Ankenævnet for Forsikring

Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 87948:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at betale for et nyt krydstogt som følge af bagageforsinkelse.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det anmeldte forhold ikke er omfattet af dækningen for erstatningsrejse.

I et bilag til klageskemaet har klagerens mand anført:

> "Vi har købt et krydstogt … med afgang fra [by i middelhavsland] den … 2014.
>
> Formålet med krydstogtet var, at jeg skuffe fejre min 75 års fødselsdag med pomp og pragt. Dette fordi, jeg ikke kunne fejre min 70 års fødselsdag, idet min kone [blev syg]. Festen blev aflyst og jeg tilbragte dagen på … hospital. Men nu skulle vi rigtigt fejre det, kun min kone og jeg.
>
> Vi fløj fra … med … til … den samme dag. Desværre, kom vores bagage ikke med og vi fik at vide at den vil blive leveret til skibet i den næste havn.
>
> Vi havde ikke vores bagage det meste af fem døgn, hvilket vil sige at vi ikke kunne deltage i de meget festlige events, inklusive Kaptajnens middag, idet vi ikke den fornødende festlig påklædning. Vi blev mere og mere triste for hver dag der gik og det krydstogt, som vi har glædet os blev faktisk til et mareridt. Vi kunne hellere ikke deltage på de ture på land, som vi havde planlagt, idet vi havde ikke det fornødende fodtøj.
>
> De sidste to dage, hvor vi havde bagagen kunne vi slet ikke nyde. Altså, blev formålet med rejsen slet ikke indfriet, tværtimod, fik jeg en lettere depression der vi kom hjem.

Det er, selvfølgeligt, baggrunden for vores krav om en ny krydstogt, selv om vi ikke kan genskabe den følelse og glæde man har, når man skal fejre sin 75 års fødselsdag."

Selskabet har i brev af 2/7 2015 til nævnet anført:

"Klagen vedrører selskabets afvisning af erstatningsrejse, hvor sikredes erstatningskrav er baseret på de udfordringer og ulemper der er opstået som følge af den forsinkede bagage.

Dækning for erstatningsrejse fremgår af vilkårenes pkt. 3.8, hvoraf det bl.a. fremgår, at der ydes erstatning i tilfælde af:

- Rejseafbrydelse — jf. betingelsernes pkt. 3.8.1
- Sygeledsagelse — jf. betingelsernes pkt. 3.8.2
- Sygdom eller tilskadekomst — jf. betingelsernes pkt. 3.8.3
- Hjemtransport — jf. betingelsernes pkt. 3.8.4

Selskabet anerkender, at den forsinkende bagage har haft en negativ indvirkning på sikredes oplevelse af ferien, men vi ser os nødt til at fastholde, at forholdet omkring bagageforsinkelsen ikke er omfattet af dækningen for erstatningsrejse."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"3.13 Bagageforsinkelse
Bliver indskreven bagage forsinket mere end fem timer i forhold til sikredes ankomst til bestemmelsesstedet uden for Danmark, dækker forsikringen dokumenteret erstatningskøb med indtil 2.313 kr. (basisår 2013) pr. person. Sikrede skal dokumentere forsinkelsen. Forsikringen udbetaler alene erstatning for nødvendige og rimelige udgifter til indkøb af tøj og toiletartikler for at kunne fortsætte rejsen.

Genstandene skal være indkøbt på destinationen og refunderes mod forevisning af kvitteringer i original stand. Indkøb foretaget efter, at bagagen er udleveret, dækkes ikke.
…
3.8 Erstatningsrejse
I tilfælde af, at rejsen bliver afbrudt indenfor rejsens første halvdel, dækker forsikringen erstatningsrejse som følge af at:

3.8.1 Sikrede afbryder rejsen, jf. dækningen under punkt 3.3 rejseafbrydelse.

3.8.2 Sikrede, som sygeledsager, afbryder rejsen, jf. dækningen under punkt 3.4 sygeledsagelse.

3.8.3 Sikrede rammes af sygdom eller tilskadekomst …
…
3.8.4 Sikrede må hjemtransporteres jf. punkt 3.2 på grund af sygdom eller tilskadekomst, opstået under rejsen …"

3. 87948

Nævnet udtaler:

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 3.13 om bagageforsinkelse og punkt 3.8 om erstatningsrejse, at forsikringstageren ikke har et krav på erstatningsrejse alene i anledning af bagageforsinkelse.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale for et nyt krydstogt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand