



Sehr geehrter

die Verbreitung des Coronavirus beeinflusst das Zusammenleben der Menschen auf der ganzen Welt und stellt uns alle vor größte Herausforderungen. Der Luftverkehr ist davon in einem nie dagewesenen Ausmaß betroffen, weshalb wir unser Flugangebot in den letzten Wochen stetig reduzieren mussten. Mir ist bewusst, dass wir Ihnen zuletzt leider nicht immer den Service bieten konnten, den Sie von uns gewohnt sind. Dafür entschuldige ich mich aufrichtig bei Ihnen.

Sicherheit an Bord

Als geschätzter Kunde verlassen Sie sich darauf, dass wir Sie sicher und verantwortungsbewusst an Ihr Ziel bringen. In der aktuellen Situation sind wir uns mehr denn je bewusst, wie wichtig es ist, Ihr vertrauenswürdiger Reisepartner zu sein. Bitte seien Sie versichert, dass auch in diesen außergewöhnlichen Zeiten Ihre Sicherheit unsere höchste Priorität ist. Die Luft in der Kabine unserer Flugzeuge besteht aus einer Mischung aus Frischluft und gefilterter Zirkulationsluft. Durch die Verwendung spezieller Filter ist die Kabinenluft somit sauberer als die, die der Mensch auf der Erde einatmet. Darüber hinaus reinigen wir unsere Flugzeuge stets nach den höchsten Standards und prüfen unseren Bordservice, ob er den aktuellen Hygienerichtlinien entspricht um gegebenenfalls Anpassungen vornehmen zu können.

Rückkehrerflüge

Angesichts der zahlreichen verschärften Reiserestriktionen in Europa aber auch über die europäischen Grenzen hinaus, werden wir in den kommenden Wochen weltweit nur noch ein minimales Flugprogramm anbieten können. Wir setzen im Moment alles daran, tausende Menschen in Ihre Heimat zurückzuholen, die auf Grund von lokalen Reisebeschränkungen im Ausland festsitzen. In den vergangenen Tagen haben wir bereits zahlreiche Sonderflüge durchgeführt und planen gemeinsam mit den jeweiligen Regierungen weitere Rückkehrerflüge. Sollten Sie sich derzeit noch im Ausland befinden und in Ihre Heimat zurückkehren wollen, wenden Sie sich bitte schnellstmöglich an die zuständigen Konsulate oder auswärtigen Ämter.

Flexible Umbuchungsbedingungen

In dieser unsicheren Zeit wollen wir Ihnen als Kunde entgegenkommen, indem wir unsere Umbuchungsbedingungen weiter flexibilisieren und erweitern. So kann jeder Gast eines stornierten oder auch noch gültigen Fluges sein Ticket behalten ohne sich direkt auf ein Datum für einen neuen Flug festlegen zu müssen. Der Ticketwert bleibt dabei erhalten und wir bieten Ihnen zudem einen Discount von 50 Euro auf jede Umbuchung an. Sie können auch auf eine andere Destination umbuchen. Die Regelung gilt für Tickets, die bis einschließlich 31. März 2020 gebucht wurden und ein bestätigtes Reisedatum bis einschließlich 31. Dezember 2020 haben.

Bei Umbuchungen können Sie aktuell auch nach dem Verstreichen Ihres geplanten Flugdatums eine Umbuchung über den Lufthansa Group Kundenservice oder ein Reisebüro durchführen. Es ist dabei nicht notwendig, dass Sie vor dem originären Flugdatum den Kundenservice oder das Reisebüro

kontaktieren. Bitte beachten Sie jedoch, dass für Eurowings andere Richtlinien gelten. Weitere Informationen finden Sie jederzeit auf unseren Airline-Webseiten.

Längere Wartezeiten

In unseren Call Centern kommt es aufgrund des hohen Anrufvolumens aktuell zu langen Wartezeiten, wofür ich Sie um Ihre Geduld bitten möchte. Ich bitte Sie um Verständnis, dass wir uns zunächst um Kunden mit kurzfristigen Reisebedarfen kümmern.

Vielflieger

Uns ist bewusst, dass Ihre Möglichkeiten Statusmeilen zu sammeln, aktuell eingeschränkt sind. Wir werden Ihnen im Laufe des Jahres kulante Regelungen für den Statuserhalt anbieten.

Diese Krise stellt die Menschheit vor eine Herausforderung, die nur gemeinsam bewältigt werden kann. Zusammen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Lufthansa Group werden wir alles tun, um Sie sicher an Ihr Ziel zu bringen, denn Sie, unser Kunde, stehen auch weiterhin im Mittelpunkt unserer Aktivitäten. Sie können sich darauf verlassen, dass wir, 130.000 Mitarbeiter der Lufthansa Group, alles in unserer Macht Stehende tun, um Ihnen auch in dieser schwierigen Zeit zur Seite zu stehen.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.

Alles Gute, bleiben Sie gesund und passen Sie auf sich auf.



Christina Foerster
Mitglied des Vorstandes
Customer & Corporate Responsibility

Service & Kontakt

⇒ Deutsche Lufthansa AG

⇒ Mailing abbestellen

⇒ Datenschutz

⇒ Impressum

Sitz der Gesellschaft:
Deutsche Lufthansa AG
Venloer Straße 151-153
50672 Köln

Vorstand:
Carsten Spohr (Vorsitzender)
Thorsten Dirks
Christina Foerster
Harry Hohmeister
Dr. Detlef Kayser
Dr. Michael Niggemann
Ulrik Svensson

Vorsitzender des Aufsichtsrats:
Dr. Karl-Ludwig Kley

Registereintragung:
Amtsgericht Köln HRB 2168

A STAR ALLIANCE MEMBER 