814/09

Den 18. februar 2009 blev i sag nr. 74.509:

xxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over selskabets afvisning af at dække klagerens telefonudgifter og selskabets delvise afvisning af at betale klagerens merudgifter i forbindelse med en flyforsinkelse.

Klageren har i sin klage til nævnet af 19/8 2008 oplyst, at hun sammen med sin søn den 26/6 2008 landede klokken 21.30 i Wiens lufthavn, hvor planlagt ankomst var klokken 19.00. Som følge heraf nåede klageren og hendes søn ikke flyet klokken 20.00 til Sarajevo, der var målet for rejsen.

Lufthavnsinformationen kunne tilbyde klageren billetter næste dag kl. 12.30 til Ljubljana og videre fra Ljubljana til Sarajevo klokken 21.00.

Da klageren lider af forskellige sygdomme og manglede medicin, og derfor ikke kunne vente næsten et døgn i lufthavnen, indvilligede hun i at flyve med et tidligere fly til Zagreb i stedet for til Ljubljana. Lufthavnsinformationen oplyste dog, at hun i så fald selv skulle betale for transport fra Zagreb til Sarajevo. Klageren kontaktede herefter SOS' alarmcentral, der samarbejder med det indklagede selskab. Klageren talte her med medarbejderen P.F., der ifølge klageren oplyste, at hun kunne benytte ethvert trans-

portmiddel blot ikke taxa. P.F. anbefalede, at klageren kunne tage en bus, da der er busforbindelse mellem Zagreb og Sarajevo.

Da klageren og hendes søn ankom til Zagreb klokken 9.00 næste morgen tog de et fly til Sarajevo, da bussen først afgik om eftermiddagen, og busturen tager 10 timer.

Klageren er nu utilfreds med, at selskabet ikke vil dække hendes udgifter til flybilletter mellem Zagreb og Sarajevo. Endvidere har klageren fremsat krav om 5.000,00 kr. for telefonudgifter.

Selskabet har ved skrivelse af 7/10 2008 til nævnet bl.a. anført:

> "Sagen omhandler en flyforsinkelse, hvilket reguleres af forsikringsbetingelsernes § 9.
>
> Klageren kontakter SOS' alarmcentral den 26.06.08 kl. ca. 23:59. Nedenfor er gengivet en udskrift fra SOS' sagssystem:
>
> *FRE 27 6 8*
> *Fra SL: Flyet aflyst pga vejret i Wien. Totalt kaos i lufthavnen pga EM i fodbold.*
> *Hun har fået et fly imorgen til Zagreb., i stedet for Sarajevo som hun skulle til, da alt til Sarajevo er fuldtbooket.*
> *Hun vil høre om hun kan tage taxa Zagreb-Sarajevo.*
> *- Infoer nej. Evt noget af det vil dækkes, men det vil jeg på ingen måde garantere.*
> *Ved flyforsinkelse dækker kortet typisk kost, logi og evt lokaltrp til logi.*
> ** Med BKN: Der går direkte busser Zagreb-Sarajevo.*
> ** Infoer FT dette.*
>
> Til orientering har SOS oplyst, at medarbejderen P.F. har været ansat i Alarmcentralen hos SOS siden 2003.
>
> Af procedurebeskrivelsen hos SOS fremgår direkte, at dækningen Flyforsinkelse ikke omfatter dækning af flybilletter, da dette henhører under dækningen Forsinket fremmøde.
> …
> Det kan lægges til grund, at forsikringen i tilfælde af flyforsinkelse alene omfatter dækning af udgifter til fortæring og eventuelle overnatninger samt dækning af udgifter til indkøb af tøj og toiletartikler med op til DKK 500,-. Vi finder ikke, at SOS på vegne af os har givet Klageren forhåndstilsagn om dækning af flybilletter. Vi finder ej heller, at SOS har handlet ansvarspådragende.
>
> Til orientering har vi dækket Klagerens udgifter til fortæring og nødindkøb af tøj og toiletartikler.
> …
> Vi nedlægger påstand om, at udgiften til indkøb af flybilletter ikke er omfattet af forsikringsdækningen, jf. forsikringsbetingelsernes § 9, og at der ej heller er givet dækningstilsagn herom."

3. 74.509

Af forsikringsbetingelserne for MasterCard Gold fremgår:

"**9. Flyforsinkelse og flyforbindelse**
Forsikringen dækker forsikredes og medforsikredes rimelige og nødvendige udgifter til fortæring og eventuelle overnatninger med op til 6.000 kr. pr. person pr. rejse, maks. 12.000 kr. pr. skade pr. rejse.

Endvidere ydes erstatning på op til i alt 500 kr. til nødvendigt tøj og toiletartikler for alle de forsikrede personer, hvis bagagen ikke udleveres.

Forsikringen yder erstatning i forbindelse med forsinkelse af et reserveret fly i mere end fire timer, eller hvis et reserveret fly er helt indstillet, og hvis forsikrede ikke kommer med et reserveret fly på grund af overbooking, og intet alternativt fly kan tilbydes inden for fire timer.

9.1 Undtagelser
Forsikringen dækker ikke:
- hvis flyet er forsinket på grund af strejke, arbejd efter reglerne-aktioner el. lign. blandt flyveledere, lufthavnspersonale eller andet personale
- hvis flyet er forsinket i bopælslandet hvis forsikrede på grund af egen skyld ikke opfylder den aktuelle transportørs/lufthavns minimum transfertid/transittid.

10. Forsinket fremmøde /indhentning af rejserute
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter op til 15.000 kr. pr. person pr. rejse til transport for at kunne indhente den planlagte rejserute, dog maksimalt på økonomiklasse, og ekstraudgifter på op til 1.500 kr. pr. person pr. døgn til ophold på hotel, forplejning og lokal transport.
Forsikringen dækker i det tidsrum, hvor forsikrede har forladt sin bopæl/arbejdsplads eller feriedestination til første tjek-ind på rejsen."

Nævnet udtaler:

Ifølge forsikringsbetingelserne omfatter forsikringen ikke dækning af udgifter til transport i forbindelse med flyforsinkelse og flyforbindelse. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet herefter ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens udgift til flybilletter mellem Zagreb og Sarajevo.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det endvidere ikke sandsynliggjort, at en medarbejder hos SOS skulle have givet klageren helt eller delvis tilsagn om dækning af udgiften til flybilletterne, hvorfor nævnet heller ikke af denne grund kan pålægge selskabet at yde dækning.

Endelig har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale de krævede 5000,00 kr. for klagerens telefonudgifter.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson