

Impressum

Deutsche Lufthansa AG
Flughafen-Bereich West
D-60546 Frankfurt/Main

Telefon: +49 - 69 - 69 60*
(Mo-Fr: 08:00 Uhr - 17:00 Uhr)
E-Mail: impressum_de@lufthansa.com
Internet: lufthansa.com

*Bitte nur für administrative Zwecke anrufen! Für alle weiteren Anfragen nutzen Sie bitte die Rubrik [Hilfe&Kontakt](#) oder das Lufthansa Service Center unter +49 (0)69 - 86 799 799.

Registereintragung

Amtsgericht Köln HRB 2168

Umsatzsteuer-Ident-Nummer

DE 122 652 565

Vorstand

Carsten Spohr (Vorsitzender/Chairman)
Thorsten Dirks
Harry Hohmeister
Dr. Bettina Volkens
Ulrik Svensson
Dr. Detlef Kayser

Aufsichtsratsvorsitzender

Dr. Karl-Ludwig Kley

Sitz der Gesellschaft

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft
Linnicher Straße 48
50933 Köln
Deutschland

Zuständige Aufsichtsbehörde

Luftfahrt-Bundesamt
Hermann-Blenk-Straße 26
38108 Braunschweig

Rechtliche Hinweise

Lufthansa prüft und aktualisiert die Informationen auf ihren Webseiten ständig. Trotz aller Sorgfalt können sich die Daten inzwischen verändert haben. Eine Haftung oder Garantie für die Aktualität,

Richtigkeit und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen kann daher nicht übernommen werden.

Gleiches gilt auch für alle anderen Webseiten, auf die mittels Hyperlink verwiesen wird. Lufthansa ist für den Inhalt der Webseiten, die aufgrund einer solchen Verbindung erreicht werden, nicht verantwortlich. Nicht verantwortlich ist Lufthansa ferner für Inhalte auf ihren Webseiten, die von Nutzern der Webseiten stammen (z.B. Bewertung von Reisezielen). Einige der Informationen und Angebote werden von unseren Partnern als selbstständige Dienstleistung erbracht.

Bitte beachten Sie, dass für diese Services und Angebote die Geschäftsbedingungen unserer Partner gelten und mit der Aufnahme derer Webseiten auf die Webseiten von Lufthansa keine Empfehlung oder Garantie verbunden ist. Für diese Inhalte ist Lufthansa nicht verantwortlich. Bei diesen Anbietern handelt es sich nicht um Erfüllungsgehilfen von Lufthansa.

Des Weiteren behält sich Lufthansa das Recht vor, Änderungen oder Ergänzungen der bereitgestellten Informationen vorzunehmen.

Inhalt und Struktur der Lufthansa Webseiten sind urheberrechtlich geschützt. Die Vervielfältigung von Informationen oder Daten, insbesondere die Verwendung von Texten, Textteilen oder Bildmaterial, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Lufthansa.

Beförderungsbedingungen der Lufthansa Group Airlines

Für Flüge mit Lufthansa Airline (Code „LH“) ist Lufthansa Ihr Vertragspartner und es gelten die [Allgemeinen Beförderungsbedingungen](#) (ABB) der Deutschen Lufthansa AG.

Für Flüge mit Swiss Airline (Code „LX“) ist Swiss Ihr Vertragspartner und es gelten die [Allgemeinen Beförderungsbedingungen](#) (ABB) der Swiss International Air Lines AG.

Für Flüge mit Austrian Airline (Code „OS“) ist Austrian Airlines Ihr Vertragspartner und es gelten die [Allgemeinen Beförderungsbedingungen](#) (ABB) der Austrian Airlines AG.

Für Flüge mit Germanwings Airline (Code „4U“) ist Eurowings Ihr Vertragspartner und es gelten die [Allgemeinen Beförderungsbedingungen](#) (ABB) der Eurowings GmbH.

Für Flüge mit Eurowings Airline (Code „EW“) ist Eurowings Ihr Vertragspartner und es gelten die [Allgemeinen Beförderungsbedingungen](#) (ABB) der Eurowings GmbH.

Für Busbeförderungen mit Lufthansa Nummer gelten die folgenden Beförderungsbedingungen ([PDF Download](#)).

Für Beförderungen mit Lufthansa Private Jet gelten folgende [gesonderte Beförderungsbedingungen](#).

Für Flüge mit anderen als den genannten Airlines gelten deren jeweilige Beförderungsbedingungen.

Informationen zum Datenschutz

Hier finden Sie die Informationen zum [Datenschutz Stand 05/2018](#) sowie einen [Vergleich der Informationen zum Datenschutz 05/2018 und 09/2018](#).

Die folgenden Informationen zum Datenschutz sind ab dem 25. Mai 2018 gültig und spiegeln die gesteigerten Transparenzanforderungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung wieder.

Wer ist der Verantwortliche?

Die Deutsche Lufthansa AG (Linnicher Straße 48, 50933 Köln, Deutschland) (folgend auch „Lufthansa“, „wir“, „uns“), informiert Sie im Folgenden über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen unserer Angebote. Direkten Zugang zu diesen Angeboten erhalten Sie über lufthansa.com („Webseite“) und über die Lufthansa App.

Wenn wir im Folgenden von den Lufthansa Group Airlines sprechen, sind damit die Fluggesellschaften Lufthansa, SWISS International Airlines AG, Austrian Airlines AG und Eurowings GmbH gemeint. Die Lufthansa Group umfasst die Lufthansa Group Airlines sowie die sonstigen Gesellschaften des Lufthansa Konzerns.

An wen kann ich mich wenden?

Sollten Sie darüber hinaus Fragen zum Datenschutz im Zusammenhang mit unserer Webseite oder den darauf angebotenen Services haben, kontaktieren Sie unseren Datenschutzbeauftragten:

Konzerndatenschutzbeauftragte der Lufthansa Group
Dr. Barbara Kirchberg-Lennartz
Deutsche Lufthansa AG
E-Mail: datenschutz@dlh.de

Ein Auskunftersuchen richten Sie bitte an:
Deutsche Lufthansa AG
Datenauskunft
FRA CY
60546 Frankfurt

Oder per E-Mail an:
datenauskunft@dlh.de

Falls Sie uns per E-Mail kontaktieren, erfolgt die Kommunikation unverschlüsselt.

Wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Personenbezogene Daten werden von uns zur Erfüllung vertraglicher Pflichten nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DSGVO verarbeitet. Dies umfasst insbesondere:

- Ausstellen eines Flugtickets
- Zusendung einer Buchungsbestätigung

- Bereitstellung von flugbezogenen von Ihnen gebuchten Services und von flugbezogenen Informationen, z.B. Menü à la Carte, Preflight-Shopping, eJournals, Gepäck-Services
- Abwicklung des Check-in-Vorgangs von der Einladung bis zur Wartelistenbearbeitung und Gepäckabfertigung.

Außerdem verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO,

- um Sie mit relevanten Informationen zu Ihrem gebuchten Flug und Reiseziel versorgen zu können
- zu Zwecken der Verhinderung von Betrug, z.B. Kreditkartenmissbrauch, Identitätstäuschung, Erschleichen von Sonderkonditionen oder Tarifen
- zur Geltendmachung rechtlicher Ansprüche einschließlich Inkasso und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- zu Zwecken der Revision
- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs der Fluggesellschaft
- zur Gewährleistung der Flugsicherheit
- zur Werbung, soweit Sie der Nutzung ihrer Daten nicht widersprochen haben
- zu Zwecken der Erstellung von Statistiken des internationalen Flugverkehrs
- zu Zwecken der Erstellung von Statistiken zur Verbesserung von Produkten und Services. In Einzelfällen bilden wir zu diesem Zweck unter Verarbeitung von Buchungsdaten Kundenprofile; diese Profile werden jedoch umgehend anonymisiert und nicht dazu verwendet, Aspekte bezüglich Ihrer persönlichen Vorlieben zu analysieren oder vorherzusagen.

Wir verarbeiten Ihre Daten aufgrund Ihrer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. a) DSGVO zu bestimmten Zwecken, insbesondere:

- zum Newsletter-Versand mit regelmäßigen Angeboten der Lufthansa
- zum Erhalt von speziellen Informationen und Angeboten von Lufthansa und den Partnerunternehmen
- Marktforschung und Kundenbefragung
- für die personalisierte Nutzung der Webseite und personalisierte Angebote einschließlich Profiling
- zur Unterstützung von Nutzungsvorgängen der Webseite mit Erinnerungsfunktionen und Live-Chats
- zu analytischen Zwecken um unser Angebot für Sie zu optimieren.

Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die vor der Anwendung der DSGVO, also vor dem 25.05.2018, uns gegenüber erteilt worden sind. Der Widerruf einer Einwilligung wirkt erst für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten.

Aufgrund welcher weiteren Verpflichtungen verarbeiten wir Ihre Daten?

Sofern wir dazu gesetzlich verpflichtet sind, verarbeiten wir personenbezogene Daten, um handels- oder steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten nachzukommen oder um sicherheitsrechtliche Anforderungen zu erfüllen (bspw. § 7 LuftSiG). Weitere Informationen zu Aufbewahrungsfristen finden Sie unter „Dauer der Datenverarbeitung“.

In folgenden Fällen übermitteln wir Daten aufgrund gesetzlicher Anforderungen an Behörden bzw. sind zur Angabe Ihrer Daten verpflichtet:

Secure Flight

Gemäß den Bestimmungen der Transportation Security Administration (TSA) sind Sie verpflichtet, zu Zwecken des Watch List Screening (Prüfung von Beobachtungslisten) auf der Grundlage von 49 U.S.C. Abschnitt 114 des Intelligence Reform and Terrorism Prevention Act von 2004 (Gesetz zur Reform der Nachrichtendienste und Terrorismusprävention) und 49 C.F.R Teil 1540 und 1560 Ihren vollständigen Namen, Ihr Geburtsdatum und Ihr Geschlecht anzugeben. Sofern vorhanden, können Sie auch Ihre Redress Number angeben. Falls Sie nicht Ihren vollständigen Namen, Ihr Geburtsdatum und Ihr Geschlecht angeben, kann Ihnen die Beförderung oder die Berechtigung zum Betreten des Einsteigebereiches verwehrt werden. Die TSA kann die von Ihnen bereitgestellten Daten im Rahmen ihres veröffentlichten Dokumentationssystems mit Strafvollzugsbehörden, Nachrichtendiensten und anderen Organisationen austauschen. Weitere Informationen über die Datenschutzrichtlinien der TSA, das Dokumentationssystem und die datenschutzrelevanten Auswirkungen finden Sie [hier](#) auf der Webseite der TSA.

API (Advance Passenger Information)

a) API (Advance Passenger Information): Erfassung und Übermittlung von geforderten Passagierdaten

Eine zunehmende Anzahl von Zielländern verpflichtet die Fluggesellschaften zur Übermittlung von Passagierdaten bei Ein- oder Ausreise, teilweise bei Überflug des jeweiligen Landes. Derartige gesetzliche Regelungen umfassen in der Regel die Übermittlung von Daten zur Identität und zu den Reisedokumenten (Pass, Visum) der an Bord genommenen Fluggäste und Crewmitglieder.

Diese Daten liegen der Fluggesellschaft in der Regel nicht vor, sie müssen deshalb kurz vor dem Abflug erfasst werden, was zunehmend mittels der sog. "maschinenlesbaren Zone" in den neueren Reisedokumenten erfolgt. Die Erfassung dient ausschließlich der unmittelbaren Übermittlung an die Behörden des Ziellandes. Eine Erweiterung der API-Pflicht auf Reisen in die Europäische Union ist für die kommenden Jahre vorgesehen.

b) Ergänzung von API-Daten im Falle von Kanada analog USA

Die Gesetzgebung von Kanada verpflichtet anfliegende Fluggesellschaften darüber hinaus, die im Rahmen von API übermittelten Daten um solche zu ergänzen, die in bestimmten Feldern des Reservierungsdatensatzes (PNR) der betroffenen Fluggäste festgehalten waren. Es handelt sich dabei um ein ähnliches Verfahren, wie es zwischen den USA und der Europäischen Union abgestimmt ist. Zur Umsetzung dieser gesetzlich vorgeschriebenen Übermittlung wurde ein Abkommen zwischen Kanada und der Europäischen Union getroffen.

Die Vereinbarkeit der in diesem Abkommen vorgesehenen Datenübermittlung mit den europäischen Datenschutzregelungen wurde von den europäischen Aufsichtsbehörden für den Datenschutz bestätigt.

Die vereinbarten Inhalte des Reservierungsdatensatzes (soweit vorhanden) werden nunmehr seit Ende April 2006 als Ergänzung der API-Daten übermittelt.

Zugriff auf Reservierungsdaten durch US-Heimatschutzbehörden

a) Abkommen zwischen den USA und der Europäischen Union

Alle Fluggesellschaften sind gesetzlich verpflichtet, den Zoll- und Grenzbehörden der USA (Department of Homeland Security) die Flug- und Reservierungsangaben (auch bekannt als Passenger Name

Record, oder PNR-Daten) jedes USA-Passagiers offen zu legen. Die Daten sollen ausschließlich zu Sicherheitszwecken verwendet werden.

Die Offenlegung der Daten und ihre Verarbeitung durch die amerikanischen Behörden sind in einem Abkommen zwischen der Europäischen Union und den Vereinigten Staaten am 6. Juli 2007 geregelt worden. Diesem Abkommen wurde mit Beschluss des Deutschen Bundestags vom 20. Dezember 2007 zugestimmt.

b) Spezifische Aspekte der Datenweitergabe durch Lufthansa

Weitere Informationen über die Daten, die Lufthansa an die US-Behörden weitergeben muss, finden Sie den [FAQs](#).

Zu welchen Angaben von personenbezogenen Daten sind Sie verpflichtet?

Für gesetzlich vorgeschriebene oder vertragliche Anforderungen haben wir in den Eingabemasken auf unserer Webseite die jeweiligen Eingabefelder gekennzeichnet, die von Ihnen zwingend auszufüllen sind, damit wir den von Ihnen gewünschten Vertrag oder Service erbringen können.

Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Ihre personenbezogenen Daten werden gelöscht, sobald sie für die genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Gegebenenfalls müssen wir Ihre Daten jedoch noch bis zum Ablauf der vom Gesetzgeber oder Aufsichtsbehörden erlassenen Aufbewahrungspflichten und -fristen, die sich aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz ergeben können und im Regelfall 6 bis 10 Jahre betragen, weiter speichern. Außerdem können wir Ihre Daten bis zum Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfristen (d.h. im Regelfall 3 Jahre; im Einzelfall aber auch bis zu 30 Jahre) aufbewahren, soweit dies für die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist. Danach werden die entsprechenden Daten routinemäßig gelöscht.

Wer bekommt Ihre Daten?

Im Kontext der vorstehenden Datenverarbeitungen und der genannten jeweiligen Rechtsgrundlage (Vertragsdurchführung, im berechtigten Interesse, mit Einwilligung oder aufgrund gesetzlicher Verarbeitungspflichten) können Ihre Daten an folgende Kategorien von Empfängern weiter gegeben werden:

- Erfüllungsgehilfen, z.B. Service-Dienstleister für Bodenabfertigung und andere im Zusammenhang stehende ergänzende Dienstleistungen
- andere Fluggesellschaften, die einen Teil der Beförderung durchführen
- sonstige Dienstleister, z.B. Bereitstellung der Webseite, Newsletter-Versand, Feedback-Handling, Erstellung von Statistiken des internationalen Flugverkehrs
- staatliche Stellen und Behörden, z.B. aufgrund von Einreisebestimmungen oder von Polizei- und Ermittlungstätigkeiten.

Dabei kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten in Drittländer oder an internationale Organisationen übermittelt werden. Zu Ihrem Schutz und dem Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sind bei derartigen Datenübermittlungen gemäß und im Einklang mit den gesetzlichen Voraussetzungen geeignete Garantien vorgesehen.

Soweit diese Übermittlungen nicht auf einer gesetzlichen Grundlage beruhen oder in ein Land erfolgen für das kein durch die EU Kommission erlassener Angemessenheitsbeschluss vorliegt, verwenden wir die EU-Standardvertragsklauseln.

Informationen zu EU-Standardvertragsklauseln finden Sie [hier](#) auf den Webseiten der Europäischen Union.

Welche Datenschutzrechte haben Sie?

Für Lufthansa ist es ein wichtiges Anliegen, unsere Verarbeitungsprozesse fair und transparent zu gestalten. Daher ist es uns wichtig, dass betroffene Personen neben dem Widerspruchsrecht bei Vorliegen der jeweiligen gesetzlichen Voraussetzung folgende Rechte ausüben können:

- Recht auf Auskunft, Art. 15 DSGVO
- Recht auf Berichtigung, Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“), Art. 17 DSGVO
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Art. 18 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DSGVO
- Recht auf Widerspruch, Art. 21 DSGVO

Um Ihre Rechte auszuüben, können Sie sich per E-Mail an datenauskunft@dlh.de wenden. Zur Identifizierung bitten wir Sie um folgende Angaben:

- Name
- Postanschrift
- E-Mail-Adresse sowie optional: Kundennummer oder Buchungscode oder Ticketnummer

Sollten Sie uns eine Kopie Ihres Ausweises zusenden, so bitten wir alle Angaben bis auf Name, Vorname, Adresse zu schwärzen.

Um Ihren Antrag bearbeiten zu können, sowie zu Identifizierungszwecken, weisen wir darauf hin, dass wir Ihre personenbezogenen Daten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO verarbeiten werden.

Darüber hinaus haben Sie nach Art. 77 DSGVO i.V.m. § 19 BDSG das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde. Die für Lufthansa zuständige Aufsichtsbehörde ist:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen

Postfach 20 04 44
40102 Düsseldorf

Kavalleriestr. 2-4
40213 Düsseldorf

Telefon: 0211/38424-0
Fax: 0211/38424-10
E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de

Wie können Sie Ihre Einwilligung widerrufen?

Sollten Sie uns zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten eine Einwilligung erteilt haben, weisen wir Sie hiermit darauf hin, dass Sie diese Einwilligung jederzeit widerrufen können.

Wenn Sie die Einwilligung auf dieser Webseite gegeben haben, besuchen Sie bitte die Seite, auf der Sie ursprünglich die Einwilligung abgegeben haben oder melden sich mit Ihrer LH ID an, um in den Einstellungen die Einwilligung zu widerrufen.

Wenn Sie uns für den Newsletter eine Einwilligung erteilt haben, können Sie diese über den „Unsubscribe“-Link in dem Newsletter selbst widerrufen.

In allen anderen Fällen oder wenn Sie auf dieser Internetseite Probleme haben, Ihre Einwilligung zu widerrufen, können Sie sich an den Datenschutzbeauftragten wenden.

Bitte beachten Sie, dass die von Ihnen widerrufene Einwilligung nur Wirkung für die Zukunft entfaltet und keinen Einfluss auf die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung in der Vergangenheit hat. In einigen Fällen sind wir trotz Ihres Widerrufs dazu berechtigt, Ihre personenbezogenen Daten auf einer anderen Rechtsgrundlage – wie zum Beispiel zur Erfüllung eines Vertrags – weiterzuverarbeiten.

Informationen über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. e oder f DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling.

Der Verantwortliche verarbeitet die Sie betreffenden personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn, er kann zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Werden die Sie betreffenden personenbezogenen Daten verarbeitet, um Direktwerbung zu betreiben, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.

Widersprechen Sie der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung, so werden die Sie betreffenden personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeitet.

Sie haben die Möglichkeit, im Zusammenhang mit der Nutzung von Diensten der Informationsgesellschaft – ungeachtet der Richtlinie 2002/58/EG – Ihr Widerspruchsrecht mittels automatisierter Verfahren auszuüben, bei denen technische Spezifikationen verwendet werden.

Disclaimer und Grenzen dieser Datenschutzhinweise

Diese Datenschutzhinweise greifen lediglich Verarbeitungen der Webseite auf. Andere Webseiten werden von diesen Datenschutzhinweisen nicht erfasst und stellen ihre eigenen spezifischen Datenschutzhinweise zur Verfügung.

Passagierrechte

Sehr geehrter Fluggast,

wenn Ihr Flug annulliert oder stark verspätet wurde, oder Ihnen die Beförderung auf einem Flug für den Sie eine bestätigte Buchung haben, verweigert wurde, stehen Ihnen Rechte gemäß der EU -

Verordnung 261/2004 zu, die am 17.02.2005 in Kraft getreten ist. Zuständig für die Gewährung Ihrer Rechte ist die Fluggesellschaft, auf deren Flug sich die Flugunregelmäßigkeit ereignet.

Gültigkeit

Die Verordnung gilt:

- Für Fluggäste, die in einem EU – Mitgliedstaat einen Flug antreten oder aus einem Drittstaat einen Flug mit einer EU-Fluggesellschaft in ein EU – Land antreten, sofern die Fluggäste in diesem Drittstaat keine Gegen-oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten haben,
- nur, wenn Sie über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen,
- nur wenn Sie sich (außer im Fall der Flugannullierung) zur angegebenen Zeit bzw. falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung eingefunden haben,
- nur wenn Sie zu einem der Öffentlichkeit verfügbaren Tarif reisen.

Verspätungen

Verspätungen laut EU-Verordnung 261/04 liegen ab einer Verzögerung des Abfluges gegenüber der planmäßigen Abflugzeit von 4 Stunden bei Flügen über 3.500 km Entfernung, von 3 Stunden bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km sowie bei Flügen über 1.500 km innerhalb der EU und von 2 Stunden bei Flügen bis zu 1.500 km Entfernung vor. Wenn absehbar ist, dass Ihr Flug eine große Verspätung haben wird, haben Sie das Recht von der Fluggesellschaft Betreuungsleistungen zu erhalten.

Dies sind: Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelübernachtung inkl. Transferkosten und die Möglichkeit für zwei kurze Telefonate, Faxe oder E-Mails. Die Fluggesellschaft braucht Ihnen die Betreuungsleistungen nicht zu gewähren, wenn durch sie Ihr Abflug noch weiter verzögert würde. Bei Verspätungen über 5 Stunden haben Sie das Recht, sich die Kosten für den Flugschein für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte binnen sieben Tagen erstatten zu lassen, bzw. für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Reisezweck durch die Verspätung verfehlt wurde und ggfs. Rückbeförderung zum Ausgangspunkt zum frühest möglichen Zeitpunkt.

Sie haben ein Recht auf eine Ausgleichsleistung, wenn sich Ihre Ankunft am Zielflughafen um mehr als 3 Stunden verzögert und die Verspätung nicht auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermeiden lassen, d. h. zum Beispiel bei schlechten Wetterbedingungen, politischer Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln.

Überbuchung

Wenn Sie im Falle einer Überbuchung unfreiwillig von der Beförderung auf dem gebuchten Flug ausgeschlossen werden, haben Sie gegenüber der Fluggesellschaft das Recht auf Betreuungsleistungen wie oben bei "Verspätungen" aufgeführt. Außerdem wird Ihnen eine anderweitige Beförderung zum Endziel ihrer gebuchten Flugreise angeboten. Diese erfolgt zum frühest möglichen Zeitpunkt und unter vergleichbaren Bedingungen.

Vorbehaltlich verfügbarer Plätze können Sie stattdessen auch zu einem späteren von Ihnen gewünschten Zeitpunkt zu ihrem Endziel reisen, wobei dann Verpflegungs- Hotel- und Transferkosten von Ihnen selbst zu tragen sind.

Wenn Sie unfreiwillig oder freiwillig von der Beförderung ausgeschlossen wurden, haben Sie das Recht

auf einen Alternativflug, oder eine Erstattung und eine Ausgleichsleistung, die auch per Cheque oder Überweisung, oder, mit Ihrer Zustimmung, in Form eines Gutscheins erfolgen kann. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der Entfernung der geplanten Flugstrecke und von der Ihnen angebotenen anderweitigen Beförderung: Bei Flugentfernungen

- bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 250 €,
- zwischen 1.500 und 3.500 km sowie für innereuropäische Flüge über 1.500 km beträgt sie 400 € und
- über 3.500 km beträgt sie 600 €

Bei der Ermittlung der Entfernung wird der letzte Zielort zugrunde gelegt, an dem der Fluggast infolge der Nichtbeförderung oder der Annullierung später als zur planmäßigen Ankunftszeit ankommt.

Wird Ihnen ein Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit bei Flügen von bis zu 1.500 km nicht später als 2 Stunden, bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km nicht später als 3 Stunden und bei allen Flügen über 3.500 km nicht später als 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, beträgt die Ausgleichsleistung nur 50% der oben genannten Zahlungshöhen, d.h. also 125 €, 200 € oder 300 €.

Sie haben keinen Anspruch auf oben beschriebene Leistungen, wenn Ihnen die Beförderung begründet durch eigenes Verschulden, aus Gesundheits-, oder Sicherheitsgründen, oder wegen fehlender oder unzureichender Reisedokumente verweigert wurde.

Annullierung

Sollte der Flug, auf dem Sie eine bestätigte Buchung hatten, annulliert worden sein, haben Sie ebenfalls die gleichen Rechte auf eine anderweitige Beförderung, Betreuungsleistung, Erstattung und Ausgleichsleistung wie sie oben aufgeführt sind.

Sie haben jedoch keinen Anspruch auf eine Ausgleichsleistung gemäß der EU Verordnung, wenn das Vorkommnis auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermeiden lassen. Beispielsweise bei schlechten Wetterbedingungen, politischer Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln.

Ebenso besteht kein Recht auf Ausgleichsleistung bei

- Information über die Annullierung mindestens 14 Tage vor dem Abflug
- Information über die Annullierung zwischen 14 Tagen und 7 Tagen vor dem Abflug und Abflug nicht mehr als 2 Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 4 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit
- Information über die Annullierung weniger als 7 Tage vor dem Abflug und Abflug nicht mehr als 1 Stunde vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 2 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit.

Herabstufung

Wenn Sie von einer Herabstufung in eine niedrigere Klasse betroffen sind, haben Sie das Recht auf eine Ausgleichsleistung innerhalb von 7 Tagen. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der geplanten Flugstrecke und dem bezahlten Flugpreis pro Segment bei Flugentfernungen

- bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 30% des bezahlten Flugpreises pro Segment

- zwischen 1.500 und 3.500 km sowie für innereuropäische Flüge über 1.500 km beträgt sie 50% des bezahlten Flugpreises pro Segment und
- über 3.500 km beträgt sie 75% des bezahlten Flugpreises pro Segment

Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie Ansprüche aufgrund der zuvor genannten Voraussetzungen gegenüber Lufthansa geltend machen können, dann wenden Sie sich an: [Lufthansa Feedback](#) oder

Post Adressen: [Weltweite Adressen](#)

Eine Liste mit der für die Sicherstellung der Fluggastrechte zuständigen Beschwerdestellen finden Sie unter folgendem Internetlink:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_de.htm

Schlichtungsstelle

Wenn es sich bei Ihrer Reise um eine Privatreise handelt, haben Sie für Flüge im Falle von Streitigkeiten das Recht, sich an die Verkehrsträger übergreifende neutrale Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (SÖP) zu wenden.

Dies ist möglich bei Anliegen im Zusammenhang mit einer

- Nichtbeförderung, der verspäteten Beförderung oder der Annullierung von Flügen;
- der Zerstörung, der Beschädigung, des Verlustes oder der verspäteten Beförderung von Reisegepäck, oder
- Pflichtverletzungen bei der Beförderungen von behinderten und mobilitätseingeschränkten Fluggästen
- Pflichtverletzung bei der Schließung von Beförderungsverträgen

wenn,

- Sie sich bereits an Lufthansa mit Ihrem Anliegen gewandt haben und Sie innerhalb von zwei Monaten keine Antwort erhalten oder
- Sie mit der Bearbeitung Ihres Anliegens oder mit der Erfüllung Ihrer Ansprüche durch Lufthansa nicht einverstanden sind.
- Ihr Anliegen nicht bereits bei einem Gericht anhängig ist oder anhängig war oder vergleichsweise beigelegt wurde.
- es sich bei Ihrer Reise um eine Privatreise handelt.

<https://soep-online.de>

https://soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html

Die Europäische Kommission stellt ebenfalls eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit.

Die Plattform finden Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Nutzungsbedingungen

Dies sind die Nutzungsbedingungen für alle von der Deutschen Lufthansa AG betriebenen Websites, insbesondere lufthansa.com (im Folgenden insgesamt "Lufthansa-Website").

Die Nutzungsbedingungen für Lufthansa iD finden Sie hier: [Nutzungsbedingungen Lufthansa iD](#)

1. Allgemeines

Die Lufthansa-Website wird betrieben von der Deutschen Lufthansa AG, Von-Gablenz-Straße 2-6, 50679 Köln (im Folgenden "Lufthansa").

Bitte lesen Sie diese Nutzungsbedingungen sorgfältig durch, bevor Sie unsere Website nutzen. Durch Nutzung der Lufthansa-Website erklären Sie sich mit diesen Nutzungsbedingungen einverstanden. Diese Nutzungsbedingungen finden auch dann Anwendung, wenn Sie die Lufthansa-Website oder Bereiche davon von anderen Internetseiten aus nutzen, die den Zugang zur Lufthansa-Website vollständig oder ausschnittsweise ermöglichen.

2. Schutzrechte

Sämtliche Markenrechte, Urheberrechte, Datenbankrechte und andere Rechte zum Schutze geistigen Eigentums an den Inhalten der Lufthansa-Website (ebenso die Anordnung und die Darstellung der Website), zusammen mit dem zugrunde liegenden Software-Code liegen entweder bei der Deutschen Lufthansa AG oder ihren Lizenzgebern. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der Deutschen Lufthansa AG dürfen Sie Inhalte der Lufthansa-Website oder den zugrunde liegenden Software-Code weder ganz noch teilweise kopieren, ändern, verbreiten oder in sonstiger Form nutzen oder vervielfältigen.

3. Zulässige Nutzung

Alle Online-Services (inklusive der Buchungsmaschine) der Lufthansa-Website werden ausschließlich zu dem Zweck zur Verfügung gestellt, dass Sie die Verfügbarkeit von reisebezogenen Gütern oder Dienstleistungen prüfen (zum Beispiel den Flugplan), rechtmäßige Reservierungen durchführen, unseren Online Check-in nutzen oder andere Geschäfte mit Anbietern tätigen können. Sie dürfen die Website nur in Übereinstimmung mit diesen Nutzungsbedingungen und für die oben beschriebenen rechtlich zulässigen Zwecke nutzen. Insbesondere erklären Sie sich mit folgendem einverstanden:

- 3.1 Sie dürfen die Lufthansa-Website nicht in einer Weise nutzen, die geeignet ist, Schutzrechte anderer Personen zu verletzen.
- 3.2 Sie dürfen keine Geräte, Mechanismen, Software oder sonstigen Skripts verwenden, die das Funktionieren der Lufthansa-Website stören können. Hierzu zählt auch das Aufladen von mit Viren infizierten Dateien.
- 3.3 Sie dürfen keine Maßnahmen ergreifen, die eine unzumutbare oder übermäßige Belastung der Lufthansa-Infrastruktur zur Folge haben können.
- 3.4 Sie dürfen keine von Lufthansa generierten Inhalte blockieren, überschreiben oder modifizieren oder in sonstiger Weise störend in die Lufthansa-Website eingreifen.

- 3.5 Sie dürfen Daten von der Lufthansa-Website nicht für kommerzielle Zwecke reproduzieren. Dazu zählt auch die Angabe von Preisen für Lufthansa-Flüge auf einer anderen Website oder einem anderen Online Server. Insbesondere dürfen Sie die auf der Lufthansa-Website abgelegten Inhalte nicht mit Hilfe von "Robots", anderen Suchmaschinentechnologien oder durch sonstige automatische Mechanismen kopieren, verbreiten, in sonstiger Weise nutzen oder vervielfältigen.
 - 3.6 Sie dürfen sich keinen ungenehmigten Zugriff auf irgendeines unserer Netzwerke beschaffen oder versuchen zu beschaffen, gleichgültig mit welchen Mitteln.
 - 3.7 Sie dürfen keine ungenehmigten, falschen oder betrügerischen Buchungen vornehmen, insbesondere keine Buchungen, die mit Kreditkarten oder unter Kontoangabe eines Dritten bezahlt werden, die hierzu nicht eingewilligt hat.
-

4. Folgen unzulässiger Nutzung

Unbeschadet unserer sonstigen Rechte (unabhängig davon, ob sie auf Gesetz oder sonstigen Vorschriften beruhen) behalten wir uns das Recht vor, Ihre Buchungen ohne Mitteilung an Sie zu streichen und/oder Ihnen den Zugriff auf die Lufthansa-Website zu untersagen, wenn Sie gegen diese Nutzungsbedingungen verstoßen haben.

5. Änderungen der Website

Wir behalten uns das Recht vor, jederzeit und ohne Ankündigung Verbesserungen oder Änderungen im Hinblick auf die Informationen, die Dienstleistungen, die Produkte und den sonstigen Inhalt der Lufthansa-Website vorzunehmen.

6. Links zu anderen Websites

Diese Webseite kann Links oder Bezüge auf andere Webseiten beinhalten, die nicht von Lufthansa betrieben werden. Sofern nicht anders angegeben, unterstützen wir keine dieser anderen Websites und distanzieren uns hiermit ausdrücklich von allen Inhalten dieser Seiten. Diese Erklärung gilt für alle bei Lufthansa enthaltenen Links zu externen Seiten und alle Inhalte dieser Seiten, zu denen diese Links führen.

Wir behalten uns das Recht vor, die Verbindung zu anderen Websites von unserer ausdrücklichen schriftlichen Genehmigung abhängig zu machen und unsere Zustimmung zu einem Link jederzeit zurückzunehmen.

7. Haftungsausschluss

Lufthansa übernimmt keinerlei Haftung für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der bereitgestellten Informationen Dritter (z.B. Kooperationspartner, Reiseveranstalter, Flughafenbetreiber, Nutzer der Websites). Haftungsansprüche gegen Lufthansa, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch Nutzung oder die Nichtnutzung der

dargebotenen Informationen verursacht wurden, sind ausgeschlossen, sofern von Seiten Lufthansa kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

8. Speicherung von IP-Adressen

Wenn Sie die Lufthansa-Website besuchen, speichern unsere Webserver standardmäßig die IP-Adresse Ihres Internet Service Providers, die Webseite, von der aus Sie uns besuchen, die Webseiten, die Sie bei uns besuchen sowie das Datum und die Dauer des Besuchs. Bei Verstößen gegen diese Nutzungsbedingungen behalten wir uns vor, die gespeicherte IP-Adresse zur Verfolgung von zivilrechtlichen Ansprüchen und zur Aufklärung von Straftaten zu verwenden.