667/03

Den 17. marts 2003 blev i sag nr. 59.322:

xxxxx xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde erstatningsrejse.

Det fremgår af sagen, at klageren var udsat for et røveri ved ankomsten 7/7 2002 til Venezuela. Som følge af den ubehagelige hændelse ønskede klageren dagen efter at rejse hjem til Danmark. I konsekvens heraf påstår klageren selskabet tilpligtet at yde erstatningsrejse. Klageren gør endvidere gældende, at hun ved forsikringens tegning blev vildledt af det rejsebureau, der solgte forsikringen.

Selskabet har afvist at yde erstatningsrejse under henvisning til, at den gældende rejseforsikring ikke indeholder dækning for feriegaranti/ødelagt ferie. Endvidere har selskabet i skrivelse af 9/10 2002 til nævnet anført:

> "Inden afrejsen til Venezuela blev der afholdt, ikke mindre end tre møder mellem MCO [klageren] samt rejsebureauet Flying... Disse møder havde som formål, at sikre en sikker rejseplan, samt at få generel information om landet. Der blev i et af disse møder lagt vægt på, hvordan man som turist skal forholde sig, særlig ved ankomst til Caracas lufthavn (se bilag 1). I den af MCO fremsendte klage fremgår det, at de desværre ikke har forholdt sig som de ellers er blevet opfordret til.
>
> …
>
> Forsikringsteknisk problemstilling:

De af MCO's fremsendte krav til Gouda Rejseforsikring er som følger:

1. Oprindelig flyrejse (bilag 2)	DKK	8.710,00
2. Busudgifter i Venezuela	DKK	322,00
3. Lufthavnsskat i Venezuela	DKK	522,00
4. Hoteludgifter	DKK	653,00
5. Div. vaccinationer	DKK	1.600,00
Total	DKK	10.807,50

Med reference til ovennævnte krav har vi følgende kommentarer:

1. Er ikke omfattet af forsikringen = feriegaranti
2. Vil alene være dækket af Gouda Rejseforsikring, hvis disse udgifter kan dokumenteres som ekstra udgifter, jf. 1.4.4, hvilket vi på nuværende tidspunkt ikke har vurderet.**
3. Er ikke omfattet af forsikringen jf. 1.4.4 (en oprindelig udgift)
4. Vil alene være dækket af Gouda Rejseforsikring, hvis disse udgifter kan dokumenteres som ekstra udgifter, jf. 1.4.4, hvilket vi på nuværende tidspunkt ikke har vurderet.**
5. Er ikke omfattet af forsikring jf. 1.4.4 (en oprindelig udgift)

** Det skal i denne forbindelse nævnes, at MCO hos Flying… alene har bestilt flybilletter (bilag 2), og må således have påregnet, at have udgifter til både overnatning samt lokaltransport.

Konklusion:

Vi skal være de første til at beklage, at MCO's rejse ikke blev som forventet, og rent menneskeligt forstår vi MCO's frustration. Men rent policeteknisk må vi fastholde det af os tidligere fremsendte brev, hvor vi nævner, at der desværre ikke findes feriegaranti på et ungdomsprodukt, og at vi således ikke kan imødekomme MCO's krav herom."

Klageren har i skrivelse af 17/10 2002 til nævnet om købet af forsikringen forklaret følgende:

"Vi betalte for forsikringen, men da den skulle 'oprettes', var siden på nettet nede. Vi aftalte derfor at Flying… skulle sende det til os den efterfølgende dag.

Efter flere dag mailede jeg til Flying… for at minde dem om vores rejseforsikring. Vi fik tilsendt policen og forsikringsbetingelserne lige inden vi skulle af sted. Vi nåede derfor ikke at sætte os ordentlig ind i betingelserne, hvad jeg er meget ærgret over, da jeg finder policen meget forvirrende og mangelfuld.

Jeg vil afslutningsvis gøre opmærksom på, at vi føler os meget dårligt behandlet af Flying… og efterfølgende af Gouda. En ting er den misinformation vi fik inden afrejse, en anden og helt uhørt ting er de meget usande beskrivelser som kommer til udtryk gennem deres breve, dels til os og nu til jer. Jeg stiller mig fuldstændig uforstående overfor at man vil være bekendt at behandle mennesker, som pga. en forfærdelig oplevelse, allerede ligger ned, på den grimme måde."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.4 Undtagelser**

Forsikringen dækker ikke udgifter:

1.4.4 I forbindelse med en hjemtransport arrangeret af forsikrede selv, som *Gouda* ikke havde pådraget sig, hvis selskabet havde formidlet hjemtransporten."

Nævnet udtaler:

Da forsikringen ikke indeholder dækningen ”feriegaranti/ødelagt ferie”, finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at yde erstatning.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

p.f.v.

Henning Jønsson