



PRESSEMITTEILUNG

Frankfurt, 2. Oktober 2020

Ticketerstattungen über drei Milliarden Euro geleistet

- Mehr als sieben Millionen Kunden erhielten bislang Auszahlungen
- 1.700 Erstattungen pro Stunde

Die Airlines der Lufthansa Group haben im laufenden Jahr bislang über **drei Milliarden Euro** an insgesamt über **sieben Millionen Kunden** erstattet (Stand: 30.09.2020).

Die Zahl der noch offenen Ticketerstattungen sank auf rund 700.000 Vorgänge im Wert von rund 350 Mio. Euro.

Ständig wechselnde Reisestriktionen und die aktuellen politischen Beschlüsse zwingen Lufthansa dazu, Flugpläne immer wieder kurzfristig und umfangreich zu ändern. Das führt zu unvermeidlichen Flugstreichungen. Die damit verbundenen Erstattungsanträge werden so schnell wie möglich bearbeitet. Daher wird sich die Zahl der offenen Erstattungsanträge weiter dynamisch entwickeln, in den kommenden Wochen weiter abnehmen, aber nicht 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 in den Kundencentern verdreifacht, im Reisebürovertrieb sogar vervierfacht. Zahlreiche Mitarbeiter aus anderen Fachbereichen wurden zur Unterstützung aktiviert und dafür von Kurzarbeit befreit. Aktuell können rund 1.700 Anträge pro Stunde bearbeitet werden.

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 Mrd. EUR	3,0
Anzahl erstatteter Tickets	in Mio.	7,0
Anzahl insgesamt noch offener Erstattungsanträge (inkl. neuer Anfragen)	in Mio.	0,7

Datum/Date
2. Oktober 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