

Zürich, 30. September 2020

## Bei Air France buchen – mit vollem Vertrauen

---

- **Eine neue, einfache und flexible Verkaufsstrategie**
  - **1,1 Milliarden Euro Rückerstattung für mehr als 2 Millionen bearbeitete Anträge**
  - **Die Reiseversicherung deckt jetzt das Risiko von Epidemien ab – in der Schweiz buchbar ab Ende Oktober 2020**
  - **Air France Protect, das Gesundheitsengagement von Air France**
- 

Vor dem Hintergrund der aktuellen Gesundheitskrise und angesichts der nur sehr schrittweisen Aufhebung der Reisebeschränkungen weltweit, führt Air France aussergewöhnliche Massnahmen zur Unterstützung und Beruhigung ihrer Kundinnen und Kunden ein.

### **Eine völlig flexible Verkaufspolitik**

Air France passt ihre kommerziellen Massnahmen an und gibt ihren Fluggästen damit die Möglichkeit, die nächste Reise mit vollem Vertrauen zu buchen. Sollten Passagiere ihre Reise stornieren wollen, können sie ihr Ticket jetzt kostenlos und ohne Angabe von Gründen auf ein anderes Datum und zum Zielort\* ihrer Wahl umbuchen. Ziehen sie eine Rückerstattung vor, profitieren sie von einem erstattungsfähigen Gutschein. Diese Massnahmen bieten ein Höchstmass an Flexibilität und gelten für alle Reisen bis zum 31. März 2021.

Wird der Flug durch die Fluggesellschaft storniert, haben die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, die Reise auf ein Datum und ein Reiseziel\* ihrer Wahl zu verschieben, eine vollständige Rückerstattung des Tickets zu erhalten oder einen Gutschein zu beantragen, der im Falle einer Nicht-Benutzung ebenfalls rückerstattet wird.

Schliesslich profitieren Fluggäste, die Mitglieder des Flying Blue-Treueprogramms sind, bei allen Reisen bis Ende Jahr von einer Verdoppelung ihrer Meilen und Experience Points (XP).

Seit Beginn dieser beispiellosen Krise hat Air France die Verkaufsteams zur Unterstützung ihrer Kundinnen und Kunden erheblich verstärkt. Nahezu 700 Agentinnen und Agenten sind derzeit für die Bearbeitung von Rückerstattungs- und Kreditforderungen zuständig. Seit Januar 2020 wurden 2 Millionen Anträge bearbeitet und 1,1 Milliarden Euro zurückerstattet.

*\*Wenn die Änderung des Reiseziels zu einer Preisänderung führt, wird nur die Tariffdifferenz berechnet.*

## **Eine neue Versicherung zur Deckung von Gesundheitsrisiken**

In Partnerschaft mit Allianz Travel erweitert Air France ihr Reiseversicherungsangebot, um ihren Passagieren einen noch besseren Schutz zu bieten. Die Fluggesellschaft bietet nun auch einen Versicherungsschutz\*\* für den Fall einer Erkrankung oder Quarantäne im Zusammenhang mit einer Epidemie oder Pandemie wie Covid-19.

Diese Versicherung deckt unvorhergesehene Ausgaben während einer Reise ab, insbesondere die Kosten, die im Zusammenhang mit medizinischer Hilfe und der Erstattung von Arztkosten im Ausland oder zusätzlich entstehenden Kosten im Falle einer Quarantäne (z. B. Unterkunft) entstehen.

Die Versicherung wird zum Zeitpunkt des Ticketkaufs auf der Website [airfrance.ch](https://www.airfrance.ch) und in den Kundenzentren des Unternehmens angeboten und ergänzt die bestehenden Produkte «Stornierung + verpasster Flug», «Multi-Risk» und «Assistance».

*\*\*Abdeckung verfügbar für Kundinnen und Kunden mit Wohnsitz in Frankreich, Deutschland, Spanien, den Niederlanden, dem Vereinigten Königreich und ab Ende Oktober 2020 in der Schweiz.*

## **Air France Protect, das Engagement für die Gesundheit**

Die Gesundheit und das Wohlbefinden der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeitenden von Air France stehen im Fokus der Fluggesellschaft. Air France ist bestrebt, ihren Fluggästen während der gesamten Reise die besten Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen zu garantieren. Die unter dem Label «[Air France Protect](#)» zusammengefassten Massnahmen der Fluggesellschaft werden regelmässig den Veränderungen der Gesundheitssituation angepasst.

Gemäss den geltenden Vorschriften ist das Tragen einer chirurgischen Maske ab der Ankunft am Flughafen obligatorisch, wo weitere zahlreiche Massnahmen eine Reise unter optimalen Gesundheits- und Sicherheitsbedingungen garantieren: Einhalten eines physischen Abstands, mit Plexiglas ausgestattete Schalter, Selbstbedienungskioske, die regelmässig desinfiziert werden, Verfügbarkeit von Handdesinfektionsmittel, Neuorganisation der Abläufe beim Einchecken und Einsteigen, um den Kontakt zu begrenzen.

Das Tragen einer chirurgischen Maske ist an Bord und während der gesamten Reise obligatorisch. In der Kabine wird die Luft alle drei Minuten gewechselt. Das Umluftsystem in den Flugzeugen von Air France ist mit HEPA-Filtern (High Efficiency Particulate Air Filter) ausgestattet, die mit jenen in Operationssälen identisch sind. Um die Interaktionen zu reduzieren, wurde zudem das Angebot an Bord vereinfacht: Der Catering-Service wurde völlig neu gestaltet und der Verkauf an Bord vorerst ausgesetzt. Das Presseangebot ist dank der App «Air France Play» vollständig digital verfügbar.

Schliesslich hat Air France die Reinigung ihrer Flugzeuge intensiviert, insbesondere werden vor jedem Abflug die Oberflächen, mit denen Passagiere in Kontakt kommen (Armlehnen, Tische und Bildschirme) desinfiziert. Zusätzlich wurde ein spezielles Verfahren zur Desinfektion mittels Versprühen eines zugelassenen Viruzidprodukts eingeführt.

**Air France-KLM Medienkontakt:**

Panta Rhei PR

c/o Reto Wilhelm / Nina Rafaniello

[airfrance-klm@pantarhei.ch](mailto:airfrance-klm@pantarhei.ch)

+41 (0)44 365 20 20

[www.airfranceklm.com](https://www.airfranceklm.com)

Twitter: [@AirFranceKLM](https://twitter.com/AirFranceKLM)

## **Den Himmel wieder öffnen, Flug um Flug**

Aktuell fliegt Air France fast 170 Destinationen an: mehr als 70 Städte in Europa, zahlreiche internationale Strecken weltweit und ihr Streckennetz in Frankreich, einschliesslich der französischen Übersee-Départements und Korsika. Vor der Abreise empfiehlt Air France ihren Fluggästen, die Einreisebedingungen und die bei der Ankunft erforderlichen Dokumente zu überprüfen. Um mehr zu erfahren, besuchen Sie [airfrance.travel/doc.aero](https://airfrance.travel/doc.aero).

### **KLM: Alle Tickets können umgetauscht werden**

Auch alle KLM-Fluggäste können ab sofort einen erstattungsfähigen Gutschein für alle Flugtickets mit einem geplanten Abflug bis zum 31. März 2021 anfordern – kostenlos und ohne Angabe von Gründen. Die Kundinnen und Kunden haben dann die Wahl, mit dem Gutschein ein neues Ticket zu kaufen oder eine Rückerstattung zu verlangen.

### **Sicherheit bleibt oberste Priorität**

Selbstverständlich hat auch KLM diverse Vorkehrungen getroffen, um die Sicherheit ihrer Flüge für Passagiere und Personal zu gewährleisten. Beim Einsteigen und während des gesamten Fluges sind Gesichtsmasken obligatorisch, es wurden zusätzliche Hygienemassnahmen an Bord getroffen, und die KLM-Flugzeuge werden noch gründlicher gereinigt. Die Luft an Bord wird mit Hilfe von HEPA-Filtern ständig aufgefrischt.

Weitere Informationen zu Hygienemassnahmen finden Sie unter [updates.klm.com](https://updates.klm.com) oder in diesem [Video](#).