



# PRESSEMITTEILUNG

Frankfurt, 19. März 2020

## **Lufthansa Group verlängert gebührenfreien Umbuchungszeitraum und bietet 50 Euro Discount**

- **Kunden können gewünschte Umbuchung bis zum 31. August 2020 mitteilen und weiterhin auch auf eine andere Destination umbuchen**
- **Discount von 50 Euro bei jeder Umbuchung**
- **Kunden müssen Kundenservice nicht vor originärem Flugdatum kontaktieren, Umbuchungen auch nachträglich möglich**
- **Umbuchungen können über Kundenservice oder Reisebüros erfolgen, Möglichkeit sich selbst auf [lufthansa.com](https://www.lufthansa.com), [swiss.com](https://www.swiss.com) und [austrian.com](https://www.austrian.com) gemäß neuer Regel umzubuchen in Arbeit**

Aufgrund der außergewöhnlichen Umstände durch die Ausbreitung des Coronavirus kommen die Lufthansa Group Airlines Lufthansa, SWISS, Austrian Airlines, Brussels Airlines und Air Dolomiti ihren Kunden noch stärker entgegen.

Wie bereits am 13. März kommuniziert, können Kunden, die Tickets für stornierte und auch bestehende Flüge der Lufthansa Group Airlines haben, dieses Ticket behalten, ohne sich zunächst auf ein neues Flugdatum festlegen zu müssen. Hierbei werden bestehende Buchungen zunächst gestrichen, Ticket und Ticketwert bleiben aber bestehen und können auf ein neues Abflugdatum bis einschließlich 31. Dezember 2020 umgebucht werden. Kunden können auch auf eine andere Destination umbuchen.

Bisher wurden Kunden gebeten, ihre gewünschte Umbuchung bis zum 1. Juni mitzuteilen. Dieser Zeitraum wurde um zwölf Wochen bis zum 31. August 2020 erweitert. Mit der erweiterten Regelung kommen die Lufthansa Group Airlines dem Wunsch vieler Kunden nach, aufgrund der aktuell außergewöhnlichen Umstände ihre Reisepläne flexibler gestalten zu können.

Die Lufthansa Group bietet ihren Kunden auf jede Umbuchung 50 Euro Discount an. Umbuchungsgebühren entstehen natürlich weiterhin nicht, egal welcher Tarif gebucht wurde. Sollte der umgebuchte Tarif aufgrund einer Änderung beispielsweise der Destination (Umbuchung von Kurz- auf Langstrecke), Wechsel der Reiseklasse oder ähnlichem teurer sein, kann trotz des Discounts eine Aufzahlung erforderlich werden.

Diese Regelung gilt für Tickets, die bis einschließlich 31. März 2020 gebucht wurden und ein bestätigtes Reisedatum bis einschließlich 31. Dezember 2020 haben.

Aufgrund der aktuellen Lage verzeichnen die Lufthansa Group Service Center und Stationen eine außerordentlich hohe Anzahl von Kundenkontakten. Die Konzerngruppe arbeitet kontinuierlich daran, die Kapazität zur Deckung der Nachfrage zu erhöhen. Es kommt dennoch zurzeit zu langen Wartezeiten, daher kann sich die Bearbeitung der Kunden-Anliegen leider verzögern. Wichtig ist: Kunden müssen den Lufthansa Group Kundenservice nicht vor dem originären Flugdatum kontaktieren. Auch nach dem Verstreichen des geplanten Flugdatums, sind Umbuchungen möglich. Umbuchungen können über Kundenservice oder Reisebüros erfolgen. Aktuell wird an der Möglichkeit gearbeitet, dass Kunden selbstständig auf [lufthansa.com](http://lufthansa.com), [swiss.com](http://swiss.com) und [austrian.com](http://austrian.com) ihr Ticket gemäß der neuen Regel für ihre neuen Reisen umtauschen können. Parallel stehen für Kurzfristumbuchungen die online Umbuchungsfunktionalitäten ohne Discount zur Verfügung.

#### **Media Relations**

Lufthansa Group  
Telefon +49 69 696 2999  
[lufthansa-group@dlh.de](mailto:lufthansa-group@dlh.de)

<http://newsroom.lufthansagroup.com/>  
Follow us on Twitter: [@lufthansaNews](https://twitter.com/lufthansaNews)