



Politikbrief spezial

FLIEGEN IN CORONA-ZEITEN



Aktueller Stand bei den Ticketerstattungen	1
Sicheres Fliegen in der Pandemie	3
Ihre Ansprechpartner bei der Lufthansa Group	4

Refunds

BEREITS ÜBER 2,3 MRD. EURO ERSTATTET

Die Corona-Pandemie hat den Luftverkehr weltweit zum Erliegen gebracht. Zwischen März und Juni hob so gut wie kein Flugzeug mehr ab. Millionen Menschen konnten ihre gebuchten Reisen nicht antreten. Und noch immer warten Kunden auf die Rückzahlung ihrer Ticketkosten.

Die Airlines der Lufthansa Group arbeiten mit Hochdruck an der Erstattung bezahlter Tickets. 5,4 Millionen Kunden haben ihr Geld bereits erhalten – insgesamt wurden bisher über 2,3 Milliarden Euro an Rückerstattungen geleistet. Lufthansa hat 92 Prozent aller Anfragen aus dem ersten Halbjahr bearbeitet und ausbezahlt. Bis Ende August sollen alle bis Ende Juni eingegangenen berechtigten Rückzahlungsforderungen erfüllt werden.

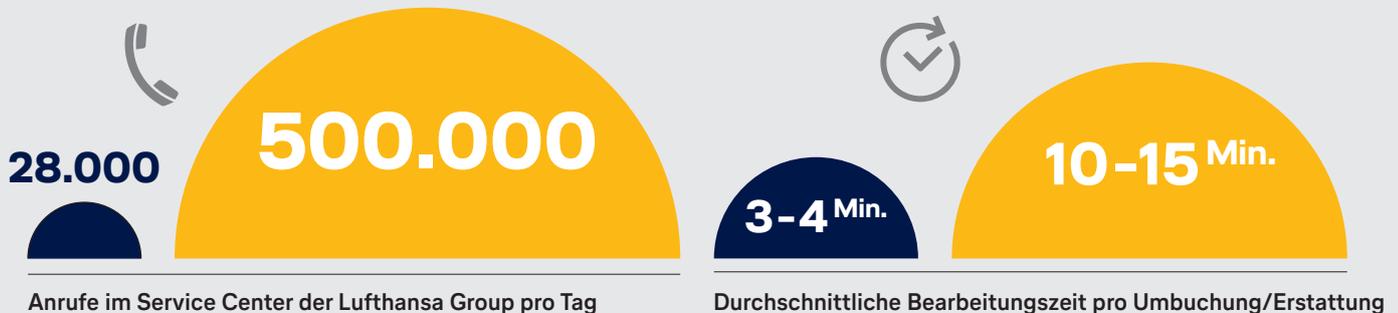
Uns ist bewusst: Die Geduld vieler unserer Kunden wird derzeit arg strapaziert. Denn oft ist aufgrund der aktuellen Verhältnisse eine Rückerstattung in der vorgesehenen Frist nicht möglich. Das bedauern wir, denn es entspricht auch nicht unserem eigenen Anspruch. Aber allem verständlichen Unmut steht die Besonderheit der Situation gegenüber.

Ausnahmesituation unvorhersehbar

Eine solche Größenordnung von Rückerstattungen war vor der Corona-Krise undenkbar. Die geltenden europäischen Regeln ebenso wie die unternehmensinternen Strukturen waren auf einzelne Flugausfälle ausgelegt – nicht für den Fall, dass der ganze Flugverkehr zusammenbricht. Um auf diese absolute Ausnahmesituation zu reagieren, hatte sich die Bundesregierung, ebenso wie andere europäische Staaten, dafür eingesetzt, eine gesetzliche Grundlage für Gutscheine statt Erstattungen zu schaffen – so wie es in anderen Bereichen Praxis ist. Die Initiative wurde von vielen anderen Mitgliedsstaaten geteilt. Die EU-Kommission griff sie hingegen nicht auf. Damit ist klar: Alle Kunden, die ein Anrecht auf Erstattung haben, werden diese erhalten.

Massiver Anstieg des Beratungsbedarfs

● vor Beginn der Corona-Pandemie ● seit Beginn der Corona-Pandemie



Im Reisebürovertrieb müssen aktuell an einem einzigen Werktag so viele Anträge bearbeitet werden wie sonst in einem Monat. Die Service-Mitarbeiter mussten nach der größten Flugplanumstellung der Lufthansa-Geschichte rund 6 Millionen Umbuchungen abwickeln, auch dies ein zuvor unbekannter Rekordwert. Zudem ist die Bearbeitung der einzelnen Fälle deutlich aufwendiger geworden. Vor der Corona-Krise dauerte ein Erstattungs- oder Umbuchungsvorgang 3 bis 4 Minuten, jetzt sind es im Schnitt 10 bis 15 Minuten. Häufig wechselnde Einreisebeschränkungen und viele unterschiedliche Einzelbuchungen, die nicht in üblichen Standardverfahren geklärt werden können, erhöhen die Komplexität enorm.

Dazu kommt: Viele Anträge können nicht automatisiert bearbeitet werden. Es muss etwa im Einzelnen geprüft werden, ob Teilstrecken geflogen worden sind oder der Passagier den Flug, obwohl er stattfand, nicht angetreten ist. Ohne gewissenhafte Prüfung hätte die Lufthansa Group heute möglicherweise einen dreistelligen Millionenbetrag ohne rechtlichen Erstattungsanspruch ausgezahlt.

Flüge flexibel umbuchen

Kunden von Lufthansa, SWISS, Austrian Airlines und Brussels Airlines können ihre Reisepläne dieses Jahr flexibler gestalten. Ab sofort sind sämtliche Tarife bis Ende Dezember mehrfach gebührenfrei umbuchbar. Dies gilt weltweit für alle Neubuchungen. Mehrkosten können für den Kunden allerdings dann entstehen, wenn beispielsweise bei einer Umbuchung auf ein anderes Datum oder zu einem anderen Reiseziel die ursprüngliche Buchungsklasse nicht mehr verfügbar ist. Eine mögliche Differenz wird durch Nachzahlung ausgeglichen.

Prozesse beschleunigt

Wir haben intensiv daran gearbeitet, die Prozesse weiter zu beschleunigen. Dazu haben wir ein Bündel an Maßnahmen auf den Weg gebracht:

- **Erhöhte Kapazitäten:** Die Kapazitäten an Mitarbeitern in den Kundencentern wurden verdreifacht. Im Reisebürovertrieb sogar vervierfacht.
- **Zusätzliches Personal:** Zahlreiche Mitarbeiter aus anderen Fachbereichen wurden zur Unterstützung aktiviert und dafür von Kurzarbeit befreit.
- **Automatisierte Prozesse:** In elektronischen Buchungssystemen für Reisebüros und Agenten wurde eine automatische Erstattungsfunktion reaktiviert. Robotersysteme unterstützen zudem Rückzahlungen im Bereich Eigenvertrieb. Ein erster Komplettdurchlauf hat zu einer Erstattung mehrerer hunderttausend Tickets geführt. Diese Prozesse werden nun weiter geprüft und optimiert.
- **Homeoffice-Infrastruktur:** Ein Grund für Verzögerungen war, dass ein Service Center von einem vollständigen Lockdown betroffen war. Die Mitarbeiter sind inzwischen alle ausgerüstet, um von zu Hause zu arbeiten.

Die Lufthansa Group will auch künftig ihrem Qualitätsanspruch gerecht werden und Erstattungen schnellstmöglich gewährleisten. Gleichzeitig wird es aufgrund unvermeidbarer Flugplanänderungen noch eine Weile dauern, bis die Bearbeitung von Refunds wieder in der üblichen Weise geschehen kann.