

HV-SERVICE, FRA IR

Von: Martin Staege [REDACTED]
Gesendet: Donnerstag, 21. April 2022 20:49
An: HV-SERVICE, FRA IR
Betreff: [EXT] Antrag zur Hauptversammlung der Deutschen Lufthansa AG am 10.05.2022 durch Aktionärsnummer 3429702

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Aktionär stelle ich zu folgenden Punkten der Tagesordnung der Hauptversammlung der Lufthansa AG am 10.05.2022 die nach der Signatur folgenden Anträge.

Bei der Veröffentlichung meiner Anträge gehe ich davon aus, dass meine Kontaktdaten nicht veröffentlicht werden.

Mit freundlichen Grüßen

Martin Staege

MARTIN STAEGE
[REDACTED]

TOP 2. Entlastung der Mitglieder des Vorstands für das Geschäftsjahr 2021

Ich beantrage, den Vorsitzenden des Vorstandes, Herrn Carsten Spohr und im Falle einer Blockabstimmung alle Vorstandmitglieder, **nicht zu entlasten**.

Begründung:

Tausende Kunden wurden von der Lufthansa 2021 im Stich gelassen. Der telefonische Kundenservice war für sie unerreichbar. Eltern mit Kindern erhielten am Flughafen bei Flugstornierungen keine wirkliche Hilfe durch die Lufthansa und gerieten in verzweifelte Situationen.

(Stellvertretend für unzählige Berichte: Artikel der Süddeutschen Zeitung vom 04.10.2021 <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/lufthansa-hotline-beschwerde-1.5429757> oder alternativ über eine Suche bei Google mit dem Stichwort: **Lufthansa comedyshow**).

Herr Spohr war auch nach meiner eigenen Erfahrung entweder nicht willens oder nicht in der Lage, direkt an ihn gerichtete Bitten um Unterstützung wenigstens innerhalb einer Woche einer Beantwortung/Lösung zuzuführen.

Die Benchmark für eine direkte Reaktion auf entsprechende Vorstandsansprachen bei Dax-Unternehmen mit einer Vielzahl von Privat- und Geschäftskunden wie der Telekom liegt dagegen bei einer Reaktionszeit von weniger als einer Stunde.

Herr Spohr scheint also schon bei der Organisation seines Vorstandsbüros überfordert zu sein und löst so Zweifel an seiner Eignung als Unternehmensleiter wie auch als Vorbild für die Kundenorientierung seiner Mitarbeiter aus.

Die Darstellung der katastrophalen Kundendienstsituation wird im Geschäftsbericht verschleiert. Die Bedeutung und der Umfang der Beeinträchtigungen werden nicht ansatzweise realitätsgerecht dargestellt. Auch aktuell gibt es im Kundenservice noch Bearbeitungsrückstände von mehr als 6 Monaten!

Es ist zu hoffen, dass trotz der gravierenden Vernachlässigung der Kundenzufriedenheit wenigstens die Beachtung der flugsicherheitsrelevanten Belange bei der Lufthansa Group sichergestellt bleibt.

Die für das Chaos bei der Kundenbetreuung sowie die nachfolgenden Bagatellisierungsversuche im Geschäftsbericht verantwortlichen Vorstandsmitglieder, allen voran der Vorsitzende, sollten als Zeichen der Missbilligung keine Entlastung erfahren.

TOP 3. Entlastung der Mitglieder des Aufsichtsrates für das Geschäftsjahr 2021

Ich beantrage, den Vorsitzenden des Aufsichtsrates, Herrn Dr. Karl-Ludwig Kley und im Falle einer Blockabstimmung alle Aufsichtsratsmitglieder, **nicht zu entlasten**.

Begründung:

Ob Herr Dr. Kley als Aufsichtsratsvorsitzender den hohen Anforderungen seiner Aufgabe gerecht wird, lässt sich bezweifeln.

Ich habe als Kunde und Aktionär auf einen direkt an Herrn Dr. Frey gerichteten schriftlichen Hinweis zu den gravierenden Problemen im Kundenservice keine Antwort erhalten.

Auch aus dem Bericht des Aufsichtsrates im Geschäftsbericht für 2021 lässt sich nicht entnehmen, dass und ggf. wie sich der Aufsichtsrat mit der vom Vorstand zu verantwortenden Brüskierung tausender Lufthansa-Kunden beschäftigt hat.

(Stellvertretend für unzählige Berichte: Artikel der Süddeutschen Zeitung vom 04.10.2021 <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/lufthansa-hotline-beschwerde-1.5429757> oder alternativ über eine Suche bei Google mit dem Stichwort: **Lufthansa comedyshow**).

Eine sachgerechte Sensibilität für den mehrtausendfachen unternehmensschädigenden Umgang mit Kunden lässt der Aufsichtsratsvorsitzende nicht erkennen.

Sein persönlicher Stil, auf kritischen Fragen und Anregungen von Kunden und Aktionären - wie von mir erlebt - überhaupt nicht zu antworten, kann wohl kaum Vorbildwirkung für die Kundenorientierung der Vorstandsmitglieder sowie der Mitarbeiter der Lufthansa Group entfalten.

Als Zeichen der Missbilligung und Hinweis auf eine klare Erwartungshaltung der Eigentümer zur Verbesserung der Kundenorientierung des gesamten Aufsichtsrates sollten der Vorsitzende des Aufsichtsrates sowie die übrigen Aufsichtsratsmitglieder keine Entlastung erhalten.