

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. august 2025 blev i sag nr. 103218:

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 9/3 2025 har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med en rejse fra [dansk lufthavn] til [by i land1] den 1. juli 2024 blev vores fly afte-
nen inden aflyst. Da flyselskab ikke ville købe alternative billetter så vi kunne nå vores forbindel-
sesfly i [by i land2] købte vi selv billetter til [by i land2] og nåede dermed forbindelsesfly fra [by i
land2] til [by i land1]. Ifølge vores rejseforsikring kan man få dækket omkostninger til indhent-
ningsfly. Vi havde netop overflyttet alle vores forsikringer til DJØF forsikring med særskilt rejsefor-
sikring. Alle forsikringer herunder rejseforsikringen var med ikrafttrædelsesdato 1. juli 2024, hvil-
ket fremgår af policen. Men forsikringsselskabet nægtede at dække udgiften til indhentningsfly
med den begrundelse at forsikringen først dækker dagen efter betalingen af forsikringen sker. I
forbindelse med overflytningen af alle vores forsikringer til DJØF skete betalingen via Betalings-
service den 1. juli, hvilket DJØF selv havde sørget for - og endda skrevet per mail, at alt var ordnet,
og vi ikke skulle foretage os videre. Vi kan ikke forstå, at når der står i policen at den gælder fra 1.
juli, at det så ikke er tilfældet. Subsidiært forstår vi heller ikke at vi ikke på noget tidspunkt er ble-
vet vejledt om at man ikke kan rejse den første forsikringsdag dvs. 1. juli fordi betalingsservice
først er sat til at trække betalingen for policforsikringen den samme dag som policen træder i
kraft.

Vi har klaget flere gange - første gang misforstod de klagen og gav en forkert begrundelse. Vi
fremsendte yderligere oplysninger og modtog den samme negative afgørelse i november. Der-
næst klagede vi til DJØF, som vi i sin tid købte policen hos (vi fik aldrig at vide at Falck var underle-
verandør fsva rejseforsikringen). DJØF afviste også klagen men opfordrede os til at klage igen og
oplyste en email til Købstædernes. Vi har så klaget igen den 3. januar men de har ikke besvaret
denne klage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at forsikringsselskabet dækker de væsentlige omkostninger vi havde ifm køb af flybilletter til indhentning af rejsen."

Selskabet har den 24/4 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen her handler om, at flyet ... fra [dansk lufthavn] til [lufthavn i land2] den 01.07.2024 bliver aflyst den 30.06.2024, grundet 'mandatory inspections'. Dette betyder i første omgang, at [flyselskab] tilbyder en ny rejse pr. 03.07.2024, hvilket ville betyde, at klager og klagers familie, heller ikke nåede deres videre fly fra [lufthavn i land2] til [by i land1]. De vælger derfor at betale 15.836 kr. for at kunne rejse allerede den 01.07.2024 og for fortsat at kunne nå deres fly fra [lufthavn i land2] til [by i land1].

Klager nævner, at Falck af flere omgange bl.a. har afvist dækning, da forsikringen først er indtegnet hos Købstædernes Forsikring den 01.07.2024(skadesdatoen) og denne afvisning hænger sammen med pkt. 4.4.9.2 ift. dækningen 'Forsinket fremmøde'. Se udklip.

4.4.9.2 Særlig bestemmelse

Det er en betingelse for dækning, at billetten/billetterne samt rejseforsikringen er bestilt og betalt senest 24 timer før afgang.

Det er dog en forkert afvisningsårsag, da vi har overtaget forsikringerne fra [andet selskab] pr. 01.07.2024, hvor der ligeledes har været dækning for Årsrejseforsikring. Vi beklager selvfølgelig denne fejlinformation.

Men Falck har dog udover deres henvisning til pkt. 4.4.9.2 også henvist til 2 andre punkter som ligeledes ikke giver dækning i denne sag - hvorfor den samlede afvisning fra Falck er korrekt. De 2 andre dækninger som potentielt kunne give klager dækning på Årsrejseforsikringen er 'Forsinket udrejse' pkt. 4.4.10.1 og 'Forsinket fremmøde' pkt. 4.4.9.1. Se bilag A.

Forsinket udrejse

Forsikringen dækker forsinket udrejse, hvis det planlagte fly er forsinket på grund af mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold, jf. punkt 4.4.10.1. Se udklip. Udfordringen med denne dækning er at flyet ikke er 'forsinket', men i stedet er flyafgangen blevet 'aflyst'.

Jeg har dog alligevel forsøgt, at få lidt uddybende information fra [flyselskab] af flere omgange, ift. hvad der reelt var skyld i aflysningen af flyet. Jeg talte med dem (talte bl.a. med en medarbejder der hed ...) ifm. mit klagesvar og nu her ifm. Ankenævnsagen og mit bedste svar er at de ikke kan svare fyldestgørende, fordi de har fået et nyt system siden 01.07.2024 og derfor ved de ikke mere end det svar, som klager har modtaget fra [flyselskab] den 22.10.2024. Min tanke var om vi kunne nærme os en 'mekanisk skade' eller om aflysningsårsagen fortsat var kollision/bird strike/mandatory inspections/pludselig skade. Modsat er det ikke givet, at fordi en fugl rammer et fly, at så er der derved tale om et 'mekanisk svigt'. Mekanisk svigt vil typisk kræve en indefrakommende skade, hvor den mekaniske del ikke fungerer længere.

4.4.10.1 Hvilke skadetilfælde er dækket

Forsikringen dækker, hvis det planlagte transportmiddel er forsinket pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold.

Men som tidligere beskrevet er det ikke relevant, at tale om årsagen til aflysningen, da der ikke er tale om en 'forsinkelse', hvorfor der reelt ikke er dækning jf. pkt. 4.4.10.1. Men som jeg skriver i mit klagesvar fra den 17.03.2025 er sagen her af ret uheldig karakter, hvorfor jeg tilbyder et forlig.

Forsinket fremmøde

For at forsikringen dækker forsinket fremmøde, skal man være mødt for sent op til transportmidlet, jf. punkt 4.4.9.1. For eksempel, hvis dit første transportmiddel, f.eks. et tog til lufthavnen, bliver forsinket, og du derfor ikke når dit fly, kan der være tale om dækning.

I dette tilfælde kan vi se, at du blev informeret om aflysningen den 30/6, og du skulle flyve den 1/7 kl. 13.55. Det kan derfor med rimelighed antages, at du ikke er mødt for sent op til transportmidlet.

Der er altså ikke en dækning, der jf. klagers vilkår, matcher den skadesbegivenhed som er beskrevet i sagen og derfor fastholder vi vores afvisning."

Klageren har i brev af 13/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Købstæderne erkender først ifm klagen til Forsikringsankenævnet, at den første grund til afvisning af vores sag ikke var gyldig, og nu skal de finde en ny grund til at afvise – og her kommer det lange tidsforløb os til skade. Købstæderne har selv ventet så længe med at finde ud af, hvad årsagen til flyforsinkelsen var, at [flyselskab] nu ikke længere har oplysningerne pga de har skiftet system. Dette burde i udgangspunktet ikke komme kunden til skade. Vi vedhæfter dog den korrespondance vi selv havde med [flyselskab] ifm. vi anmodede om refusion for afholdte udgifter til nye flybilletter, hvilket [flyselskab] afviste.

2. Det undrer det os, at Købstæderne i deres første og anden afgørelse angav, at vi slet ikke var dækket pga betalingstidspunktet for policen – og nu så sent i forløbet ændrer begrundelse. Da vi talte med dem i telefonen ifm skadeanmeldelsen angav de selv, at vi jf. policen også kunne være dækket for afholdte udgifter i forbindelse med udgifter til indhentningsfly. De oplyste os også, at vi skulle indsende alle oplysninger, og så ville de se på sagen. Efterfølgende afviste de så sagen med den forkerte begrundelse dvs betalingsdatoen. Dvs de har aldrig forholdt sig til den føromtalt mulighed for dækning fsva udgifter til indhentningsfly.

3. Endeligt undrer det os hvad Købstæderne skriver i forbindelse med 'forsinkelse' og 'aflysning'. Det kan vel ikke være flyets forsinkelse eller aflysning, der er det afgørende. Når 'forsinkelse' omtales, må der vel være tale om, at det er kundens rejse der er blevet forsinket og i og med at [flyselskab] først tilbød os at komme afsted den 3. juli med et nyt fly er der vel i høj grad tale om at vores rejse er blevet forsinket.

4. Som tidligere oplyst fik vi først om aftenen den 30. juni, inden vores planlagte afrejse den 1. juli, med en enkelt email fra [flyselskab] oplyst, at vores fly til [by i land2] var aflyst. Under samtaler med et [flyselskab] call center samme aften kunne de kun tilbyde os at sætte os på et nyt fly den

Ankenævnet for Forsikring

4.

103218

3. juli. Tidspresset var stort og vi købte derfor selv hurtigst muligt nye billetter til [by i land2] og kunne således nå vores videre forbindelse med [flyselskab] til [land1]. På den måde sparede vi flere dages forsinkelse med afledte udgifter herunder aflyste hoteller, billeje, ...fees mv men kunne fortsætte rejsen som planlagt."

Selskabet har i brev af 15/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ad 1

Det er korrekt, at vi indledningsvis fremlagde en forkert afvisningsårsag, fordi ikrafttrædelsesdatoen var den samme som skadesdatoen. Dette har vi beklaget og jeg adresseret dette i min tidligere besvarelse fra den 24.04.2025. Men det ændre dig ikke noget ift. en eventuel erstatning.

Ad 2

Jeg har tidligere redegjort for afvisningen fra Falck, som indeholdte flere afvisningspunkter.

Ad 3

Vi udtaler os ikke om hvorfor/hvordan [flyselskab] tilbød en erstatningsrejse på et senere tidspunkt. Vi beskæftiger os udelukkende med det aftalegrundlag, der er klagers vilkår og police. Jf. vilkårene er der dækning hvis 'det planlagte fly er forsinket' jf. pkt. 4.4.10.1 og dette er ikke tilfældet her.

Ad 4

I skriver selv den 15.05.2025, at jeres fly blev 'aflyst' og da dette ikke er meddækket positivt i aftalen med os via jeres vilkår, har vi derfor heller ikke mulighed for at erstatte jeres ekstraudgifter. Men vi har som bekendt tilbudt et forlig uden om vilkårene."

Klageren har i mail af 6/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi holder fast i vores krav om dækning af udgifter til indhentingsfly subsidiært dækning af forsinkelse for udrejsen.

Det fremgår af Købstædernes forsikringsvilkår 4.4.10.1. at 'Forsikringen dækker, hvis det planlagte transportmiddel er forsinket pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold.'

Det fremgår af korrespondancen med [flyselskab] dateret 22. oktober at 'as your flight was cancelled due to aircraft damage, it means you are not eligible for compensation.'

Vi mener derfor der er tale om mekanisk svigt i flyet. Under alle omstændigheder har Købstæderne på grund af fejlen i den første og forkerte begrundelse for afvisningen af vores sag, ladet tiden gå så længe at nærmere oplysninger ikke længere kan indhentes hos [flyselskab]."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4.4.9 Forsinket fremmøde

...

4.4.9.1 Hvilke skadetilfælde er dækket

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

103218

I tilfælde hvor sikrede skal indhente den planlagte rejserute som følge af, at sikrede uden egen skyld og uden at kunne forudse det, møder for sent frem til et offentligt eller til et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel.

...

4.4.10 Forsinket ud- og hjemrejse

Forsikringssum: 1.450 kr. pr. dag for hver forsikret person i op til 5 døgn.

4.4.10.1 Hvilke skadetilfælde er dækket

Forsikringen dækker, hvis det planlagte transportmiddel er forsinket pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold.

4.4.10.2 Særlig bestemmelse

a) Det er en betingelse for dækning, at sikrede ankommer til feriestedet eller til Danmark mere end 8 timer senere end planlagt."

Nævnet udtaler:

Klageren skulle den 1/7 2024 rejse til land1 med mellemlanding i land2. Den 30/6 2024 oplyste flyselskabet, at flyet fra Danmark til land2 var aflyst. Flyselskabet tilbød klageren at rejse den 3/7 2024. Klageren købte andre flybilletter og var dermed i stand til at nå sit oprindelige fly fra land2 til land1. Selskabet har afvist at yde dækning for udgiften til de nye flybilletter. Klageren ønsker at få dækket udgiften.

Selskabet har anført, at klageren ikke opfylder betingelserne for dækning for forsinket udrejse, idet der ikke har været tale om, at flyet var forsinket på grund af mekanisk svigt. Selskabet har anført, at der heller ikke kan ydes dækning for forsinket fremmøde, da klageren ikke var mødt for sent op til flyet.

Klageren undrer sig over "hvad Købstæderne skriver i forbindelse med 'forsinkelse' og 'aflysning'. Det kan vel ikke være flyets forsinkelse eller aflysning, der er det afgørende. Når 'forsinkelse' omtales, må der vel være tale om, at det er kundens rejse der er blevet forsinket og i og med at [flyselskab] først tilbød os at komme afsted den 3. juli med et nyt fly er der vel i høj grad tale om at vores rejse er blevet forsinket. Som tidligere oplyst fik vi først om aftenen den 30. juni, inden vores planlagte afrejse den 1. juli, med en enkelt email fra [flyselskab] oplyst, at vores fly til [by i land2] var aflyst. Under samtaler med et [flyselskab] call center samme aften kunne de kun tilbyde os at sætte os på et nyt fly den 3. juli. Tidspresset var stort og vi købte derfor selv hurtigst muligt nye billetter til [land2] og kunne således nå vores videre forbindelse med [flyselskab] til [land1]. På den måde sparede vi flere dages forsinkelse med afledte udgifter herunder aflyste hoteller, billeje, ...fees mv men kunne fortsætte rejsen som planlagt".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.4.9.1, at der er dækning for forsinket fremmøde "I tilfælde hvor sikrede skal indhente den planlagte rejserute som følge af, at sikrede uden egen skyld og uden at kunne forudse det, møder for sent frem til et offentligt eller til et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.4.10, at "Forsikringen dækker (med 1.450 kr. pr. dag for hver forsikret person i op til 5 døgn), hvis det planlagte transportmiddel er forsinket pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold". Det fremgår af punkt 4.4.10.2.a, at "det er en betingelse for dækning, at sikrede ankommer til feriestedet eller til Danmark mere end 8 timer senere end planlagt".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at hun har ret til dækning via sin forsikring.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at en af dækningsreglerne i forsikringsbetingelserne giver ret til at få erstatning i den uheldige situation, som klageren befandt sig i.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke opfylder kravene til dækning ved forsinket ud- og hjemrejse efter punkt 4.4.10, idet det efter punkt 4.4.10.2 er en betingelse, at klageren ankommer til feriestedet mere end 8 timer senere end planlagt, hvilket ikke skete, idet klageren købte andre flybilletter, som sikrede, at hun ankom planmæssigt til feriestedet.

Det forhold – at selskabet har undgået at skulle betale erstatning efter punkt 4.4.10, fordi klageren ved købet af andre flybilletter undgik at ankomme senere end planlagt til feriestedet – er ikke i sig selv tilstrækkeligt til, at nævnet kan pålægge selskabet at yde hel eller delvis dækning.

Nævnet bemærker, at det i den foreliggende situation – hvor forsikringen ikke giver klageren ret til at købe nye flybilletter, men alene giver klageren et beløb pr. dag (i op til 5 dage) forsin-

Ankenævnet for Forsikring

8.

103218

kelsen varer – er op til selskabet at afgøre, om selskabet vil give en vis kompensation til klageren på kulancemæssigt grundlag.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er tale om forsinket fremmøde efter forsikringsbetingelsernes punkt 4.4.9.1.

Nævnet bemærker, at der ikke ses at være andre bestemmelser i forsikringsbetingelserne, som dækker klagerens situation.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck