FAQ

Möchten Sie mehr über Lufthansa CarPool powered by Hertz 24/7 erfahren? Oder suchen Sie einfach nur Antworten auf einige Fragen? Hier finden Sie die am häufigsten gestellten Fragen und Antworten.

TOP 15

Was ist Lufthansa CarPool powered by Hertz 24/7?

Lufthansa CarPool powered by Hertz 24/7 bietet an den Flughäfen Frankfurt, München, Hamburg und Berlin Tegel Fahrzeuge an, die jederzeit auf Abruf gebucht werden können. Das heißt, Nutzer von Lufthansa CarPool powered by Hertz 24/7 können die Fahrzeuge online, per iPhone oder Android App, oder an den Buchungsterminals oder gebührenpflichtig bei einem CarPool-Mitarbeiter vor Ort für den Zeitraum buchen, für den sie diese benötigen – und das bereits ab einer Anmietzeit von einer Stunde. Die Fahrzeuge stehen rund um die Uhr zur Verfügung und garantieren somit uneingeschränkte Mobilität.

Welche Vorteile bietet Lufthansa CarPool powered by Hertz 24/7?

Mit LH CarPool powered by Hertz 24/7 buchen Sie ein Fahrzeug für den Zeitraum, für den Sie es benötigen - von einer Stunde bis zu mehreren Tagen oder Wochen. Sie bezahlen also nur für die tatsächliche Nutzung. Fahrzeugversicherung und City-Maut sind im Preis inklusive. (Langzeitmieten ab 28 Tagen sind auf Anfrage ebenfalls möglich: lhcarpool@hertz.com).

Wie funktioniert Lufthansa CarPool powered by Hertz 24/7?

Zunächst registrieren Sie sich online und senden uns Kopien Ihres Führerscheins, Personalausweises und Berechtigungsnachweises (z. B. Firmenausweis). Sobald Ihre Anmeldung von uns akzeptiert wurde, erhalten Sie automatisch Ihren persönlichen Hertz-Token, um das Fahrzeug zu ver- und entriegeln. Wählen und buchen Sie danach den gewünschten Wagen und schon kann es losgehen. Sie können Ihr Fahrzeug online, per iPhone oder Android App, an den Buchungsterminals oder zuschlagspflichtig bei einem CarPool-Mitarbeiter vor Ort buchen.

Wird mir als fliegendes Personal ein Auto garantiert?

Für fliegendes Personal gilt weiterhin eine 100%-ige Verfügbarkeitsgarantie in der Kategorie Economy. Sollte es einmal zu Engpässen in dieser Fahrzeuggruppe kommen, erhält das fliegende Personal ein kostenloses Upgrade.

Die Verfügbarkeitsgarantie gilt ebenso für Dienstreisende und Lufthansa Führungskräfte. (s.Pkt 6 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen)

Wo befinden sich die CarPool Standorte?

Unsere Lufthansa CarPool-Fahrzeuge stehen Ihnen an den Flughäfen Frankfurt, München, Hamburg und Berlin Tegel zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass für den LH CarPool Berlin Sonderregelungen gelten (s.Pkt 18b der Sonderkonditionen für den Lufthansa CarPool in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Wie setze ich mich mit dem Kundenservice Center in Verbindung?

Bei Fragen können Sie uns gern eine E-Mail an lhcarpool@hertz.com senden oder sich über das „Kontakt“-Formular auf unserer Webseite mit uns in Verbindung setzen. Des Weiteren finden Sie im Fahrzeug einen Service-Aufkleber und unser Handbuch, dem Sie die Telefonnummer unseres Kundenservice Center entnehmen können. Sie erreichen uns während der Öffnungszeiten auch telefonisch unter +49 (0) 69 380 988 99 oder unter

folgender Postanschrift: Lufthansa CarPool powered by Hertz 24/7, Hertz Autovermietung GmbH, Friedrichstr. 50-55, 10117 Berlin

Wie sind die Öffnungszeiten?

Das Büro in Frankfurt ist geöffnet von 05:00-00:00 Uhr, in München von 05:00-22:30 Uhr und in Hamburg werktags von 08:00-20:00 Uhr, sonn- und feiertags von 10:00-20:00 Uhr. Der Standort Berlin Tegel ist eine reine Online-Station und besitzt kein Büro.

Die Anmietung und Rückgabe der Fahrzeuge ist an allen Standorten rund um die Uhr, also auch außerhalb der Öffnungszeiten, möglich. Bei Pannen, Unfällen oder anderen Notfällen steht zudem die 24h-Service Nummer +49 (0) 800 80 14 801 zum Ortstarif zur Verfügung.

Wie kann ich ein Auto reservieren?

Um einen Mietwagen zu buchen, melden Sie sich auf unserer Webseite oder der iPhone oder Android App mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort an und wählen den gewünschten Wagen und die Mietdauer aus. Sollten Sie über keinen Zugang zum Internet verfügen, können Sie auch die Buchungsterminals in den CarPool-Büros kostenfrei nutzen. Auch unsere Mitarbeiter der CarPool-Büros nehmen Ihre Buchung gern entgegen. Hierfür wird jedoch eine Servicegebühr (s.Pkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) berechnet.

Wie kann ich Zusatzausstattung wie Navigationssysteme oder Kindersitze buchen?

Kindersitze, Schneeketten und mobile Navigationssysteme erhalten Sie auf Anfrage in unseren Lufthansa CarPool-Büros. Melden Sie sich bitte vor Mietbeginn einfach dort bei unseren Mitarbeitern. Die Gebühren für die Zusatzausstattung entnehmen Sie bitte dem Punkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wie erfolgt die Berechnung der Kilometergebühr?

Unten stehend finden Sie Beispiele für die Berechnung der Kilometergebühr sowie grundsätzliche Informationen zur Berechnung der Mietkosten.

Kategorie Economy (E) Tarif: 1,90€/Std.
3h 3xEUR 1,90 = EUR 5,70 mit 3x50 = 150 Freikilometern
8h 8xEUR 1,90 = EUR 15,20 mit 8x50 = 400 Freikilometern
23h (Tagespreis EUR 17,97) = 23x50 = 1.150 Freikilometern

Grundsätzliche Regeln:

- Sie zahlen pro Tag maximal den Tagespreis
- Sie erhalten bis zu 23 Stunden die Freikilometer pro Stunde (max. 1.150km)
- 150 Freikilometer gelten nur pro vollem Tag (24h)

Wie wird der Zahlbetrag abgerechnet?

Alle Nutzer werden um Angabe eines Zahlungsmittels gebeten. Die Abrechnung des Autos erfolgt nach der Rückgabe. Dabei zahlen Sie den Stundenmietpreis in Addition bis maximal dem in der Kategorie geltenden Tagesmietpreis.

Es wird stundenweise abgerechnet. Nach Rückgabe des Fahrzeugs erhalten Sie von uns eine Rechnung per E-Mail. Den Abrechnungsbetrag buchen wir ohne Zusatzgebühren über das von Ihnen ausgewählte Zahlungsmittel (PayPal oder Kreditkarte) ab.

Eine Zahlung per EC-Cash ist im CarPool-Büro an den Standorten Frankfurt, Hamburg und München möglich. Der Standort Berlin Tegel ist eine reine Online-Station. EC-Cash ist dort nicht möglich.

Was passiert, wenn ich als Crew-Member aus dem Standby gerufen werde?

Mitarbeiter aus dem Standby-Dienst (FRA) können das unbetankte Fahrzeug in der Crew-Tiefgarage abgeben. Bei Abgabe auf den Standby-Parkplätzen ist ein Rückholauftrag

auszufüllen und in den CarPool Briefkasten einzuwerfen. Das Formular finden Sie bei den Crew-Postfächern und in der CarPool Station FRA. Mitarbeiter aus dem Standby-Dienst in MUC geben das Fahrzeug in der Rückgabezone ab und füllen das Standby-Formular am CarPool Counter aus. In diesem Fall entfällt die o. g. Zusatzgebühr. Dem Mitarbeiter wird nur der tatsächliche Nutzungsraum bis zum Abstellen zzgl. der verbrauchten Tankmenge berechnet.

Können meine Freunde und Verwandten ebenfalls einen Token für den Lufthansa CarPool erhalten?

Ja. Wenn Sie Mitarbeiter der Deutschen Lufthansa AG sind, können Sie unser „Family & Friends“ Angebot in Anspruch nehmen und bis zu zwei Personen benennen, die den Lufthansa CarPool nutzen möchten. Hierzu senden Sie uns den Namen und das Geburtsdatum der Personen per Email an lhcarpool@hertz.com. Die geworbenen Personen können sich dann selbst online für den LH CarPool registrieren und erhalten ihren persönlichen Hertz Token. Bitte beachten Sie auch die Nutzungsbedingungen von „Family & Friends“.

Muss ich Selbstbeteiligung leisten?

Grundsätzlich nein. Jedoch bei Nichteinhaltung der Mietbedingungen oder falls der Verlust, Schaden oder Diebstahl vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde, erlischt der von uns angebotene Versicherungsschutz.

Mitglied werden / Persönliche Daten

Wie funktioniert Lufthansa CarPool powered by Hertz 24/7?

Zunächst registrieren Sie sich online und senden uns Kopien Ihres Führerscheins, Personalausweises und Berechtigungsnachweises (z.B. Firmenausweis). Sobald Ihre Anmeldung von uns akzeptiert wurde, erhalten Sie automatisch Ihren persönlichen Hertz-Token, um das Fahrzeug zu ver- und entriegeln. Wählen und buchen Sie danach den gewünschten Wagen und schon kann es losgehen. Sie können Ihr Fahrzeug online, per iPhone oder Android App, an den Buchungsterminals oder zuschlagspflichtig bei einem CarPool-Mitarbeiter vor Ort buchen.

Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen?

Für den Lufthansa CarPool-Service müssen Sie mindestens 19 Jahre alt sein und seit mindestens 12 Monaten einen gültigen Führerschein besitzen.

Bei der Registrierung werden Sie nach Ihrer Postanschrift und, falls abweichend, Rechnungsanschrift gefragt. Bei dieser geben Sie bitte die Adresse Ihres Arbeitgebers an, damit dienstlich bedingte Reisen abgerechnet werden können. Weiterhin müssen Sie Mitarbeiter einer Gesellschaft im Lufthansa Konzern oder einer berechtigten Drittfirma sein. Außerdem. benötigen wir Kopien Ihres Führerscheins (Vorder-und Rückseite), Personalausweises und Berechtigungsnachweises (z.B. Firmenausweis). Bei nicht wahrheitsgemäßen Angaben bei der Registrierung droht der Ausschluss von den Leistungen des Lufthansa CarPools. Es findet eine regelmäßige Überprüfung des Firmenausweises statt. Bitte stellen Sie uns Ihre Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse zur Verfügung, damit wir Ihnen Ihre Reservierungsdetails zukommen lassen können.

Für die Nutzer des Family&Friends Angebotes gilt ein leicht abgewandelter Registrierungsprozess. Informationen hierzu finden Sie auf der Website.

Für die Abrechnung können Sie Ihr PayPal Konto oder Ihre Kreditkartendaten angeben. Selbstverständlich werden alle Daten vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

Wie erfahre ich, dass ich als Nutzer akzeptiert wurde?

Nach der Überprüfung Ihres Führerscheins und Ihres Berechtigungsnachweises (Lufthansa- oder Fremdfirmenausweis) bestätigen wir Ihre vollständige Registrierung per E-Mail.

Wie lange gilt meine Registrierung?

Ihre Registrierung ist grundsätzlich unbegrenzt gültig. Mittels regelmäßiger Kontrollen Ihres Firmenausweises wird überprüft ob Sie noch zum berechtigten Personenkreis für die Nutzung des Lufthansa CarPools gehören. Sie können sich jedoch jederzeit abmelden.

Meine Kontaktdaten haben sich geändert. Was muss ich tun?

Setzen Sie sich ganz einfach mit dem Kundenservice Center unter +49 (0) 69 380 988 99 in Verbindung.

Mein Führerscheinstatus hat sich geändert. Was muss ich tun?

Setzen Sie sich mit dem Kundenservice Center unter +49 (0) 69 380 988 99 in Verbindung . Wir aktualisieren Ihren Status in Ihrem Nutzerprofil. Außerdem müssen Sie uns mitteilen, ob etwaige Punkte in das Verkehrszentralregister eingetragen oder gestrichen wurden.

Wie kann ich meine Mailing-Einstellungen ändern?

Wünschen Sie Updates und Angebote per SMS, E-Mail oder Post, geben Sie dies bei Ihrer Anmeldung bitte an. Ansonsten erhalten Sie von uns keine Informationen, die nicht im Zusammenhang mit dem Registrierungs- oder Reservierungsprozess stehen. Sie haben jederzeit die Möglichkeit über Nutzerkonto Updates und Angebote anzufordern oder abzubestellen.

Hertz-Token

Was ist der Hertz-Token und wie verwende ich ihn?

Ihr Hertz-Token dient als persönlicher Zugangschip, der Ihnen die Anmietung eines Mietwagens rund um die Uhr ermöglicht. Die Türen des Mietwagens werden entriegelt, sobald Sie Ihren Hertz-Token an das Lesegerät an der Windschutzscheibe halten. Bei der Rückgabe verriegeln Sie das Fahrzeug mit dem Token. Der Zündschlüssel verbleibt während des gesamten Mietzeitraums im Fahrzeug und wird nur zum Starten und Ausschalten des Fahrzeugs benötigt.

Ist der Hertz-Token gebührenpflichtig?

Nein. Die Erst-Ausstellung Ihres Hertz-Tokens ist kostenfrei. Sollten Sie Ihren Token vergessen oder verlieren, stellen Ihnen das Kundenservice Center oder während der Öffnungszeiten die Mitarbeiter in den LH CarPool Büros kostenpflichtig einen neuen Token aus (s.Pkt 16 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Wann erhalte ich meinen Hertz-Token?

Sobald wir Ihre Registrierung bearbeitet haben, stellen wir Ihren persönlichen Hertz-Token aus. Dieser wird Ihnen dann innerhalb weniger Werktage per Post zugestellt.

Wird der Hertz Token auch ins Ausland verschickt?

Kunden mit Wohnsitz innerhalb der EU bekommen Ihren Hertz-Token per Post. Kunden mit Wohnsitz außerhalb der EU können Ihren Token während der Öffnungszeiten direkt im Lufthansa CarPool Büro in Frankfurt, München oder Hamburg abholen. Bitte beachten Sie, dass am Standort Berlin Tegel keine Token ausgegeben werden können, da dieser Standort über kein Büro verfügt.

Ist mein Hertz-Token übertragbar?

Der Hertz-Token ist für Ihren persönlichen Gebrauch vorgesehen. Das Fahrzeug darf jedoch mit Ihrer Zustimmung von einer anderen Person geführt werden. Dabei haben Sie eigenständig zu prüfen, ob diese Person fahrtüchtig und im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis ist und tragen hierfür die Verantwortung. Sie bleiben in jedem Fall Vertragspartner von Hertz und sind Vertragspartei für sämtliche Ansprüche von Hertz aus dem Mietvertrag. Der Fahrer ist Erfüllungsgehilfe des Mieters. Bitte beachten Sie, dass der Hertz-Token immer zum Öffnen und Schließen des Fahrzeuges bzw. zum Aktivieren und Deaktivieren der Wegfahrsperre benötigt wird.

Können meine Freunde und Verwandten ebenfalls einen Token für den Lufthansa CarPool erhalten?

Ja. Wenn Sie Mitarbeiter der Deutschen Lufthansa AG sind, können Sie unser „Family & Friends“ Angebot in Anspruch nehmen und bis zu zwei Personen für zwei Jahre benennen, die den Lufthansa CarPool nutzen können. Hierzu senden Sie uns den Namen und das Geburtsdatum der Personen per E-Mail. Die geworbenen Personen können sich dann selbst online für den LH CarPool registrieren und erhalten ihren persönlichen Hertz Token

Was mache ich mit meinem Hertz-Token, wenn ich mein Nutzerkonto kündige oder ich wenn ich aus dem Unternehmen austrete?

Geben Sie Ihren Hertz-Token einfach an uns zurück. Wir schließen daraufhin Ihr Konto.

Fahrzeuge

Welche Fahrzeugtypen werden angeboten?

Lufthansa CarPool powered by Hertz 24/7 bietet eine attraktive Auswahl an Fahrzeugen für den Stadtverkehr. Wir verfügen über Fahrzeuge unterschiedlicher Größe, Emissions- und Leistungsklasse. Nähere Informationen finden Sie auf der Website unter der Rubrik „Fahrzeuge“.

Wie werden die Fahrzeuge gewartet?

Die Wartung unseres Fuhrparks wird von einem Team engagierter Fachleute nach den gleichen hohen Standards, die für alle Hertz-Fahrzeuge gelten durchgeführt. Neben üblichen Wartungsarbeiten führen wir zudem einen wöchentlichen 19-Punkte-Qualitätscheck durch.

Ist das Rauchen im Fahrzeug gestattet?

Das Rauchen in den Fahrzeugen ist nicht gestattet. Bei Zuwiderhandlung wird eine Zusatzgebühr (s.Pkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) erhoben.

Kann ich Tiere im Auto mitnehmen?

Mit Ausnahme von Blindenhunden ist das Mitführen von Tieren in unseren Fahrzeugen nicht gestattet. Bei Zuwiderhandlung wird eine Zusatzgebühr (s.Pkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhoben).

Können registrierte Nutzer einen Wagen fahren, der von einem anderen Nutzer gebucht wurde?

Ja. Die Kfz-Versicherung von Hertz 24/7 deckt alle registrierten Nutzer in unseren Fahrzeugen ab. Der Wagen kann jedoch nur mit dem Hertz-Token des Nutzers entriegelt werden, der den Wagen ursprünglich gebucht hat.

Lufthansa CarPool

Reservieren und Buchen

Wie kann ich ein Auto reservieren?

Um einen Mietwagen zu buchen, melden Sie sich auf unserer Webseite oder der iPhone- oder Android App mit Ihrem Benutzernamen und Kennwort an und wählen den gewünschten Wagen und die Mietdauer aus. Sollten Sie über keinen Zugang zum Internet verfügen, können Sie auch die Buchungsterminals in den CarPool-Büros kostenfrei nutzen. Auch unsere Mitarbeiter der CarPool-Büros nehmen Ihre Buchung gern entgegen. Hierfür wird jedoch eine Servicegebühr (s.Pkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) berechnet.

Wie lange im Voraus kann ich ein Fahrzeug buchen?

Bis zu sechs Monate.

Sind Einwegmieten möglich?

Einwegmieten zwischen zwei CarPool-Standorten sind möglich. Sie müssen dies lediglich bei Buchung angeben. Die angegebenen Tarife gelten für Lokal- und Einwegmieten. Es wird keine zusätzliche Gebühr berechnet. Bitte beachten Sie, dass Einwegmieten von und nach Berlin Tegel nicht möglich sind (s.Pkt 18b der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Was geschieht, wenn meine erste Fahrzeugauswahl ausgebucht ist?

An den CarPool-Standorten Frankfurt, Hamburg und München bieten wir verschiedene Fahrzeuggruppen an. Am Standort Berlin Tegel steht ausschließlich die Kategorie Economy (E) zur Verfügung. Sollte das Fahrzeug Ihrer Wahl nicht verfügbar sein, prüfen Sie die anderen Fahrzeugkategorien am Standort oder wenden Sie sich an unsere Mitarbeiter. Fliegendes Personal, Dienstreisende und Lufthansa Führungskräfte der Leitungsebenen A-C erhalten eine 100%-Verfügbarkeitsgarantie in der Kategorie Economy (s.Pkt 6 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen). Falls einmal kein Auto dieser Klasse zum gewünschten Zeitpunkt buchbar ist, erhalten diese ein kostenloses Upgrade. Setzen Sie sich einfach mit dem Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99 in Verbindung.

Ist die Anzahl der möglichen Reservierungen begrenzt?

Die Anzahl der möglichen Reservierungen pro Nutzer ist nicht beschränkt.

Wie kann ich Zusatzausstattung wie Navigationssysteme, Kindersitze etc. buchen?

Kindersitze, Schneeketten und mobile Navigationssysteme erhalten Sie auf Anfrage in unseren Lufthansa CarPool-Büros. Melden Sie sich bitte vor Mietbeginn einfach dort bei unseren Mitarbeitern. Die Gebühren für die Zusatzausstattung entnehmen Sie bitte dem Punkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wie erfahre ich, dass meine Buchung bestätigt ist?

Ihre Reservierung wird von uns per E-Mail und, falls gewünscht, auch über Ihr Mobiltelefon bestätigt. Prüfen Sie bitte die Reservierungsdetails, denen Sie wichtige Informationen zum Fahrzeug entnehmen können.

Wird mir als fliegendes Personal ein Auto garantiert?

Für fliegendes Personal gilt weiterhin eine 100%-ige Verfügbarkeitsgarantie in der Kategorie Economy. Sollte es einmal zu Engpässen in dieser Fahrzeuggruppe kommen, erhält das fliegende Personal ein kostenloses Upgrade.

Wie buche ich eine Dienstreise über den Lufthansa CarPool?

Als Mitarbeiter des Lufthansa-Konzerns mit einer gültigen BTM-Dienstreisenummer wählen Sie Ihr dienstliches Zahlungsmittel für die Buchung aus. Unter dem Punkt „Fahrzeugnutzung“

wählen Sie bitte „dienstlich“ aus. Im Feld „Dienstreisenummer“ geben Sie bitte die BTM-Nummer (13-stellig, ohne Leerzeichen) ein.

Wie kann ich meine Reservierung verlängern?

Sie können Ihre Miete bis spätestens eine Std. vor dem gebuchten Mietende über den Bordcomputer im Fahrzeug, online, per App oder über das Kundenservice Center verlängern. Eine Verlängerung ist nur nach Verfügbarkeit möglich. Reservierungen des fliegenden Personals in der Kategorie Economy (E) können gemäß der Verfügbarkeitsgarantie jederzeit verlängert werden.

Ist eine Stornierung meiner Reservierung gebührenpflichtig?

Für Stornierungen, die bis zum Mietbeginn eingehen, werden keine Gebühren erhoben. Alle Stornierungen, die danach eingehen, werden zum vollen Preis Ihrer Buchung, höchstens jedoch drei Stunden, berechnet.

Abholung des CarPool-Fahrzeugs

Was sollte ich bei der Abholung des Fahrzeugs dabeihaben?

Sie benötigen Ihren Hertz-Token, Ihren Führerschein und Ihren Konzernausweis. Es empfiehlt sich auch, eine Kopie der Reservierungsbestätigung bei sich zu haben.

Wo befinden sich die Lufthansa CarPool Standorte?

Unsere Lufthansa CarPool-Fahrzeuge stehen Ihnen an den Flughäfen Frankfurt, München, Hamburg und Berlin Tegel zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass für den LH CarPool Berlin Sonderregelungen gelten (s.Pkt 18b der Sonderkonditionen für den Lufthansa CarPool in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Der LH CarPool Frankfurt befindet sich in dem Personalparkhaus (P43) der DLH auf der 1. Ebene. Sie erreichen diese Ebene über eine Steintreppe an der Ecke des Parkhauses. Innerhalb des Flughafens erreichen Sie das P43, indem Sie Terminal 1 in der Ankunftsebene verlassen und sich nach links wenden, den Taxistand und den Topkunden Terminal DLH passieren, und schließlich am Tor 21 vorbei gehen.
Alternativ nehmen Sie den Bus 63, Abfahrt Terminal 1 Ankunftsebene B Mitte. Dieser fährt zum Tor 21 und der Ringeltaube. Hier steigen Sie aus und queren die Straße.

Den LH CarPool München erreichen Sie von den Terminals mit der S-Bahn. Fahren Sie eine Haltestelle in Richtung München bis zur Station „Besucherpark“ und steigen dort aus. Folgen Sie den Schildern zum FOC Gebäude der Lufthansa. Es besteht ein direkter Verbindungsgang zwischen dem FOC und dem S-Bahn-Übergang im 1. Stock. Der CarPool befindet sich im 1. Stock des FOC.

Den LH CarPool Hamburg erreichen Sie innerhalb des Flughafens mit dem „Holidayshuttle“. Dieses fährt im 10-Minuten-Takt ab dem Busbahnhof zwischen den Ausgängen von Terminal 1 und Terminal 2. Der Shuttle fährt in Richtung Werfttor und „Ferienparken“. Die dritte Station ist die CarPool-Station (gegenüber der Shell-Tankstelle). Der CarPool-Container befindet sich am hinteren Ende des Parkplatzes nahe dem Tor.

Der LH CarPool Berlin Tegel befindet sich in der Nähe des Mietwagencenters bei Terminal E auf der unteren Ebene im Parkhaus P2.

Ich habe meinen Hertz-Token vergessen. Was passiert jetzt?

Führen Sie Ihren Hertz-Token bitte jederzeit mit sich. Sollten Sie ihn jedoch einmal vergessen, wenden Sie sich bitte das Kundenservice Center an.

Lufthansa CarPool

Wo finde ich das Auto?

Die Fahrzeuge stehen an den CarPool Standorten in Frankfurt, München, Hamburg und Berlin Tegel bereit.15 Minuten vor Mietbeginn erhalten Sie von uns eine E-Mail- oder SMS-Nachricht mit den Fahrzeugdetails, wie Modell und KFZ-Kennzeichen. Außerdem stehen an den CarPool Standorten Bildschirme bereit, auf denen noch einmal der genaue Standort des von Ihnen gebuchten Autos (identifizierbar an Hand des KFZ-Kennzeichens) angegeben wird. Haben Sie dieses einmal nicht zur Hand, können Sie während der Öffnungszeiten im CarPool-Büro (außer am Standort Berlin Tegel) oder beim Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99 nachfragen.

Das von mir reservierte Fahrzeug ist nicht vor Ort. Wie verhalte ich mich?

Wir bitten alle unsere Nutzer darum, die Fahrzeuge pünktlich zurückzubringen bzw. uns darüber in Kenntnis zu setzen, falls sie ihre Miete verlängern möchten. Deshalb hoffen wir, dass dieser Fall nicht eintreten wird. Sollten Sie Ihren Wagen dennoch nicht bei Ihrer Ankunft vorfinden, wenden Sie sich bitte an das Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99, sodass für Sie schnellstmöglich ein anderes Fahrzeug arrangiert werden kann.

Der Benzintank ist leer. Was kann ich tun?

Sollte der Wagen bei Mietbeginn nicht vollgetankt sein, wenden Sie sich bitte an unser Kundenservice Center.

Im Wagen befinden sich keine Fahrzeugpapiere. Was muss ich tun?

Keine Sorge. Rufen Sie einfach das Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99 an, wir helfen Ihnen gerne weiter.

Wie verhalte ich mich, falls das Fahrzeug beschädigt ist?

Setzen Sie sich bitte mit dem Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99 in Verbindung.

Das Fahrzeug ist innen oder außen schmutzig. Wie verhalte ich mich?

Wir hoffen, dass alle unsere Nutzer die Fahrzeuge sauber und gepflegt hinterlassen. Teilen Sie uns bitte mit, wenn Sie Ihren Wagen nicht sauber vorfinden

Kann ich das Fahrzeug etwas später abholen?

Das Fahrzeug steht drei Stunden für Sie zur Abholung bereit. Nach drei Stunden wird das Fahrzeug zur Weitervermietung freigegeben. Die ursprünglich von Ihnen gebuchte Mietdauer wird Ihnen jedoch in Rechnung gestellt (max. drei Stunden), falls Sie uns den aktualisierten Buchungszeitraum nicht mitteilen.

Ich habe etwas im Wagen gefunden oder darin vergessen. An wen kann ich mich wenden?

An uns. Setzen Sie sich mit dem Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99 in Verbindung. Wir kümmern uns darum, dass Sie Ihre Sachen wieder zurückbekommen.

Wo finde ich weitere Informationen zum Anmiet- und Rückgabeprozess?

Weitere Informationen finden Sie im Lufthansa CarPool Driver‘s Guide. Dieser ist im Handschuhfach im Fahrzeug hinterlegt oder kann online als PDF Dokument heruntergeladen werden.

Lufthansa CarPool

Ihre Fahrt

Wie ver- und entriegle ich das Fahrzeug?

Zum Entriegeln führen Sie einfach Ihren Hertz-Token über das Lesegerät, das sich auf der Fahrerseite an der Windschutzscheibe befindet. Die Türen werden automatisch entriegelt

Auf die gleiche Art, verriegeln Sie Ihr Fahrzeug. Führen Sie Ihren Hertz-Token über das Kartenlesegerät, das sich hinter der Windschutzscheibe in der Nähe der Fahrertür befindet..

Bitte nutzen Sie ausschließlich den Hertz-Token zum Ver- oder Entriegeln des Fahrzeuges. Der Zündschlüssel verbleibt immer im Fahrzeug und wird ausschließlich zum Starten und Ausschalten des Fahrzeuges genutzt

Wo finde ich die Schlüssel?

Die Schlüssel finden Sie nach der Entriegelung des Wagens mit Ihrem Hertz-Token unter dem Lenkrad vor.

Was mache ich wenn das Fahrzeug nicht anspringt?

Setzen Sie sich einfach mit dem Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99in Verbindung. Das Problem wird dann entweder telefonisch behoben oder es wird für Sie ein anderer Wagen arrangiert.

Das Satellitennavigationssystem des Wagens funktioniert nicht.

Keine Sorge. Setzen Sie sich einfach mit dem Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99 in Verbindung. Wir beheben das Problem für Sie.

Das Auto hat eine Panne. Was kann ich tun?

Setzen Sie sich bei einer Panne mit dem Pannendienst +49 (0) 800 80 14 801 in Verbindung. Unsere Pannenhilfe ist rund um die Uhr verfügbar und einer der vielen Vorzüge für Sie. Teilen Sie uns ganz einfach Ihr Problem mit und wir kümmern uns um alles Weitere.

Was muss ich tun, wenn ich einen Unfall habe?

Informieren Sie in jedem Fall die Polizei und setzen Sie sich mit dem Pannendienst +49 (0) 800 80 14 801 in Verbindung. Um alles Weitere kümmern wir uns dann.

Muss ich Mautgebühren für die Innenstadt bezahlen?

Mautgebühren für die Innenstadt werden von uns übernommen.

.

Rückgabe des CarPool-Fahrzeugs

Wo muss ich den Wagen zurückgeben?

Parken Sie den Wagen bitte am selben Standort, an dem Sie ihn abgeholt haben. Bei Einwegmieten stellen Sie das Fahrzeug bitte auf den ausgewiesenen Parkplätzen ab.

Was mache ich, falls bei der Fahrzeugrückgabe kein CarPool-Parkplatz frei sein sollte?

Kontaktieren Sie in diesem Fall das Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99.

Was passiert, wenn ich als Crew-Member aus dem Standby gerufen werde?

Mitarbeiter aus dem Standby-Dienst (FRA) können das unbetankte Fahrzeug in der Crew-Tiefgarage abgeben. Bei Abgabe auf den Standby-Parkplätzen ist ein Rückholauftrag auszufüllen und in den CarPool Briefkasten einzuwerfen. Das Formular finden Sie bei den Crew-Postfächern und in der CarPool Station FRA. Mitarbeiter aus dem Standby-Dienst in

MUC geben das Fahrzeug in der Rückgabezone ab und füllen das Standby-Formular am CarPool Counter aus. In diesem Fall entfällt die o. g. Zusatzgebühr. Dem Mitarbeiter wird nur der tatsächliche Nutzungsraum bis zum Abstellen zzgl. der verbrauchten Tankmenge berechnet.

Muss der Wagen vor der Rückgabe gereinigt werden?

Nein. Wir bitten Sie lediglich darum, den Wagen in dem Zustand zurückzugeben, in dem Sie ihn vorgefunden haben. Lediglich bei starker Verschmutzung erheben wir eine Zusatzgebühr (s.Pkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Kann ich das Fahrzeug früher zurückgeben?

Selbstverständlich können Sie das. Informieren Sie einfach kurz das das Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99 . Wenn Sie das Fahrzeug vorzeitig zurückgeben, ohne uns vorab zu informieren, müssen wir Ihnen den gesamten Buchungszeitraum bzw. einen Zeitraum von acht Stunden berechnen, je nachdem, welcher Zeitraum kürzer ist.

Was passiert, wenn ich das Fahrzeug zu spät zurückbringe?

Es ist wichtig, dass Sie das Fahrzeug entsprechend Ihrer Buchung zurückbringen. Verzögert sich die Rückgabe, können Sie Ihre Miete bis spätestens 1 Std. vor dem gebuchten Mietende über den Bordcomputer im Fahrzeug, online, per App oder über das Kundenservice Center verlängern, sofern keine Anschlussbuchung für das Fahrzeug besteht. Bei verspäteter Rückgabe ohne vorherige Verlängerung berechnen wir den tatsächlichen Mietzeitraum. (s. Pkt 17 der Sonderkonditionen des Lufthansa CarPools) Bitte beachten Sie, dass eine termingerechte Rückgabe im Interesse der nachfolgenden Nutzer unbedingt sicher zu stellen ist!

Versicherung

Ist die Versicherung in den Kosten inbegriffen?

Ja. (s.Pkt 12 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen)

Was ist im Versicherungsschutz inbegriffen?

Sie sind in voller Höhe für Fahrzeugschäden jeglicher Art versichert.

Sofern das Fahrzeug in Übereinstimmung mit den Mietbedingungen genutzt wird, sind Sie im Rahmen einer gesetzlichen Haftpflichtversicherung versichert. Dies bedeutet, dass Sie im Falle eines Unfalls für Schäden an anderen Fahrzeugen, Sachschäden und Personenschäden abgesichert sind.

Bei Nichteinhaltung der Mietbedingungen oder falls der Verlust, Schaden oder Diebstahl vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde, erlischt der von uns angebotene Versicherungsschutz.

Muss ich Selbstbeteiligung leisten?

Nein. (s.Pkt 12 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen)

Deckt meine eigene Kfz-Versicherung die Gebühren für Beschädigungen ab?

Wenn Sie einen Hertz 24/7-Wagen fahren, sind Sie durch unsere Versicherung geschützt. Ihr persönlicher Versicherungsschutz greift nicht.

Lufthansa CarPool

Abrechnung, Zusatzgebühren und sonstige Rechnung

Wie wird der Zahlbetrag abgerechnet?

Alle Nutzer werden um Angabe eines Zahlungsmittels gebeten. Die Abrechnung des Autos erfolgt nach der Rückgabe. Dabei zahlen Sie den Stundenmietpreis in Addition bis maximal dem in der gewählten Kategorie geltenden Tagesmietpreis und den Zusatzkilometern. Die pauschalen Freikilometer werden bis zur 23. Stunde addiert. Ab der 24. Stunde gilt der Tagessatz der Freikilometer.

Es wird in stundenweise abgerechnet. Nach Rückgabe des Fahrzeugs erhalten Sie von uns eine Rechnung per E-Mail. Den Abrechnungsbetrag buchen wir ohne Zusatzgebühren über das von Ihnen ausgewählte Zahlungsmittel (PayPal oder Kreditkarte) ab.

Eine Zahlung per EC-Cash ist im CarPool-Büro an den Standorten Frankfurt, Hamburg und München möglich. Der Standort Berlin Tegel ist eine reine Online-Station. EC-Cash ist dort nicht möglich.

Kann ich mit meiner EC-Karte bezahlen?

Die EC-Cash Zahlung erfolgt vor Mietbeginn im Lufthansa CarPool Büro. Der vorausgezahlte Betrag wird Ihnen dann auf Ihrem Nutzerkonto gutgeschrieben. Dieser Betrag wird bei Mietende mit den entstandenen Mietkosten verrechnet. Bitte beachten Sie, dass am Standort Berlin Tegel eine Zahlung mit EC-Cash nicht möglich ist.

Wie kann ich mit meinem PayPal Konto bezahlen?

Zur Zahlung via PayPal können Sie Ihrem Nutzerprofil max. ein PayPal Konto als Zahlungsmittel hinzufügen. Hierzu klicken Sie einfach unter „Mein Konto“ auf „Zahlungsweise“ und „Zahlungsmittel hinzufügen“. Wählen Sie dann PayPal aus, um auf die PayPal Webseite weitergeleitet zu werden. Was ist PayPal?

Welche Kreditkarten werden akzeptiert?

Wir akzeptieren alle gängigen Kreditkarten. Zahlungen per PayPal sind ebenfalls möglich.

Wie rechne ich als Lufthansa-Mitarbeiter eine Miete ab, die dienstlich bedingt war?

Entsprechend der Dienstreiseordnung der Lufthansa tritt der Dienstreisende in Vorleistung und rechnet die Miete anschließend im Rahmen seiner Reiseabrechnung (BTM) ab. Bei der Anmietung des Fahrzeugs hat der Dienstreisende darauf zu achten, dass die Adresse seines Arbeitgebers in den Stammdaten der Reservierung gespeichert wurde. Nach Rückgabe des Fahrzeugs erhält der Dienstreisende dann per E-Mail automatisch vom Lufthansa CarPool einen auf den Namen seines Arbeitgebers ausgestellten Rechnungsbeleg. Diesen fügt er seiner Dienstreiseabrechnung hinzu.

Wie erfolgt die Berechnung der Kilometergebühr?

Unten stehend finden Sie Beispiele für die Berechnung der Kilometergebühr sowie grundsätzliche Informationen zur Berechnung der Mietkosten.

Kategorie Economy (E) Tarif: 1,90€/Std.
3h 3xEUR 1,90 = EUR 5,70 mit 3x50 = 150 Freikilometern
8h 8xEUR 1,90 = EUR 15,20 mit 8x50 = 400 Freikilometern
23h (Tagespreis EUR 17,97) = 23x50 = 1.150 Freikilometern

Grundsätzliche Regeln:

- Sie zahlen pro Tag maximal den Tagespreis
- Sie erhalten bis zu 23 Stunden die Freikilometer pro Stunde (max. 1.150km)
- 150 Freikilometer gelten nur pro vollem Tag (24h)

Lufthansa CarPool

Was geschieht, wenn ich einen Strafzettel bekomme oder eine Geldbuße bezahlen muss?

Sie sind auf die gleiche Art und Weise verantwortlich, wie für das Fahren eines Privatwagens. Aus diesem Grund müssen Bußgelder für zu schnelles Fahren, Falschparken oder andere Verkehrsdelikte von Ihnen beglichen werden. Bußgelder, die nicht von Ihnen beglichen werden, werden zunächst von uns bezahlt und Ihnen anschließend zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt (s.Pkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Muss ich Geldbußen direkt bezahlen?

Sie sind auf die gleiche Art und Weise verantwortlich, wie für das Fahren eines Privatwagens. Bußgelder, die nicht von Ihnen beglichen werden, werden zunächst von uns bezahlt und Ihnen anschließend zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

Welche anderen Gebühren fallen ggf. an?

Hoffentlich keine. Wir bitten Sie jedoch, das Fahrzeug pfleglich zu behandeln und pünktlich sowie vollgetankt am richtigen Standort zurückzugeben Über die aktuellen Zusatzgebühren informieren Sie sich bitte in Punkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Muss ich einen Verspätungszuschlag bezahlen, wenn der Wagen eine Panne hat?

Keineswegs. Kontaktieren Sie in dem unwahrscheinlichen Fall einer Fahrzeugpanne einfach das Kundenservice Center +49 (0) 69 380 988 99. Die dafür benötigte Zeit wird Ihnen selbstverständlich nicht in Rechnung gestellt.

Der Wagen wurde abgeschleppt oder mit einer Parkkralle blockiert? Wer kommt für die Kosten auf?

Sie sind auf die gleiche Art und Weise verantwortlich, wie für das Fahren eines Privatwagens. Aus diesem Grund müssen die Abschleppkosten sowie die Kosten für das Entblocken der Parkkralle von Ihnen beglichen werden. Kosten, die nicht von Ihnen beglichen werden, werden zunächst von uns bezahlt und Ihnen anschließend zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt (s. Pkt 17 der Sonderkonditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).