



# Udvidet ansvarsforsikring - for rejsebureauer og rejsearrangører

Forsikringsbetingelser 701

Gælder fra januar 2018

# Indholdsfortegnelse

<b>A. Indledende bestemmelser</b>	<b>Side 3</b>	<b>E. Forhold i tilfælde af skade</b>	<b>Side 9</b>
<b>B. Hvilke skader dækker forsikringen</b>	<b>Side 4</b>	<b>F. Præmiebetaling, rapportering, ikrafttrædelse og opsigelse</b>	<b>Side 10</b>
<b>C. Generelle undtagelser</b>	<b>Side 7</b>	<b>G. Definitioner</b>	<b>Side 11</b>
<b>D. Fællesbetingelser</b>	<b>Side 8</b>		

## Kontaktoplysninger

### Salg- og kunderådgivning

Telefon: +45 88 88 81 40

E-mail: erhverv@gouda.dk

### Skadeafdelingen

Telefon: +45 88 88 81 60

E-mail: skade@gouda.dk

Forsikringsbetingelser 701

# A. Indledende bestemmelser

## Hvem kan tegne forsikringen?

Denne forsikring kan alene tegnes af rejsearrangører eller rejsebureauer, der:

1. er godkendt som forsikringstagere af Gouda Rejseforsikring,
2. opererer fra kontor i Danmark (herunder Færøerne og Grønland) og hvis rejserne udgår fra Norden og er producerede i Danmark (herunder Færøerne og Grønland) eller som underleverandør for udenlandske arrangørers pakkeprodukter i egenskab af incoming operatør,
3. har tegnet en for virksomheden normal dansk erhvervsansvarsforsikring.

Forsikringen dækker udelukkende i henhold til dansk ret.

I de følgende betingelser henviser vi til Lov om pakkerejser. Denne lov forventes revideret i juli 2018, hvorefter forsikringsbetingelserne tilpasses med opdaterede paragrafhenvvisninger.

Skaden vil blive behandlet iht. enhver tid gældende Lov om pakkerejser og efter indeværende forsikringsbetingelser med samtlige undtagelser og begrænsninger. Tegnes forsikringen uden at samtlige ovennævnte krav er opfyldt, dækker forsikringen ikke, og præmien vil blive refunderet på begæring.

## Hvem er dækket af forsikringen?

Den individuelt tegnede gruppeforsikringen, omfatter de af Gouda Rejseforsikring godkendte rejsebureauer/-arrangører, herunder filialer i Danmark og incoming operatørers filialer i udlandet, der ikke er selvstændige juridiske enheder. Herefter benævnt sikrede. Det er en forudsætning, at en meddækket filial handler i det på policen anførte rejsebureau/-arrangørs navn.

Filialer, der i udlandet agerer direkte overfor udenlandske rejsekunder, er ikke omfattet af forsikringen. Koncerndøtre, der er selvstændige juridiske enheder, anses ikke som filialer.

## Hvilke forsikringspakker kan vælges?

Forsikringen kan tegnes med en eller flere af følgende pakker:

### Forsikringspakke Basis

**Basisdækning:** Person-og tingskade, Evakuering og Eftersøgning

### Forsikringspakke Standard

Basisdækning + Tilvalgsdækning 1

**Tilvalgsdækning 1:** Formuetab og Erstatningsansvar – **EFTER AFREJSEN**

### Forsikringspakke Plus

Basisdækning + Tilvalgsdækning 1 + Tilvalgsdækning 2

**Tilvalgsdækning 2:** Formuetab og erstatningsansvar – **FØR AFREJSEN** inklusiv Varslede strejker

Det fremgår af policen, hvilken af ovenstående pakker og tilvalgsdækninger der er valgt.

### Forsikringen kan tegnes for nedenstående rejsetyper, virksomhedstyper og ydelsestyper:

- A. Pakkerejser,
- B. Indkvarteringer, transportydelse eller anden turistmæssig ydelse, der sælges alene (gælder alene outgoing), eventvirksomhed,
- C. Incoming virksomhed.

### Hvad forstås ved en skade?

Ved en skade forstås krav, der udspringer af samme oprindelige skadeårsag, uanset om følgevirkningerne først indtræffer senere, på forskellige tidspunkter og/eller under forskellige rejser.

### Hvad forstås ved skadetidspunktet?

En skade indtræffer på det tidspunkt, hvor årsagen til fejlen eller manglen opstår. Det gælder uanset, om sikrede eller rejsekunden ikke har eller burde have konstateret fejlen/manglen ved rejsen/ydelsen. Det er en forudsætning, at sikrede i henhold til eller efter en analogi til Lov om pakkerejser er ansvarlig for fejlen/manglen.

### Forsikringssummer

De enkelte forsikringssummer og delsummer fremgår under de forskellige dækninger. Det samlede erstatningsansvar pr. skade for samtlige sikrede under den udvidede ansvarsforsikring for rejsebureauer og rejsearrangører er begrænset til DKK 50 mio., som om nødvendigt fordeles forholdsmæssigt mellem de skadelidte jf. Lov om forsikringsaftaler §95, stk. 3.

# B. Hvilke skader dækker forsikringen

## Basis

### 1. Person- og tingskade

#### Forsikringssum

<b>Personskade</b>	<b>DKK 20.000.000</b>
	maksimalt pr. skade pr. sikrede
<b>Personskade</b>	<b>DKK 5.000.000</b>
	maksimalt pr. skade pr. person (skadelidte rejsekunde)
<b>Tingskade</b>	<b>DKK 5.000.000</b>
	maksimalt pr. skade pr. sikrede
<b>Tingskade</b>	<b>DKK 100.000</b>
	maksimalt pr. skade pr. person (skadelidte rejsekunde)

#### 1.1 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker sikredes erstatningsansvar for skade på person eller ting, herunder tab af forsørger, og erstatnings- og godtgørelseskrav, der er en følge af en dækningsberettiget person- eller tingskade, jf. Lov om pakkerejser § 23. Med hensyn til transportydelser/indkvartering/anden turistmæssig ydelse, der sælges alene, eventvirkosomhed, samt incoming ydelser anvendes Lov om pakkerejser analogt.

#### 1.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen?

Personskader opgøres i henhold til Lov om erstatningsansvar og tingskader i henhold til dansk rets almindelige regler om erstatning udenfor kontrakt.

#### 1.3 Selvrisiko

Forsikringen dækker ikke de første DKK 5.000,- af enhver skade. Ved skade, der berører flere sikrede, beregnes selvrisikobeløbet pr. sikrede.

### 2. Evakuering

#### Forsikringssum DKK 100.000

maksimalt pr. skade pr. sikrede

#### 2.1 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker evakuering i tilfælde af, at der opstår umiddelbar fare for, at personskade opstår under forudsætning af at Udenrigsministeriet, Statens Serum Institut eller lokale myndigheder anbefaler evakuering eller hjemrejse.

#### 2.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen?

Forsikringen dækker ekstraudgifter til foretagelse af nødvendige fareafværgende foranstaltninger, herunder omkostninger forbundet med hjemtransport, hotelophold og lignende.

### 3. Eftersøgning

#### Forsikringssum

#### Forsikringssum DKK 100.000

maksimalt pr. skade pr. sikrede

#### 3.1 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker i tilfælde af, at sikredes omsorgspligt overfor de rejsende bevirker, at sikrede er ansvarlig for en eftersøgning af en eller flere rejsende, som ikke er kommet frem til aftalt tid på aftalt sted.

#### 3.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen?

Forsikringen dækker rimelige ekstraudgifter til eftersøgning af en eller flere rejsende.

#### 3.3 Undtagelse

Forsikringen dækker ikke eftersøgning efter rejsende, der ikke er kommet frem til aftalt tid på aftalte sted til et rejsearrangement i et arktisk område.

# Tilvalgsdækning 1

## 4. Formuetab og erstatningsansvar (efter afrejsen)

### Forsikringssummer

#### Forsikringssum DKK 750.000

maksimalt pr. sikrede pr. skade

#### Forsikringssum DKK 50.000

maksimalt pr. skadelidte rejsekunde

### 4.1 Hvilke skader dækker forsikringen?

- a) afhjælpning af en mangelfuld rejse, jf. Lov om pakkerejser § 18,
- b) forholdsmæssigt afslag, jf. Lov om pakkerejser § 19,
- c) erstatningsansvar som følge af, at rejsen har været mangelfuld jf. Lov om pakkerejser § 22. Med hensyn til transportydelse/ indkvartering/anden turistmæssig ydelse, der sælges alene og eventvirkosomhed, anvendes Lov om pakkerejser analogt.
- d) **Gælder alene for Incoming virksomhed:** Regreskrav fra en udenlandsk arrangør, der til en rejsekunde har måttet give forholdsmæssigt afslag for en mangel. Manglen skal vedrøre en delydelse, som en dansk incoming operatør (som pladskontrahent) har leveret til en udenlandsk arrangørs pakkerejse eller andet arrangement.
- e) **Gælder alene for Incoming virksomhed:** Afhjælpning af en mangel ved det til den udenlandske arrangør videresolgte/ leverede incoming arrangement i det omfang den udenlandske arrangør er forpligtet og berettiget til at foretage denne afhjælpning over for sine rejsekunder.

### 4.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen?

- a) Afhjælpning - merudgifter til afhjælpning af en mangel ved direkte berørte rejser, dog maksimalt en periode på 14 dage fra den oprindelige skadeårsag og maksimalt et beløb svarende til rejsens pris.
- b) Forholdsmæssigt afslag, der opgøres i henhold til dansk retspraksis eller praksis i Pakkerejseankenævnet.
- c) Erstatningsansvar, der opgøres i henhold til gældende praksis i Pakkerejseankenævnet, Lov om erstatningsansvar, internationale konventioner samt dansk retspraksis i øvrigt.
- d) Regreskrav fra en udenlandsk arrangør opgøres i henhold til dansk retspraksis eller praksis i Pakkerejseankenævnet.

### 4.3 Selvrisiko

Forsikringen dækker ikke de første 10 % - dog minimum DKK 2.500 - af enhver skade. Ved skade, der berører flere sikrede, beregnes selvrisikobeløbet pr. sikrede. Ved skade, der ligeledes er dækket under anden dækning på forsikringen, beregnes der selvrisikobeløb pr. dækning.

# Tilvalgsdækning 2

## 5. Formuetab og erstatningsansvar (før afrejsen)

### Forsikringssummer

#### Forsikringssum DKK 25.000.000

maksimalt for samtlige sikrede pr. kalenderår

#### Forsikringssum DKK 2.000.000

maksimalt pr. skade pr. sikrede

#### Forsikringssum DKK 50.000

maksimalt pr. skade pr. person (skadelidt rejsekunde)

Forsikringssummen fordeles, om nødvendigt, forholdsmæssigt mellem flere sikrede jf. Lov om forsikringsaftaler §95, stk.3. Begrænsningen vil blive håndteret således, at dækningsberettigede skader op til maksimalt DKK 9 mio., for samtlige sikrede, vil blive udbetalt umiddelbart. Fra DKK 9 mio. og op til den maksimale sum på DKK 25 mio. pr. kalenderår vil ansvarsspørgsmålet blive afgjort, men eventuel udbetaling af kompensation afvente udgangen af kalenderåret.

### 5.1 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker sikredes ansvar i henhold til Lov om pakkerejser § 9 stk. 3 og 4 samt §§ 16 og 17 - dog begrænset til sikredes ansvar som følge af leverandørsvigt, sikredes egne fejl, uvarslede strejker, naturkatastrofer, brand, krigshandlinger eller livsfarlige sygdomme. Hvad gælder varslede strejker, se venligst pkt. 6. Varslede strejker. Forsikringen dækker i perioden fra 12 måneder fra det tidspunkt, hvor hindringen konstateres, og uanset Lov om pakkerejseres regler alene, hvis afrejse skulle have fundet sted inden for denne periode. Ophører hindringen, men indtræder den på ny efter et ophør på mindst 3 måneder, indtræder der en ny 12 måneders dækningsperiode under forudsætning af, at kunden ikke kendte eller burde kende den oprindelige hindring ved aftalens indgåelse. Med hensyn til transportydelser/indkvartering/anden turistmæssig ydelse, der sælges alene og eventarrangement, anvendes Lov om pakkerejser analogt.

### 5.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen?

Skaden opgøres i henhold til Lov om pakkerejser samt gældende praksis i Pakkerejseankenævnet.

### 5.3 Selvrisiko

Forsikringen dækker ikke de første 10 % - dog minimum DKK 5.000 - af enhver skade. Ved skade, der berører flere sikrede, beregnes selvrisikobeløbet pr. sikrede. Ved skade, der ligeledes er dækket

under anden dækning på forsikringen, beregnes der selvrisikobeløb pr. dækning.

## 6. Varslede strejker

### Forsikringssummer

#### Forsikringssum DKK 500.000

maksimalt for samtlige sikrede pr. kalenderår

#### Forsikringssum DKK 25.000

maksimalt pr. sikrede pr. kalenderår

Forsikringssummen fordeles, om nødvendigt, forholdsmæssigt mellem flere sikrede jf. Lov om forsikringsaftaler §95, stk.3. I løbet af kalenderåret vil ansvarsspørgsmålet blive afgjort, hvorimod en eventuel udbetaling af kompensation tidligst vil kunne ske i 1. kvartal det efterfølgende kalenderår.

### 6.1 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker sikredes ansvar for erstatnings- og godtgørelseskrav, der er en direkte følge af en dækningsberettiget varslet strejke. Det er et krav at strejken er kommet til almindelig offentlig kendskab senere end 96 timer før afrejse.

### 6.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen?

Skaden opgøres i henhold til Lov om pakkerejser samt gældende praksis i Pakkerejseankenævnet.

### 6.3 Selvrisiko

Forsikringen dækker ikke de første 10 % - dog minimum DKK 2.500 - af enhver skade. Ved skade, der berører flere sikrede, beregnes selvrisikobeløbet pr. sikrede. Ved skade, der ligeledes er dækket under anden dækning på forsikringen, beregnes der selvrisikobeløb pr. dækning.

# C. Generelle undtagelser

## 7. Forsikringen dækker ikke skade, der skyldes

- a) at en rejse på grund af sikredes forhold/forretningsførelse, herunder sikredes konkurs, betalingsstandsning eller økonomiske problemer af enhver art, ikke kan påbegyndes eller gennemføres som forudsat eller aftalt med kunden,
- b) at et flyselskab ikke kan gennemføre sædvanlig ruteplan pga. manglende backup i tilfælde af tekniske problemer, der er udenfor flyselskabets kontrol fx fabriktionsfejl,
- c) kontrahering med underleverandører i åbenbare økonomiske vanskeligheder,
- d) gennemførelse af rejser, som sikrede, var eller burde være vidende om, ville være behæftet med fejl eller mangler,
- e) bedrageri/underslæb begået af ansatte hos eller ejeren af sikrede,
- f) at sikrede ikke overholder Minimum Connection Time (MCT), dog minimum 2 timer, hvis der ikke er udstedt sammenhængende billetter til hele rejsen,
- g) at sikrede overfor kunden ved forsæt eller grov uagtsomhed har tilsidesat sin oplysningspligt eller afhjælpningspligt i henhold til dansk ret,
- h) at sikrede har påtaget sig et videregående ansvar end, hvad der følger af almindelige erstatningsregler. Har sikrede fraskrevet sig ret til erstatning over for andre, dækker forsikringen ikke i det omfang, Gouda Rejseforsikrings regresret herved begrænses (denne bestemmelse gælder dog ikke krydstogter),
- i) at en kundes bagage kommer for sent frem til et rejsemål uanset årsagen hertil,
- j) at kundens forventninger ikke bliver opfyldt, uanset om sikrede, har afgivet garantier herom til kunden,
- k) at kunden har benyttet luftfartøjer, søfartøj, jetski, vand- eller snescooter. Med hensyn til søfartøj, jetski og vandscooter dog alene i tilfælde af, at disse er på eller mere end 5 meters længde eller hvis motorkraften overstiger 5 hk.

### Forsikringen dækker endvidere ikke

- l) sikredes indregnede fortjeneste eller driftstab,
- m) sikredes ikke afholdte udgifter eller afholdte udgifter, der er refunderbare,
- n) bøder og bodslignende krav,
- o) skade som følge af lægelig eller alternativ behandling, uanset om sådan behandling er en del af formålet med rejsen,
- p) gentagne skader fra samme sikrede med samme hovedårsag. Gouda Rejseforsikring har ret til at pålægge sikrede en karenperiode i sådanne tilfælde,
- q) erstatning for tab af eller skade på indskrevet bagage.

### Forsikringen dækker endvidere ikke skade, der indtræder som en direkte eller indirekte følge af

- r) krig, krigslignende aktioner, oprør eller borgerlige uroligheder i lande, der af Udenrigsministeriets frarådes indrejse i,
- s) lockout, varslede strejke (se dog dækning i pkt. 6), arrest, beslaglæggelse eller anden foranstaltning af offentlig myndighed. Dog dækkes erstatning til rejsende, som uforskyldt bliver tilbageholdt på en rejse som følge af, at en eller flere af de medrejsende har problemer med pas, visa eller lignende,
- t) udløsning af atomenergi, radioaktive kræfter, bestråling fra radioaktivt brændstof eller affald.

### 7.1 Særlig bestemmelse – internationale konventioner

På områder, hvor sikrede i henhold til internationale konventioner kan begrænse erstatningen, dækker forsikringen alene erstatning op til disse grænser.

# D. Fællesbetingelser

## 8. Forsikringsperioden og anmeldelse af skade/krav

Forsikringen dækker skader indtruffet i forsikringsperioden. Skade, der anmeldes mere end 2 år efter forsikringens ophør, dækkes ikke. Herudover gælder, de almindelige regler om forældelse i Lov om forældelse af fordringer, dvs. krav skal være anmeldt indenfor 3 år, fra det tidspunkt fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab til sit krav.

## 9. Dobbeltforsikring

- a) Forsikringen dækker ikke, såfremt der er tegnet forsikring mod samme risiko i et andet selskab (bestemmelsen anvendes i forbindelse med dobbeltforsikring i Danmark),
- b) Forsikringen dækker ikke skade eller tab, der er eller burde være dækket af sikredes lovpligtige ansvarsforsikringer, anden forsikring, sikring, fond, herunder Rejsegarantifonden, eller lignende, hvad enten denne er offentlig eller privat.

## 10. Regres

I det omfang, der er tegnet speciel forsikring for en interesse, der i øvrigt måtte være omfattet af denne forsikring, bortfalder dækningen for denne interesse. Gouda indtræder i tilfælde af udbetaling i alle sikredes rettigheder desangående. Gouda Rejseforsikring vil ikke foretage regres mod denne forsikring for skader omfattet af en rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring (bestemmelsen anvendes i forbindelse med regres i Danmark).

### Right of subrogation (paragraph 10. "Regres" - in English)

The Underwriter shall be fully and completely subrogated to the rights of the Insured against parties who may be liable to provide an indemnity or make a contribution with respect to any matter which is the subject of a claim under this certificate. The Underwriter may at his own expense take over the Insured's rights against third parties to the extent of his payment made. The Insured shall cooperate with the Underwriter and provide such information and documents reasonably required by the Underwriter in order to collect and enforce his rights of subrogation. The Underwriter may institute any proceedings at his own expense against such third parties in the name of the Insured (bestemmelsen anvendes i forbindelse med regres i udlandet).

## 11. Værneting

Tvister vedrørende forsikringsaftalen afgøres efter dansk ret og anlægges ved Sø- og Handelsretten, København, Danmark.

### Legal venue and legislation

#### (paragraph 11. "Værneting" - in English)

Disputes concerning the insurance agreement shall be tried in accordance with Danish Law before the Marine and Mercantile Court, Copenhagen, Denmark.



# E. Forhold i tilfælde af skade

## 12. Afværgelse af skade

- a) Den sikrede skal, når en forsikringsbegivenhed er indtrådt, eller umiddelbar fare for dens indtræden foreligger, efter bedste evne afværge eller begrænse skaden,
- b) Hvis Gouda Rejseforsikring er forpligtet til at erstatte en skade, for hvilken den sikrede har ret til erstatning hos tredjemand, skal sikrede træffe de til sikring af Gouda Rejseforsikrings dækningskrav efter omstændighederne nødvendige foranstaltninger, indtil Gouda Rejseforsikring bliver i stand til selv at varetage sit tarv,
- c) Har Gouda Rejseforsikring i så henseende givet bestemte forskrifter, skal den sikrede så vidt muligt følge disse. Forsikringen omfatter tab eller udgifter, som forvoldes den sikrede ved efter omstændighederne forsvarlig foranstaltning af den her nævnte art på de samme vilkår og med de samme forsikringssummer, som gælder for den afværgede skade.

## 13. Anmeldelse af skade

- a) Såfremt et erstatningskrav rejses eller formodes at ville blive rejst mod sikrede, skal denne uden ophold anmelde dette til Gouda Rejseforsikring,
- b) Sikrede kan ikke på vegne af Gouda Rejseforsikring udbetale eller anerkende et erstatningskrav, medmindre dette er skriftligt godkendt af Gouda Rejseforsikring,
- c) Sikrede er forpligtet til at yde enhver bistand til sagens oplysning og afslutning.

# F. Præmiebetaling, rapportering, ikrafttrædelse og opsigelse

## 14. Præmie

- a) Præmien betales til Gouda Rejseforsikring,
- b) Præmien betales årligt forud, svarende til et realistisk forventet antal pax for hver af de af forsikringen omfattede sikrede,
- c) Præmien forfalder til betaling på ikrafttrædelsestidspunktet, Betales præmien ikke på forfaldsdagen, kan forsikringen af Gouda Rejseforsikring opsiges med 3 dages varsel for de sikrede, for hvem præmien ikke er betalt. Betales præmien inden varslets udløb, bortfalder opsigelsen,
- d) Priserne, forsikringssummerne samt selvriscici kan indeksreguleres hvert år (medmindre andet er anført på policen) ved kalenderårets begyndelse på grundlag af det af Danmarks Statistik offentliggjorte lønindeks. Ophører udgivelsen af lønindekset, eller ændres grundlaget for dets udregning, er Gouda Rejseforsikring berettiget til at fastsætte nye regler for den fremtidige indeksregulering. De nævnte forsikrings- og delsummer samt selvriscici er fastsat i 2018.

## 15. Rapportering

- a) Ved kalenderårets udgang skal sikrede udarbejde en årsopgørelse på tro og love over det samlede antal pax med hensyn til:

1. Pakkerejser,
2. Indkvarteringer, transportydelse eller anden turistmæssig ydelse, der sælges alene (gælder alene outgoing), eventvirksomhed,
3. Incoming virksomhed.

Tro- og loveerklæringen underskrives af sikredes tegningsberettigede. På basis heraf foretages en slutregulering af det forløbne års a'conto præmieindbetalinger. Erklæringen skal være Gouda Rejseforsikring i hænde senest 2 måneder efter kalenderårets udløb,

- b) Gouda Rejseforsikring er til enhver tid berettiget til at kontrollere det af sikrede opgivne antal rejsende, herunder kræve fremsendelse af revisorattesteret årsopgørelse samt kopi af indberetninger til Rejsegarantifonden. Udgiften til revisorattest betales af sikrede.

## 16. Ikrafttrædelse

Forsikringen træder i kraft på det tidspunkt, der er anført i policen og dækker bureauets ansvar fra dette tidspunkt.

## 17. Opsigelse

- a) Såfremt Gouda Rejseforsikring hos en sikret har konstateret væsentlige uregelmæssigheder og/eller falske oplysninger med

hensyn til det af dækningen omfattede antal rejsende, kan Gouda Rejseforsikring opsiges forsikringen med 3 dages varsel for så vidt angår denne sikrede,

- b) Gouda Rejseforsikring er berettiget til at ændre præmien med 3 måneders varsel til det nærmest følgende kvartal, dersom skadeforløbet eller Gouda Rejseforsikrings reassuranceaftaler tilsiger dette. Sikrede er herefter berettiget til at opsiges forsikringen overfor Gouda Rejseforsikring til ophør pr. den dato, præmieforhøjelsen ellers ville træde i kraft,
- c) Forsikringen for hver af de sikrede fortsætter, indtil den, af sikrede eller Gouda Rejseforsikring, opsiges med 3 måneders varsel til udgangen af et kalenderår,
- d) Dersom sikredes dækning i henhold til pkt. 15 a) 1, 2 eller 3 ophører, skal der foretages en slutregulering for de forløbne perioders a'conto præmieindbetalinger samt udarbejdes en Tro og love erklæring jf. pkt. 15. Erklæringen skal være Gouda Rejseforsikring i hænde senest 2 måneder efter dækningens ophør.

## 18. Hvis du er utilfreds med en afgørelse eller med Gouda Rejseforsikring

Hvis du er utilfreds med en afgørelse eller Gouda Rejseforsikrings behandling af din skade fx erstatningens størrelse eller tolkning af forsikringsbetingelserne, har du som kunde hos Gouda Rejseforsikring følgende muligheder for at klage:

### 1. Klage til Gouda Rejseforsikring

Vil du klage over vores afgørelse, den måde vi har behandlet din sag på eller vores produkt, så prøv i første omgang at kontakte den person, der har behandlet din sag eller Gouda Rejseforsikrings skadeafdeling. Kan sagen løses på den måde, vil det være smidigst for begge parter. Bliver vi ikke enige og du finder det nødvendigt at gå videre, er du velkommen til at tage kontakt til vores klageansvarlige enhed.

### 2. Klage til Goudas Klageansvarlige enhed

Du kan kontakte vores klageansvarlige enhed ved at sende e-mail eller brev.

E-mail: [klage@gouda.dk](mailto:klage@gouda.dk)

### Postadresse

Gouda Rejseforsikring  
Att.: Klageansvarlig enhed  
A.C. Meyers Vænge 9  
2450 København SV  
Danmark

# G. Definitioner

## 19. Definitioner

Til brug for denne forsikring defineres nedennævnte ord som følger:

### Afrejse/afrejsetidspunktet

Det tidspunkt sikredes kunde forlader sin bolig eller opholdssted for at tiltræde rejsen.

### Ekstraudgifter

Udgifter, sikrede alene får som følge af en skade. Skulle udgiften have været afholdt uanset skadens indtræden, er der ikke tale om ekstraudgifter.

### EU/EØS-land

Alle EU- og EFTA-lande.

### Eventvirksomhed

Når sikrede arrangerer et enkeltstående arrangement for en kunde.

### Forsikringsgiver

Gjensidige Forsikring a/s, dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA, ORG-nr. 995 568 217.

### Incoming virksomhed

Tilrettelæggelse og gennemførelse af arrangementer i forbindelse med udlændinges besøg i Norden (inkl. Færøerne og Grønland) og det øvrige Europa.

### Leverandørsvigt

Leverandørssvigt foreligger når en af sikredes underleverandører:

- går konkurs,
- træder i betalingsstandsning,
- foretager overbooking eller "change of schedule".

Ved leverandørsvigt forstås endvidere umulighed for underleverandøren på grund af brand, strømsvigt eller force majeure, der umuliggør den kontraktmæssige gennemførelse af rejsen.

### Lov om pakkerejser

Med Lov om pakkerejser menes, den til enhver tid gældende danske lovgivning som gennem EU-direktiv er indført i dansk lov.

### Pakkerejse

I henhold til enhver tid gældende Lov om pakkerejser.

### Pax

International betegnelse for passagerer.

### Rejsegarantifonden

Rejsegarantifonden er en privat, selvejende institution, hvis dækning kun bliver aktuel, når en rejseudbyder går konkurs.

### Sikrede

Med sikrede menes rejsebureau/arrangør i Danmark som på individuel basis har tegnet gruppeforsikringen Udvidet Ansvarsforsikring for rejsebureauer/arrangører.

### Sikredes egne fejl

Her menes fejl og mangler, der alene kan henføres til sikrede, herunder sikredes ansatte.

### Varslet strejke

Defineres i henhold til lokale arbejdsretlige regler i strejkelandet. I mangel af sådanne regler anvendes de danske arbejdsretlige regler analogt.

Gouda Rejseforsikring  
A.C. Meyers Vænge 9  
DK-2450 København SV  
Telefon: +45 88 88 81 40  
Telefax: +45 88 20 88 21

E-mail: [erhverv@gouda.dk](mailto:erhverv@gouda.dk)  
Web: [gouda.dk](http://gouda.dk)

- dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA  
ORG-nr. 995 568 217