

Lufthansa Regeln zum Umgang mit langfristigen Flugplanänderungen und kurzfristigen Lufthansa Flugstreichungen (Umbuchungen / Umschreibungen / Erstattungen im Reisebüro)

Version 6, 1. Oktober 2015

Änderungen zur Vorversion sind gelb markiert

| | |
|--|----------|
| 1. Voraussetzungen und generelle Regelungen | 1 |
| 1.1. Groß Irregularity Ereignisse im Kurzfristbereich..... | 1 |
| 2. Umbuchungsregeln | 2 |
| 2. 1. Alternativen für Umbuchungen im Reisebüro..... | 2 |
| 3. Umschreibung | 3 |
| 3.1. Unfreiwillige Umschreibungen von Light Tarifen | 3 |
| 4. Erstattung | 4 |
| 5. Teilstrecken anderer Fluggesellschaften im LH Ticket | 4 |

1. Voraussetzungen und generelle Regelungen

- **LH Ticket** und bestätigte Buchung auf einem LH Flug (**LH Flugnummer und LH operating**)
- **Die Flugplanänderung bzw. die Flugstreichung betrifft einen LH Flug (LH Flugnummer + LH operating).**
- Die nachstehenden Regeln gelten für alle Lufthansa Flugplanänderungen und Flugstreichungen unabhängig vom Zeitpunkt, also auch innerhalb von 24 Stunden vor Abflug.
- Im Falle von besonderen Situationen wie Streik, Wetterbedingungen, Flughafenschließungen, etc. können zusätzliche Regeln z.B. Kulanzregeln durch Lufthansa veröffentlicht werden.
- Reisebüros können Flugplanänderungen und Lufthansa Flugstreichungen auf LH Tickets gemäß den unten stehenden Regeln bearbeiten – selbstverständlich auf freiwilliger Basis. Wenn Sie unsicher bei der Bearbeitung eines Vorgangs sind oder Lufthansa den Vorgang bearbeiten soll, wenden Sie sich bitte an Ihren Lufthansa Ansprechpartner.
- Wenn Sie eine Umschreibung oder Erstattung auf unfreiwilliger Basis durchführen, bitten wir Sie, die untenstehenden Regeln zu beachten, da ADMs andernfalls unvermeidlich sind.

1.1. Groß Irregularity Ereignisse im Kurzfristbereich

Im Falle von größeren Ereignissen, die viele Flugstreichungen zur Folge haben (z. B. Streik, Wetter, etc), gelten für gestrichene Lufthansa Flüge dieselben Umbuchungsalternativen / Umbuchungsregeln, wie unter 2. beschrieben.

Im Falle von gestrichenen Lufthansa Flügen (Lufthansa Flugnummer und Lufthansa operating) ist keine zusätzliche gesonderte Lufthansa Information erforderlich. Sobald der Flug gestrichen ist, können Sie Umbuchungen/Umschreibungen/Refund gemäß der unten stehenden Regeln vornehmen.

Wenn im Falle eines größeren Irreg Ereignisses eine Lufthansa Group Kulanzregel gilt, die kostenfreie Umbuchungen auch für nicht gestrichene Flüge erlaubt, muss diese gesondert durch Lufthansa an Sie kommuniziert werden. Über die Ausführungsregeln, z. B. Reisezeitraum, etc. wird in diesen Fällen ereignisbezogen innerhalb der Lufthansa Group entschieden und individuell

kommuniziert.

2. Umbuchungsregeln

- Wenn der Passagier durch Lufthansa automatisiert auf einen alternativen Flug umgebucht wurde, dann kann er einmalig kostenfrei auf einen alternativen Flug / eine alternative Flugverbindung umgebucht werden, die für ihn akzeptabel ist (siehe Kapitel 2.1. „Alternativen“) – für jede weitere Umbuchung gelten die Tarifbedingungen gemäß Fare Note.
- Wenn der Passagier nicht automatisiert durch LH umgebucht wurde, kann er einmalig kostenfrei auf einen für ihn akzeptablen Flug / eine für ihn akzeptable Flugverbindung umgebucht werden (siehe Kapitel 2.1. „Alternativen“) Für jede weitere Umbuchung gelten die Tarifbedingungen gemäß Fare Note.
- Bitte beachten Sie: **Die kostenfreie Umbuchung muss innerhalb von 14 Tagen nach erfolgter Flugplanänderung (UN / TK wurde in den PNR gestellt) vorgenommen werden.** Für eine Umbuchung, die später als 14 Tage nach erfolgter Flugplanänderung vorgenommen wird, gelten die Tarifbedingungen.
 - Die Änderung von Reise-Antrittsort / Reise-Endort ist grundsätzlich nicht zulässig. Ausnahme: geografisch nahe gelegene Orte in DE, z.B. CGN/DUS oder HAJ/HAM. Im Falle von z. B. temporären Flughafenschließungen können andere Regeln gelten. Diese Fälle müssen durch LH bearbeitet werden, es sei denn es werden seitens LH spezielle Regeln für das Handling im Reisebüro veröffentlicht.

2. 1. Alternativen für Umbuchungen im Reisebüro

Alternative 1:

Umbuchung auf einen alternativen **LH Flug / Flugverbindung** (LH Flugnummer und LH operated)

- Umbuchung in der ursprünglich ausgestellten Buchungsklasse innerhalb der Ticketgültigkeit.
- Wenn die ursprünglich ausgestellte Buchungsklasse nicht verfügbar ist, kann auf eine alternative Buchungsklasse (RBD) innerhalb **derselben Beförderungsklasse (Compartment)** umgebucht werden, sofern der neue Flug **im Zeitraum von 3 Tagen vor bis 3 Tagen nach dem ursprünglich gebuchten Flug liegt.**
- Bitte beachten Sie: die Buchungsklassen G/E/N dürfen für Lufthansa Flüge nicht zur INVOL Umbuchung von Economy Class Passagieren genutzt werden, da die G/E/N Klassen für Lufthansa Premium Economy und somit für eine andere Beförderungsklasse genutzt werden.

Alternative 2:

Wenn kein alternativer von LH durchgeführter Flug verfügbar ist:

- Umbuchung auf einen alternativen LH Flug, der von einer anderen Fluggesellschaft durchgeführt wird (**LH Marketing**):
- Umbuchung in der **ursprünglich ausgestellten Buchungsklasse** innerhalb der Ticketgültigkeit – eine Umbuchung in eine andere Buchungsklasse hätte eine ADM zur Folge.

Alternative 3:

Wenn kein alternativer LH Flug (marketing + operating) verfügbar ist:

- Umbuchung auf einen alternativen Flug / eine alternative Flugverbindung (Flugnummer und Durchführung) innerhalb der **LH Gruppe** (LH/LX/OS/SN/4U/EW)

- sowie neu: Air Canada (AC) oder United Airlines (UA).
- Umbuchung in der original ausgestellten Buchungsklasse innerhalb der Ticketgültigkeit.
- Wenn die Original ausgestellte Buchungsklasse nicht verfügbar ist, kann auf eine alternative (=niedrigste verfügbare) Buchungsklasse (RBD) innerhalb **derselben Beförderungsklasse (Compartment)** umgebucht werden, sofern der neue Flug **im Zeitraum 3 Tage vor bis 3 Tage nach dem original gebuchten Flug liegt** und die Umbuchung auf eine/n **alternative/n Flug/Flugverbindung von LH, LX, OS, SN, 4U/EW, AC oder UA** erfolgt. Bitte beachten Sie: die Premium Economy Class ist eine eigene Beförderungsklasse und darf nicht für die Umbuchung von Economy Class Passagieren genutzt werden.

Im Falle von Umbuchungen auf 4U/EW Flüge ist zu beachten, dass die Buchungsklassen 4U/EW nicht mit den LH/OS/LX/SN und AC/UA Buchungsklassen harmonisiert sind. Umbuchungen auf 4U/EW dürfen ausschließlich in einer vergleichbaren Buchungsklasse erfolgen. Vergleichbar bedeutet in diesem Fall, dass der Tarifwert der entsprechenden 4U/EW Fare Component kleiner oder gleich dem Tarifwert der LH Fare Component sein muss. Umbuchungen in die 4U/EW Best Buchungsklassen (J, D, P) sind grundsätzlich nur für Lufthansa Business Class Passagiere zulässig. Bitte wenden Sie sich bei Fragen an Ihren Lufthansa Ansprechpartner.

Wenn keine der Alternativen 1 bis 3 verfügbar oder für den Passagier akzeptabel ist, wenden Sie sich bitte an Lufthansa. Es kann andere Alternativen z.B. auf Star Alliance Partnern geben, die allerdings nur durch Lufthansa gebucht werden dürfen. Wenn keine der möglichen Alternativen vom Passagier akzeptiert werden, muss das Ticket erstattet werden.

3. Umschreibung

- Sie können die Umschreibung gerne gemäß den oben beschriebenen Regeln selbst vornehmen. Hierfür ist keine Genehmigung / Waiver durch Lufthansa erforderlich.
- In der FE Box des umgeschriebenen Tickets muss der Grund für die unfreiwillige Umschreibung eingetragen werden: z.B. INVOL DUE SCHED CHNGE LH XXX/DDMTH or INVOL DUE CANCEL LH XXX/DDMTH
- Fehlt der Eintrag im FE Element oder wird ein falscher Flug oder ein falscher Grund eingetragen, ist eine ADM unvermeidlich.
- Hinweis: auch wenn Sie die Involuntary Umschreibung mit Hilfe der „Involuntary“ Option des Amadeus Ticket Changers durchführen müssen alle Regeln dieser Guideline beachtet werden.
 - Wenn bei Nutzung der „Involuntary“ Option des ATC das FE Element automatisch mit dem Eintrag SKED erstellt wurde, sind keine weiteren Eingaben im FE Element erforderlich.

3.1. Unfreiwillige Umschreibungen von Light Tarifen

Derzeit ist es nicht möglich ausgestellte EMDs auf andere Fluggesellschaften zu übertragen (Ausnahme LH/OS). Im Falle unfreiwilliger Umschreibungen von Light Tarifen auf andere Fluggesellschaften, könnte es passieren, dass ein Kunde, der im Rahmen der INVOL Regeln z.B. auf einen LX Flug oder einen LH Codeshare Flug umgebucht wird, bei der anderen Fluggesellschaft ggfs. erneut für seinen Koffer bezahlen müsste.

Um diese Probleme, nachträgliche Erstattungen von 1st Bag EMDs, etc. zu vermeiden, haben Lufthansa und Austrian Airlines eine Anpassung des ATC bei Amadeus angefragt. Hierzu folgende Informationen:

- Im Rahmen der Nutzung der Involuntary Option des ATC wird zukünftig automatisch der Gepäckeintrag 0 PC im Light Tarif durch 1 PC im umgeschriebenen Ticket ersetzt.
- Bis zu einer technischen Umsetzung im ATC (+ ggfs entsprechende Tools in anderen GDSen), kann bei jeder unfreiwilligen Umschreibung die Freigepäckmenge im Light Tarif von 0 PC auf 1 PC geändert bzw. überschrieben werden.

Dies gilt bis auf weiteres für alle Fälle, die folgende Voraussetzungen erfüllen:

- LH Ticket mit Light Tarif für einen LH Flug/Flugverbindung
- Der LH Flug/Flugverbindung ist von einer Unregelmäßigkeit betroffen
- Die Umschreibung erfolgt auf unfreiwilliger Basis auf einen alternative LH Flug/Flugverbindung oder einen alternativen Flug/Flugverbindung auf eine andere Fluggesellschaft gemäß dieser Standard INVOL Regeln
- Ob ein EMD für ein erstes Gepäckstück im Light Tarif ausgestellt ist oder nicht, spielt keine Rolle – aber ein ausgestelltes EMD darf in diesen Fällen natürlich nicht erstattet werden.

4. Erstattung

- Im Falle einer Flugplan / Zeitenänderung oder Streichung eines LH Fluges (LH Flugnummer) auf einem LH Ticket hat der Passagier Anspruch auf Erstattung des Tickets.
- Im Falle einer Flugplan / Zeitenänderung oder Streichung eines Fluges einer anderen Airline (Flugnummer) auf einem LH Ticket, wenden Sie sich bitte an Lufthansa.

Sie können die Erstattung auf unfreiwilliger Basis direkt in Ihrem GDS durchführen – es ist aber in jedem Fall eine Genehmigung / Waiver durch LH erforderlich. Eine fehlende Genehmigung / Waiver führt automatisch zu einer ADM.

Ausnahme Ein Waiver ist nicht erforderlich, wenn der Refund aufgrund einer LH Flugstreichung (LH Flugnummer und LH operating) erfolgt. Dies gilt ab sofort für alle Länder weltweit.

Im Falle von Flugplanänderungen durch LH oder andere Fluggesellschaften sowie Flugstreichungen anderer Fluggesellschaften ist in jedem Fall ein Waiver erforderlich. Dies gilt auch für Flugstreichungen von Flügen der Lufthansa Group Airlines (OS, SN, LX, 4U/EW), inklusive 4U/EW Flügen.

Ein ungenutztes Ticket kann komplett, ein angeflogenes Ticket teilweise erstattet werden, z.B. auf ½ Return Basis. Falls einzelne Coupons z.B. Zubringerflüge aufgrund einer Flugplanänderung oder -streichung nicht genutzt wurden, reichen Sie den Refund bitte über BSP link ein.

5. Teilstrecken anderer Fluggesellschaften im LH Ticket

Wenn im Original Ticket Teilstrecken anderer Fluggesellschaften als der LH Gruppe (LH, LX, OS, SN, 4U/EW) sowie AC, UA enthalten sind, können Sie das komplette Ticket gemäß folgender Regeln umschreiben:

- Wenn ein oder mehrere Sektoren anderer Fluggesellschaften im Original Routing enthalten sind, können diese Sektoren umgeschrieben werden, wenn die original gebuchten Flüge dieser Fluggesellschaften unverändert bleiben.
- Wenn Lufthansa einen oder mehrere Sektoren automatisiert auf eine Lufthansa Partner

Fluggesellschaft umbucht, können diese Sektoren umgeschrieben werden, wenn diese Flüge unverändert bleiben.

- Wenn ein oder mehrere Sektoren dieser Fluggesellschaften umbucht werden müssen, wenden Sie sich bitte an Lufthansa für die Umschreibung oder eine Genehmigung/Waiver.

- Ausnahme: Wenn ein **Zubringerflug** zu einem Lufthansa Flug **aufgrund einer Zeitenänderung des Lufthansa Fluges** umbucht werden muss, ist keine Genehmigung/Waiver durch LH erforderlich, unter der Voraussetzung, dass die Fluggesellschaft (operating und Flugnummer), die Buchungsklasse und die Strecke unverändert bleiben.

- Im Falle von Flugplanänderungen/Flugstreichungen von 4U/EW Flügen auf LH Ticket, kann auf eine alternative Lufthansa Flugverbindung umbucht werden. Bitte wenden Sie sich bei Fragen an Ihren Lufthansa Ansprechpartner.