



## Hilfreiche Hinweise zur Gepäckverspätung

### Sehr geehrter Fluggast,

Sie haben Ihr Gepäck noch nicht erhalten, hierfür bitten wir um Entschuldigung.

Diese Broschüre gibt Ihnen Antworten zu möglichen Fragen.

#### Was wird getan, um mein Gepäck zu finden?

Mit Hilfe Ihrer Angaben wurde eine Schadensanzeige (Property Irregularity Report - **PIR**) erstellt und eine weltweite Suche eingeleitet. Bitte prüfen Sie auf Ihrer Kopie, ob die Angaben vollständig und korrekt sind.

Wir werden unser Möglichstes tun, damit Sie innerhalb kurzer Zeit wieder im Besitz Ihres Gepäcks sind. Den aktuellen Stand der Suche können Sie auch im Internet selbst abfragen:

**[www.condor.com](http://www.condor.com) > Fluginfos > Gepäck > Gepäckunregelmäßigkeiten**

#### Bekomme ich dringend benötigte Ersatzkäufe ersetzt?

Am Urlaubsziel haben Sie bis zum Eintreffen des Gepäcks die Möglichkeit, im Rahmen der gesetzlichen Höchsthaftung dringend benötigte Artikel zu kaufen. Hierbei sind Sie verpflichtet, die Kosten so gering wie möglich zu halten.

Nach der Zustellung Ihres Gepäcks prüfen wir die Ersatzkäufe. Bitte senden Sie dazu folgende Unterlagen innerhalb von 21 Tagen an die Kundenbetreuung:

- Referenz-Nummer der Schadensanzeige (PIR)
- Flugnachweis (z.B. Buchungsbestätigung, Ticket, Bordkarte)
- Kontrollabschnitt oder Nummer des Gepäckanhängers
- Kaufbelege/Rechnungen

**Ersatzkäufe im Heimatland werden nicht erstattet.**

#### Wie geht es weiter?

Sollten Sie nach Ablauf von 5 Tagen noch nicht im Besitz Ihres Gepäcks sein, werden wir eine erweiterte Suche nach Ihrem Gepäck einleiten. Hierzu senden Sie bitte folgende Unterlagen an die Abteilung Gepäckservice.

- Referenz-Nummer der Schadensanzeige (PIR)
- detaillierte Auflistung des Gepäckinhalts
- Flugnachweis (z.B. Buchungsbestätigung, Ticket, Bordkarte)
- Kontrollabschnitt oder Nummer des Gepäckanhängers

Falls unsere Nachforschungen wider Erwarten nicht zu einem positiven Ergebnis führen, werden Sie schriftlich informiert und Ihre Unterlagen an die Kundenbetreuung weitergeleitet.

Eine finanzielle Entschädigung erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Höchsthaftung.

#### Was mache ich, wenn mein Gepäck beschädigt zugestellt wurde?

Condor bietet in Zusammenarbeit mit dem Flughafen Gepäck Service Frankfurt und Dolfi 1920 GmbH die Bearbeitung des Schadens an. Das beschädigte Gepäck wird dort begutachtet und repariert. Falls eine Reparatur nicht möglich ist wird es gegen ein gleichwertiges Gepäckstück ausgetauscht. Wenden Sie sich bitte **unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb der nächsten 7 Tage** (auch nach Ihrer Rückreise, mit Flugnachweis) an einen der beiden Firmen. Die entsprechenden Informationen sowie die nötigen Formulare finden Sie im Internet unter:

**[www.condor.com](http://www.condor.com) > Fluginfos > Gepäck > Gepäckunregelmäßigkeiten**

Auch bei der Kundenbetreuung erhalten Sie die entsprechenden Unterlagen.

#### Was mache ich wenn Gegenstände aus meinem Gepäck fehlen?

Falls Gegenstände fehlen, muss der Schaden **unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb der nächsten 7 Tage** (auch nach Ihrer Rückreise, mit Flugnachweis), schriftlich an die Condor Kundenbetreuung gemeldet werden. Bitte fügen Sie folgende Unterlagen bei:

- Schadensanzeige der Verspätung (Original)
- Flugnachweis ggfs. auch für die Rückreise (z.B. Buchungsbestätigung, Ticket, Bordkarte)
- Kontrollabschnitt oder Nummer des Gepäckanhängers
- Kaufbelege/Rechnungen oder Angaben zu Alter und Kaufpreis der fehlenden Gegenstände

Fehlende Gegenstände werden nach Prüfung im Rahmen der Höchsthaftung ersetzt. **Es besteht jedoch keine Haftung für alle in Artikel 13.6 unserer AGB angegebenen Gegenstände wie z.B. Wertsachen sowie Schmuck, Fotoausrüstung, elektronische Geräte, Medikamente oder Dokumente!**

#### Kontaktadressen auf einen Blick:

**Condor Flugdienst GmbH  
Gepäckservice**  
Condor Platz  
60549 Frankfurt  
Fax: +49 6107 939 7399

**Condor Flugdienst GmbH  
Kundenbetreuung**  
Thomas Cook Platz 1  
61440 Oberursel  
Fax: +49 6171 65 2127

E-Mail Formular: [www.condor.com](http://www.condor.com) – Kontakt / Gepäck  
(mit Möglichkeit Dokumente hoch zu laden)

Zusendungen über das Internet ermöglichen eine beschleunigte Bearbeitung gegenüber dem Postweg.

**Alle Forderungen müssen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb der nächsten 7 Tage, schriftlich bei der Kundenbetreuung geltend gemacht werden.**

**Die Höchsthaftung bei Gepäckunregelmäßigkeiten ist durch das Montrealer Abkommen auf 1.131 Sonderziehungsrechte pro Passagier begrenzt (ca. 1.000 - 1.200 €, abhängig vom aktuellen Umrechnungskurs).**