

Thomas Cook Airlines / Condor Flugdienst GmbH Informationen bezüglich Ihres verspäteten Gepäcks

Sie haben Ihr Gepäck nicht erhalten, hierfür bitten wir um Entschuldigung. Wir werden unser Möglichstes tun, damit Sie innerhalb kurzer Zeit wieder im Besitz Ihres Gepäcks sind.



Bitte geben Sie entweder vor Verlassen des Flughafens eine Schadensanzeige bei unserem Abfertigungspersonal auf oder melden Sie die Suche online auf folgender Seite:
https://bit.ly/World_Tracer_DE

Dieses Formular dient nicht zur Haftungsübernahme.

Sobald das Gepäck gefunden wurde, wird es an die von Ihnen in der Schadensanzeige angegebene Adresse verschickt. Den aktuellen Stand der Gepäcksuche finden Sie unter folgendem Link: <https://bit.ly/mybag-DE>



Ersatzeinkäufe

Am Zielort haben Sie die Möglichkeit dringend benötigte Artikel bis zum Eintreffen Ihres Gepäcks zu erwerben. Hierbei sind Sie verpflichtet, die Kosten so gering wie möglich zu halten. Kosmetik und Hygieneartikel werden generell nicht erstattet. Bei Gepäckverspätungen auf dem Heimweg ist eine Übernahme von Ersatzeinkäufen nicht möglich. Bitte senden Sie die Schadensanzeige sowie Gepäckanhänger, Flugtickets (oder die Ticketnummern) und Rechnungsbelege innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt Ihres Gepäcks zur Prüfung an die unten angegebene Kundenbetreuung.

Gepäcksuche

In den ersten 5 Tagen ist unser lokaler Abfertigungsagent mit der Suche nach Ihrem Gepäck betraut. Sollten Sie nach Ablauf von 5 Tagen noch nicht im Besitz Ihres Gepäcks sein, füllen Sie bitte über den folgenden Link <https://bit.ly/mybag-DE> eine detaillierte Inhaltsliste aus. Mit diesen Angaben wird unser Servicepartner Fraport eine erweiterte Suche einleiten. Die Suche kann bis zu 3 Wochen andauern. Führt diese Suche zu keinem positiven Ergebnis, werden Sie von unserem Servicepartner Fraport entsprechend informiert. Nach diesem Zeitraum werden bei negativem Verlauf Ihre Unterlagen direkt an die jeweils zuständige Kundenbetreuung weitergeleitet.

Kontakt:

In den ersten 5 Tagen:

Lokales Lost and Found Büro / Abfertigungsagent

Nach 5 Tagen:

Servicepartner Fraport: tc-baggage@fraport.de

Kundenbetreuung

Condor Flugdienst GmbH
Kundenbetreuung
Thomas Cook Platz 1
61440 Oberursel
www.condor.com/kontakt

Thomas Cook Airlines UK
Menzies Client Solutions
Baggage Claims Dept.
5 The Enterprise Centre
Kelvin Lane
Crawley
West Sussex
RH10 9PT
thomascookuk@airlinecrm.com

Thomas Cook Airlines Scandinavia
Customer Service
Kobenhavns Lufthavn Syd
Hanger 276
2791 Dragor
Denmark
customerservice@thomascook.dk
Phone: +45 32477672