



# PRESSEMITTEILUNG

Frankfurt, 18. September 2020

## Bereits 2,8 Milliarden Euro an Ticketerstattungen geleistet

- 6,6 Millionen Kunden erhielten bereits Erstattungsbeträge
- Im Durchschnitt wieder rund 1800 Erstattungen pro Stunde in der letzten Woche ausgezahlt

Die Airlines der Lufthansa Group haben im laufenden Jahr bislang rund **2,8 Milliarden Euro** an insgesamt **6,6 Millionen Kunden** erstattet (Stand: 16.09.2020). Im Durchschnitt wurden in der letzten Woche wieder rund 1800 Erstattungen pro Stunde ausgezahlt.

Die Zahl der noch offenen Ticketerstattungen sank auf 900.000 Vorgänge. Dabei ist zu beachten, dass fortlaufend immer neue Erstattungsansprüche entstehen, weil Flüge gestrichen werden müssen oder Gäste 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. Beispielsweise wurde die Kapazität 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	2.800
Anzahl erstatteter Tickets	in Mio.	6,6
Anzahl insgesamt noch offener Erstattungsanträge (inkl. neuer Anfragen)	in Mio.	0,9

Datum/Date  
18. 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