



PRESSEMITTEILUNG

Frankfurt, 11. September 2020

Bereits 2,7 Milliarden Euro an Ticketerstattungen geleistet

– **Rechnerisch rund 1800 Erstattungen pro Stunde in der letzten Woche ausgezahlt**

Die Airlines der Lufthansa Group haben im laufenden Jahr bislang rund **2,7 Milliarden Euro** an insgesamt **6,3 Millionen Kunden** erstattet (Stand: 09.09.2020). Rechnerisch wurden in der letzten Woche rund 1800 Erstattungen pro Stunde ausgezahlt. Die berechtigten Ansprüche, die bei Lufthansa in Deutschland bis Ende Juni eingegangen sind, wurden bereits beglichen. Offen sind lediglich noch komplexere Fälle, die einer intensiveren Bearbeitung bedürfen. Auch diese werden zeitnah abgeschlossen.

Die Zahl der noch offenen Ticketerstattungen sank auf eine Million Vorgänge. Dabei ist zu beachten, dass fortlaufend immer neue Erstattungsansprüche entstehen, weil Flüge gestrichen werden müssen oder Gäste aufgrund von Reisewarnungen stornieren. Derzeit erreichen Lufthansa dreimal so viele Anträge wie noch vor der Pandemie. Daher wird sich die Zahl der offenen Erstattungsanträge weiter dynamisch entwickeln, in den kommenden Wochen weiter abnehmen, aber niemals gänzlich null erreichen.

Die Lufthansa Group Airlines arbeiten kontinuierlich und intensiv daran, die Bearbeitung weiter zu beschleunigen. Dazu haben sie viele verschiedene Maßnahmen auf den Weg gebracht. Beispielweise wurde die Kapazität an Mitarbeitern in den Kundencentern verdreifacht, im Reisebürovertrieb sogar vervierfacht. Zahlreiche Mitarbeiter aus anderen Fachbereichen wurden zur Unterstützung aktiviert und dafür von Kurzarbeit befreit.

Weiterhin gilt, dass Kunden ihre Reisepläne flexibel anpassen können. Sämtliche Tarife von Lufthansa, SWISS, Austrian Airlines und Brussels Airlines sind beliebig oft gebührenfrei umbuchbar. Dies gilt weltweit sowohl bei Kurz-, Mittel- als auch auf Langstrecken für Neubuchungen.

Lufthansa Group Airlines		
Betrag ausbezahlter Erstattungen	In Mio. EUR	2.700
Anzahl erstatteter Tickets	in Mio.	6,3
Anzahl insgesamt noch offener Erstattungsanträge (inkl. neuer Anfragen)	in Mio.	1,0

Datum/Date
11. September 2020
Seite/Page
2

Media Relations

Lufthansa Group
Telefon +49 69 696 2999
Lufthansa-group@dlh.de

<http://newsroom.lufthansagroup.com/>
Follow us on Twitter: @lufthansaNews