

## Umbuchungsregeln verschiedener Fluggesellschaften:

### a) Lufthansa-Group

wir möchten, dass unsere gemeinsamen Kunden sich in dieser außergewöhnlichen Zeit auf die wichtigsten Dinge im Leben fokussieren können und sich in den nächsten Wochen keine Gedanken um ungenutzte Flugtickets oder ihre Urlaubsplanung machen müssen.

Daher passen die Lufthansa Group Airlines die Kulanzregel für Umbuchungen (TWP 2011) an und **verlängern den Reiseantritt bis zum 30. April 2021**. Zusätzlich gilt die Kulanzregel nun für OS/LH/LX/SN/EN Tickets, die **bis zum 19. April 2020 ausgestellt** wurden.

- Kunden mit einem gebuchten Flug bis zum 30. April 2021, die ihr neues Reisedatum und ihr neues Routing noch nicht festlegen möchten, können die gebührenfreie Umbuchung bis zum 31. August 2020 vornehmen.
- Bei Umbuchung auf ein neues Reisedatum mit einem Reiseantritt bis zum 31. Dezember 2020 erhalten Kunden eine Ermäßigung von 50 EUR
- Kunden, die noch flexibler sein möchten, können nun auch auf ein neues Reisedatum mit einem Reiseantritt bis zum 30. April 2021 umbuchen – jedoch ohne 50 EUR Ermäßigung.

- b) **Qatar Airlines** erweitert aktuell auf einigen Strecken das Flugangebot - speziell zu Zielen, wo viele deutsche Urlauber von ihren gebuchten Airlines im Stich gelassen wurden

Hier die aktuellen Kulanzregelungen:

## Serviceänderungen

Passagiere von allen Zielen, die von Qatar Airways angeflogen werden, können weiterhin mit der Fluggesellschaft reisen und den internationalen Flughafen Hamad passieren, vorbehaltlich der Einreisebeschränkungen an ihrem endgültigen Ziel.

Aufgrund der betrieblichen Herausforderungen aufgrund von Covid-19 (Coronavirus) haben wir jedoch einige unserer Dienste geändert oder eingestellt.

Wenn Sie betroffen sind, können Sie Ihr Ticket für alternative Daten oder Ziele umbuchen, einen Gutschein für zukünftige Reisen erhalten oder eine Rückerstattung erhalten. Diese Richtlinie gilt für alle Tickets, die jederzeit bis zum 30. September 2020 für Reisen am oder vor demselben Datum ausgestellt wurden.

- ➔ Wenn Sie Ihr Ticket über ein Reisebüro gebucht haben, wenden Sie sich bitte an Ihr Reisebüro, um Ihre Buchung zu ändern, Ihr Ticket gegen einen zukünftigen Reisegutschein einzutauschen oder eine Rückerstattung zu veranlassen.
- ➔ Wenn Sie direkt bei uns gebucht haben, erhalten Sie automatisch einen Reisegutschein per E-Mail. Dies entspricht dem Wert Ihres nicht genutzten Tickets - zuzüglich 10% ohne gesetzliche Steuern. Wenn Sie Ihre Tickets lieber umbuchen oder eine Rückerstattung veranlassen möchten, können Sie eines unserer Büros oder Contact Center anrufen.

Wenn Ihr Flug normal verläuft und Sie Tickets für Reisen bis zum 30. September 2020 gebucht haben oder planen, diese jedoch ändern möchten, können Sie Ihr Reisedatum kostenlos ändern oder Ihr Ticket für eine Zukunft umtauschen Reisegutschein gültig für ein Jahr, bis zu 3 Tage vor Reiseantritt. Dies beinhaltet Prämienflüge.

Wir empfehlen allen Passagieren, den Flugstatus in Echtzeit anzuzeigen, um die neuesten Informationen zu erhalten. Alle Passagiere sollten sicherstellen, dass ihre Kontaktdaten auf der Seite "[Buchung verwalten](#)" auf dem neuesten Stand sind, damit wir Sie direkt informieren können, wenn Ihr Flug betroffen ist.