | 是，但原居地可能已有的物品或不予報銷 | 領取行李起計21日內 | 航班抵達21日後 | 不會 | 否（行李將交還給乘客） | 會 | — | ✓ | | 會 | s | 會 | 領取行李起計7日內 | 每年15%，最多70% | B C |
| 北美洲 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | 加拿大航空 Air Canada △ | M W | 視乎適用的公約 | — | | 領取行李起計21日內 | — | 會 e | — | 會 | 乘客自行送往機場或維修中心 | ✓ | | — | t | 會 | 領取行李起計7日內 | — | C |
| 17 | 美國聯合航空 United Airlines | M W | 視乎適用的公約 | 150美元 | 否 | 航班抵達後21日內 | 申報行李延誤5日後 | 會 | — | 會 | — | ✓ | | j | u | 會 | 航班抵達後7日內 | 沒有折舊率 | C |
| 大洋洲 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 新西蘭航空 Air New Zealand △ | M W | 視乎適用的公約 a | — | 否 | 行李應當可領取之日起計21日內 | 21日後 | 會 | — | — | | ✓ | — | — | v | 會 | 領取行李起計7日內 | — | A D |
| 19 | 澳洲航空 Qantas Airways | M W | 視乎適用的公約 | 由相關部門決定 | | 領取行李起計21日內 | 行李應當被交付起計21日後 | 由相關部門決定 | | 只適用於澳洲航線 | — | ✓ | 由相關部門決定 | k | 不會 w | 會 | 領取行李起計7日內 | — | A C |
| 中東 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | 阿聯酋航空 Emirates | M W | 視乎適用的公約 | | 否（往來美國的航班除外） | 領取行李起計21日內 | 提交行李延誤報告及所需文件後第17日 | 會 | 視乎情況（乘客可取回行李） | 會 | 維修公司提取 | ✓ | | 會 l | 不會 | 會 | 領取行李起計7日內 | 視乎情況 | C |
| 21 | 卡塔爾航空 Qatar Airways △ | M W | 視乎適用的公約 | — | — | 領取行李起計21日內 | — | | | — | | ✓ | — | — | 不會 w | 會 | 領取行李起計7日內 | — | C |
| 非洲 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | 埃塞俄比亞航空 Ethiopian Airlines | M W | 視乎適用的公約 c ◆ | 100美元（經濟艙）、150美元（商務艙） | 否 | 領取行李起計21日內 | 追蹤行李25日後 | 會 | 保留賠償金額或領取已尋獲的行李二選其一 | 視乎情況 | 乘客自行送到機場 | ✓ | | 會 | x | 會，但乘客須把行李箱帶回機場以作檢查 | 領取行李起計7日內 | 沒有折舊率 | C |

註 表內資料由本會職員於今年7月至8月從航空公司的網頁、承運條款，以及客戶服務熱線取得。由於航空公司一般無須為手提行李的事故負責，表內資料只針對寄艙行李的賠償安排。

除了#4至#6、#8、#12、#16、#18、#21在截稿前未有回覆外，搜集到的資料均獲有關公司確認和核實，惟最新的服務詳情仍以航空公司的公布和適用的公約條款為準。

— 代表沒有相關資料或不適用。

✓ 代表適用或有相關服務。

※ 代表航空公司於其網頁以及承運條款列出的申報時限有差異。

SDRs即Special Drawing Rights（特別提款權）。截至2023年8月21日，1個SDR大約等於1.33美元。

[1] 航空公司按其地區與英文名稱順序列出。
□ 該航空公司的資料只適用於旗下以AK和FD字頭起首的短途航班。
△ 該航空公司在截稿前未有核實表內與之相關的資料。

[2] 對於多數由香港出發的航班，公約的適用次序以《蒙特利爾公約》為先，《華沙公約》為次，惟實際情況或有不同。消費者如有疑問應向航空公司查詢。
M 指《蒙特利爾公約》（Montreal Convention）。該公約訂明，就行李延誤、遺失或損毀，寄艙和手提行李合共的最高賠償額為每名乘客1,288 SDRs，除非乘客有為其寄艙行李的價值作特別申報。
W 指《華沙公約》（Warsaw Convention）。該公約訂明，就行李延誤、遺失或損毀，寄艙行李的最高賠償額為每公斤17 SDRs，手提行李則為每名乘客332 SDRs，除非乘客有為其寄艙行李的價值作特別申報。

[3] a 行李延誤超過24小時的情況下適用。
b 可繼續使用的物品（例如衣物）將給予其價值50%的報銷金額；洗漱或一次性用品則為100%。因應美國和加拿大的法規要求，該地的報銷安排或有例外情況。
c 乘客可選擇收取現金或旅遊禮券。若選擇後者，賠償金額會比現金高。
d 各機場行李部所發放的津貼金額或有差異。
▲ 該航空公司的「行李規定」網頁亦有記載依照《蒙特利爾公約》所作出的行李賠償準則，惟相關金額與公約的最新規定有差異。該網頁的最後更新日期為2016年8月份，其列載的行李賠償限額為每公斤30美元，每名乘客的寄艙和手提行李最高賠償額為1,131 SDRs。
◆ 本會於搜集資料時發現，該航空公司的網站或承運條款所列載的最高行李賠償額（1,131 SDRs）未有按照《蒙特利爾公約》的最新規定（1,288 SDRs）而作出更新。航空公司事後表示會遵照公約的最新要求以釐定最高行李賠償額，之後亦會更正網站或承運條款中的過時資訊。

[4] e 若行李有延誤、遺失或損毀情況，航空公司將向乘客退還行李費。

[5] f 航空公司對於零配件損害和磨損概不負責，惟視乎航空公司的評估，乘客或可就行李輪子和把手的損壞或遺失獲得部分賠償。
g 航空公司不會就正常磨損而對輪子或把手等突出部件所造成的損壞承擔責任。
h 航空公司不會對飾物、鎖、名牌、保護套、索帶和其他部件在一般行李處理期間可能造成的任何損失和損毀負責，但行李輪子和把手不屬於「其他部件」。
i 除根據公約運輸的行李外，航空公司對行李突出部分（包括輪子和把手）的損壞或遺失不承擔責任，惟乘客仍可於公司的責任範圍內提出索償。
j 航空公司不會就正常磨損而對輪子或把手等突出部件所造成的損壞承擔責任，惟乘客仍可就該些部件的損壞提出索償。
k 航空公司表示不會就行李的輪子或把手等的損傷承擔責任，法律要求的範圍除外。
l 除非行李箱是因其原有缺陷、正常磨損、包裝不當，或無法承受航空運輸而受損或遺失。

[6] 假設乘客未有為其寄艙行李的價值或內裡的易碎和貴重物品作特別申報。
m 航空公司不會就物品的固有缺陷、質量問題或瑕疵而造成的損壞承擔責任。
n 除公約要求或界定的範圍外，航空公司不會就易碎或貴重物品的損失承擔責任。
o 行李內裝有易碎或貴重物品，航空公司將視作行李本身之異常，不予賠償。
p 損壞將按照公約或一般寄艙行李規定賠償。
q 除根據公約運輸的行李外，航空公司不會就易碎或貴重物品的損失承擔責任，惟乘客仍可於公司的責任範圍內作出索償。
r 航空公司表示其承運條款禁止乘客把易碎或貴重物品寄艙。如乘客不理會上述指引而導致有關物品受損，乘客可根據有關法規而向航空公司索償，惟航空公司或引用公約的有關條文或適用的法規以限制其賠償責任。
s 航空公司不會就未經妥善包裝的易碎物品承擔責任，但乘客可提供已把物品妥善包裝的相片作索償佐證。航空公司亦規定貴重物品必須放入手提行李，且不會就其承擔賠償責任。
t 航空公司會為易碎物品的損壞等承擔責任，但物品必須已妥善包好。至於定義為每公斤價值1,000美元或以上的貴重物品，航空公司不會賠償。
u 航空公司會按照有關公約規定，就已妥善包裝的易碎物品的損失承擔有限責任。航空公司不會就貴重物品賠償。
v 如有關物品不應放入寄艙行李，航空公司則不會就其損壞而承擔責任，然而國際法規或有例外情況。
w 易碎或貴重物品不得置於寄艙行李內，否則航空公司會利用公約中的有關條文或其他可用的抗辯手段以應對有關索償。
x 如行李箱受損，航空公司或會為易碎物品的損壞負責。至於貴重物品，航空公司只會為乘客於託運行李前所作的申報而承擔責任。

[7] y 離開入境大堂之後報備者只會獲發行李損毀報告作旅行保險索償之用。
z 如離開行李提取大堂後提交報告，航空公司僅提供行李損毀報告作旅行保險索償之用，惟航空公司或會視乎乘客提供的證據再作處理。

[8] 申報索償途徑：A = 電郵；B = 信函；C = 網上表格；D = 表格。