653/02

Den 2. september 2002 blev i sag nr. 57.421:

xxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Sunny Feriedækning A/S
Søndre Allé 39
Postbox 200
4600 Køge

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Sunny Feriedækning A/S, klager ved sin advokat over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med en anmeldt bagageforsinkelse.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2, stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Klagerens advokat har ved skrivelse af 14/12 2001 til nævnet anført:

> "I forbindelse med hjemrejsen, blev min klient forsinket i 25 timer efter indlevering af bagagen til flyselskabet i Thailand, og måtte som følge heraf afholde udgifter i størrelsesordenen kr. 5.000,00, der er anmeldt overfor Sunny Feriedækning.
>
> Sunny Feriedækning afviser at dække kravet under henvisning til, at der er tale om en flyafgang der er blevet aflyst efter bagageindcheck. SOS-International/Sunny Feriedækning gør gældende, at der ikke er tale om en forsikringsskade, idet der ikke er tale om en forsinkelse i mere end 5 timer. SOS-International/Sunny Feriedækning henviser her til forsikringsbetingelser, der ikke er udleveret til min klient, idet min klient alene har fået udleveret vedlagte mere rejseforsikring for færre penge, hvor det af basisdækningen fremgår, at der er dækning i den omtalte situation."

Af den til klageren udleveret brochure fremgår bl.a.:

"**Rejse- og afbestillingsforsikring** …

Hvis din rejse forsinkes mere end 10 timer p.g.a. ekstreme vejrforhold, trafikkaos eller mekanisk nedbrydning på ud- eller hjemrejsen dækker Det Grønne Kort DKK 200,- for de første 10 timer og DKK 50,- pr. efterfølgende 5 timer. …

Bagageforsinkelse

Såfremt indskrevet bagage er mere end 5 timer forsinket, giver Det Grønne Kort mulighed for nødvendige dokumenterede erstatningskøb, for op til DKK 1.500. Bagageforsinkelsen skal skriftligt bekræftes af flyselskabet. Max. forsikringssum DKK 1.500."

I selskabets skrivelse af 2/1 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

"Der henvises til betingelserne for enkeltrejseforsikring nr. 1999A. 1 punkt 6 - Bagageforsinkelse:

- Det Grønne Kort dækker op til dkk 1.500 udgifter til dækning af rimelige og nødvendige dokumenterede erstatningskøb, svarende til det savnede, såfremt indskreven bagage er forsinket i mere end 5 timer i forhold til forventet ankomst til bestemmelsesstedet udenfor Danmark.

Da det er på hjemrejsen forsikringstager er forsinket vil der ingen dækning være, da der kun er dækning for bagageforsinkelse på udrejsen. Da både forsikringstager og bagagen ikke forlader landet, er der ikke tale om en bagageforsinkelse, da bagagen ikke er forsinket i forhold til forsikringstager.

Det oplyses, at forsikringsbetingelserne ikke er blevet udleveret. Uanset om det er en nytegning eller en ændring, sendes betingelserne altid med. Dette gør Sunny Feriedækning utrolig meget ud af, netop for at undgå en situation som denne. Det er derfor meget usandsynligt, at kunden ikke skulle have modtaget betingelserne, da det er altid forsikringsbetingelserne der ligger til grund for enhver forsikring.

Da Sunny Feriedækning er rimelig ny på markedet, gør vi meget ud af at fremstå som et ærligt og redeligt selskab og netop derfor gør vi utrolig meget ud af, at oplyse om betingelserne ved køb af en rejseforsikring. Vi får dagligt ros fra vore kunder p.g.a. den grundige orientering vi giver ved forespørgsler og salg. Vi mener derfor, at skadelidte burde være bekendt med hvordan rejseforsikringen hos Sunny Feriedækning fungerer og stiller os meget undrende overfor, at forsikringstager ikke vidste noget om betingelserne."

Klagerens advokat fastholder, at klageren først er blevet gjort bekendt med forsikringsbetingelserne efter sagens opståen og selskabets afvisning.

Selskabet har ved skrivelse af 18/2 2002 til nævnet har således redegjort nærmere for sagen:

"Hver eneste gang Sunny Feriedækning udsteder en policer, vedlægges et sæt forsikringsbetingelser, uanset om det er en nytegning, en fornyelse eller en ændring af eksisterende police. Vores motto er 'hellere én gang for meget end én gang for lidt'. Forsikringsbetingelserne er forudpakket i kuverter, hvorfor vi ikke er i tvivl om at de er fremsendt sammen med police og opkrævning.

En brochure beskriver kort de enkelte dækninger og omfatter naturligvis ikke de fuldstændige forsikringsbetingelser. Disse fremsendes automatisk sammen med enhver udstedt police. Enhver advokat ved naturligvis at de fuldstændige forsikringsbetingelser ligger til grund for enhver dækning. Når vi ser på vore medaktører på rejseforsikringsmarkedet, indeholder deres brochurematerialer, ligesom vore, en kort beskrivelse af dækningerne. Det er helt normal procedure.

Det anføres at der i vor brochure står at bagageforsinkelse er dækket på både ud- & hjemrejsen. Dette er ikke korrekt. Der blandes én linie fra 2. afsnit i indledningsteksten på side 4, omhandlende rejseforsinkelse, sammen med dækningen bagageforsinkelse, som er kort beskrevet nederst på side 5. I vor brochurer side 4, 2. afsnit står flg.:

'Hvis din rejse forsinkes mere end 10 timer, p.g.a. ekstreme vejrforhold, trafikkaos, eller mekanisk nedbrydning på ud- eller hjemrejsen, dækker Det Grønne Kort dkk 200

for de første 10 timer og dkk 50 pr. efterfølgende 5 timer'. Dette punkt har således intet med dækningen 'bagageforsinkelse' at gøre, men udelukkende rejseforsinkelse, hvor årsagen er beskrevet ovenfor.

I vor brochurer side 5, nederst står flg.:

'**Bagageforsinkelse**

Såfremt indskrevet bagage er mere end 5 timer forsinket, giver Det Grønne Kort mulighed for nødvendige dokumenterede erstatningskøb, for op til dkk 1.500. Bagageforsinkelsen skal skriftligt bekræftes af flyselskabet. Max. forsikringssum dkk 1.500'. Altså intet om at det både er på ud- & hjemrejsen.

Vi vil fastholde at de fuldstændige forsikringsbetingelser er fremsendt sammen med police, opkrævning og forsikringskort: d. 7. marts 2001, hvorfor vi fastholder vort afslag på dækning under bagageforsinkelse.

Ved gennemgang af sagen, kan vi konstaterer at familien er berettiget til dækning under pkt. 10.A - Rejseforsinkelse. Iflg. den fremsendte dokumentation fra flyselskabet har familien været forsinket i 18 timer. Vor dækning giver erstatning på dkk. 200 for de første 10 timer og 50 kr. pr. flg. 5 timer. D.v.s. en erstatning pr. person på dkk 250, i alt dkk 1.250 for 5 personer. Vi har d.d. bedt SOS-International om at regulerer den anmeldte skade på dette grundlag."

Klagerens advokat har efterfølgende anført, at selskabet burde have præciseret, at bagageforsinkelse alene var dækket på udrejsen.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**6 BAGAGEFORSINKELSE**

FORSIKRINGSSUM MAX. DKK 1.500

Det Grønne Kort dækker op til dkk 1.500 udgifter til dækning af rimelige og nødvendige dokumenterede erstatningskøb, svarende til det savnede, såfremt indskreven bagage er forsinket i mere end 5 timer i forhold til forventet ankomst til bestemmelsesstedet uden for Danmark. …

1O.A REJSEFORSINKELSE
FORSIKRINGSSUM MAX. DKK 1.500

Det Grønne Kort dækker inden for forsikringssummen:
I tilfælde af at den forudbestilte rejse med fly, skib eller tog er forsinket på ud- eller hjemrejsen, med minimum 10 timer i henhold til den officielle rejseplan, p.g.a. ekstreme vejrforhold, trafikkaos eller mekanisk nedbrydning, dækkes med:

10.a.1. dkk 200,- for de første 10 timers forsinkelse, og dkk. 50,- pr. følgende 5 timer op til i alt dkk 1.500 eller aflysning. Se 10.b."

Nævnet udtaler:
Selv om det måtte lægges til grund, at klageren kun har modtaget brochuren og ikke forsikringsbetingelserne, finder nævnet, at klageren ikke kan have en berettiget forventning om at modtage erstatning for bagageforsinkelse. Nævnet finder det klart, at bagageforsinkelse kun kan vedrøre udrejser, da det er der fraværet af bagagen giver anledning til problemer, hvorimod det må formodes, at der ved hjemrejsen kan anvendes ikke medbragte beklædningsgenstande, indtil bagagen kommer frem eller erstattes.

Jørgen Nørgaard