



Sicheres Reisen in Zeiten von Corona - und darüber hinaus

Ihr Informationspaket der Lufthansa Group Airlines

Version 05. Mai 2020

Unser Anspruch:

Ihre Sicherheit und Gesundheit sind unsere höchste Priorität.

Wir möchten, dass Sie sich während der gesamten Reise **sicher** fühlen. Ihre Sicherheit am Boden, auf dem Flughafen und an Bord hat für uns **höchste Priorität**.

Reisen in Zeiten von Corona erfordert Anpassungen der regulären Abläufe. Aus diesem Grund haben wir in Abstimmung mit den **nationalen Gesundheitsbehörden** und geltenden Vorschriften weitreichende Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass Sie **beruhigt mit uns reisen** können.

Heute möchten wir Ihnen einige der wichtigsten Maßnahmen vorstellen, die eingeführt wurden.

Wir, die Airlines der Lufthansa Group, kümmern uns um **Sie**.



Sicherheit geht vor:

Verstärkte Hygienemaßnahmen



Erweiterte Anforderungen an die Hygiene unserer Mitarbeiter: Alle Flugbegleiter, die in direktem Kontakt mit unseren Gästen stehen, tragen einen **Mund-Nasen-Schutz** und erhalten zusätzliches Desinfektionsmittel sowie Handschuhe.



Zusätzliche **Hygiene-Services für Passagiere an Bord**, z. B. Desinfektionsmittel in den Waschräumen



HEPA Filter in Flugzeugen: ein Luftzirkulationssystem entfernt Staub, bakterielle Kontamination und Viren



Die Oberflächen in Flugzeugen werden zwischen den Flügen stets gereinigt: Bei Verdacht auf eine hochansteckende Krankheit ist eine spezielle Flugzeugdesinfektion vorgeschrieben



Physische Distanz schaffen:

Auf dem Boden



Physische Distanzierungsmaßnahmen in allen

Flughafenbereichen: Personal, Fußbodenmarkierungen, bewegliche Sicherheitsbarrieren, Anzeigen, Durchsagen und Niesschutz bei Bedarf



Modifizierter Sicherheitskontroll-Prozesse:

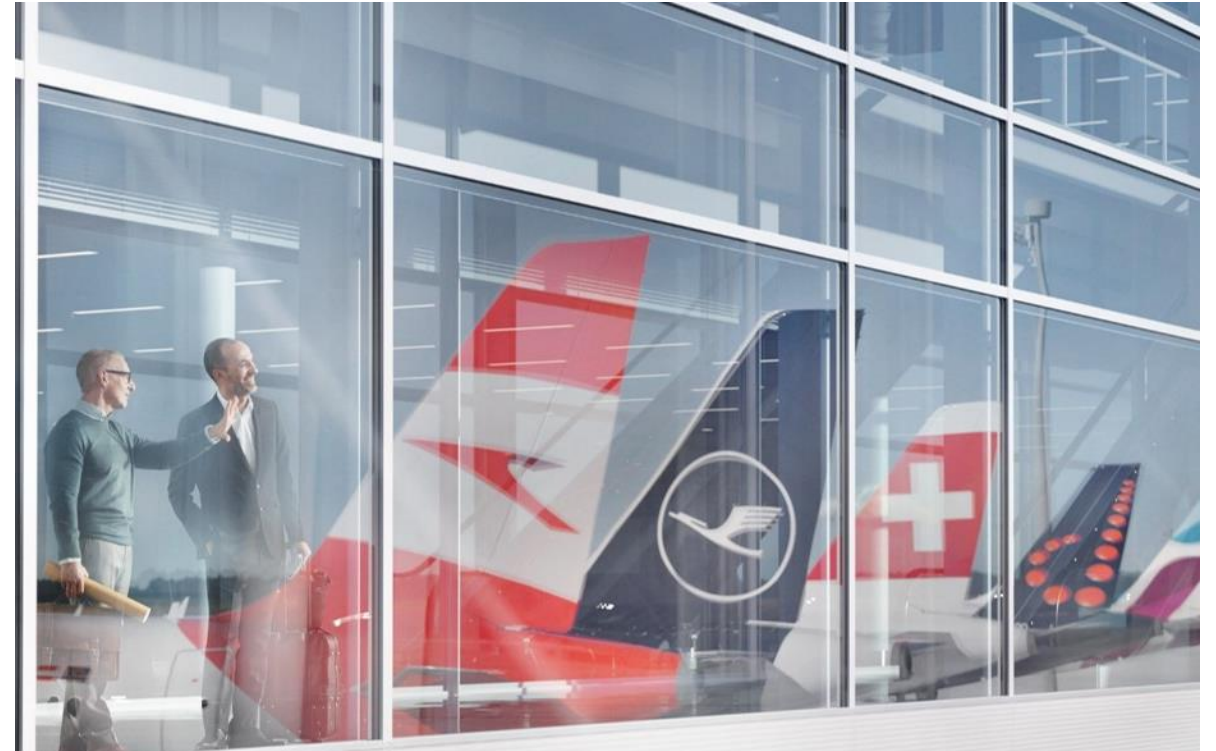
Zusätzliche Maßnahmen zur Einhaltung des Abstands an der Sicherheitskontrolle, um persönliche Kontrolle und Abtasten zu vermeiden



Kontaktloses Boarding nach Gruppen: Passagiere nutzen unsere Quick Boarding Gates und steigen nach Gruppen ein, um die Sicherheitsabstände einzuhalten



Vermeiden von Bus Boardings: Flüge werden, wenn möglich, an Gebäudepositionen abgefertigt – oder die doppelte Anzahl an Bussen eingesetzt



Alle Passagiere werden gebeten, während ihrer **gesamten Reise einen Mund-Nasen-Schutz** zu tragen: Auf dem Flughafen, am Boden und an Bord.

Physische Distanz schaffen:

An Bord



Vereinfachte Onboard Services: Verändertes Service-Konzept a Bord, um die Interaktion zwischen Gästen und Mitarbeitern zu minimieren, u.a. Entfall von Kissen/Decken, reduzierter Getränkeservice (nur auf Lufthansa Flügen), kein à la Carte Dining in der Business Class, das Einsammeln der Kopfhörer wird ausgesetzt (nur auf Lufthansa Flügen)



Vorübergehende **Schließung aller Lounges** weltweit und **Aussetzung des Bordverkaufs**



Aufgrund der derzeit niedrigen Auslastung werden die **Plätze so weit wie möglich voneinander entfernt in der Kabine** zugewiesen



Alle Passagiere werden gebeten, während ihrer **gesamten Reise einen Mund-Nasen-Schutz** zu tragen: Auf dem Flughafen, am Boden und an Bord.

Kontinuierliche Kundenkommunikation:

Bereitstellung transparenter Informationen



Kundeninformationen: **"Fliegen in Zeiten von Corona"**
per **Buchungsbestätigung & Check-in-E-Mail**



Kundeninformationen: **"Fliegen in Zeiten von Corona"**
(inkl. Angaben zu physischer Distanz, verstärkter
Hygiene und Umbuchungsmöglichkeiten) via **Social
Media & lufthansa.com**



Wir informieren Sie im Voraus per SMS oder E-Mail
sowie auf unseren Webseiten an das Mitbringen Ihres
eigenen Mund-Nasen-Schutzes.

Hinter dem Vorhang:

Unser Plan, die gegenwärtige Situation zu bewältigen und unsere Fluggesellschaften in einem 3-Schritte-Ansatz durch die Krise zu führen

Schritt 1: Krise

- Operatives Herunterfahren und vorübergehende Stilllegung des Flugbetriebs (OS/SN/EN)
- Hohes Engagement für Sicherheit während der gesamten Reise
- Angepasster Flugplan für minimale Konnektivität
- Mehr Flexibilität bei Buchung und Umbuchung
- Kundenorientierung als Leitprinzip
- Anpassung unseres Angebots an die Bedürfnisse unserer Kunden

Schritt 2: Neustart

- Strukturelle Vorbereitung möglicher Szenarien für den Wiedereinstieg

Schritt 3: Nach der Krise

- Die "neue Normalität"



Unser Flugplan bis einschließlich 31. Mai 2020:

Gewährleistung einer Mindestkonnektivität

FRA	KONT		
	Amsterdam (AMS)	Helsinki (HEL)	Rom (FCO)
	Athen (ATH)	Lissabon (LIS)	Stockholm (ARN)
	Barcelona (BCN)	London (LHR)	Tallinn (TLL)
	Berlin (TXL)	Madrid (MAD)	Vilnius (VNO)
	Brüssel (BRU)	Mailand (MXP)	Wien (VIE)
	Kopenhagen (CPH)	München (MUC)	Warschau (WAW)
	Genf (GVA)	Oslo (OSL)	Zürich (ZRH)
	Göteborg (GOT)	Paris (CDG)	
	Hamburg (HAM)	Porto (OPO)	
IK	Bangkok (BKK)*		Sao Paulo (GRU)
	Chicago (ORD)		Tokio (HND)
	New York (EWR)		
MUC	KONT		
	Berlin (TXL)	Frankfurt (FRA)	
	Bremen (BRE)	Hamburg (HAM)	
	Düsseldorf (DUS)	Hannover (HAJ)	

i Für geplante Flüge in den nächsten Tagen bitte den untenstehenden Link beachten: <https://www.lufthansa.com/de/en/flight-information>

* keine Passagiere outbound LH772 bis 31. Mai 2020

Grüne Zielorte: Ab dem 18. Mai 2020

ZRH	KONT	
	Amsterdam (AMS)	London (LHR)
	Athen (ATH)	Porto (OPO)
	Berlin (TXL)	Stockholm (ARN)
	Lissabon (LIS)	
IK	New York (EWR)	
GVA	KONT	
	Athen (ATH)	London (LHR)
	Lissabon (LIS)	Porto (OPO)
i	Für geplante Flüge in den nächsten Tagen bitte den untenstehenden Link beachten:	
	https://www.swiss.com/ch/en/various/breaking-news und https://www.flyedelweiss.com/EN/alerts/Pages/corona-planned-flights.aspx	

VIE Flugbetrieb ausgesetzt bis 31. Mai 2020

BRU Flugbetrieb ausgesetzt bis 31. Mai 2020

DUS	KONT		
	Barcelona (BCN)	London (LHR)	Rom (FCO)
	Berlin (TXL)	Mallorca (PMI)	Salzburg (SZG)
	Budapest (BUD)	Mailand (MXP)	Sylt (GWT)
	Catania (CTA)	Manchester (MAN)	Thessaloniki (SKG)
	Hamburg (HAM)	Neapel (NAP)	Wien (VIE)
	Heraklion (HER)	Olbia (OLB)	Zürich (ZRH)
	Ibiza (IBZ)	Prag (PRG)	
CGN	KONT		
	Bastia (BIA)	Hamburg (HAM)	Mallorca (PMI)
	Berlin (TXL)	Kavala (KVA)	München (MUC)
HAM	Edinburgh (EDI)	Lissabon (LIS)	Zagreb (ZAG)
	Cologne (CGN)	Mallorca (PMI)	Wien (VIE)
MUC	KONT		
	Düsseldorf (DUS)	Stuttgart (STR)	
STR	KONT		
	Köln-Bonn (CGN)	Mallorca (PMI)	
STR	KONT		
	Berlin (TXL)	Hamburg (HAM)	Mallorca (PMI)

i Für geplante Flüge in den nächsten Tagen bitte den untenstehenden Link beachten: <https://www.eurowings.com/en/discover/destinations/flight-schedule-may-2020.html>



LUFTHANSA GROUP

Mehr Flexibilität bei der Umbuchung:

Ihr Leitfaden zu den Kulanzrichtlinien der Lufthansa Group Airlines

Wenn Sie im Besitz eines Tickets für einen stornierten oder bestehenden Flug der Lufthansa Group sind, können Sie das Ticket weiterhin behalten, **ohne sich gleich auf ein neues Flugdatum festlegen zu müssen**. Sie können Ihr Ticket **ohne Umbuchungsgebühr** auf einen neuen Reiseantritt bis spätestens **30. April 2021** umbuchen. Die Umbuchung muss bis einschließlich **31. August 2020** erfolgen und kann auch eine Änderung der Reiseroute beinhalten.

Wenn Ihre neue Reise vor dem **31. Dezember 2020** beginnt, erhalten Sie zusätzlich eine Ermäßigung von **50 EUR** für die Umbuchung. Diesen können Sie in Form eines FlightVoucher über die Webseiten der Lufthansa Group Airlines abrufen.

Erstattungen sind natürlich **weiterhin möglich**. Auf Grund des hohen Antragsaufkommens kann es jedoch zu Verzögerungen bei der Bearbeitung der Anträge kommen.



Unser Anspruch:

Wir tragen dazu bei, die europäische Infrastruktur aufrechtzuerhalten



60 zusätzliche wöchentliche Frachtflüge nach Deutschland & Europa mit medizinischen Gütern



50 Millionen Masken, die von den Airlines der Lufthansa Group nach Europa transportiert wurden



4.500 Mahlzeiten werden täglich an 11 Krankenhäuser in der Münchner Region durch Lufthansa SkyChefs geliefert



25 Sonderflüge von Eurowings, um **Erntehelfer** zur Unterstützung von 800 landwirtschaftlichen Betrieben nach Deutschland zu bringen



90.000 Passagiere wurden mit 437 Rückkehrer-Flügen **in ihre Heimatländer geflogen**



Qualifizierte Mitarbeiter arbeiten als medizinische Helfer



Für Sie da:

Ihre wichtigsten Lufthansa Group Ansprechpartner für Firmenkunden und Reisebüros



Besuchen Sie die Webseite der Lufthansa Group Airlines: austrian.com, lufthansa.com, swiss.com, brusselsairlines.com und eurowings.com



Unsere **Service Center** arbeiten so effizient wie möglich, um Ihnen die Unterstützung zu bieten, die Sie benötigen



Unser **Media Relations** Team informiert regelmäßig über die Aktivitäten der Lufthansa Group





**Wir sind für Sie da.
Vielen Dank für Ihr Vertrauen in uns.**

**#WeAreInThisTogether
#WeAreLufthansaGroup**