

Lufthansa automatisiert Bearbeitung von Passagierklagen mit Legal AI & Automation von JUNE

- **Durchgängige Digitalisierung von Passagierklagen dank smartem Einsatz von KI**
- **Optimale Zusammenarbeit aller Beteiligten durch Single Source of Truth**
- **Deutsche Lufthansa profitiert von effizienter, schneller und kostensparender Verfahrensabwicklung**

München, 09.04.2025

Die Deutsche Lufthansa AG (DLH) setzt auf die innovative KI-gestützte Case Management & Automation Plattform JUNE, um Passagierklagen automatisiert und effizient zu bearbeiten. Damit hat die Rechtsabteilung der Airline gemeinsam mit ihren Partnerkanzleien einen neuen und zukunftssträchtigen Weg der kollaborativen Zusammenarbeit eingeschlagen. Unmittelbare Nutznießer dieser Kooperation sind vor allem die Kunden, die von einer schnellen und qualitativ hochwertigen Verfahrensabwicklung profitieren.

Die DLH hat laut statista in den Jahren 2022 und 2023 mehr als 230 Milliarden Passagierkilometer verkauft und zählt damit zu den Top 5 Fluggesellschaften weltweit. Allerdings unterliegt ein stabiler Flugverkehr zahlreichen äußeren Einflüssen, wie etwa Wetterbedingungen, Streiks, Demonstrationen und weiteren Faktoren. Angesichts der hohen Anzahl an Flügen führt dies folglich auch zu Verspätungen oder Annullierungen. Da von einem Flug in der Regel Hunderte von Passagieren betroffen sind, kann es schnell zu einer hohen Anzahl an Verfahren kommen, in denen die Fluggäste Rechte geltend machen. Um diese Verfahren effizienter zu bearbeiten und die Ursachen von Störungen schneller zu identifizieren, hat die DLH ein KI- und Digitalisierungsprojekt auf den Weg gebracht. Ziel der Initiative ist es, Passagierklageverfahren durchgängig zu digitalisieren und damit rascher und kostensparend abzuwickeln. Kunden profitieren dadurch von schnelleren Ergebnissen und erhalten bei berechtigten Ansprüchen zügiger eine Entschädigung.

Datengetriebener Ansatz für maximale Transparenz der gesamten Prozesskette

Zur praktischen Umsetzung dieser Ziele hat die DLH den Lösungspartner JUNE ins Boot geholt: Dieser hat seine KI-gestützte Case Management & Automation Plattform bei der Fluggesellschaft und deren Kanzleien implementiert. Damit lassen sich alle Workflows im Zusammenhang mit Klagen komplett digitalisieren und sämtliche Daten in einer konsistenten Single Source of Truth zusammenführen. Dieser datengetriebene Ansatz ermöglicht maximale Transparenz und eine umfassende 360-Grad-Sicht auf alle relevanten Informationen. So kann die Rechtsabteilung der DLH die gesamte Prozesskette – vom Eingang der Klage bis zu deren Abschluss – auf einer einzigen und zentralen Plattform KI-gestützt und ohne Medienbrüche abbilden und bearbeiten.

Dabei erkennt JUNE eingehende Dokumente wie postalische Schriftsätze und E-Mails automatisch und extrahiert daraus relevante Inhalte wie Fristen, Termine, Beteiligte und wesentliche Falldaten. Diese werden mittels KI detailliert ausgewertet, was den Weg für Erfolgsanalysen, umfassende Assistenzsysteme und Suchfunktionen ebnet. Zudem unterstützt JUNE bei der Erstellung von Schriftsätzen. Auch Berichte zum Stand der Verfahren lassen sich auf Knopfdruck erzeugen.

DLH und Passagiere profitieren gleichermaßen

„Wir profitieren enorm von der Zusammenarbeit mit JUNE und können mithilfe der KI-basierten Plattform eine große Menge an Klagen automatisiert und effizient bearbeiten. Dadurch sparen wir nicht nur Zeit und Kosten, sondern bieten auch unseren Kunden dank einer schnellen und komprimierten Klageabwicklung einen Mehrwert. Wir starten mit der Lufthansa Airlines in Deutschland. Aber das Projekt ist so aufgesetzt, dass ein Roll-out bei Tochterunternehmen oder für Klagefälle in anderen Ländern ohne großen zusätzlichen Aufwand erfolgen kann“, erklärt Sebastian Thies, Projektleiter der Implementierung, von der DLH.

Und Björn Frommer, Co-Founder und CEO bei JUNE, ergänzt: „Wir freuen uns über die positiven Effekte, die unsere KI-Plattform bei der DLH erzielt. Wir sind in der Lage, die Anwendung flexibel und innerhalb kürzester Zeit auch für andere Formen von Rechtsstreitigkeiten nutzbar zu machen. Daher arbeiten wir gemeinsam mit der DLH intensiv an neuen Ideen und Möglichkeiten für eine weiterhin konstruktive Kooperation zum gegenseitigen Nutzen.“

Lufthansa automates processing of passenger claims with JUNE's legal AI and automation platform

- **End-to-end digitalization of passenger claims handling through intelligent use of AI**
- **Single source of truth for optimal collaboration among all stakeholders**
- **Deutsche Lufthansa benefits from efficient, fast and cost-saving handling of proceedings**

Munich, 09.04.2025

Deutsche Lufthansa AG (DLH) relies on the innovative AI-supported case management and automation platform JUNE to process passenger claims automatically and efficiently. Together with its partner law firms, the airline's legal department has embarked on a new and promising path of collaboration. The direct beneficiaries of this cooperation are first and foremost the customers, who benefit from fast and high-quality handling of proceedings.

According to statista, DLH has sold more than 230 billion passenger kilometers in 2022 and 2023, making it one of the top 5 airlines in the world. However, stable air traffic is subject to numerous external influences such as weather conditions, strikes, demonstrations and other factors. Given the large number of flights, this also leads to delays or cancellations. As hundreds of passengers are usually affected by a flight, a large number of procedures can quickly arise in which passengers assert their rights. DLH has launched an AI and digitalization project to handle these procedures more efficiently and to identify the causes of disruptions more quickly. The goal of the initiative is to digitize the passenger claims process across the board, enabling faster and more cost-effective resolution. Customers will benefit from faster results and will receive compensation more quickly for justified claims.

Data-driven approach for maximum transparency of the entire process chain

DLH has brought its solution partner JUNE on board to put these goals into practice: JUNE has implemented its AI-supported case management and automation platform at the airline and its partner law firms. This allows all claims-related workflows to be fully digitized and all data to be consolidated into a consistent single source of truth. This data-driven approach provides maximum transparency and a comprehensive 360-degree view of all relevant information. As a result, DLH's legal department can map and manage the entire process chain - from receipt of the claim to its closure - on a single, centralized platform, supported by AI and without media disruption.

JUNE automatically recognizes incoming documents such as mail and emails and extracts relevant content such as deadlines, dates, parties involved and key case data. The latter is then analyzed in detail using AI, paving the way for success analysis, comprehensive assistance systems and search functions. JUNE also supports the creation of legal documents. In addition, case status reports can be generated at the touch of a button.

DLH and passengers benefit equally

„We benefit enormously from working with JUNE and are able to process a large number of claims automatically and efficiently using the AI-based platform. This not only saves us time and money, but also provides added value to our customers through fast and streamlined claims processing. We are starting with Lufthansa Airlines in Germany. However, the project is set up in such a way that a roll-out at subsidiaries or for claims in other countries can take place without any major additional effort,“ explains Sebastian Thies, project manager for the implementation at DLH.

Björn Frommer, co-founder and CEO of JUNE, adds: „We are delighted with the positive impact our AI platform is having at DLH. We are able to make the application available for other types of litigation in a flexible and very timely manner. We are therefore working intensively with DLH on new ideas and opportunities for further constructive cooperation to our mutual benefit.“