

Ankenævnet for Forsikring

Den 12. juni 2024 blev i sag nr. 101074:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 29/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har været på en backpack tur med udrejse fra Danmark og slut destination i [land1] fra d 1/8 til 1/9 2023. Alle flybilletter var købt inden afrejse fra Danmark.

Den 31/8 fløj jeg fra [land2] til [land3]. Herefter var det meningen at jeg skulle flyve videre til [land1], med en mellemlanding i [land4]. Da jeg lander i [land3], modtager jeg en mail om at mit fly fra [land4] til [land1] er rykket cirka 3 timer tilbage pga. en [kraftig storm] i [land1], og jeg kan dermed ikke nå det. Jeg snakker med [flyselskab], der ikke kan sætte mig på et tidligere fly. Jeg ender med at flyve til [land4], hvor jeg her må vente 1,5 døgn til at [den kraftige storm] er ovre, og det næste fly afgår til [land1].

Jeg har været i kontakt med flyselskabet af 2 omgange, som ikke kunne dække udgifter til et luft-havnshotel og kost. Derfor betaler jeg selv, men sender mine kvitteringer til mit forsikringsselskab efterfølgende. Dog får jeg afslag af mit forsikringsselskab, som har revurderer sagen flere gange, og fastholder at jeg ikke er dækket. De afslår ansøgning med begrundelsen at udrejsen ikke er sket fra Danmark (Se bilag 'Mail – sidste afslag'). Dette er jeg uenig i, og ser denne rejse for at være et samlet rejsearrangement, da alle billetter, både fly og tog, på min rundrejse er købt inden afgang fra Danmark. Desuden vil jeg gøre opmærksom på, at jeg ikke har opholdt i [land3] i 29 dage, som skrevet i afgørelsen. Jeg har været på en rundrejse rundt i [land3] og [land2], alt sammen planlagt som en samlet tur inden udrejse. Jeg anser det for mærkeligt at en verdensrejseforsikring ikke dækker ved rundrejser/backpack turer, når det hele at planlagt og købt samlet inden afrejse, med en fast samlet rejseplan.

Jeg vil tydeliggøre at dette ikke har været individuelle eller selvstændige rejser der har blevet planlagt undervejs. Jeg har dokumenteret overfor forsikringsselskabet at jeg har købt alle billetter inden afrejsen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få dækket udgifter til kost og logi for det 1,5 døgn jeg strandede i [land4] på grund af en tyfon."

Selskabet har den 7/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 21.09.2023 anmelder klager en skade hos vores samarbejdspartner, Falck Global Assistance, der skadesbehandler på vores rejseskader. Klager ønsker at vi dækker hendes ekstra rejseudgift, da der sker en forsinkelse ifm. hendes rejse fra [land4] til [land1].

Udfordringen med dette er, at vi kun dækker rejseforsinkelse, hvis forsinkelsen sker ifm. afrejse 'fra Danmark'. Se udklip fra pkt. 11.18 i ...-vilkårene.

Klagers rejseprogram har set således ud:

1. [Danmark] til [land3] fra den 01.08.2023 – 02.08.2023.
2. [land3] til [land4] fra den 31.08.2023 – 01.09.2023.
3. [land4] til [land1] fra den 02.09.2023 kl. 10.00 – 02-09-2023 kl. 14.00.

11.18 Forsinket fremmøde

11.18.1 Dækningen omfatter dokumenterede ekstraudgifter til indhentning af fastlagt rejserute ved udrejse med fly, tog, skib, eller bus, hvis du uforstyldt og uforudseligt møder forsinket til det fastlagte udrejse-tidspunkt, og derfor ikke kommer med på rejsen som planlagt.

Det er en betingelse for dækning, at udrejse sker fra Danmark, og at rejsen er bestilt senest 24 timer før afrejsen fra hjemmet. Udrejse fra international lufthavn i Hamburg eller Malmø (Sturup) sidestilles med udrejse fra Danmark. Der skal endvidere være indlagt nødvendig tid til at skifte mellem to transportmidler.

Generelt når man flyver sker 'afrejsen' fra en lufthavn/nation og her er alle nok enige om, at 'afrejsen' sker fra Danmark og derved er første del af kravet for 'forsinket fremmøde', opfyldt.

Herefter lander klager i [land3] og rejser først igen efter ca. 29 dage. Derved er der ikke tale om en eventuel mellemlanding eller lignende og klager forlader selvfølgelig også lufthavnen.

Derved er '1 led' af rejsen afsluttet og der er derved ikke længere mulighed for dækningen 'Forsinket fremmøde', da resten af rejse ikke sker med 'afrejse fra Danmark'."

Klageren har telefonisk den 17/5 2024 oplyst, at hun blev i land1 i en længere periode, og at hun først rejste til Danmark efter udløb af forsikringens maksimale dækningsperiode på 60 dage. Det fremgår af selskabets samarbejdspartners svar til klageren:

"Revurdering

På baggrund af den nye information har Falck Global Assistance vurderet, at der ikke foreligger ny information,. som kan ændre afgørelsen.

Du er ikke dækket for forsinket fremmøde (punkt 11.18), da det er en betingelse, at udrejsen sker fra Danmark. Da din udrejse skete fra [land3], opfylder du ikke dette punkt i betingelserne.

Du er heller ikke dækket for transportforsinkelse (punkt 11.19), da det her er et krav, at du skal komme for sent til feriestedet. Feriestedet tolkes som slutdestinationen på udrejsen eller hjemrejsen. Da der her er tale om "en rejse i rejsen", falder det lidt imellem to stole og opfylder dermed ikke kravet for nogle af de to dækninger."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"11. Verdensrejse

11.18 Forsinket fremmøde

11.18.1 Dækningen omfatter dokumenterede ekstraudgifter til indhentning af fastlagt rejserute ved udrejse med fly, tog, skib, eller bus, hvis du uforskyldt og uforudseligt møder forsinket til det fastlagte udrejsetidspunkt, og derfor ikke kommer med på rejsen som planlagt.

Det er en betingelse for dækning, at udrejse sker fra Danmark, og at rejsen er bestilt senest 24 timer

før afrejsen fra hjemmet. Udrejse fra international lufthavn i Hamburg eller Malmø (Sturup) side-stilles med udrejse fra Danmark. Der skal endvidere være indlagt nødvendig tid til at skifte mellem to transportmidler.

11.18.2 Erstatningen er begrænset til rejsens pris (max. fly/ økonomiklasse) til det første bestemmelsessted.

11.18.3 I tilfælde af krav om erstatning indsendes dokumentation for årsagen til forsinkelsen og for ekstraudgifterne til os.

11.19 Transportforsinkelse

11.19.1 Dækningen yder erstatning, hvis dit planlagte ankomsttidspunkt enten til feriestedet eller til Danmark er forsinket mere end 6 timer.

Det er en betingelse for dækning, at

- rejsearrangøren har fastlagt tidspunkterne mindst 24 timer før den respektive ud-/hjemrejse skal påbegyndes
- forsinkelsen skyldes klimatiske forhold eller mekaniske (herunder tekniske) årsager.

11.19.2 Erstatningen ydes med 1.220 kr. (2023) pr. påbegyndt døgn, dog max. 5.236 kr. (2023) pr. sikret person.

11.19.3 Ved krav om erstatning indsendes rejsebevis og dokumentation fra transportselskabet for årsagen til forsinkelsen til os."

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 1/8 2023 på rundrejse. Klageren blev på grund af dårligt vejr forsinket på sin rejse til land1, og hun måtte opholde sig i land4 – hvor hun skulle mellemlande – i halvandet døgn. Klageren ønsker udgiften til kost og logi i land4 dækket. Klageren opholdt sig herefter i land1 i en længere periode og rejste først retur til Danmark efter udløbet af forsikringens maksimale dækningsperiode på 60 dage.

Selskabet har afvist at yde dækning for forsinket fremmøde, idet dette alene dækkes ved udrejse fra Danmark. Selskabet har anført, at klagerens udrejse fra Danmark skete den 1/8 2023, og at udrejse derfor var afsluttet, da hun blev forsinket i land4. Selskabet har afvist at yde dækning for transportforsinkelse. Selskabet har anført, at "Du er heller ikke dækket for transportforsinkelse (punkt 11.19), da det her er et krav, at du skal komme for sent til feriestedet. Feriestedet tolkes som slutdestinationen på udrejsen eller hjemrejsen. Da der her er tale om "en rejse i rejsen", falder det lidt imellem to stole og opfylder dermed ikke kravet for nogle af de to dækninger".

Klageren har anført, at alle flybilletter var bestilt inden afrejse fra Danmark, og at hun anser rejsen som et samlet rejsearrangement. Klageren har oplyst, at hun den 31/8 fløj fra land2 til land3, og at det var meningen, at hun skulle flyve videre til land1 med en mellemlanding i land4. Da hun lander i land3, modtager hun en mail om at "mit fly fra land4 til land1 er rykket cirka 3 timer tilbage pga. en kraftig storm i land1", og hun kan dermed ikke nå det. Hun ender med at flyve til land4, hvor hun venter 1,5 døgn til, at den kraftige storm er ovre og det næste fly afgår til land1. Klageren har anført, at "Jeg anser det for mærkeligt at en verdensrejseforsikring ikke dækker ved rundrejser/backpack turer, når det hele er planlagt og købt samlet inden afrejse, med en fast samlet rejseplan".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11.18 (forsinket fremmøde), at "Dækningen omfatter dokumenterede ekstraudgifter til indhentning af fastlagt rejserute ved udrejse med fly,

tog, skib, eller bus, hvis du uforskyldt og uforudseligt møder forsinket til det fastlagte udrejsetidspunkt, og derfor ikke kommer med på rejsen som planlagt. Det er en betingelse for dækning, at udrejse sker fra Danmark, og at rejsen er bestilt senest 24 timer før afrejsen fra hjemmet".

Det fremgår af punkt 11.19 (transportforsinkelse), at "Dækningen yder erstatning, hvis dit planlagte ankomsttidspunkt enten til feriestedet eller til Danmark er forsinket mere end 6 timer. Det er en betingelse for dækning, at • rejsearrangøren har fastlagt tidspunkterne mindst 24 timer før den respektive ud-/hjemrejse skal påbegyndes • forsinkelsen skyldes klimatiske forhold eller mekaniske (herunder tekniske) årsager. ... Erstatningen ydes med 1.220 kr. (2023) pr. påbegyndt døgn, dog max. 5.236 kr. (2023) pr. sikret person".

Nævnet bemærker, at en planlagt rejse med flere forskellige destinationer anses som et samlet hele og ikke som individuelle rejser. Nævnet henviser til sagerne 82648 og 95199.

Forsinket fremmøde

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 11.18 om forsinket fremmøde. Klageren er således ikke berettiget til dækning af ekstraudgifter til kost og logi i land4.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der alene ydes dækning ved udrejse fra Danmark, og at der ikke var tale om udrejse, da klageren skulle rejse fra land3 til land1 via land4, idet klageren på dette tidspunkt allerede havde opholdt sig i udlandet i omkring en måned.

Transportforsinkelse

Nævnet finder, at klageren har ret til dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 11.19 om transportforsinkelse. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal fastsætte erstatningen i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Nævnet bemærker, at erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne ydes med et fast beløb pr. påbegyndt døgn.

Ankenævnet for Forsikring

6.

101074

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren skulle til land1, og at hun – da hun var i land3 – fik besked om, at afrejsetidspunktet for hendes næste fly var ændret på grund af kraftig storm, hvilket indebar, at hun måtte vente 1½ døgn i land4, før hun som planlagt kommer til land1. Dette hændelsesforløb udgør efter nævnets opfattelse en transportforsinkelse, og kravet i forsikringsbetingelserne er opfyldt, idet klagerens planlagte ankomsttidspunkt til feriestedet – her land1 – er forsinket mere end 6 timer, og idet forsinkelsen skyldes klimatiske forhold.

Nævnet har også lagt vægt på, at udtrykket "feriestedet" – selvom det står i bestemt form – ikke med rimelighed kan fortolkes således, at der på en rundrejse kun kan være ét feriested for den rejsende, og at land1 derfor må betragtes som et feriested for klageren.

Nævnet bemærker, at udtrykket "ud-/hjemrejse" heller ikke med rimelighed kan fortolkes således, at det på en ferierejse alene ydes dækning for transportforsinkelse til og fra bopælslandet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Købstædernes Forsikring GS, skal anerkende, at klageren er berettiget til dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 11.19 om transportforsinkelse. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal fastsætte erstatningen i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

101074

Formand