736/05

Den 21. november 2005 blev i sag nr. 65.492:

xxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx x x
xxxx xxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II med tilhørende ferierejsedækning i Codan Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at dække udgifter i forbindelse med forsinket fremmøde til en flyrejse.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning bl.a. under henvisning til, at forsinkelsen ikke var uforudset og uforskyldt i forsikringsbetingelsernes forstand.

Det fremgår af sagen, at klageren den 19/9 2004 telefonisk anmeldte, at hun på hjemturen efter endt ferie var fremmødt for sent til flyafrejse fra P. Lufthavn i Glasgow. Foruden klageren skulle flyet have fløjet hendes to sønner og 5 andre rejseledsagere til London, hvorfra de samme dag skulle med et fly til Danmark. Forsinkelsen skyldtes - ifølge klageren - kødannelser på vejen til lufthavnen, der angiveligt var forårsaget af vejarbejde samt en trafikulykke. Klageren oplyste, at lufthavnen lå ca. 150 km fra deres hotel, og at de havde forladt deres hotel 3 1/2 time, før indtjekningen skulle finde sted.

Selskabet har til sagen oplyst, at det havde meddelt klageren, at forsinkelsen ikke syntes at være uforskyldt og uforudsigelig i forsikringsbetingelsernes forstand. I den forbindelse havde selskabet lagt vægt på, at forsikringen ikke dækker det forhold, at forsikringstager fejlvurderer den nødvendige transporttid til lufthavnen, samt at selskabet i øv-

rigt ikke havde modtaget dokumentation for, at der var sket en trafikulykke, og at der havde været vejarbejde på vejen til lufthavnen. Klageren havde imidlertid bedt om at få tilsendt en skadeanmeldelse, idet hun ville forsøge at fremskaffe den fornødne dokumentation.

Den 3/11 2003 modtog selskabet klagerens skadeanmeldelse, der supplerende oplyste, at trafikken var blevet omdirigeret til en alternativ rute på grund af en trafikulykke. Dette havde medført lange kødannelser bl.a. på grund af vejarbejde på den alternative rute og mangelfuld skiltning. Klageren og hendes rejseledsagere var derfor ankommet 1/2 time for sent til indtjekningen i P. Lufthavn og nåede ikke deres planlagte fly i London. Videre oplyste klageren, at de forgæves havde forsøgt at købe flybilletter til London samme dag, men at alt havde været udsolgt. Hun havde derfor sammen med sine rejseledsagere lejet et taxafly til 2.275 £, der fløj dem til London, hvorfra de nåede deres fly til Danmark. Hun ønskede at få sin andel at transportomkostningerne dækket af forsikringen, i alt 3/8 af 2.275 £. Ifølge klageren ville udgifter til hotel og fortæring af 3 personer samt flybilletter den efterfølgende dag have været væsentligt højere end udgifterne til taxafly, og disse måtte derfor anses for at være afholdt med rimelig grund. Hun mente i øvrigt, at hun og hendes rejseledsagere i tilstrækkelig god tid havde forladt hotellet for at tage til lufthavnen, og at de uforskyldt og uforudsigeligt var fremmødt forsinket.

I skrivelse af 4/11 2004 til klageren fastholdt selskabet sin afgørelse.

Ved telefonisk henvendelse fra klageren den 15/11 2004 fastholdt selskabet på ny sin afgørelse, idet der ikke forelå nye oplysninger i sagen. Selskabet tilføjede dog, at forsikringen - under alle omstændigheder - kun dækker ved forsinket fremmøde på udrejsen, hvilket der ikke var tale om i den konkrete situation. Klageren var uforstående over for selskabets afgørelse, idet hendes sønner, der også var omfattet af deres faders forsikring i et andet forsikringsselskab, angiveligt havde fået tilsagn om dækning i relation til transportomkostningerne.

Klageren har efterfølgende indbragt sagen for nævnet, hvor hun har gjort gældende, at selskabet skal dække hendes udgifter i forbindelse med det forsinkede fremmøde. Hun

har bl.a. henvist til, at køreturen til P. Lufthavn normalt tager under 1 1/2 time. Endvidere har hun ønsket en redegørelse for forskelligheden i teksterne angående forsinket fremmøde på henholdsvis selskabets hjemmeside på Internettet og i de gældende forsikringsbetingelser.

I selskabets skrivelse af 20/12 2004 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Forsikringen dækker alene ved forsinket fremmøde på udrejsen, såfremt forsinkelsen kan tilregnes sikrede som uforskyldt og uforudsigelig, og selskabet har modtaget dokumentation herfor.
>
> Forsikringstager nåede ikke sit fly på hjemrejsen, og allerede derfor kan vi ikke tilbyde vores kunde dækning i henhold til den af hende tegnet ferierejsedækning, jf. AK 47.346 …
>
> Vi føler os ikke bundet af den afgørelse, der angiveligt skulle være truffet af et andet forsikringsselskab, og bemærker i den forbindelse, at afgørelsen formentlig er truffet i henhold til forsikringsbetingelser, der afviger fra den af vores kunde tegnede forsikring.
>
> Således som sagen foreligger oplyst, ville forsinkelsen ej heller være dækket, såfremt forsikringstager var fremmødt forsinket til udrejsen, og ikke hjemrejsen, som der i den konkrete situation er tale om. Forsikringen dækker ikke forhold, der beror på den sikredes egne forhold, og vi har ikke modtaget dokumentation for, at der på strækningen til lufthavnen opstod trafikale problemer i en grad, der ikke kunne være forudset af vores kunde, jf. AK 61.673 …
>
> Dertil kommer, at erstatningen under alle omstændigheder er maksimeret til fly i økonomiklasse til det første bestemmelsessted. Forudsat at forsikringstagers sønner ikke har fået erstatning i et andet forsikringsselskab, kan erstatningen derfor i bedste fald beløbe sig til prisen for 3 flybilletter i økonomiklasse til London."

Selskabet har efterfølgende i skrivelse af 25/5 2005 til nævnet slået fast, at de fremsendte forsikringsbetingelser svarer til den af klageren tegnede forsikring i selskabet, og at den anmeldte skade derfor behandles i henhold til disse betingelser. Omkring oplysningerne på selskabets hjemmeside på Internettet har selskabet anført følgende:

> "På vores hjemmeside er forsikringens indhold beskrevet på en enkel og mere overskuelig måde, men med henvisning til, at de komplette dækninger kan læses i forsikringsbetingelserne …
>
> Vi er opmærksomme på, at sidstnævnte ikke indeholder en begrænsning i relation til forsinket fremmøde på hjemrejsen. Efter vores opfattelse medfører dette imidlertid ikke, at forsikringstager kan have en berettiget forventning om, at udgifter hertil kan være omfattet af den af hende tegnede forsikring, henset til, at dette fremgår direkte af forsikringsbetingelserne.
>
> Dertil kommer, at vi på vores hjemmeside udtrykkeligt har anført, at ovennævnte forenklede oversigt over forsikringens indhold, ikke er et udtryk for de komplette dækninger."

Selskabet har i øvrigt fastholdt sin afgørelse, jf. skrivelse af 20/12 2004.

Af det vedlagte udskrift fra selskabets hjemmeside på Internettet fremgår bl.a.:

> "Forsikringen er beskrevet her på en enkel og overskuelig måde. Hvis du vil se de komplette dækninger, kan du læse forsikringsbetingelserne.
>
> …
>
> **Hvad omfatter Ferierejsedækningen?**
>
> **Dækker**
>
> **…**
>
> **Transportforsinkelse**
>
> Hvis ud- eller hjemrejsen er forsinket i mere end 8 timer, kan du i visse situationer få dækket merudgifter, f.eks. til mad eller overnatning."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**13. Forsinket fremmøde**

Dækningen omfatter dokumenterede ekstraudgifter til indhentning af fastlagt rejserute, hvis forsikrede 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 rejsen er bestilt senest 24 timer før afrejsen fra hjemmet.

Erstatningen er begrænset til rejsens pris (max. fly/økonomiklasse) til det første bestemmelsessted.
I tilfælde af krav om erstatning indsendes dokumentation for årsagen til forsinkelsen og for ekstraudgifterne."

Nævnet udtaler:
Allerede fordi klageren - trods selskabets opfordring hertil straks i forbindelse med klagerens anmeldelse - ikke har godtgjort, at der på grund af trafikulykke eller vejarbejde forelå ekstraordinære trafikforhold under kørslen til lufthavnen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde klageren forsikringsdækning.

Herefter

b e s t e m m e s:

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand