795/08

Den 19. maj 2008 blev i sag nr. 72.351:

xxxx xxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxx x
xxxx xxxxx

mod

AIG Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i tilknytning til sit kreditkort har tegnet rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over selskabets afvisning af at betale dækning for bagageforsinkelse.

Klageren har oplyst, at hun på en rejse til New York mellemlandede i Amsterdam. Da flyet fra Billund til Amsterdam var forsinket, kunne klageren ikke nå det oprindeligt planlagte fly til New York, hvorfor hun måtte vente til næste dag i Amsterdam, før hun kunne komme videre med et andet fly.

Selskabet har afvist at dække klagerens køb af beklædning i Amsterdam til i alt 1.012 EUR. Klageren gør gældende, at hendes indkøb er dækket af forsikringen, da hun under den ufrivilligt lange mellemlanding i Amsterdam ikke kunne få udleveret sin bagage.

Selskabet har ved skrivelse til nævnet af 24/9 2007 afvist klagerens krav med henvisning til, at det er af sikkerhedsmæssige årsager, at flyselskaberne ikke udleverer indtjekket bagage ved mellemlandinger, at bagagen faktisk fremkom samtidig med klageren til Amsterdam, og derfor ikke var forsinket, samt at det er New York og ikke Amsterdam, der ifølge rejseplanen er destinationen.

Klagerens ægtefælle har i e-mail til selskabet af 8/8 2007 bl.a. bemærket:

"Ved telefonisk henvendelse oplyser sagsbehandleren, at det utvetydigt i forsikringsbetingelserne står, at forsinkelsen skal være opstået på slutdestinationen. Hun ønskede ikke at udlevere et eksemplar af forsikringsbetingelserne, idet man ikke havde dem hos SOS, men henviste til ... Bank.

Vedrørende klagen over sagsbehandleren:
Efter at have downloaded forsikringsbetingelserne fra internettet, må det konstateres, at der ikke i forsikringsbetingelserne står 'slutdestinationen' men blot 'destinationen. Det er muligt, at sagsbehandleren fortolker destinationen som slutdestinationen, men det giver hende ikke ret til at meddele, at der i forsikringsbetingelserne udtrykkeligt står 'slutdestinationen'. Hun må loyalt over for kunden oplyse, at der i forsikringsbetingelserne står destinationen, og at dette fortolkes som slutdestinationen. Den i stedet bevidst valgte fremgangsmåde er egnet til at bringe kunden i vildfarelse med henblik på at spare penge for forsikringsselskabet.

Vedrørende klagen over sagsbehandlingen:
Konkret blev rejsen afbrudt i Amsterdam og kunne først genoptages den efterfølgende dag. Amsterdam er hermed en destination. Bagagen kunne ikke udleveres i Amsterdam i mere end 4 timer, hvorfor bagagen naturligvis er forsinket i mere end 4 timer.

Det burde ikke være nødvendigt at minde om, at formålet med en sådan forsikring er at få erstatning til tøj o.l., som man ellers ikke ville anskaffe sig, fordi bagagen ikke er til disposition på grund af bagageforsinkelse. I det pågældende tilfælde var bagagen ikke til disposition i mere end 24 timer, og der er grænser for hvor mange gange man bør tvinges vende undertøj m.v., når man har en forsikring."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**7.0 Bagageforsinkelse**

7.1 Dækning
Forsikringen yder erstatning ved forsinkelse af indskrevet bagage, som du har med på udlandsrejsen. Bagagen skal være forsinket i mere end fire timer fra ankomst til destinationen, før forsikringen dækker.

7.2 Erstatning
Forsikringen yder erstatning for nødvendige og rimelige udgifter til indkøb af tøj og toiletartikler for at kunne fortsætte rejsen. Erstatning kan være op til 10.000 kr. pr. rejse for hver forsikrede. Tøjet og toiletartiklerne skal være købt på destinationen, og udgifterne refunderes mod forevisning af originale kvitteringer."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at Amsterdam ifølge rejseplanen må anses som et mellemlandingssted og ikke kan betegnes som destinationen i forsikringsbetingelsernes forstand.

Da nævnet herefter ikke kan kritisere, at selskabet har afvist at yde klageren forsikringsdækning,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen