696/04

Den 28. april 2004 blev i sag nr. 61.673:

xxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et tilfælde, hvor han og familien mødte for sent op til en flyafgang.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning bl.a. under henvisning til, at det ikke var uforudseeligt eller uden egen skyld, at familien mødte for sent op til flyafgangen, hvilket ifølge forsikringsbetingelserne er en forudsætning for forsikringsdækning.

Det fremgår af sagen, at klageren rejste til Thailand sammen med sin kone og et barn, ifølge rejseplanen med planlagt afrejse fra København den 1/6 2003 og planlagt afrejse fra Bangkok den 30/6 2003 kl. 01.30. Under rejsen havde klageren bestilt en lokal skrædder til at sy noget tøj. Arbejdet var lovet færdig den 25/6 2003. Dette var – trods flere kontrolbesøg – ikke tilfældet. Den 27/6 2003 besøgte klageren igen skrædderen og konstaterede, at skrædderarbejdet var så mangelfuldt, at han valgte at politianmelde skrædderen. Dette lykkedes endelig efter en del besvær den 28/6 2003 kl. 13. Om det videre forløb har klageren i sin udførlige gennemgang af 5/7 2003 over for selskabet anført således:

"Politiet optager rapport over afhøringen og lader deres mening fremgå i denne rapport - men udtaler at vores situation er en civil sag, hvilket afgøres i en retssag. Rap-

porten underskrives af undertegnede, skrædderen og den afhørende politimand, hvorefter undertegnede får udleveret rapporten i en original.

Undertegnede samt familie er på nuværende tidspunkt meget stresset og opkørt over alt, hvad der er sket og det er nu sen eftermiddag den 28. juni. Det er her der sker en alvorlig brøler, hvor der læses forkert på rejseplanen. Mødetidspunktet i lufthavnen er den 29. juni inden midnat, men rejseplanen læses forkert til den 30. juni over midnat.

Den 28. juni sen eftermiddag drager undertegnede med familie til Bangkok i den tro at der er tid nok til at få besøgt Den Danske Ambassade for at få hjælp og rådgivning. Vi er således i Bangkok sent om aftenen og tjekker ind på et hotel. Vi er alle meget frustreret og vrede over den dårlige behandling, samt at have mistet pengene ved skrædderen.

Vi bruger således dagen den 29. juni til at restituere os oven på det negative hændelsesforløb i Aranyaprathet og forbereder os på et besøg hos ambassaden. Undertegnede beder min hustru om at kontakte Thai Airways i Bangkok for at få vores billetter genbekræftet. Dette sker om formiddagen den 29. juni og undertegnedes hustru er thailænder og taler derfor flydende thai. Thai Airways oplyser os ikke om at afgangen er samme dag om aftenen, men meddeler at de ville checke os ind allerede nu idet vi jo skulle rejste næste dag. Hverken undertegnede eller hustru aner uråd og er derfor i den tro at alting er i orden. Thai Airways meddeler således ikke direkte at vi skal være i lufthavnen samme aften (skift ved midnat), og undertegnede samt hustru er så sindsforvirret, at ingen af os registrerer hvad der er ved at ske.
…
Den 30. juni er undertegnede på vej til ambassaden om morgenen og beder min hustru om at kontakte Thai Airways vedr. refundering af VAT, og det er i den forbindelse at min hustru bliver klar over at der er sket en alvorlig misforståelse. Min hustru underretter undertegnede øjeblikkeligt, og undertegnede retter henvendelse til Thai Airways og konstaterer at flyet allerede er afgået."

Selskabet har i skrivelse af 5/8 2003 til nævnet redegjort for afslaget på erstatning således bl.a.:

"I forsikringsbetingelsernes afsnit vedrørende 'forsinket fremmøde' (fremlagt som Bilag 3), skal 'uden egen skyld og uforudselig' være opfyldt som kriterier for erstatning.

Der skal således være tale om, at forsinkelsen er uden egen skyld, hvilket ikke er tilfældet når man læser sin egen rejseplan forkert, eller undlader at orientere sig angående mødetidspunkter i lufthavnen. Dette kan være ved forglemmelse, stress eller af anden grund.

Fsva. kriteriet 'uforudseligt' skal der tillige være tale om at grunden til forsinket fremmøde ikke har været at forudse. Det er forudseligt, at man vil komme for sent til et fly, hvis man ikke møder op inden flyafgangen. I dette konkrete tilfælde er FT slet ikke mødt op.

Forsikringen dækker alene tilfælde hvor der mødes for sent op til et arrangeret transportmiddel. FT møder i dette konkrete tilfælde slet ikke op til transportmiddelet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**12.1 Forsikringen dækker:**

12.1.1. I tilfælde, hvor forsikrede uden egen skyld og uforudseligt møder for sent op til et offentligt eller et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel, og af den grund efterfølgende skal indhente den planlagte rejserute."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at det manglende fremmøde i det hele beror på klagerens egne forhold. Da klageren således ikke opfylder betingelserne for at opnå dækning ved forsinket fremmøde, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand