



Amstelveen/Zürich, 19. März 2020

KLM-Kundendienst: Fragen zur Heimkehr haben oberste Priorität

Die Service-Zentren von KLM sind aktuell infolge Coronakrise überlastet. Derzeit erhält die niederländische Fluggesellschaft zehnmal mehr Nachrichten über soziale Kanäle und viermal mehr Anrufe pro Tag als üblich. Es wird erwartet, dass die Zahl der Fragen aufgrund künftiger Stornierungen noch zunehmen wird. Die Entwicklungen führen verständlicherweise zu Verunsicherung bei den Fluggästen. KLM setzt alles daran, ihre Service-Zentren zu entlasten, damit die Mitarbeitenden alles dafür tun können, um die Fluggäste zu repatriieren.

Top-Priorität: «Wie komme ich nach Hause?»

Deshalb wird die Frage «Mein Flug wurde gestrichen und ich bin im Ausland, wie komme ich nach Hause?» von KLM mit höchster Priorität behandelt. Es handelt sich um Anliegen von Kundinnen und Kunden, deren Flüge gestrichen wurden und denen es nicht gelungen ist, selbst einen Rückflug über die KLM-Website oder die KLM App auszuwählen. Sie können sich an die KLM Service-Zentren wenden und erhalten so rasch wie möglich Hilfe.

«Help us help you»: Was Fluggäste tun können

KLM beantwortet alle weiteren Fragen, sobald alle Fragen für Repatriierungsflüge geklärt sind. Fragen wie der Anspruch auf Gutscheine, das Verschieben von Flügen (Umbuchen) und das Hinzufügen von Extra Services (beispielsweise Reservation von Sitzplätzen mit mehr Beinfreiheit) werden deshalb aktuell weniger prioritär behandelt. Die Antwort auf diese Fragen kann mehrere Tage in Anspruch nehmen.

Air France-KLM Medienkontakt:
Panta Rhei PR
c/o Reto Wilhelm
airfrance-klm@pantarhei.ch
+41 (0)44 365 20 20

www.airfranceklm.com

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

Unter updates.klm.com finden Fluggäste die neuesten Informationen und alle Vorgehensschritte, um Flüge selber umzubuchen oder einen Gutschein zu beanspruchen. KLM dankt den Fluggästen für deren Verständnis in dieser Ausnahmesituation.

Im Detail erklärt – zum Video «This is what you can do to help us help you.»:

<https://www.youtube.com/watch?v=eE7HIKo9AbI>

Air France-KLM Medienkontakt:
Panta Rhei PR
c/o Reto Wilhelm
airfrance-klm@pantarhei.ch
+41 (0)44 365 20 20

www.airfranceklm.com

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