

## Entschädigungsanspruch bei Nichtbeförderung – EU-Mitgliedsstaaten

### Gültigkeit

Es gelten folgende Regeln:

- Sofern der Flug mit Air Canada von einem Flughafen innerhalb der EU angetreten wurde;
- Unter der Bedingung, dass Sie über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen und zum angegebenen Zeitpunkt wie vorgegeben beim Check-in anwesend waren oder diesen im Voraus auf schriftlichem oder elektronischem Weg durchgeführt haben;
- Nur für Fluggäste, die zu einem der Öffentlichkeit direkt oder indirekt verfügbaren Tarif reisen oder deren Tickets im Rahmen eines Vielfliegerprogramms oder eines sonstigen Werbeprogramms ausgestellt wurden;
- Vorausgesetzt, Air Canada ist das ausführende Luftfahrtunternehmen.

### Regelung für Entschädigung und Unterstützung

Nichtbeförderung bedeutet die Weigerung einer Fluglinie, einen Fluggast zu befördern, selbst wenn der Fluggast sich gemäß der im obigen Abschnitt „Gültigkeit“ genannten Bedingungen zum Boarding eingefunden hat, es sei denn, es liegen vertretbare Gründe für die Nichtbeförderung vor, z.B. gesundheitliche oder Sicherheitsgründe oder unzureichende Reisedokumente.

Bevor Air Canada die Beförderung auf einem Flug verweigert, fragen wir, ob es Passagiere gibt, die ihre Reservierung gegen bestimmte Leistungen unter jeweils festzulegenden Bedingungen bzw. gegen die im Absatz I unten beschriebenen Unterstützungsleistungen freiwillig aufgeben möchten.

Falls sich nicht genügend Freiwillige melden und wir Ihnen daher die Beförderung gegen Ihren Willen verweigern, erhalten Sie von Air Canada umgehend eine Entschädigungsleistung in Höhe von EUR 600.

Wenn Ihnen ein Alternativflug zu Ihrem endgültigen Reiseziel gemäß dem nachstehenden Absatz I. (b) oder (c) angeboten wird und die Ankunftszeit dieses Alternativfluges keine vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, kann Air Canada die oben beschriebene Entschädigungsleistung um 50 % reduzieren.

Zudem bietet Ihnen Air Canada folgende Leistungen:

- I. Eine Wahl zwischen den folgenden Möglichkeiten:
  - (a) Erstattung (in bar oder per elektronischer Überweisung, Banküberweisung oder Scheck bzw. - mit Ihrer schriftlichen Zustimmung - in Form von Reisegutscheinen und/oder sonstigen Leistungen) des Gesamtpreises des Tickets zum Kaufpreis innerhalb von sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte bzw. für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Reisezweck durch die Verspätung verfehlt wurde, und gegebenenfalls einen Rückflug zum Ausgangspunkt zum frühestmöglichen Zeitpunkt; oder
  - (b) Alternativflug zum endgültigen Reiseziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bei nächster Gelegenheit; oder
  - (c) Alternativflug zum endgültigen Reiseziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zu einem späteren Zeitpunkt, je nach Verfügbarkeit der Plätze.
- II. Außerdem bieten wir Ihnen kostenlos:
  - (a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
  - (b) Hotelunterkunft in Fällen, bei denen:
    - eine oder mehrere Übernachtungen notwendig sind; oder
    - ein Aufenthalt über den von Ihnen geplanten Aufenthalt hinaus notwendig wird;
  - (c) Beförderung zwischen Flughafen und dem Ort der Unterbringung (Hotel oder Sonstiges); und
  - (d) zwei Telefonate, Faxnachrichten oder E-Mails.

Sofern Sie Ihre Reservierung nicht freiwillig aufgegeben haben, gelten die oben beschriebenen Unterstützungsleistungen unbeschadet der Rechte auf weitere Entschädigung, die Ihnen im Rahmen der geltenden gesetzlichen Vorschriften (einschließlich der EU-Richtlinie 90/314 über Pauschalreisen) zustehen mögen, obgleich solch zugestandene Unterstützungsleistungen von solch weiteren Entschädigungsleistungen abgezogen werden können.

*Dieser Hinweis ist erforderlich gemäß der Verordnung (EG) 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union.*

*Wir geben Ihnen die Kontaktdaten der mit der Durchsetzung der Verordnung in jedem konkreten Fall beauftragten nationalen Durchsetzungsbehörde in schriftlicher Form.*

### Kundenbetreuungsstelle von Air Canada

Per Post an:

Air Canada Customer Relations  
PO Box 64239  
RPO Thorncliffe  
Calgary, Alberta T2K 6J7 Kanada

oder per Kurier an:

Air Canada Customer Relations  
Air Canada Center 3700 – Hangar 101  
8050 - 22nd Street NE  
Calgary, Alberta T2E 7H6 Kanada

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Air Canada unter:

[www.aircanada.com/customerrelations](http://www.aircanada.com/customerrelations)

### Einlösung von Reisegutscheinen:

Geschäftsbedingungen für Reisegutscheine:

Reisegutscheine können beim Kauf eines Air-Canada-Tickets für Flüge mit Air Canada und/oder Air Canada Express und Air Canada rouge verrechnet werden. Reisegutscheine sind bis zu einem Jahr nach dem Ausstellungsdatum gültig und müssen innerhalb dieses Jahres gegen ein neues Ticket eingelöst werden; die Reise muss jedoch nicht innerhalb dieses Jahres angetreten werden.

Der Reisegutschein ist voll auf einen Kunden Ihrer Wahl übertragbar.

Vollständige Details finden Sie unter:

<http://www.aircanada.com/en/customercare/emco/>

### Nationale Durchsetzungsbehörde

Direction générale "Transport aérien"  
Directoraat-generaal "Luchtvaart"  
CCN – 2ème étage – 2de verdieping  
Rue du progress 80 Bte 5 – Vooruitgangstraat 80 bus 5  
BE - 1030 BRUXELLES - BRÜSSEL

[Beschwerden von Reisenden]  
SPF Mobilité et Transports  
Denied Boarding Authority  
Cellule de Communication Externe  
City Atrium – Rue du Progrès 56  
BE – 1210 BRUXELLES  
Fax: +32 2 277 40 73  
E-Mail: [passenger.rights@mobilite.fgov.be](mailto:passenger.rights@mobilite.fgov.be)  
[www.mobilite.fgov.be/fr/air/passag.htm](http://www.mobilite.fgov.be/fr/air/passag.htm)

### Entschädigungsanspruch bei Nichtbeförderung

Bitte an die Kundenbetreuung (Customer Relations) weiterleiten, falls die Ausgleichszahlung nicht vor Ort geleistet wurde.

Bitte senden Sie dieses Formular bis spätestens 3 Monate nach Ihrem Flug an die hier angegebene **Kundenbetreuungsstelle von Air Canada**.

Als Ausgleich für diese Unannehmlichkeiten können Sie unter den folgenden Möglichkeiten auswählen:

\* Bei Alternativflug zum endgültigen Reiseziel mit Anknunft weniger als 4 Stunden nach der ursprünglich planmäßigen Ankunftszeit:

**Reisegutschein – in Höhe von EUR 450 –**  
Gültig für 1 Jahr ab Ausstellungsdatum, nicht austauschbar, kann nicht in Geld umgewandelt werden. Gültig für Flüge, die ausschließlich von Air Canada, Air Canada Express und Air Canada rouge durchgeführt werden.

ODER

**Zahlungsanweisung \*\* – in Höhe von EUR 300 –**

\* Bei Alternativflug zum endgültigen Reiseziel mit Anknunft mehr als 4 Stunden nach der ursprünglich planmäßigen Ankunftszeit:

**Reisegutschein – in Höhe von EUR 900 –**  
Gültig für 1 Jahr ab Ausstellungsdatum, nicht austauschbar, kann nicht in Geld umgewandelt werden. Gültig für Flüge, die ausschließlich von Air Canada, Air Canada Express und Air Canada rouge durchgeführt werden.

ODER

**Zahlungsanweisung \*\* – in Höhe von EUR 600 –**

Telefonnummer des Fluggastes \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse des Fluggastes \_\_\_\_\_

|  |            |
|--|------------|
| <b>Nur für den internen Gebrauch</b>   |            |
| Für Nichtbeförderung auf Flug _____  |            |
| Von _____  | Nach _____ |
| Datum _____  |            |
| Name des Fluggastes _____  |            |
| Reservierung Flüge/Datum _____   |            |
| Hotelunterkunft, falls zutreffend _____  |            |
| Bestätigt von (Name, Unterschrift, Stempel des Bearbeiters):<br>_____<br>_____ |            |

## Kennisgeving i.v.m. compensatie na instapweigering - EU-lidstaten

### Toepasselijkheid

De volgende richtlijnen zijn van toepassing:

- indien de vlucht van Air Canada vertrekt vanuit een luchthaven in de EU;
- op voorwaarde dat u een bevestigde boeking voor de vlucht in kwestie hebt en zich bij de incheckbalie meldt, zoals bepaald en op de tijd die van tevoren schriftelijk of via elektronische weg is aangegeven;
- uitsluitend voor passagiers die reizen tegen een rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk tarief of met in het kader van een Frequent Flyer-programma of een ander commercieel programma verstrekte tickets;
- mits Air Canada de luchtvaartmaatschappij is die voor de vlucht instaat.

### Regels voor compensatie en bijstand

Instapweigering is een weigering vanwege een luchtvaartmaatschappij om passagiers op een vlucht te vervoeren, hoewel zij zich voor instappen hebben gemeld volgens de hierboven onder de titel Toepasselijkheid vermelde voorwaarden, zonder dat de instapweigering is gebaseerd op redelijke gronden zoals redenen die te maken hebben met gezondheid, veiligheid of beveiliging, of ontoereikende reisdocumenten.

Voordat Air Canada iemand het recht ontzegt om aan boord te gaan van een vliegtuig, vraagt zij eerst of er vrijwilligers zijn die hun boekingen willen opgeven in ruil voor bepaalde voordelen, onder voorwaarden die moeten worden overeengekomen. Vrijwilligers krijgen bijstand overeenkomstig de onderstaande beschrijving onder lid I.

Indien het aantal vrijwilligers dat zich aanbiedt, niet voldoende is en indien u tegen uw wil door ons de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, compenseert Air Canada u onmiddellijk voor een bedrag van 600,- EUR.

Indien u een andere vlucht naar uw eindbestemming wordt aangeboden overeenkomstig lid I. (b) of (c) hieronder, en de aankomsttijd hiervan niet meer dan vier uur afwijkt van de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijk geboekte vlucht, kan Air Canada het hierboven vermelde compensatiebedrag met 50 % verlagen.

Bovendien biedt Air Canada u het volgende aan:

- I. U kunt kiezen uit:

- (a) volledige terugbetaling van het ticket binnen zeven dagen (in contant geld uitbetaald, middels een elektronische overmaking aan de bank, per bankoverschrijving, bankcheque of, met uw schriftelijke toestemming, in de vorm van reisbonnen en/of andere diensten) tegen de prijs waarvoor het gekocht was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt en voor het gedeelte en de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft, alsmede in voorkomend geval, een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid;
  - (b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar uw eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of
  - (c) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar uw eindbestemming, op een latere datum naar uw keuze, indien er plaats beschikbaar is.
- II. Bovendien bieden wij u gratis het volgende aan:
- (a) maaltijden en verfrissingen, in redelijke verhouding tot de wachttijd;
  - (b) hotelaccommodatie in gevallen
    - waarin een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt, of
    - waarin een langer verblijf noodzakelijk wordt dan het door u geplande verblijf;
  - (c) vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie (hotel of andere accommodatie), en
  - (d) twee telefoongesprekken of fax- of e-mailberichten.

Tenzij u zich als vrijwilliger hebt aangemeld om uw boeking op te geven, is de hierboven beschreven bijstand van toepassing onverminderd enige rechten die u eventueel hebt volgens het toepasselijke recht (inclusief EU-richtlijn 90/314 over pakketreizen) op verdere compensatie, hoewel toegekende bijstand op eventuele verdere compensatie in mindering kan worden gebracht.

*Deze kennisgeving is vereist krachtens Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie.*

*U krijgt van ons schriftelijk de contactgegevens van de nationaal aangestelde instantie voor de uitvoering van de Verordening in een specifiek geval.*

### Relaties met cliënten - Air Canada

Per post op:

Air Canada Customer Relations  
PO Box 64239  
RPO Thorncliffe  
Calgary, Alberta T2K 6J7 Canada

of per koerier op:

Air Canada Customer Relations  
Air Canada Center 3700 – Hangar 101  
8050 - 22nd Street NE  
Calgary, Alberta T2E 7H6 Canada

Voor nadere informatie neemt u contact op met Air Canada op:

[www.aircanada.com/customerrelations](http://www.aircanada.com/customerrelations)

### Hoe inruilen:

Algemene voorwaarden voor reisbonnen:

Reisbonnen kunnen gebruikt worden voor betaling van het basistarief wanneer u een ticket van Air Canada aankoopt voor een reis met Air Canada en/of Air Canada Express en Air Canada rouge. Zij zijn geldig voor één jaar vanaf de uitgiftedatum; de bon moet binnen dat jaar gebruikt worden voor de aankoop van nieuwe tickets, hoewel de reis niet binnen het jaar hoeft te beginnen.

De reisbon is volledig overdraagbaar op de klant van uw keus.

U vindt gedetailleerde informatie op:

<http://www.aircanada.com/en/customercare/emco/>

### Nationale instantie inzake uitvoering

Direction générale "Transport aérien"  
Directoraat-generaal "Luchtvaart"  
CCN – 2ème étage – 2de verdieping  
Rue du progress 80 Bte 5 – Vooruitgangstraat 80 bus 5  
BE - 1030 BRUXELLES - BRUSSEL

[Klachten van passagiers]  
FOD Mobiliteit en Vervoer  
Denied Boarding Authority  
Cel Externe Communicatie  
City Atrium – Vooruitgangstraat 56  
BE – 1210 BRUSSEL  
Fax: +32 2 277 40 73  
E-mail: [passenger.rights@mobiliteit.fgov.be](mailto:passenger.rights@mobiliteit.fgov.be)  
[www.mobiliteit.fgov.be/nl/luchtvaart/passagiers.htm](http://www.mobiliteit.fgov.be/nl/luchtvaart/passagiers.htm)

### Kennisgeving i.v.m. compensatie na instapweigering

Doorsturen naar de Klantenservice indien de vergoeding niet lokaal werd uitbetaald.

Stuur dit formulier uiterlijk drie maanden na uw vlucht naar het hierin aangegeven kantoor voor **Relaties met cliënten - Air Canada**.

U kunt ter compensatie voor dit ongemak kiezen uit het volgende:

\* **Indien een andere vlucht naar de eindbestemming wordt aangeboden met een aankomsttijd die niet meer dan vier uur afwijkt van de oorspronkelijk geplande aankomsttijd:**

- Reisbon – ten belope van 450,- EUR**  
Geldig voor één jaar vanaf de datum van uitgifte, niet omwisselbaar, niet inwisselbaar voor geld. Alleen geldig voor vluchten met Air Canada, Air Canada Express en Air Canada rouge.

OF

- Betaling via cheque \*\* – ten belope van 300,- EUR**

\* **Indien een andere vlucht naar de eindbestemming wordt aangeboden met een aankomsttijd die meer dan vier uur afwijkt van de oorspronkelijk geplande aankomsttijd:**

- Reisbon – ten belope van 900,- EUR**  
Geldig voor één jaar vanaf de datum van uitgifte, niet omwisselbaar, niet inwisselbaar voor geld. Alleen geldig voor vluchten met Air Canada, Air Canada Express en Air Canada rouge.

OF

- Betaling via cheque \*\* – ten belope van 600,- EUR**

Telefoonnummer van passagier \_\_\_\_\_

E-mailadres van passagier \_\_\_\_\_

#### **Alleen voor intern gebruik**

Voor instapweigering \_\_\_\_\_

Van \_\_\_\_\_ Naar \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Naam van \_\_\_\_\_

Bescherming boeking \_\_\_\_\_

Hotelaccommodatie, indien \_\_\_\_\_

Goedgekeurd door (Naam van agent, handtekening, stempel):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_