Ankenævnet for Forsikring

933/14

Den 5. februar 2014 blev i sag nr. 85.369:

xxxxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxxx xxxx xxxxx xx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

ACE European Group Danmark
Sankt Annæ Plads 13, 2. sal
1250 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i tilknytning til sit MasterCard via en bank rejseforsikring i ACE European Group. Han klager over, at selskabet har afvist at dække udgifter til køb af tøj og toiletartikler i forbindelse med en anmeldt bagageforsinkelse i Lissabon og København.

Det fremgår af sagen, at klageren under hjemrejse fra Casablanca (Marokko) mellemlandede i Lissabon. Da flyet fra Casablanca til Lissabon var forsinket, kunne klageren ikke nå det oprindeligt planlagte fly hjem til København samme aften. Klageren måtte derfor overnatte i Lissabon, før han kunne komme med et andet fly næste morgen.

Selskabet har i mail til klageren af 18/9 2013 afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker indkøb af tøj og toiletartikler ved forsinket fremmøde eller ved bagageforsinkelse til slutdestinationen, når det er bopælslandet.

Klageren gør over for nævnet gældende, at hans indkøb af tøj og toiletartikler under mellemlandingen i Lissabon er dækket af forsikringen. Af klagerens brev af 12/11 2013 fremgår bl.a.:

> "I dette tilfælde hvor koncipisten præciserer, at dækning af bagageforsinkelse er undtaget 'ved ankomsten til bopælslandet' må dette modsætningsvis betyde, at bagageforsinkelse bli-

ver dækket, såfremt forsinkelsen ikke finder sted ved ankomsten til bopælslandet, men derimod ved en mellemlanding.

Det skal herudover bemærkes, at der efter pkt. 12.1 ikke foreligger nogen definition af begrebet slutdestination. Hvis betydningen af begrebet skal forstås således, at der aldrig dækkes ved mellemlandinger, ville det samme gøre sig gældende ved bagageforsinkelse under udrejse, hvilket forekommer meget usandsynligt."

Selskabet har fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i brev af 22/11 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Tvisten drejer sig om, at forsikringstager også har indkøbt tøj og toiletartikler, da han mener, der er grundlag for erstatning for forsinket bagage.
Selskabet har afvist erstatning for forsinket bagage.
…
Selskabet behandler kravet under Forsinket Fremmøde, da forsikringstager uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent op til et offentligt transportmiddel i henhold til den dokumenterede rejseplan og af den grund skal indhente sin rejserute.
I den forbindelse dækker selskabet ekstra udgifter til transport på økonomiklasse, hotel og forplejning. Indkøb af tøj og toiletartikler er ikke omfattet ved Forsinket Fremmøde.
Selskabet afviser derfor kravet, der vedrører tøj og toiletartikler (Bilag …).
Jævnfør venligst vedlagte forsikringsvilkår (Bilag …).

Forsikringstager argumenterer herefter i forhold til, at der også var grundlag for forsinket bagage, da de stod uden bagage i Lissabon og desuden medsender han en P.I.R rapport udstedt ved hjemkomst til Danmark (Bilag …).
Bagagen blev efterfølgende forsinket ved hjemkomst til København.
Selskabet oplyser forsikringstager, at forsikringsbegivenheden, som indtræffer den 31.7 er Forsinket Fremmøde, der er ikke sket en bagageforsinkelse i Lissabon den 31.7-2013.

Bagageforsinkelsen indtræffer den 1.8-2013 ved hjemkomst til København.

Selskabet afviser kravet for forsinket bagage med henvisning til paragraf 12.3 Bagageforsinkelse:
'Undtagelser - forsikringen dækker ikke, hvis bagagen er forsinket på hjemrejsen ved ankomsten til bopælslandet.'

Forsikringstager henviser til, at de ikke fik udleveret bagagen i Lissabon og dermed mener forsikringstager, at bagagen var mere end 4 timer forsinket allerede i Lissabon.
Selskabet fastholder, at der ikke var en bagageforsinkelse i Lissabon og desuden henviser selskabet til gældende forsikringsvilkår for Forsinket Bagage paragraf 12.1, hvori det fremgår, at der er dækning, hvis forsikredes indskrevne bagage forsinkes i minimum 4 timer til slutdestinationen, jf. rejseplanen.
I henhold til vedlagt rejseplan (Bilag …) fremgår det, at der blev foretaget en mellemlanding i Lissabon og slutdestinationen var København.
Forsikringstager skulle rejse med flyselskabet TAP fra Casablanca- Lissabon- København.
Slutdestinationen er dermed København.
Der vil under alle omstændigheder ikke være dækning for forsinket bagage ved en mellemlanding i Lissabon.

Selskabet fastholder således, at vi ikke skal udbetale erstatning for forsinket bagage."

3. 85.369

Klagerens rejseplan[5] er gengivet i uddrag nedenfor:

"**København – Casablanca, tur/retur**

Hjemrejse – onsdag den 31. juli 2013

Fra	**Til**	**Afrejse**	**Ankomst**	**Fly**	**Flyselskab**
Casablanca **Marokko** Terminal 2	Lissabon **Portugal** Terminal 1	14:40	16:30	TP233	TAP Por …
Lissabon **Portugal** Terminal 1	København **Danmark** Terminal 2	17:25	22:00	TP752	TAP Por …
			Flyvetid: 6 timer og 20 min."		

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**11.0 Forsinket fremmøde**

Dækning	Platin Private Banking	World Elite
Forsinket fremmøde	+	+
Max. dækning pr. person	DKK 15.000	DKK 15.000
Max. dækning pr. hændelse	DKK 45.000	DKK 45.000

11.1 Dækning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter med op til den i ovenstående skema nævnte sum pr. person. pr. hændelse til transport på økonomiklasse, hotel og forplejning. Dækningen træder i kraft, når forsikrede uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent op til et offentligt transportmiddel, eller et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel i henhold til den dokumenterede rejseplan og af den grund efterfølgende skal indhente sin rejserute.
…

12.0 Bagageforsinkelse

Dækning	Platin Private Banking	World Elite
Bagageforsinkelse - efter 4 timer	+	+
Max. dækning pr. person	DKK 8.000	DKK 8.000

12.1 Dækning
Såfremt forsikredes indskrevne bagage forsinkes i minimum 4 timer til slutdestinationen, jf. rejseplanen, i forhold til den forsikredes eget ankomsttidspunkt, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til den i ovenstående skema nævnte sum.

12.2 Erstatning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til beklædningsgenstande og toiletartikler med op til den i ovenstående skema nævnte sum.
…
12.3 Undtagelser
Forsikringen dækker ikke:

…
• Hvis bagagen er forsinket på hjemrejsen ved ankomsten til bopælslandet."

Nævnet udtaler:
Lissabon er ifølge rejseplanen et mellemlandingssted på klagerens hjemrejse mod København og kan derfor ikke betragtes som klagerens slutdestination. Da det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 11.1 vedrørende forsinket fremmøde, at forsikringen dækker udgifter til transport på økonomiklasse, hotel og forplejning, kan nævnet ikke pålægge selskabet at betale for indkøb af tøj og toiletartikler under opholdet i Lissabon, selv om klageren ikke havde adgang til sin bagage.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for bagageforsinkelse, at forsikringsdækning er undtaget, hvis bagagen er forsinket på hjemrejsen ved ankomsten til slutdestinationen, hvis dette er bopælslandet, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 12.1 og pkt. 12.3. Da København er klagerens slutdestination og bopælsland, kan nævnet heller ikke pålægge selskabet at betale for hans indkøb efter ankomsten i Danmark.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund