

1. Op elk van de 34 luchthavens heeft Corendon een Service Balie waar klanten reizen kunnen boeken maar ook vermiste bagage kunnen registreren. Dat gebeurt met formulier “Vermiste Bagage”. Een voorbeeld van zo’n formulier vind je in het bestand FYS-SE-Corendon\_bagage\_formulieren-v16.1.pdf. De lijst van luchthavens vind je in het bestand FYS-SE-Corendon\_Testdata-v17.1.xlsx.
2. Op elke luchthaven heeft Corendon een contract met een lokale bagage-afhandelaar, die alle gevonden bagage van die luchthaven bewaart in de opslag van zijn lost-and-found balie. Personeel van die lokale bagage-afhandelaar verzamelt ook voor Corendon de bagage die niet wordt opgehaald van de band. Bagage die op een foute vlucht zat wordt meteen naar de correcte bestemming gestuurd. Voor andere achtergelaten bagage vult de medewerker een Corendon formulier “Gevonden Bagage” in. De Corendon Service Balie heeft zelf geen opslag voor gevonden bagage.
3. Ook als andere luchthaven medewerkers of bezoekers voorwerpen vinden op de luchthaven, worden die naar de algemene lost-and-found balie gebracht. Die balie heeft zijn eigen administratie van gevonden voorwerpen, en Corendon medewerkers kunnen die eventueel inzien. Aan het eind van elke dag is er een excel uitdraai beschikbaar van alle nog aanwezige bagage in de lost-and-found opslag. In het bestand FYS-SE-Corendon\_Testdata-v17.1.xlsx. vind je enkele voorbeelden van zo’n dag lijst.
4. De Corendon klantenservice slaat alle formulieren op in mappen in een kast (gesorteerd op datum). Als er bagage labelnummer bekend is van de gevonden bagage, zal het Corendon personeel actie nemen om de bagage weer bij de rechtmatige eigenaar te krijgen. Want met dat labelnummer kunnen ze in het vlucht reserveringssysteem opzoeken, van wie die bagage is.
5. Zolang vermiste bagage nog ergens onderweg in het luchtvaart systeem zit, kan de Corendon Service Balie het opzoeken in het internationale ‘Luggage World Tracking System’. Dan komt die bagage alsnog op de plaats van bestemming met een latere vlucht. Het Corendon baliepersoneel is dan verantwoordelijk om die bagage na te sturen naar het verblijfadres van de reiziger. Daarvoor gebruiken ze dan een lokale transferdienst of de DHL koerier. Soms komt de reiziger zelf de bagage halen. Soms is de reiziger verder gereisd of alweer thuis en heeft de bagage nog een lange weg te gaan.
6. Als de bagage niet meer te vinden is in het World Tracking System, gaan de Corendon baliemedewerkers rondbellen om na te vragen of er iets gevonden is. Dat is lastig, omdat ze dan afhankelijk zijn van hun collega’s om de lost-and-found op andere luchthavens door te pluizen. Dat is zoeken naar een naald in een hooiberg...
7. Als bagage niet wordt teruggevonden, en klanten vragen daarvoor een schadevergoeding, dan verwijst de service balie hen naar de afdeling schadevergoedingen op het centrale kantoor van Corendon in Lijnden (Amsterdam). Met het getekende formulier “Vermiste Bagage” kunnen zij daar een schadevergoeding

eisen. Ook kunnen klanten dit overlaten aan de agent van hun reisverzekering. Met de meeste verzekeraars heeft Corendon een contract met standaard vergoedingen. De afgelopen 10 jaar heeft Corendon een zorgwekkende groei van schadevergoedingen gezien. Zie de grafiek hieronder.

8. De afdeling schadevergoedingen kan op dit moment slecht controleren of geclaimde verloren bagage ook werkelijk verloren is, of alleen maar vertraagd. Corendon heeft geen sluitende administratie over de nabezorging van vertraagde bagage.
9. De afdeling schadevergoedingen krijgen ook claims over beschadigde bagage, maar de Service Balie heeft geen procedure om beschadigingen van bagage bij aankomst al te registreren.
10. Gevonden bagage die niet wordt opgeëist, wordt na een jaar vernietigd.  
Ook de Corendon klantenservice desk schoont regelmatig hun archieven van vermiste en gevonden bagage op.  
Op dit moment worden de formulieren bij Corendon niet elektronisch geregistreerd. Zij hebben ook geen idee hoeveel van de vermiste bagage werkelijk wordt teruggevonden.
11. De overheid heeft regelgeving uitgevaardigd over de rechten en plichten van luchtvervoerders en haar reizigers. Andere maatschappijen hebben deels hun procedures hierop al aangepast.  
Corendon moet nog een slag maken...  
Op het internet kun je hierover veel informatie vinden. Soms komen we ook in het nieuws met klachten van reizigers.  
Zie bijvoorbeeld:  
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/luchtvaart/vraag-en-antwoord/rechten-bagage-luchtvaart>  
<https://www.transavia.com/nl-NL/service/vermiste-bagage/>  
[https://www.klm.com/travel/nl\\_nl/prepare\\_for\\_travel/baggage/delayed\\_baggage/index.htm](https://www.klm.com/travel/nl_nl/prepare_for_travel/baggage/delayed_baggage/index.htm)  
<https://radar.avrotros.nl/forum/viewtopic.php?t=108622t>

