

## 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 Alternativflugs 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

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)  
DE – 38144 Braunschweig

Tel.: +49 531 – 23 55 115  
(Mo-Do 9-16, Fr 9-15)  
Fax: +49 531 – 23 55 707  
E-Mail: [fluggastrechte@lba.de](mailto:fluggastrechte@lba.de)  
<http://www.lba.de>

### 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 Anknüpfung 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 Anknüpfung 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 \_\_\_\_\_

#### Nur für den internen Gebrauch

Für Nichtbeförderung auf Flug \_\_\_\_\_

Von \_\_\_\_\_ Nach \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Name des Fluggastes \_\_\_\_\_

Reservierung Flüge/Datum \_\_\_\_\_

Hotelunterkunft, falls zutreffend \_\_\_\_\_

Bestätigt von (Name, Unterschrift, Stempel des Bearbeiters):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_