

Verspätete oder annullierte Flüge – egal ob wegen eines Streiks oder wegen schlechtem Wetter, es ist für Reisende eines der größten Ärgernisse. Nicht nur im Vielfliegertreff oder auf Flyertalk, auch in den Medien sind regelmäßig Erlebnisse von Passagieren zu lesen, bei denen eine Flugunregelmäßigkeit zu einer Odyssee inklusive Buchbinder Wanninger Syndrom wird.

Oliver M. (www.flyertalk.com) und Ralf S. (www.vielfliegertreff.de) haben den Winteranfang 2013 zum Anlass genommen, mit Ulrich Richter und Maïke Tron zu sprechen, die sich bei Lufthansa um die Prozesse rund um Flugunregelmäßigkeiten kümmern.

Feldfunk

Feldfunk

Nehmen wir an, mein Flug ist gestrichen – welche Optionen habe ich, um mich umbuchen zu lassen? Gerade bei größeren Ereignissen wie schlechtem Wetter oder Streik sind Telefon-Hotline als auch Ticketschalter am Flughafen vielfach überlastet.

Neben den klassischen Umbuchungsmöglichkeiten am Ticketschalter als auch über unsere telefonischen Service Center haben wir in der letzten Zeit unsere Self-Service-Optionen auch in Hinblick auf Flugunregelmäßigkeiten weiter ausgebaut.

Wenn eine Flugunregelmäßigkeit feststeht, wird diese mittlerweile auf lufthansa.com angezeigt, wenn man seine Buchung über die Funktion „Meine Buchungen“ aufruft. Bei einfachen Verbindungen (also in der Regel Direktflügen) gibt es die Möglichkeit, bei einer Flugunregelmäßigkeit direkt im Online Check-In im Rahmen der dort gegebenen Verfügbarkeiten den Flug umzubuchen und auch direkt für den alternativen Flug einzuchecken.

Über unsere Service Center bzw. am Ticketschalter gibt es natürlich noch eine größere Zahl an Alternativoptionen für eine Umbuchung, aber in vielen Fällen – vor allem auf der Kurzstrecke – ist die Möglichkeit der Online-Umbuchung sicherlich eine gute Alternative.

Für gestrichene innerdeutsche Flüge haben wir zudem die Möglichkeit geschaffen, das Flugticket online zu einer Bahnfahrkarte umzuwandeln, die man entweder herunterladen und ausdrucken kann, oder sich auch als mobile Version auf sein Smartphone schicken lassen kann. Man muss mittlerweile also nicht mehr zwingend zum Flughafen gehen, um sich einen Bahnvoucher aushändigen zu lassen.

Welche Optionen habe ich im Fall von Flugunregelmäßigkeiten bei Germanwings, die ja mit einem anderen Reservierungssystem arbeiten?

Bei Germanwings müssen wir unterscheiden, mit welchem Tickettyp der Passagier unterwegs ist und wo er sich befindet. Am Flughafen wenden sich Passagiere an den Germanwings Ticketschalter. Dort können sowohl Passagiere mit wie auch ohne Ticket umbuchen.

Die Germanwings Hotline können ebenfalls Gäste mit und ohne Ticket auf einen anderen Flug umbuchen.

Die dritte Möglichkeit ist die Online Umbuchungsfunktion, die bei schweren Störungen auf germanwings.com verfügbar ist. Hier können ticketless Gäste auf einen anderen Germanwings Flug umbuchen

Sollte eine Umbuchung auf einen anderen Germanwings-Flug keine passende Lösung sein, so hat Germanwings Möglichkeiten, auf das Lufthansa-Reservierungssystem zurückzugreifen und dort alternative Flüge einzubuchen – wobei der Gast dann am Lufthansa-Ticketschalter noch das entsprechende Ticket ausstellen lassen muss.

Sofern eine Umbuchung auf einen alternativen Germanwings-Flug oder einen alternativen Flug innerhalb der Lufthansa-Group nicht möglich ist, hat Germanwings mittlerweile auch Vereinbarungen mit einzelnen Fremdairlines, für die in einem solchen Fall dann ein sogenanntes FIM (Flight Interruption Manifest) als Ersatzticket an der Flughafenstation ausgestellt werden kann.

Umgekehrt: Kann Lufthansa mittlerweile auch auf Germanwings umbuchen?

Es gibt seit einiger Zeit eine gegenseitige Vereinbarung in beide Richtungen so dass auch von Lufthansa auf Germanwings umgebucht werden kann.

Woher kommt die scheinbar noch sehr unterschiedliche Handhabung von Flugunregelmäßigkeiten innerhalb der Lufthansa Group? Umbuchungen bei SWISS nach einer Flugstreichung, auch auf Fremdairlines, sind laut diverser Erfahrungsberichte ohne Probleme telefonisch möglich – bei Lufthansa hingegen nicht.

Grundsätzlich haben alle Airlines innerhalb der Lufthansa-Group (LH, OS, LX, SN) mittlerweile eine einheitliche Regelung, wie Umbuchungen im Fall von Flugunregelmäßigkeiten gehandhabt werden sollen. Es gibt hier eine klare Liste, in welcher Reihenfolge die Alternativen zu prüfen sind – an erster Stelle steht eine Umbuchung auf einen alternativen Flug des eigentlich gebuchten Carriers, gefolgt von den Airlines der Lufthansa-Group. Sollte dies situationsbezogen keine ergeben, sind als nächstes unsere Partner innerhalb der Star Alliance in Erwägung zu ziehen, bevor als letzte Alternative dann sämtliche Fremdairlines außerhalb unseres Allianzverbundes in Betracht kommen.

Vor diesem Hintergrund sollten Passagiere bei Lufthansa eigentlich einen vergleichbaren Service im Fall einer Umbuchung bekommen, wie bei Swiss.

Gerade im Fall einer Flugstreichung gehört die Alternativbeförderung auf einer Fremdairline klar zu der Liste, sofern es innerhalb der Lufthansa-Group keine gangbaren Alternativen gibt. Dies gilt auch für unsere telefonischen Service Center.

Dabei ist allerdings unbedingt zu differenzieren, ob es sich um eine Flugunregelmäßigkeit innerhalb von 24 Stunden vor Abflug handelt, oder um eine etwas längerfristige Flugunregelmäßigkeit mehr als 24 Stunden vor Abflug. Die etablierten Branchenstandards erfordern bei Flugunregelmäßigkeiten von mehr als 24 Stunden vor Abflug das Einverständnis der Fremdairline – hier ist in der Regel zunächst ein sogenanntes „Reprotection Agreement“ zwischen den Airlines auszuhandeln. Hier ist in vielen Fällen eine Umbuchung auf Fremdairlines gerade auch außerhalb der Star Alliance nicht ohne Weiteres möglich.

Die Kundenerfahrungen scheinen dennoch anders gelagert zu sein – selbst treue Statuskunden bezeichnen die Hotline teilweise als „nutzlos“.

Dass wir die Handhabung von Flugunregelmäßigkeiten verbessern müssen, haben wir bereits vor einiger Zeit erkannt und viele Initiativen ergriffen, um uns hier zu verbessern. Neben den bereits genannten Möglichkeiten im Self-Service-Bereich haben wir z.B. auch eine Empowerment-Initiative für die HON Hotline ergriffen, die den Agenten am Telefon ein lösungsorientierteres Arbeiten ermöglicht, damit etwaige Probleme direkt auch beim Erstkontakt zur Zufriedenheit des Passagiers gelöst werden können.

Wie sieht es mit Prämienflügen aus? Vielflieger haben vielfach den Eindruck, dass sich die Hotline oft querstellt und in der Praxis nur am Flughafen eine Umbuchung möglich ist. Problem ist hier vielfach, dass die Hotline nur Flüge mit verfügbaren Prämienplätzen als Alternative anbietet, was kurzfristig vielfach nicht mehr gegeben ist.

Grundsätzlich soll das telefonische Service-Center die selben Kompetenzen haben, wie die Mitarbeiter an den Stationen. Die Regelung für Umbuchungen im Fall von Flugunregelmäßigkeiten ist, dass innerhalb der selben Reiseklasse – losgelöst von der Buchungsklasse – umgebucht werden darf. Dies gilt grundsätzlich auch für Prämientickets. Warum Prämientickets hier solche Probleme verursachen, ist für uns nicht nachvollziehbar – außer eventuell bei Kunden ohne Status, die ggf. aufgrund der Arbeitsteilung zwischen Lufthansa und Miles&More hier an der falschen Stelle landen. Wir werden diesen Punkt aufgreifen und intern nachbriefen, da unser eigener Anspruch auch im Fall eines

Prämientickets genauso wie bei einem regulär bezahlten Tickets ist, nämlich dem Kunden eine gangbare Alternative zu bieten.

Einzelne Erfahrungsberichte zu Umbuchungen auf Fremdairlines gibt es bereits – allerdings wurde man für die Ticketumschreibung dann an den Ticketschalter am Flughafen verwiesen. Warum kann die Hotline nicht auch das Ticket umschreiben, damit man dann auch direkt online einchecken kann und sich die Rennerei am Flughafen sparen kann?

Grundsätzlich ist eine Umbuchung ein zweistufiger Prozess. Dieser besteht aus der Reservierung der neuen Flüge und dann der eigentlichen Ticketausstellung bzw. -Umschreibung. Das „Service Center“ schickt den Vorgang intern an unser „Fulfillment Center“, das dann die Ticketingfunktionen übernimmt.

Gerade bei großen Flugunregelmäßigkeiten geraten wir dort an Kapazitätsgrenzen. Wir arbeiten derzeit an einer verbesserten Automation zur Ticketausstellung und Ticketumschreibung, für die in 15 ausgewählten Märkten auch bereits der Probetrieb für Ticketneuausstellungen am Laufen ist. Wir möchten diese ab ca. Mitte 2014 ausrollen, was dann die passende Grundlage schafft, noch mehr Tickets auch unmittelbar umschreiben zu lassen.

Warum werden Verspätungen, die schon absehbar sind, bei Lufthansa vielfach erst nach der geplanten Abflugszeit bekannt gegeben? Statuskunden würden vielfach lieber in der Lounge warten, als sich am Gate die Beine in den Bauch zu stehen.

Als erstes müssen wir den Grund für die Verspätung betrachten. Wir unterscheiden zwischen Slot Delays, Technical Delays und Rotation Delays und anderen– die wir in der Regel ab einer Verspätung größer 30 Minuten kommunizieren, wie z.B. auch per SMS und EMail.

Slot Delays sind für uns vielfach unberechenbar. Wir versuchen hier, die Maschinen trotz erwarteter Verspätungen abflugbereit zu haben, damit der Kapitän die Slotfreigabe beantragen und ggf. noch eine Verbesserung der Slotzeit erreichen kann. Dies ist erst dann möglich, wenn alle Passagiere an Bord sind.

Ähnlich ist es bei Rotation Delays – gerade an den Hubs haben wir Hebel, um die Verspätungen im Umlauf zu reduzieren oder abzufedern. Für die Außenstationen bemühen wir uns jedoch, die Rotation Delays auch zu hinterlegen und zu kommunizieren.

Bei Technical Delays ist das Zeitfenster bis zur Behebung des Problems anfangs oft ungewiss. Wir gehen aber immer mehr dazu über, zumindest das Zeitfenster, bis wann die Technik eine Information geben kann, in den Systemen als Verspätung zu kommunizieren.

Den Wunsch, auch kürzere Verspätungen zu kommunizieren, nehmen wir als Idee aber gerne auf.

Die Information per SMS über Verspätungen – sofern diese im System hinterlegt sind – scheint mittlerweile ja bereits gut etabliert zu sein. In dem Text wird man aber aufgefordert, zur ursprünglich geplanten Zeit am Flughafen zu erscheinen. Warum kann ich bei einer feststehenden Verspätung nicht etwas später zum Flughafen kommen?

Den Text haben wir bereits geändert, dass der Passagier rechtzeitig am Flughafen erscheinen soll – wenn man nur mit Handgepäck reist, kann man also durchaus etwas an Flexibilität gewinnen.

Für den Check-In am Flughafen wie auch online oder mobil bleibt die ursprüngliche Check-In-Zeit allerdings weiterhin bestehen. An Außenstationen haben wir bei Handling Agents grundsätzlich feste Servicezeiten, und die einzelnen Mitarbeiter müssen danach die Gäste einer anderen Fluggesellschaft bedienen.

Den Wunsch einer Option für späteren Check-In im Fall von Verspätungen werden wir intern allerdings gerne nochmal prüfen.

In welchen Situationen kann ich bei einem verspäteten Zubringerflug mit einem Direkttransfer rechnen, damit ich meinen Anschluss noch erreiche?

Für unsere Direkttransfers (HON Direct Service bzw. Ramp Direct Service) müssen wir mit limitierten Ressourcen arbeiten, die wir je nach Bedarf verteilen müssen. Eine feste Aussage, wann man mit einem Direkttransfer rechnen kann oder nicht, ist somit nur schwer zu treffen.

Grundsätzlich haben wir beim HON Direct Service eine Erfüllungsquote von 99%. Das bedeutet, dass im Prinzip jeder HON seinen Anschlussflug noch erreicht, sofern die Umsteigezeit in das Fenster zwischen 20 und 45 Minuten absinkt. In den sehr seltenen Fällen, bei denen es hier zu Engpässen kommt, haben HONs mit Interkont-Anschlüssen in der Regel dann Priorität gegenüber HONs auf Kont-Anschlüssen, bei denen es mit geringem Zeitabstand noch alternative Verbindungen gibt.

Beim regulären Ramp Direct Service ist es letztlich ähnlich, Auslöser ist ein Unterschreiten der Mindestumsteigezeit, wobei die Passagiere hierfür nach einer Vielzahl von Kriterien ausgewählt werden. Neben einer Bewertung der Chance, den Anschlussflug noch zu erreichen, spielt die Zahl der Passagiere mit identischem Anschlussflug, der Vielfliegerstatus, sowie die Tatsache ob es ggf. bei Nichterreichen des Anschlusses keine taggleiche Alternativen gibt, eine Rolle. Auch hier haben Interkont-Anschlüsse Priorität gegenüber Kont-Anschlüssen.

Aufgrund des Nachtflugverbots wartet man in Frankfurt vielfach leider nicht mehr auf Passagiere mit verspätetem Anschluss. Wäre es nicht sinnvoll, an Tagen mit erwarteten Verspätungen etwas mehr Kulanz zu zeigen und Umbuchungen auf frühere Zubringerflüge zu erlauben?

Es ist richtig, dass die Spätabflüge ab Frankfurt auf zukünftig nicht auf Anschlussgäste warten können, da die Umsetzung des Nachtflugverbots durch die DFS weiterhin sehr strikt erfolgt.

Bei hochfrequenten Zubringern ist es – sofern es die Zeit erlaubt – sicherlich empfehlenswert, bereits im Vorfeld einen etwas früheren Zubringer zu buchen, um mehr Puffer für etwaige Verspätungen zu haben.

Eine direkte Arbeitsanweisung, Gäste auf frühere Verbindungen umbuchen zu lassen, gibt es nicht – das Nachtflugverbot ist mittlerweile ja bekannt, und der Kunde entscheidet sich ja selbst für eine bestimmte Flugverbindung und die Konditionen seines Tickets. Nur bei einer konkreten Gefährdung des Anschlusses ist eine Kulanzentscheidung der Station möglich, auf einen früheren Flug umzubuchen. In anderen Fällen gelten die Tarifkonditionen des gebuchten Tickets.

Wie wird mit den Problemen in Hinblick auf Fraport umgegangen – hier ist es in der Vergangenheit regelmäßig zu Engpässen z.B. beim Enteisen gekommen.

Es ist richtig, dass es am Flughafen Frankfurt Verbesserungspotenzial gibt. Zusammen mit Fraport haben wir auch eine Reihe an gemeinsamen Maßnahmen entwickelt, um die Probleme zu adressieren – wir möchten hier gemeinsam besser werden.