



Lufthansa Booking Policy

Version 2.0 – NOV 2015 – *Textänderungen blau*

1. Geltungsbereich der Lufthansa Booking Policy

Die Lufthansa Revenue-Management-Systeme stellen das für jeden einzelnen Passagier bestmögliche Produkt zu Verfügung. Jede Buchung einer Verbindung auf Lufthansa (LH) Flügen beeinflusst diese Systeme über die Sitzplatzkapazität (das Inventory), daher wird jede Buchung von LH Monitoring-Programmen geprüft. Dieses Monitoring soll sicherstellen, dass der Buchungsbestand zu jeder Zeit aktuell und korrekt ist, zum Nutzen für Lufthansa, für Kunden, Passagiere und Reisebüro-Partner.

Diese Buchungsrichtlinien (Booking Policy) richten sich an jeden Nutzer eines Computer Reservation Systems (CRS)¹ bzw. GDS mit Zugang zum LH Inventory - unabhängig von einer IATA-Akkreditierung.

Dieses Dokument erläutert die Grundsätze ordnungsgemäßer Reservierungen und listet die Verstöße auf, die Lufthansa mit Agent Debit Memos (ADM)² oder Rechnungen, Anpassung von Ticket Time Limits oder als letztendliche Maßnahme mit dem Sperren des Zugangs zum LH Inventory- & Reservation-System belegt.

Wir danken allen Vertriebspartnern für die Unterstützung und Zusammenarbeit. Bitte richten Sie Fragen zu dieser Booking Policy an Ihr Lufthansa Sales & Service Team.

2. Grundsätze ordnungsgemäßer Reservierungen sowie zu unterlassende Buchungsaktivitäten

Die Grundsätze ordnungsgemäßer Reservierungen sowie die zu unterlassenden Buchungsaktivitäten entnehmen Sie bitte Ihrem CRS Subscriber Services Agreement und den anwendbaren IATA Resolutions, insbesondere IATA Resolution 830a, sowie den Fare Notes.

Bitte stellen Sie sicher, dass alle buchenden Personen in Ihrem Büro vertraut sind mit diesen Grundsätzen und der korrekten Handhabung der eingesetzten CRS.

Insbesondere die folgenden Aktivitäten werden als expliziter Verstoß gegen ordnungsgemäße Reservierungen betrachtet und mit den in Abschnitt 3 aufgeführten Konsequenzen belegt.

Passive Segmente

Die Nutzung passiver Segmente ist in allen CRS / GDS für Lufthansa Flüge grundsätzlich nicht zulässig. Dies gilt unabhängig vom genutzten Ticketstock. Ausnahme: Die Nutzung von non-billable Ghost Segmenten (z.B. in Amadeus Status GK) ist für Flüge von Lufthansa, Germanwings/Eurowings, Austrian Airlines, Swiss und Brussels Airlines weiterhin zulässig.

Weitere Ausnahmen vom Passive Segmente-Verbot für Lufthansa Flüge sind bei Revenue Integrity unter Angabe des Grundes anzufragen.

Für die Nutzung von passiven Segmenten für Flüge anderer Fluggesellschaften gelten die Bestimmungen der jeweiligen Airline.

¹ Computer Reservierungs Systeme (CRS) verbinden Fluggesellschaften mit Reisebüros im Reservierungs- bzw. Buchungsprozess und liefern aktuelle Informationen zum Verkauf der Verbindungen und weiterer Reiseleistungen. Gleichlautend wird hier Global Distribution Systems (GDS) als Synonym verstanden. Wird nur ein Begriff genannt, ist immer beides gemeint.

² ADMs werden gemäß der IATA Resolution 850m ausgestellt. Fragen dazu richten Sie bitte an das Ihr Lufthansa Sales & Service Team bzw. BSP und deren Veröffentlichungen, z.B. LH Worldwide ADM Policy within BSP.



Doppelte Buchungen

Doppelte oder mehrfache Buchungen für dieselbe Reise eines Kunden (Name, Routing, Datum, Flugnummer identisch bzw. zeitlich überlappend) sind nicht erlaubt (Ausnahme: Wartelistenbuchung), weder im selben CRS noch in verschiedenen CRS oder Buchungskanälen.

Uncommitted Bookings

Uncommitted Bookings sind nicht abgeschlossene Reservierungen, also Buchungen vor EOT (End of Transaction). Werden diese länger als die gewöhnlich notwendige Zeit für den Abschluss einer Reservierung "uncommitted" gehalten, wirken sie so lange als reservierte Plätze im LH Inventory, bis die Plätze in der offenen Buchung mit Ignore (IG) „zurückgegeben“ werden. Für diesen Zeitraum besteht das Risiko – insbesondere bei Uncommitted Bookings kurz vor Abflug – dass diese Sitze nicht (weiter)verkauft werden können.

Daher hat Lufthansa ein Monitoring eingerichtet und leider feststellen müssen, dass eine erhebliche Zahl an Sitzen bis zu zwei Stunden gehalten und nicht verkauft werden.

Unsere Bitte: Streichen Sie Buchungen unmittelbar nach Abbruch des Verkaufsprozesses.

Reservierungen, die außergewöhnlich lange offen gehalten werden ohne EOT, werden als nicht mehr in einem aktiven Verkaufsprozess bestehend angesehen. Lufthansa behält sich das Recht vor, diese Buchungssessions systemseitig zu beenden, insbesondere wenn kurz vor Abflug das Risiko für LH besteht, die Plätze nicht mehr verkaufen zu können.

Brechen Verheirateter Segmente (Breaking Married Segments)

Es ist nicht erlaubt, verbundene ("verheiratete") Segment(e) zu trennen und ein Ticket für ein verbliebenes Segment auszustellen. Jeder PNR mit LH Segment(en) wird automatisch von einem Prüfprogramm auf gebrochene verheiratete Segmente überprüft. Im Falle eines gebrochenen verheirateten Segments wird eine SSR Meldung an den buchenden Agenten geschickt. Dies geschieht in der Regel innerhalb weniger Minuten. So hat der Agent noch die Möglichkeit, in korrekter Weise neu zu buchen und das eventuell schon ausgestellte Ticket zu voiden. In diesem Fall wird keine Penalty berechnet.

Couponreihenfolge

Es ist nicht gestattet, Reservierungen mit vom tatsächlichen Reiseweg abweichenden Verlauf zu buchen, fiktive Anfangs- und/oder Endpunkte zu buchen und so den anwendbaren Tarif zu unterlaufen.

Untersagt ist ausdrücklich, einen Roundtrip (Rückreise) statt eines Oneway (einfache Reise) zu buchen und auszustellen und so den anwendbaren Tarif zu unterlaufen, **und beabsichtigt auch als Oneway zu nutzen. Sollte der Kunde am Zielort seine Reisepläne für den Rückflug ändern und sein ursprünglich gekauftes Ticket nicht mehr für Zuzahlungen/Reisewegänderungen für den Rückflug nutzbar sein, kann selbstverständlich ein neues LH Group Dokument erworben werden. In Einzelfällen behalten wir uns vor, genaue Prüfungen vorzunehmen.**

Sowohl die IATA Resolution 830a als auch die Verträge zwischen dem Betreiber der Computer Reservation Systeme und dem CRS Nutzer (genannt Selling Agreement oder Subscriber Services Agreement) untersagen es, Buchungen ohne den spezifischen Auftrag eines Kunden zu erstellen. Reservierungen sollen nach dem Grundsatz von Treu und Glauben erstellt sein und keine spekulativen, fiktiven oder doppelten Einträge enthalten. **Spekulative/fiktive Buchungen mit einzelnen fiktiven Segmenten oder vollständig fiktive Buchung(en) verstossen gegen Agentur- und CRS-Verträge und gegen LH Fare Rules, Paragraph SR (Sales Restriction).**

Legen Sie keine Buchungen/Segmente ohne reale Kundennachfrage an. Blockieren Sie keine Sitze durch Buchungen ohne reale Kundennachfrage.

Geben Sie den kompletten Vor- und Nachnamen des Passagiers ein.



Test- / Fakebuchungen

Erstellen Sie keine Buchung für eine Preiskalkulation, auch nicht um einen Reiseplan, eine Rechnung oder ähnliches zu drucken oder Ihr System zu testen. Solche Buchungen dürfen ausschließlich im Trainingsmodus des CRS durchgeführt werden, es sei denn, Lufthansa genehmigt diese ausdrücklich und in schriftlicher Form vorab.

Nichtbeachtung des Ticket Time Limit (TTL)

Die Frist, innerhalb derer das Ticket auszustellen ist, ist veröffentlicht in der Fare Note, Paragraph AP (Advanced Purchase). Lufthansas **Flight Firming Tool (FFT)** ist mit der Fare Note synchronisiert. Lufthansa behält sich das Recht vor, kürzere TTL zu setzen. Das kürzere (restriktivere) TTL kommt zur Anwendung. Das im PNR ausgegebene (restriktivere) SSR ist bindend. Achten Sie bitte auf die SSR Messages im PNR.

Wenn die Ticketausstellungsfrist abläuft, haben Sie folgende Optionen: Ausstellung des Tickets und Eingabe der Ticketnummer in den PNR, oder, falls der Kunde (noch) nicht kaufen möchte, Stornierung der Buchung. Die nach Ablauf der Ticketausstellungsfrist nicht ausgestellten Flugsegment(e) werden vom FFT Tool gestrichen.

Fiktive Ticketnummer (Fake Ticket Number)

Das FFT verlangt eine gültige Ticketnummer, die in Verbindung mit den Daten im PNR steht. Eine fiktive Ticketnummer wird als Versuch angesehen, das Ticket Time Limit zu umgehen, ebenso voided Tickets sowie erstattete Tickets ohne Stornierung der Buchung.

Churning

Churning, also fortlaufend wiederholt angelegte Buchungen für denselben Kunden mit identischen Reisewegen und -daten mit dem Ziel, das Ticket Time Limit zu umgehen, ist untersagt. [Kein Churning ist: Falls das Ticket nicht vor dem Ticket Time Limit ausgestellt werden kann, ist der PNR zu streichen. Erst danach ist ein neuer PNR anzulegen.](#)

Inaktive Segmente

Inaktive Segmente mit einem der folgenden Statuscodes im aktiven Teil des PNR verursachen Lufthansa Kosten, sofern die damit gekennzeichneten Flugsegmente nicht vor Beginn der letzten 24 Stunden vor Abflug storniert werden:

HX (holding cancelled)

UC (unable/flight closed)

UN (unable)

NO (no action taken)

Bitte entfernen Sie Segmente mit diesen Statuscodes umgehend!

Vermeiden Sie bitte Wartelisten-Buchungen mit Statuscode HL (have listed) auf ausgebuchten Flügen, auf denen keine Chance zur Bestätigung besteht. Unterlassen Sie bitte Buchungen mit nicht notwendigen offenen Segmenten mit LH Designator im Reiseweg.

"Verdeckte" Gruppen

Buchungen von 10 oder mehr Passagieren auf wenigstens einem gemeinsamen Flugsegment innerhalb des Reisewegs gelten als Gruppenbuchung und sind als solche anzufagen. Buchungen von Gruppen in zwei oder mehr [Individual](#)-PNRs werden als "verdeckte" Gruppen angesehen, die nicht gestattet sind.

Gruppenbuchungen bieten Reisebüros und ihren Kunden Vorteile, die Einzelbuchungen nicht aufweisen.

No-show

Fiktive Buchungen³, die zum Nicht-Erscheinen (No-show) des Passagiers zum gebuchten Flug führen, werden mit einer Penalty belegt, denn No-shows führen zu nicht verkauften Sitzen sowie CRS- und Cateringkosten, denen kein Umsatz gegenüber steht.

³ Fiktiv meint, letztendlich nicht umsatzbringend



Umbuchungen

Aus gegebenem Anlass weisen wir darauf hin, dass bei gebührenpflichtigen Tarifen die Umbuchungsgebühr für jede abgeschlossene Umbuchung nach Ticketausstellung anfällt.

Teilrefund (von Taxes)

Die Refundregeln für Teilrefunds haben sich geändert. Bitte beachten Sie, dass bei Teilrefund von Taxes immer auch eine Nachkalkulation des tatsächlich geflogenen Reisewegs durchgeführt werden muss.

3. Verstoß gegen die Booking Policy

Lufthansa weist darauf hin, dass sie die CRS-Nutzer für das Nichteinhalten dieser Booking Policy mit folgenden Konsequenzen belegen wird.

Gebühren und Tarfnachzahlungen

Lufthansa wird, vorbehaltlich anderer rechtlicher Maßnahmen, den CRS-Nutzer für jeden Verstoß gegen diese Booking Policy mit einer Gebühr pro Passagier, PNR und/oder pro Flugsegment - wie an anderer Stelle veröffentlicht - belegen.

Agent Debit Memos (ADMs) an IATA Agenten werden gemäß IATA Resolution 850m gehandhabt. Bei der Nachkalkulation von Tarifen wird bei inkorrektter Nutzung gemäß der IATA-Regeln die Differenz zwischen verkauftem und anwendbarem Tarif bezogen auf den tatsächlich durchgeführten Reiseweg berechnet.

Fragen dazu und zu den Gebühren (Fees) richten Sie bitte an ihr Lufthansa Sales & Service Team bzw. schlagen Sie in den Veröffentlichungen des BSP nach oder besuchen Sie lufthansaexperts.com.

Sperrungen des CRS-Zugangs zum LH Inventory/Vertragsbeendigung

Wiederholte Verstöße gegen diese Policy und / oder die fehlende Begleichung von Gebühren/ADM/Tarfnachzahlungen trotz Zahlungserinnerung können zur Sperrung des CRS Zugangs zum LH Inventory- und Reservation-System führen. Lufthansa behält sich das Recht vor, Verträge von Agenten zu kündigen, die die Verpflichtung zum redlichen ehrlichen Buchen nach dem Grundsatz von Treu und Glauben nicht einhalten.

Schadensersatz

Zusätzlich zu den zuvor genannten Maßnahmen kann Lufthansa den CRS Nutzer für Schaden belangen, der aus dem Verstoß des CRS Nutzers gegen den Grundsatz von Treu und Glauben, insbesondere die in dieser Policy genannten zu unterlassenden Buchungsaktivitäten erfolgt.

Dieser Schaden kann entstehen sowohl aus dem Umsatzverlust durch die Verdrängung zahlender Nachfrage als auch aus der Differenz zwischen dem ausgestellten Tarif und dem Tarif, der ohne Buchungsverstoß zum Zeitpunkt der Buchung anwendbar war, und die dadurch verursachten CRS Kosten.

Verantwortlich für den Inhalt:

Deutsche Lufthansa AG
Abteilung Revenue Integrity, FRA LA/Q
Lufthansa Aviation Center
D-60546 Frankfurt

Revenue.Integrity@dlh.de