

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. januar 2025 blev i sag nr. 102027:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 24/7 2024 har klageren bl.a. anført:

"De vil ikke dække for udgifter i forbindelse med aflyst fly i en mellemlanding. Jeg er dækket af rejseforsikring via [kreditkort]. Jeg fløj fra hjem til Danmark fra [land1] og jeg skulle mellemlande i [land2]. Som følge af aflyst fly i [land2] fik vi ny billetter til dagen efter som nu inkluderet 6 timer i [land3]. Dette var ikke den del af den min oprindelig billet.

Jeg rejste med min ... gammel [barn] til [land1]. På vej tilbage var der forsinkelser i [land2]. Meget kaotisk forløb som ender med at vi kl. 01. bliver kørt til et hotel og får 2 timer på et hotel om natten inden vi igen bliver hentet på hotel kl. 5 for at være i lufthavnen. Hotel lå 1 time væk fra lufthavnen.

Turen dertil havde forløbet fint uden hændelser. I lufthavnen om morgenen (dagen efter) måtte jeg købe noget skiftetøj til mig selv, - alt mit var i indtjekket bagage og jeg stank (købte noget parfume og ansigtscrem) og købte tøj til min [barn] og et tæppe. Jeg havde intet til [barn] da alt havde forløbet fint. [Barnets] tøj var blevet beskidt og [barn] skulle også skiftes. Jeg var også løbet tør for de mange bleer som jeg havde til flyturen. Jeg købte også mad - i [land3] købte jeg også mad mv. Jeg vedhæftede posteringer posteringer fra den 29/3 som fremgår på min [kreditkort]. kvitteringer var vedhæftet og nogle fremgår nederst i denne e-mail. [Land2] har en meget lille lufthavn så udvalget er småt. En 'kort' rejse med maks få timers mellemlanding blev til over 6 timer i [land3] og en 'overnatning' i [land2].

Forsikringsselskabet vil ikke dække for udgifter forbundet med aflysning af fly i mellemlandning - Hvor indtjekket bagage ikke bliver udleveret. Et barn på [alder] bruger mange bleer og meget tøj. alt dette blev beskidt da min rejse pludselig blev forlænget med ca. et døgn og vi blev tvunget til at forlade lufthavnen.

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

102027

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have dækning for udgifter forbrugt som følge af aflyst mellemlandingsfly, hvor jeg sammen med min [barn] på [alder] måtte overnatte i [land2] og tilbringe 6 timers ventetid i [land3]."

Selskabet har den 21/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører Klagers utilfredshed med, at Selskabet har afvist at dække udgifter til indkøb af tøj og toiletartikler i forbindelse med flyforsinkelse på hjemrejsen.

Sagsfremstilling

Klager rejste til [land1] fra 25. februar 2023 med planlagt hjemrejse d. 28. marts 2023. Af rejseplanen fremgår det, at Klager på hjemrejsen skulle flyve fra [land1] til [Danmark] med mellemlandinger i [land2] og [land3].

På hjemrejsen fra [land1] blev flyet forsinket under mellemlanding i [land2], og Klager blev om natten kørt til et hotel, hvor hun tilbragte to timer, før hun igen blev kørt tilbage til lufthavnen, hvor flyet afgik til [land3] om morgenen d. 29. marts 2023. Som følge af forsinkelsen i [land2] blev Klagers mellemlanding i [land3] ligeledes forlænget til 6 timer.

Flyselskabet har betalt overnatning på hotel i [land2]. Da Klager ikke kunne tilgå sin bagage, mens forsinkelsen stod på, var hun dog nødt til at købe mad og toiletartikler samt bleer og rent tøj til sin ... gamle [barn], der var med på rejsen.

Klager anmeldte d. 19. juni 2023 krav til kortforsikringen vedrørende udgifter til indkøb af mad, tøj og toiletartikler i forbindelse med flyforsinkelsen. Skadeanmeldelsen fremlægges som bilag 1.

På skadeanmeldelsen har Klager angivet udgifter til forplejning for i alt 533,88 kr. samt udgifter til 'andet' for i alt 2.393,27 kr. Til skadeanmeldelsen var vedlagt bilag i form af kvitteringer, hvoraf det fremgår, at de øvrige udgifter omfatter tøj og toiletartikler, herunder bleer, tøj, parfume og creme. Kvitteringerne findes fremlagt af Klager.

Rejseforsikringen har d. 21. juni 2023 dækket udgifter til forplejning, men afvist de øvrige udgifter med den begrundelse, at forsikringen ikke dækker tøj og toiletartikler, når der er tale om en flyforsinkelse. Afgørelse fra skadeafdelingen fremlægges som bilag 2.

Klager bad herefter om specificering af hvilke udgifter, der ikke kunne dækkes, hvilket skadeafdelingen svarede på i mail af d. 22. juni 2023. Mail fra Klager og skadeafdelingens svar fremlægges om bilag 3 og 4.

Herefter sendte Klager indsigelse med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 15. Skadeafdelingen oplyste i svar på denne, at det ved flyforsinkelse er punkt 14 der træder i kraft. Klagers indsigelse og skadeafdelingens svar på denne fremlægges om bilag 5 og 6.

Der blev samtidig oplyst om mulighed for at klage til Kvalitetsafdelingen, som er Selskabets klageansvarlige afdeling, hvor Klagers henvendelse blev modtaget d. 27. juni 2023. Klage til Kvalitetsafdelingen fremlægges som bilag 7.

I mail til Kvalitetsafdelingen anførte Klager, at hun ikke havde adgang til sin bagage, mens flyforsinkelsen stod på, og at flyforsinkelser automatisk medfører bagageforsinkelse. Klager anførte videre, at det er vildledende at skrive, forsikringen dækker udgifter ved for sen bagage, og at det bør fremgå, at dette alene gælder ved slutdestinationen.

Kvalitetsafdelingen har i brev af d. 4. juli 2023 fastholdt afgørelsen med den begrundelse, at der ikke er tale om en bagageforsinkelse iht. forsikringsbetingelsernes afsnit 15. Svar fra Kvalitetsafdelingen fremlægges som bilag 8.

Forsikringsbetingelser

Der henvises til forsikringsbetingelser for [kreditkort], der findes fremlagt som bilag 9.

Selskabets vurdering

På hjemrejse fra [land1] blev Klagers fly forsinket under mellemlanding i [land2]. Klager kunne ikke tilgå sin bagage, mens forsinkelsen stod på, og har anmeldt krav vedrørende udgifter til forplejning, tøj og toiletartikler i [land2] og [land3] som følge heraf.

Selskabet finder, at forsikringen alene dækker Klagers udgifter til forplejning.

Rejseforsikringen via [kreditkort] dækker flyforsinkelse iht. forsikringsbetingelsernes afsnit 14 'Flyforsinkelse.'

Forsikringen dækker herunder rimelige og nødvendige udgifter til forplejning og eventuelle overnatninger, hvis udreisen eller hjemrejsen bliver forsinket i mere end 4 timer pga. et reserveret fly er forsinket eller bliver indstillet, eller det ikke er muligt at komme med et reserveret fly på grund af overbooking, eller for sent fremmøde på grund af dokumenteret forsinkelse af forbindende fly, hvor intet alternativt fly kan tilbydes.

Forsikringen dækker bagageforsinkelse efter forsikringsbetingelsernes afsnit 15 'Bagageforsinkelse.'

Herunder dækkes rimelige og nødvendige udgifter til køb af tøj og toiletartikler samt leje af forsinket udstyr, fx klapvogn, ski- eller golfudstyr, hvis indskrevet bagage er forsinket i mere end 4 timer fra ankomst med fly til slutdestinationen.

Iht. afsnit 15 kræves dokumentation for bagageforsinkelsen i form af PIR-rapport fra flyselskabet, samt dokumentation for tidspunktet for udlevering af bagagen. Forsikringen dækker ikke ved forsinkelse af bagage på hjemrejsens sidste flyvning.

Det fremgår, at Klagers fly på hjemrejsen blev forsinket under en mellemlanding. Der er således tale om en flyforsinkelse, hvor bestemmelserne i afsnit 14 træder i kraft. Forsikringen har i overensstemmelse hermed dækket Klagers udgifter til forplejning.

Klager anfører, at hun ikke kunne tilgå sin bagage under flyforsinkelsen, og at flyforsinkelsen automatisk medførte forsinkelse af bagagen. Selskabet finder dog ikke, at der er tale om en bagageforsinkelse i forsikringsbetingelsernes forstand.

Ankenævnet for Forsikring

5.

102027

Selskabet henviser til, at forsikringen iht. den ansvarsbærende bestemmelse i afsnit 15 alene dækker, hvis indskrevet bagage er forsinket i mere end 4 timer fra ankomst med fly til slutdestinationen

jf.: Forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage er forsinket i mere end 4 timer fra din ankomst med fly til slutdestinationen.

Ifølge Klagers rejseplan var [land2] og [land3] mellemlandingssteder på Klagers hjemrejse mod København og kan derfor ikke betragtes som Klagerens slutdestination.

Da forsikringen alene dækker bagageforsinkelse efter ankomst til slutdestinationen, vil der under alle omstændigheder ikke være dækning for forsinket bagage ved en mellemlanding. Supplerende hertil er forsinkelse af bagage på hjemrejsens sidste flyvning undtaget iht. betingelserne.

Det er Selskabets vurdering, at det forhold, at Klager under en flyforsinkelse ved en mellemlanding

på hjemrejsen ikke havde adgang til sin bagage, ikke berettiger til dækning, idet Klager ikke opfylder det dækningsberettigende kriterie iht. bestemmelserne for bagageforsikring.

Det er således, Selskabets vurdering, at der ikke er dækning for Klagers udgifter til tøj og toilettartikler.

Ved vurderingen lægges der vægt på, at der ikke er tale om en bagageforsinkelse jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 15.

Selskabet fastholder på ovenstående baggrund afgørelsen, der efter Selskabets opfattelse er i overensstemmelse med Nævnets afgørelse i kendelse nr. 85.369, hvor nævnet udtalte, at det ikke kunne pålægge selskabet at betale for indkøb af tøj og toilettartikler under mellemlanding i ..., selv om klageren ikke havde adgang til sin bagage."

Klageren har i mail af 11/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Hvis min bagage var forsinket ved ankomst til [Danmark], vil jeg aldrig kunne argumentere for, at jeg skal have nyt tøj, forplejning mv. Jeg er hjemme. Så bør det fremgå, at forsikringen kun dækker ved udrejse. Det er urimeligt, at man ved rejser, hvor der er mellemlandinger, står udækket, hvis der sker flyforsinkelser. Man kan ikke tilgå sin bagage ved disse forsinkelser. Det bør fremgå tydeligt, at man er udækket ved flyforsinkelser på mellemrejser."

Selskabet har i brev af 13/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at det er vildledende at sælge en forsikring, der er ubrugelig på hjemrejsen. Selskabet bemærker, at forsikringen har dækket udgifter til forplejning under bestemmelserne for flyforsinkelse.

Det forhold at Klager ikke kunne tilgå sin bagage under mellemlanding på hjemrejsen, mens forsinkelsen stod på, udgør ikke en dækningsberettiget forsinkelse af bagagen.

Ankenævnet for Forsikring

6.

102027

Supplerende hertil bemærkes det, at det er et almindeligt branchekonformt vilkår, at bagageforsinkelse alene dækkes, når bagagen er forsinket efter ankomst til rejsedestinationen og ikke i forbindelse med hjemrejsen. Selskabet finder således ikke, at der er tale om vildledning."

Klageren har i mail af 7/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Intet at tilføje udover, at en rejseforsikring, der ikke dækker uforudsete hændelser er ubrugelig. Der er ingen grund til at betale til den, hvis jeg selv afholder alle de væsentlige udgifter i forbindelse med den uforudsete hændelse.. særligt når jeg rejser med en [barn]."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"14. Flyforsinkelse

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis din udrejse eller hjemrejse bliver forsinket i mere end 4 timer. Det kan være på grund af, at

- et reserveret fly er forsinket.
- et reserveret fly bliver indstillet.
- du ikke kan komme med et reserveret fly på grund af overbooking, eller for sent fremmøde på grund af dokumenteret forsinkelse af forbindende fly og intet alternativt fly kan tilbydes.

...

Erstatning

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til forplejning og eventuelle overnatninger op til 6.000 kr. pr. person pr. rejse, dog maks. 12.000 kr. pr. skade.

...

15. Bagageforsinkelse

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage er forsinket i mere end 4 timer fra din ankomst med fly til slutdestinationen."

Nævnet udtaler:

Klageren – som var på ferie i land1 – skulle den 28/3 2023 rejse hjem til Danmark med mellem-landinger i land2 og land3. Flyet blev forsinket i land2, og klageren kom først med en nyt fly den næste dag. Hun måtte som følge heraf også vente 6 timer i lufthavnen i land3. På grund af forsinkelsen købte hun forplejning, tøj og toiletartikler. Selskabet har dækket klagerens udgifter til forplejning, men har afvist at yde dækning til tøj og toiletartikler. Klageren ønsker dækning for udgifter til tøj og toiletartikler.

Selskabet har anført, at der alene ydes dækning for bagageforsinkelse, hvis bagagen er mere end 4 timer forsinket i forhold til forsikringstagerens ankomst med fly til slutdestinationen,

Ankenævnet for Forsikring

7.

102027

hvorfor der ikke er tale om bagageforsinkelse, når klageren under en flyforsinkelse ved en mellemlanding

på hjemrejsen ikke har adgang til sin bagage.

Klageren har anført, at hun på grund af forsinkelsen var nødt til at købe toiletartikler samt tøj og bleer til sit barn, da hun ikke havde adgang til sin bagage. Klageren har anført, at det er urimeligt, at man ved rejser, hvor der er mellemlandinger, "står udækket, hvis der sker flyforsinkelser. Man kan ikke tilgå sin bagage ved disse forsinkelser. Det bør fremgå tydeligt, at man er udækket ved flyforsinkelser på mellemrejser".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 14 (flyforsinkelse), at forsikringen ved en dækningsberettigende flyforsinkelse "dækker rimelige og nødvendige udgifter til forplejning og eventuelle overnatninger op til 6.000 kr. pr. person pr. rejse, dog maks. 12.000 kr. pr. skade". Det fremgår af punkt 15. (bagageforsinkelse), at "forsikringen dækker, hvis indskrevet bagage er forsinket i mere end 4 timer fra din ankomst med fly til slutdestinationen".

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at klageren ikke er berettiget til dækning af udgift til tøj og toiletartikler på grund af forsinkelse under en mellemlanding.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at dækningen ved flyforsinkelse alene giver ret til forplejning og eventuelle overnatninger, og at lufthavnen i mellemlandingslandet ikke var klagerens slutdestination, hvorfor hun ikke er berettiget til dækning for bagageforsinkelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

102027

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings