

Ankenævnet for Forsikring

Den 11. september 2024 blev i sag nr. 101454:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 5/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi (4 voksne og 3 børn) skulle efter planen rejse fra [lufthavn1 (lufthavn tæt på Danmark)] ([flyselskab1]) med tilslutningsfly ([flyselskab2]) fra [lufthavn2] til [land] den 1. juli 2022, og vi ankom til [lufthavn1] dagen før det for at overnatte på et hotel, så vi vidste, at vi ville være i lufthavnen i god tid (kl. 12) til check-in og sikkerhed. Vi kom igennem check-in og sikkerhed i god tid. En time før afgang (planlagt til kl. 17) kunne vi dog se på skærmen, at vores fly var blevet aflyst. Havde vi vidst det i god tid, havde vi været i stand til at tage i bil til [lufthavn2] og nå det connecting flight derfra.

Vi måtte hente vores bagage og gik ud for at stå i kø for at vente på hjælp ved [flyselskab1]-helpdesk i check-in området. Køen var dog meget lang, og de havde kun én person til at assistere i helpdesk. Vi forsøgte at ringe til alle de kontaktnumre, vi kunne finde, men overalt blev vi mødt af en telefonsvarer, der fortalte os, at vi skulle prøve igen senere. Ved 20-tiden lukkede kvinden i helpdesk skranken, og vi var kun halvvejs i køen.

Vores vennepar, som vi skulle rejse med, ringede til deres forsikringsselskab (Gjensidige Forsikring) for hjælp, men de kunne ikke hjælpe dem. Jeg troede på det tidspunkt, at vi havde samme forsikringsselskab (Gjensidige Forsikring = GF), så derfor tog jeg ikke kontakt til GF på dette tidspunkt.

Vi overnattede igen på et hotel i [by/lufthavn1] og kom tilbage for at vente i helpdesk-køen næste dag. Vi var der før klokken 9, og der var igen mange mennesker der ventede. Da vi var de næste i køen for at få hjælp, lukkede hun skranken og gik hjem. Ingen erstattede hende, og vi kunne ikke gøre noget ved det. Lufthavnschefen forsøgte at kontakte [flyselskab1], men han kunne heller ik-

Ankenævnet for Forsikring

2.

101454

ke få hjælp. I den tid, vi ventede i køen, forsøgte vi stadig at kontakte [flyselskab1] telefonisk, men ingen svarede.

Derudover forsøgte vi at oprette forbindelse til [rejsearrangøren]-support via telefon og e-mail på den oprindelige afrejsedag (1. juli 2022). Dagen efter (2. juli 2022) fik vi et digitalt svar ... , at vi ville få assistance 'i de følgende dage'.

Vi havde ingen anden mulighed end at rejse tilbage til Danmark og vente på at få kontakt/hjælp fra [rejsearrangøren], [flyselskab1] eller [flyselskab2]. Vi forsøgte at ringe til både [flyselskab1] og [flyselskab2] flere gange på køreturen hjem til Danmark, men vi fik hver gang en telefonsvarer.

Da vi kom til Danmark, og det gik op for mig at GF ikke er det samme som Gjensidige Forsikring ringede jeg d. 4. juli til GF og talte med Han fortalte, at da vi ikke havde påbegyndt rejsen, var der ikke noget, GF kunne hjælpe os med.

Det er denne afgørelse, jeg undrer mig over og gerne vil klage over.

Vores flyinformation/rejseplan er:

Bookingreference: ...

Dato: 05-04-2022

Udgående:

Afgang [lufthavn1] 01-07-2022 17:00 med [flyselskab1]

Afgang [lufthavn2] 01-07-2022 20:40 med [flyselskab2]

Hjemgående:

Afgang [land] 15-07-2022 12:10 med [flyselskab2]

Afgang [lufthavn2] 15-07-2022 20:30 med [flyselskab1]

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At opnå en økonomisk kompensation (gennem vores rejseforsikring) for vores aflyste rejse."

Selskabet har den 17/6 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledningsvis bekræftes, at ... har tegnet Rejseforsikring ferie og fritid her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 31-1 er gældende.

Klagen vedrører selskabets afvisning af at dække tabet af rejse til [land] over medlemmets rejse- og afbestillingsforsikring.

Sagsfremstilling

Vores medlem og dets familie kørte til [lufthavn1] den 30. juni 2022, hvor de overnattede på et hotel, da de skulle flyve til [lufthavn2] næste dag og derfra videre til [land]. Rejsen var planlagt til at foregå fra den 1. til den 15. juli 2022.

Medlemmet ankom til lufthavnen i god tid, checkede ind og ventede på flyafgangen. En time før afgang blev medlemmets fly aflyst. Herefter forsøgte medlemmet forgæves at kontakte deres rejsearrangøren ... samt [flyselskab1].

Medlemmet rettede ikke henvendelse til GF eller GF's alarmcentral, da medlemmet fejlagtigt troede, at de var forsikret hos Gjensidige Forsikring.

Medlemmet valgte at tilbringe endnu en overnatning på et hotel i [by/lufthavn1], men kørte hjem til Danmark dagen efter, da de stadig ikke kunne komme i kontakt med [rejsearrangøren] eller [flyselskab1].

Den 4. juli 2022 anmeldte medlemmet skaden telefonisk til GF Forsikring, hvor selskabets sagsbehandler afviste medlemmets kompensationskrav for tabet af rejsen. Sagsbehandleren afviste medlemmets krav under henvisning til, at medlemmet som følge af flyaflysningen i [lufthavn1] havde valgt at afbryde ferien ved at rejse hjem til Danmark. Sagsbehandleren oplyste desuden medlemmet om, at selskabet havde dækket udgifter til nye flybilletter, hvis de var blevet og havde booket nye flybilletter for at fortsætte rejsen. Sagsbehandleren sendte derefter en mail til medlemmet med links til flyforsinkelse.dk samt Forbrugerrådet Tænk, hvor medlemmet kunne læse om deres rettigheder ved flyaflysninger.

Den 5. juli 2022 kontaktede medlemmet igen selskabet, da de nu mente, at det ikke var afbestillingsforsikringen, men deres rejseforsikring, der skulle dække tabet, idet de havde påbegyndt deres

rejse. Sagsbehandleren afviste igen dækning under henvisning til, at selskabet på grund af medlemmets afbrydelse af ferien og hjemrejse til Danmark ikke kunne yde dækning for nye flybilletter til [land].

Herefter hørte selskabets ikke yderligere fra medlemmet før medlemmets klage til Ankenævnet for Forsikring af den 10. april 2024.

Selskabets begrundelse for afvisning

Selskabet vil indledningsvis gerne præcisere, at vi på intet tidspunkt har afvist dækning med den begrundelse, at medlemmet ikke havde påbegyndt rejsen. Tværtimod har vi under hele forløbet anerkendt, at medlemmet:

1. Havde påbegyndt rejsen.
2. Afbrød rejsen ved at returnere til Danmark.

Afbestillingsforsikringen

Forsikringen dækker afbestilling af rejse, når det kan dokumenteres, at den bestilte rejse ikke kan påbegyndes på grund af akut sygdom, tilskadekomst eller dødsfald jf. forsikringsbetingelserne punkt 4.2.1.

Selskabet har afvist at dække kravet med henvisning til, at det for det første er en forudsætning for at opnå dækning under afbestillingsdækningen, at rejsen ikke er påbegyndt. For det andet er der ikke indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som giver medlemmet ret til erstatning i henhold til reglerne om afbestilling i forsikringsbetingelserne.

Kompensation for ødelagte rejsedøgn

Ødelagte rejsedøgn dækker udelukkende den sikrede der bliver hospitalsindlagt på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, bliver syg- eller hjemtransporteret, rejser hjem på grund af en dækningsberettiget hjemkaldelse eller ordineres ro og hvile i ferieboligen på grund af akut sygdom jf. forsikringsbetingelserne punkt 3.9.

Erstatningsrejse

Der kan ydes erstatningsrejse hvis sikrede bliver hospitalsindlagt i mindst halvdelen af den planlagte

rejseperiode på grund af akut sygdom eller tilskadekomst jf. forsikringsbetingelserne punkt 3.8.

Selskabet har afvist dækning med, at årsagen til rejseafbrydelsen, ikke kan henføres til de positivt nævnte dækningsberettigende skadeårsager i forsikringsbetingelsernes kompensationsdækninger for Ødelagte rejsedøgn eller Erstatningsrejse.

Forsinket fremmøde

Forsikringen dækker rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til transport, når sikrede uforskyldt og uforudseeligt kommer for sent til det planlagte transportmiddel og derfor ikke kan gennemføre rejsen som planlagt jf. forsikringsbetingelser punkt 3.7.

Det er en forudsætning for dækning, at medlemmet faktisk fremmøder og ankommer for sent til det planlagte transportmiddel. Allerede fordi, at medlemmet valgte at afbryde rejsen, og dermed ikke fremmødte til afgang i [lufthavn2], kan der ikke ydes dækning for køb af nye flybilletter fra [lufthavn2] til medlemmets endelige rejsedestination.

Det bemærkes i øvrigt, at:

- Medlemmet mødte ikke for sent op til flyafgangen fra [lufthavn1] til [lufthavn2], og at flyaflysningen fra [lufthavn1] til [lufthavn2] ikke udgør en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på medlemmets rejseforsikring.

- Hvis man har købt hele flyrejsen gennem én rejsearrangør, er det rejsearrangørens ansvar at sikre, at kunden når frem til sin endelige destination. Det er selskabets vurdering, at billetudbydere som [rejsearrangør], kendt som Online Travel Agencies (OTA), også er forpligtet til at sørge for, at kunderne når frem til deres endelige destination.

- Rejseforsikringen dækker ikke tab, skade eller udgift, der er dækket af anden forsikring, eller der kan kræves betalt fra anden side, herunder rejsebureau eller transportselskaber. Selskabet hæfter dermed sekundært i forhold til medlemmets rejsearrangør. De risici, der er forbundet med at købe

flybilletter gennem en billetudbyder, herunder eventuelle afledte tab som følge af kommunikationsvanskeligheder med [rejsearrangør], kan under ingen omstændigheder pålægges GF Forsikring. Hvis der opstår problemer med en billetudbyder, anbefaler Trafikstyrelsen, at man som forbruger kontakter Forbruger Europa eller Nævnenes Hus for videre vejledning. Medlemmet burde således

først og fremmest fremsætte kravet mod [rejsearrangør] og/eller [flyselskab], og var / er det ikke muligt, er det selskabets opfattelse, at medlemmet har pligt til at søge at gennemtvinge sin ret til en kontant erstatning for tabet af rejsen ved at klage til Forbruger Europa eller Nævnenes Hus.

Sammenfatning

At medlemmet ikke kunne komme i kontakt med [rejsearrangør] eller flyselskabet, samt at medlemmet valgte en såkaldt billetudbyder ([rejsearrangør]) og ikke et dansk pakkerejseselskab som rejsearrangør, kan på ingen måde belaste GF Forsikring eller medføre, at GF Forsikring er forpligtet til at dække ud over rejseforsikringsbetingelsernes dækningsbestemmelser. Det kan heller ikke

komme GF Forsikring til last, at medlemmet ikke rettede henvendelse til selskabets alarmcentral, idet medlemmet var i en vildfarelse om, hvilket forsikringsselskab deres rejseforsikring tilhørte. Slutteligt er det heller ikke afgørende for dækning, om det rent faktisk var muligt at booke en anden flyafgang fra [lufthavn1] til [lufthavn2] eller fra [lufthavn1] til medlemmets endelige destination i [land].

Sammenfattende fastholder selskabet sin afvisning, idet vi vurderer, at der ikke er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som berettiger medlemmet til erstatning i henhold til forsikringsbetingelsernes regler om afbestilling, ødelagte rejsedøgn/erstatningsrejse eller forsinket fremmøde."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"2.3 Hvor længe dækker forsikringen

...

Rejseforsikringen træder i kraft, når sikrede forlader sin private bopæl eller sit opholdssted i Danmark, og ophører ved hjemkomsten til sikredes private bopæl eller opholdssted i Danmark.

...

3.6 Transportforsinkelse

3.6.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis sikredes* planlagte rejse med fly, tog, skib eller bus er forsinket med mere end 8 timer. Der er en betingelse, at den planlagte transport med tog, skib eller bus, er i forbindelse med udrejsen fra eller hjemrejsen til Danmark.

3.6.2 Erstatning og dokumentation

Forsikringen omfatter dokumenterede nødvendige og rimelige udgifter til fortæring og eventuel overnatning med indtil 1.335 kr. (basisår* 2021) pr. påbegyndt døgn, maksimalt 5.563 kr. (basisår 2021) pr. sikret.

Forsinkelsen beregnes i forhold til den ordinære rejseplan med de ændringer, der måtte være oplyst før rejsens begyndelse af transportselskabet eller rejsebureauet.

Erstatningspligten er betinget af, at forsinkelsen skyldes mekaniske forhold på transportmidlet eller klimatiske forhold.

Forsikringen dækker ikke, hvis udgifterne bliver betalt af transportselskabet, rejsebureauet eller andre.

Sikrede skal i videst mulige omfang dokumentere årsagen til det transportforsinkelsen.

3.7 Forsinket fremmøde

3.7.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til transport, hotelophold og

fortæring, når sikrede* uforudseeligt og uforudseeligt kommer for sent til det planlagte transportmiddel og derfor ikke kan gennemføre rejsen som planlagt.

...

3.8 Erstatningsrejse

3.8.1 Forsikringen dækker

...

Det er en forudsætning for erstatning, at sikrede*:

3.8.1.1.1 Bliver hospitalsindlagt i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra første dag sikrede er hospitalsindlagt uanset indlæggelsestidspunktet.

3.8.1.1.2 Må hjemtransporteres, jf. punkt 3.2, på grund af egen akut opstået sygdom eller tilskadekomst, der er opstået under første halvdel af den planlagte rejseperiode og sikrede ikke rejser retur. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

3.8.1.1.3 Rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode, og ikke rejser retur, som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 3.3. Dækningen gælder ikke for ferierejser i Danmark. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

...

3.9 Kompensation for ødelagte rejsedøgn

3.9.1 Forsikringen dækker

...

3.9.1.1 Der ydes ikke kompensation, hvis sygdommen/tilskadekomsten giver ret til erstatningsrejse, jf. punkt 3.8.

3.9.1.2. Ødelagte rejsedøgn dækker udelukkende den eller de sikrede*, der:

3.9.1.2.1 Bliver hospitalsindlagt på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra første dag sikrede er hospitalsindlagt.

3.9.1.2.2. Bliver syge- eller hjemtransporteret, jf. punkt 3.2, efter aftale med GF Forsikrings alarmcentral på grund af egen, akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

3.9.1.2.3. Rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 3.3 eller rejser hjem som sygeledsager, jf. punkt 3.4 Dækningen gælder ikke for ferierejser i Danmark. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

3.9.1.2.4 Ordineres ro eller hvile i ferieboligen på grund af egen akut opstået sygdom eller tilskadekomst, kræver GF Forsikring, at sikrede har en erklæring fra den behandlende læge på feriestedet med diagnose og forslag til behandling.

Ordineret ro eller hvile regnes tidligst fra dagen, hvor sikrede havde første lægebesøg, og der skal kunne fremvises erklæring fra behandlende læge på feriestedet.

...

4. Afbestillingsforsikring

...

Dækningen omfatter afbestilling af rejse:

4.2.1 Når det ved lægeattest dokumenteres, at den bestilte rejse ikke kan påbegyndes på grund af akut sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos en af de sikrede*, en rejseledsager* eller disses:

...

4.2.2 Når afbestillingen umiddelbart inden afrejsen skyldes, at sikrede ikke kan rejse på grund af:

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

101454

..."

Ankenævnet for Forsikring

8.

101454

Nævnet udtaler:

Klageren og familie kørte den 30/6 2022 til en udenlandsk by, hvorfra de den 1/6 2022 skulle rejse videre på ferie med en mellemlanding. De ankom rettidig til lufthavnen og checkede ind, men en time inden afgang blev deres fly aflyst. De forsøgte forgæves at kontakte flyselskab og rejsearrangør, og de valgte efter endnu en overnatning i den udenlandske by at køre retur til Danmark. Klageren ønsker en økonomisk compensation for den aflyste rejse.

Selskabet har afvist at yde dækning. Selskabet har anført, at der ikke kan ydes afbestillingsdækning, da de allerede havde påbegyndt deres rejse. Selskabet har anført, at der ikke kan ydes compensation for ødelagte rejsedøgn eller erstatningsrejse, da der ikke har været tale om sygdom eller tilskadekomst. Selskabet har anført, at der ikke kan ydes dækning for forsinket fremmøde, da det er en forudsætning for dækning, at forsikringstageren fremmøder og ankommer for sent til det planlagte transportmiddel, hvilket ikke var tilfældet i lufthavn2, idet de havde afbrudt deres rejse. Selskabet har anført, at klageren ikke kontaktede selskabets alarmcentral.

Klageren har anført, at de ikke kontaktede selskabet, da hun havde været i en vildfarelse om, at GF Forsikring ikke er Gjensidige Forsikring og nogle bekendte i samme situation forgæves kontaktede Gjensidige Forsikring.

Afbestilling

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til afbestillingsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ydes afbestilling, hvis klageren ikke kan rejse/påbegynde sin rejse, som følge af de i betingelsernes punkt 4.3 oplistede årsager, at klageren og familien havde påbegyndt deres rejse, da de tog til en udenlandsk by for at overnatte, og at deres situation i øvrigt ikke fremgår af bestemmelsens dækningsberettigende afbestillingsgrunde.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

101454

Ankenævnet for Forsikring

10.

101454

Erstatningsrejse og kompensation for ødelagte rejsedøgn

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til erstatningsrejse og kompensation for ødelagte rejsedøgn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes punkt 3.8 og 39. indeholder udtømmende lister over situationer, hvor der ydes erstatningsrejse og kompensation for ødelagte rejsedøgn, og at klagerens situation ikke fremgår heraf.

Forsinket fremmøde

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.7.1, at "forsikringen dækker rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til transport, hotelophold og fortæring, når sikrede uforskyldt og uforudseeligt kommer for sent til det planlagte transportmiddel og derfor ikke kan gennemføre rejsen som planlagt".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til dækning ved forsinket fremmøde.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de ankom til lufthavn1 rettidigt, og at de aldrig ankom til lufthavn2, idet de valgte at afbryde rejsen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand