

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. oktober 2024 blev i sag nr. 101800:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 10/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"Køber en rejse gennem [rejsebureau] for at rejse søndag d. 24.3. med min familie til [udenlandsk by] med [flyselskab].

Jeg betaler, har reservationer og modtager beskeder fra [flyselskab] om at jeg skulle checke-ind. Det får jeg ikke lov ved deres app eller hjemmeside dagen inden (d. 23.3).

Jeg kommer til lufthavnen i god tid, kan ikke tjekke ind ved automaten, eller counter. Bliver sendt til [flyselskab] Service Desk. Der siger de at mine billetter er 'suspenderet'. Begynder en lang række telefonsamtaler med [rejsebureau], [flyselskab], SOS International (som er agent for Alm. Brand). De løser ikke problemet, så flyvet letter med os i lufthavnen, jeg mister derfor værdien af mine billetter, mit hotelophold og billeje.

Jeg begynder så sagen med Alm. Brand, hvor jeg har rejseforsikring via det [kreditkort] som jeg brugte til at betale for turen. De siger at de dækker ikke. Dog er det aldrig klar for mig hvorfor de ikke gør det: det var en hændelse udenfor min 'skyld', og jeg har ikke været beruset, været med i en slagsmål eller lavet noget ulovligt, som er undtagelserne i deres betingelser.

Jeg klager ved at citere ovenstående. De afviser min klag. De henviser til en helt urelateret sag hvor rejsende endda fik lov at rejse. Min er en helt anden situation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker tabet af mine flybilletter, hotelophold og bilforsikring."

Ankenævnet for Forsikring

2.

101800

Selskabet har den 2/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Alm. Brand har afvist at dække udgifter til flybilletter, hotelophold og billeje i forbindelse med en rejse til [udenlandsk by], som vores kunde valgte at afbryde da hans flybilletter var blevet suspenderet.

Sagsforløb

Vores kunde, i det følgende kaldet klageren, er via sit [kreditkort] omfattet af en rejseforsikring i Alm. Brand. Gældende forsikringsbetingelser er vedlagt af klageren.

Klageren anmelder den 2. april 2024, at han har måtte afbryde sin rejse til [land] fra den 24. – 28. marts 2024. I anmeldelsen oplyser klageren, at han dagen inden afrejse, den 23. marts 2024, forgæves forsøgte at tjekke ind online. Han ringede derfor til [flyselskab], som sagde at det ikke var noget problem, men at han bare skulle komme i god tid i lufthavnen inden afgang. På afrejsedagen, den. 24. marts 2024, ankom klageren og hans familie til lufthavnen 2-2 1/2 time før afgang, men de kunne hverken tjekke ind ved automaterne eller ved skranken. De blev henvist til [flyselskab] Service Desk, som sagde at deres flybilletter var suspenderet, og at han skulle kontakte [rejsebureau], hvor han havde købt billetterne. Efter 3 timer, var det stadig ikke lykkedes at løse problemet, hvorfor klageren opgav at rejse.

Kopi af skadeanmeldelsen vedlægges som bilag 1.

I mail af 17. april 2024 meddeler vi klageren, at vi desværre ikke kan imødekomme hans krav om erstatning, idet rejseforsikringen ikke dækker tab, som skyldes problemer med rejsedokumenter som f.eks. flybilletter.

Kopi af mailen vedlægges til orientering som bilag 2.

I mail af samme dag, klager klageren over afgørelsen. Kopi af mailen vedlægges som bilag 3.

I mails af henholdsvis 17., 18. og 19. april samt 14., 15. og 16. maj 2024 har vi yderligere korrespondance med klageren omkring sagen, hvorefter han henvises til vores klageansvarlige, som fastholder afgørelsen i brev af 29. maj 2024. Denne mail er fremlagt af klageren.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, men har ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at den, der rejser et krav mod selskabet, skal bevise eller sandsynliggøre kravets rigtighed og størrelse,

I den konkrete sag finder vi, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 32 om forsinket fremmøde fremgår det:

'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.

...

33. Flyforsinkelse og indstillet fly

Nøddindkøb og ophold ved flyforsinkelse:

33.A Flyforsinkelse

Hvis en flyforsinkelse oversiger 3 timer, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til indkøb af toiletartikler, beklædningsgenstande, kost, logi*, aviser og blade samt til transport til og fra lufthavn. Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter, jf. nedenstående:*

...

33.B Indstillet fly

Er den planlagte flyforbindelse aflyst, dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til transport, som du har haft til og fra lufthavnen.*

Er en flyafgang indstillet i forbindelse med første afrejse fra bopæl, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til:

De transportudgifter (fly, færge, tog, bus og egen bil), du har haft, i forbindelse med at komme til lufthavnen.

Ved kørsel i egen bil gælder statens laveste takster for tjenestekørsel i egen bil over 20.000 km pr. år pr. km'.

Vi bemærker, at klageren ikke er kommet for sent frem til en flyafgang, men derimod blev flybilletterne ifølge klageren suspenderet, hvorfor de ikke kunne komme ombord på den planlagte flyafgang.

Klageren er ikke fremkommet med yderligere oplysninger om årsagen til denne 'suspendering', og ifølge klageren har hverken [rejsebureau] eller [flyselskab] ville tage ansvar for 'fejlen'.

At klageren har fået suspenderet sine flybilletter og dermed 'misser' sit fly kan hverken anses som en flyforsinkelse eller et indstillet fly i forsikringsbetingelsernes forstand, og vi fastholder således at der ikke er dækning for denne hændelse på klagerens rejseforsikring.

Selv hvis der havde været dækning, bemærker vi at forsikringen alene dækker rimelige og nødvendige udgifter til transport, jf. betingelsernes punkt 32.A, hvorfor der ikke er dækning for klagerens udgifter til billeje og hotelophold. Derudover er det vores opfattelse, at klageren har forsømt at iagttage sin tabsbegrænsningspligt ved ikke at forsøge at ombooke sine flybilletter, men i stedet valgte at opgive rejsen.

Af lignende ankenævnskendelser kan henvises til AK 99.815 og AK 91.576."

Klageren har i brev af 28/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Alm. Brand påstår at 'rejseforsikringen ikke dækker tab, som skyldes problemer med rejsedokumenter'. Sådan en fraskrivelse kan jeg ikke finde i de vilkår som jeg modtog fra Alm. Brand og som jeg har vedhæftet til denne sag i den oprindelige rapport.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101800

I den korrespondance som jeg har haft med Alm. Brand., forklarede jeg d. 19. april at jeg, som almindelig forbruger, vidste ikke om jeg kunne nævne hvert eneste punkt i min forsikring der gør at jeg er dækket i denne situation, men at jeg kunne nævne disse:

- Dækninger i Side 1: Jeg er Platinum, rejsen skulle have været i under 60 dage, i Europa, det var en ferierejse
- Tillægsdækninger i Side 1: Jeg er Platinum, så jeg burde kunne få feriekompensation for op til 90.000
- Punkt 2. i side 6: Hvem er dækket? Mig (kortholder), min ægtefælle, mine 2 hjemmeboende børn på 10 og 13 år
- Punkt 3.A.2 i side 6: Hvornår dækker forsikringer? Vi nåede at forlade vores private bopæl i rimelig tid
- Punkt 3.B. i side 6: Dækning træder i kraft fra det tidspunkt, hvor rejsen bestilles.
- Punkt 3.C. i side 7: Hvilke rejser er omfattet? Det var en ferierejse, under 60 dage
- Punkterne under 6 i siderne 7-8. Hvad dækker forsikringen ikke? Det var hverken forsæt, grov uagtsomhed, beruselse eller lignende, eller deltagelse i slagsmål, eller overtrædelse af straffeloven, myndighedernes anbefaling, krig, arbejdsnedlæggelse, etc.
- Punkt 7. i side 9, Hvis Skaden Sker: Jeg kontaktede Rejsehjælp med det samme, fra lufthavnen selv
- Punkt 8 i side 9, Anden forsikring: Skaden er ikke dækket af anden forsikring
- Punkt 9. i side 9, Regres: Rejsebureau vil hverken dække flybillet, men ikke hotel eller billeje.
- Punkt 18A side 14, Leje af feriebolig. Leje af feriebolig: Vores feriebolig (hotel) var bestilt og betalt kunne ikke benyttes
- Punkt 18B, Dækker ikke: Der er en officiel lejekontrakt, og der er ikke andre der betaler for det."

Selskabet har i brev af 26/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"For at opnå dækning over rejseforsikringen er det en forudsætning, at den situation, man ønsker dækning for, er positivt nævnt i forsikringsbetingelserne.

På side 10-13 i forsikringsbetingelserne er det beskrevet i hvilke situationer, rejseforsikringen dækker og hvordan der ydes dækning. Således dækker rejseforsikringen blandt andet, hvis man bliver akut syg eller kommer til skade på sin rejse.

Af relevans for den konkrete sag, er bestemmelserne i punkt 32 om forsinket fremmøde og punkt 33 flyforsinkelse på side 21-22.

Som redegjort for i vores tidligere indlæg af 2. juli 2024, opfylder klageren ikke betingelserne herfor, og vi må derfor fastholde vores afvisning på dækning i sagen."

Klageren har i mail af 28/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Alm. Brand Forsikring nægter tydeligvis at tage ansvar for sagen. Jeg har ikke den juridiske viden til at kunne køre sagen videre. I mine øjne er det simpelt: vi oplevede en situation, helt uden for vores kontrol, hvor vores rejse blev ødelagt. Det burde en rejseforsikring dække. Alm. Brand har prøvet forskellige vinkler: at spørge mig hvor i policen jeg er dækket, at sige at dokumentfejl er ikke dækket (selv om der er andre tilfælde i policen hvor noget nævnes eksplicit som ikke dækket.

Jeg er uenig i deres vurdering, men jeg har hverken yderligere dokumentation eller yderligere argumenter."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"32. Forsinket fremmøde

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.

...

33. Flyforsinkelse og indstillet fly

Nødkøb og ophold ved flyforsinkelse:

33.A Flyforsinkelse

Hvis en flyforsinkelse overstiger 3 timer, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til indkøb af toiletartikler, beklædningsgenstande, Kost*, Logi*, aviser og blade samt til transport til og fra lufthavnen.

...

33. B Indstillet fly

Er den planlagte flyforbindelse aflyst, dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter* til transport, som du har haft til og fra lufthavnen."

Nævnet udtaler:

Klageren og familien købte via en online rejseudbyder en rejse med planlagt afrejse den 24/3 2024. Han forsøgte forgæves den 23/3 2024 at tjekke ind online, og han kontaktede flyselskabet, som oplyste, at der ikke var problemer, og at han blot skulle være i lufthavnen i god tid. Han ankom i lufthavnen 2½ time inden afrejse, hvor han ikke kunne tjekke ind. Flyselskabets helpdesk oplyste, at flybilletterne var suspenderet. Han forsøgte forgæves at kontakte rejseudbyderen, og familien måtte opgive rejsen. Selskabet har afvist at yde dækning. Klageren ønsker, at selskabet "dækker tabet af mine flybilletter, hotelophold og bilforsikring".

Selskabet har anført, at klageren hverken er berettiget til dækning for forsinket fremmøde eller flyforsinkelse/indstillet, da klageren ikke er kommet for sent til en flyafgang, men i stedet ikke kunne komme med den planlagte flyafgang, idet flybilletter var suspenderet.

Klageren har anført, at "Alm. Brand påstår at 'rejseforsikringen ikke dækker tab, som skyldes problemer med rejsedokumenter'. Sådan en fraskrivelse kan jeg ikke finde i de vilkår som jeg

Ankenævnet for Forsikring

6.

101800

modtog fra Alm. Brand". Klageren har anført, at "vi oplevede en situation, helt uden for vores kontrol, hvor vores rejse blev ødelagt. Det burde en rejseforsikring dække".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 32: "Forsinket fremmøde: 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".

Efter en gennemgang af sagen, og da det ikke er oplyst, hvad der er årsag til, at billetterne blev suspenderet, finder nævnet, at der ikke er tale om forsinket fremmøde efter forsikringsbetingelsernes punkt 32. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at der er andre bestemmelser i forsikringsbetingelserne, som dækker den uheldige situation, som klageren befandt sig i. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at familien ankom rettidigt i lufthavnen, så de kunne nå deres planlagte transportmiddel, og at det var de suspenderede flybilletter, som medførte, at de ikke kunne komme med den planlagte flyafgang. Suspenderede flybilletter kan ikke betragtes som et forsinket fremmøde og ses ikke at falde ind over de øvrige situationer, som giver ret til dækning.

Nævnet henviser til sag 99815, hvor kunden var mødt rettidig i lufthavnen, og hvor flyselskabet ikke ville checke kunden ind, idet flyselskabet påstod, at kunden ikke havde nogen flybillet.

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

Nævnet har ikke kompetence til at afgøre, om klageren kan have et krav mod rejseudbyderen eller flyselskabet i anledning af det passerede.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

101800

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings