

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. november 2023 blev i sag nr. 100073:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 4/7 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min hustru og jeg skulle til [by i land1] for at besøge ... og vi fik foretaget en pcr test 31/3 fredag eftermiddag i [dansk by], (vi blevet lovet svar lørdag). og skulle rejse søndag morgen 2/4 fra [dansk lufthavn]. Svar på vores pcr. test var stadigvæk ikke kommet, så fik vi ændret vores billetter til [by i land2] hvor vi havde 4 timers ventetid således at vi stadigvæk kunne nå flyet fra [by i land 2] til [by i land 1]. Men svaret kom stadigvæk ikke, så blev vi nødt til at få foretage en pcr test i [dansk lufthavn] for at kunne komme afsted. Pcr test: 5000 kr. + 1200 for ændring af billet til [by i land 2]. Det er denne udgift vi mener vores rejseforsikring burde dække, de skriver at de dækker uforskyldte og uforudsigelige udgifter. Sundhed.dk. skrev mandag den 3/4 at de undskyldte manglende tilbage meldinger på test foretaget fredag 31/3 grundet nedbrud. Vi mener vi er uden skyld i ovennævnte sag

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Refundering af ekstra udgifter."

Selskabet har i brev af 11/8 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans krav for udgiften til PCR-test samt ombooking af flybillet i forbindelse med en rejse til [by i land 1].

Klagers svar på foretaget PCR-test var udeblevet, hvorfor han var nødsaget til at få foretaget en PCR-test i [dansk lufthavn] inden afrejse. Det manglende svar på testen skyldes efter det oplyste, at der var sket en fejl i systemet.

Selskabet har afvist at dække klagers krav, da forsikringsvilkårene ikke hjemler dækning i den konkrete situation.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Årsrejseforsikring Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1 (police) og forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag 2 (vilkår).

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 12. april 2023, at klager og dennes hustru havde haft ekstra udgifter til ombooking af flybilletter fra [dansk lufthavn] til [by i land 2] samt udgifter til PCR-test forud for en rejse til [by i land 1]. Klager oplyste samtidig, at de ikke havde fået svar på en foretagen PCR-test grundet tekniske it-problemer, hvorfor de blev afvist ved indtjening og derfor havde været nødsaget til at få foretaget en ny PCR-test i [dansk lufthavn].

Selskabet afviste at dække klagers krav, da der ikke var tale om en dækningsberettigende udgift under forsikringsvilkårenes dækning om 'forsinket fremmøde', jf. vilkårenes punkt 17.8.

Vores syn på sagen

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager som kravstiller, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav, for så vidt angår de udgifter klager har fremsat krav om.

Af forsikringsvilkårenes punkt 17.8 om Forsinket fremmøde fremgår det:

A. Forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforudsigelig.

C. Forsikringen dækker:

- 1. De ekstraudgifter, du har til transport for at indhente din rejserute. Transporten skal være på samme klasse som den oprindeligt planlagte*
- 2. De ekstraudgifter, du har til kost, logi og lokaltransport*

Forsinket fremmøde

Indledningsvis bemærker vi, at klager ikke er kommet for sent frem til en flyafgang, men har derimod ved planlagt afrejse fra [dansk lufthavn] ikke modtaget de nødvendige rejsedokumenter (svar på PCR-test) til indrejse i [land 1]. Klager og dennes hustru er således kommet rettidigt frem til deres flyafgang og har herefter måtte foretage ombooking af flybilletter for flyafgangen fra [dansk lufthavn] til [by i land 2] med henblik på at afvente svaret på den foretagne PCR-test inden afrejse. Idet klager ikke er kommet for sent frem til det planlagte fly, er der allerede af denne grund ikke tale om forsinket fremmøde. For god ordens skyld bemærker vi, at det er de forsikrede personer, der skal komme for sent til afgang og ikke de nødvendige rejsedokumenter.

Det er herefter ikke afgørende, hvorvidt der er tale om en uforskyldt eller uforudsigelig situation, idet betingelsen for dækning er, at der skal være tale om et forsinket fremmøde til det planlagte transportmiddel, hvilket ikke er opfyldt i klagers tilfælde. Der er således ikke tale om, at forsinkelsen er uforskyldt og uforudsigelig.

Samtidig gør vi opmærksom på, at i de tilfælde, hvor der er tale om en uforskyldt/uforudsigelig forsinkelse, vil der alene være dækning for ekstraudgifter til transport, jf. vilkårenes punkt 17.8.C.1, hvorefter Transporten skal være på samme klasse som den oprindeligt planlagte. Ud fra dette ville der således under alle omstændigheder ikke være dækning for udgiften til PCR-test.

For en god ordens skyld skal vi afslutningsvist nævne, at vilkårenes punkt 17.9 forsinkelse på rejsen ikke er relevant for sagen, da der er hverken er tale om forsinkelse på rejsen med mere end 8 timer, og der er ej heller tale om forsinkelse grundet mekaniske svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold.

Vi fastholder afgørelsen

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter vores afgørelse i sagen og kan derfor ikke tilbyde at dække klagers udgifter til ombooking af flybilletter eller øvrige udgifter forbundet med rejsen.

Klagers krav for ombooking af flybilletten samt ny PCR-test udgør samlet 6.200 kr. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17.8 Forsinket fremmøde

A. Forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforskyldt og uforudsigelig.

...

C. Forsikringen dækker:

1. De ekstraudgifter, du har til transport for at indhente din rejserute. Transporten skal være på samme klasse som den oprindeligt planlagte
2. De ekstraudgifter, du har til kost, logi og lokaltransport"

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen skulle den 2/4 2023 rejse via land2 til land1, hvor de skulle fremvise en negativ Covid-19 PCR-test. Klageren og ægtefællen fik den 31/3 2023 foretaget en PCR-test, men pga. it-problemer forelå der fortsat ikke et testsvar, da de ankom til lufthavnen, hvorfor de ikke kunne checke ind. De fik foretaget en ny test i lufthavnen, men måtte pga. ventetiden til svar på denne test ombooke deres udrejsebilletter til et senere fly samme sag. Klageren ønsker,

Ankenævnet for Forsikring

4.

100073

at selskabet dækker udgifterne til PCR-testene og gebyret på 1.200 kr. for ombooking af flybilletter.

Selskabet har afvist at yde dækning. Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker udgift til en PCR-test. Selskabet har anført, at klageren/ægtefællen ikke er berettiget til dækning ved forsinket fremmøde, idet de ankom rettidigt til lufthavnen. Selskabet har anført, at "det er de forsikrede personer, der skal komme for sent til afgang og ikke de nødvendige rejsedokumenter".

Klageren har anført, at de er berettiget til dækning, idet de er uden skyld i sagen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 17.8, litra a fremgår det, at forsikringen dækker "hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforskyldt og uforudsigelig". Det fremgår videre af punkt 17.8, litra C, at forsikringen dækker "De ekstraudgifter, du har til transport for at indhente din rejserute. Transporten skal være på samme klasse som den oprindeligt planlagte" og "De ekstraudgifter, du har til kost, logi og lokaltransport".

Nævnet finder, at forsikringen ikke giver ret til dækning af udgifter til PCR-test i lufthavnen. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist denne del af klagerens krav.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at der ikke er tale om forsinket fremmøde i henhold efter punkt 17.8, litra a. Flertallet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist denne del af klagerens krav.

Flertallet har lagt vægt på, at klageren/ægtefællen ankom i lufthavnen rettidigt, så de kunne nå deres planlagte transportmiddel, og at det var den manglende dokumentation for en negativ

Ankenævnet for Forsikring

5.

100073

PCR-test, der medførte, at de var nødsaget til at ombooke den første del af flyrejsen til land2. En manglende dokumentation for PCR-test kan ikke betragtes som et forsinket fremmøde.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en samlet vurdering finder mindretallet, at klageren har ret til dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 17.8, litra a, om forsinket fremmøde.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes punkt 17.8, litra a, ikke indeholder en nærmere beskrivelse af, hvad der skal forstås med at "komme for sent til planlagt transportmiddel", ligesom bestemmelsen ikke oplyser de årsager til forsinkelse, der henholdsvis kan dækkes og ikke kan dækkes. Forsikringsbetingelsernes punkt 17.8, litra a, må fortolkes til fordel for klageren, jf. aftalelovens § 38 b.

Mindretallet bemærker, at det planlagte transportmiddel er flyet til land2, og at klageren/ægtefællen havde et forsinket fremmøde, idet de på grund af den manglende dokumentation for en negativ PCR-test ikke kunne nå rettidigt frem til gaten, da de ekstraordinært måtte få foretaget ny og hurtig PCR-testning i lufthavnen.

Mindretallet har også lagt vægt på, at forsinkelsen er uforskyldt og uforudsigelig, idet klageren/ægtefællen efter det oplyste fik foretaget deres PCR-test 2 dage inden afrejse, og idet de ikke kunne forudse, at testsvaret på grund af it-problemer ikke var kommet inden afrejse. Mindretallet bemærker, at land1 stillede krav om, at en PCR-test maksimalt måtte være 48 timer gammel.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

100073

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand