744/06

Den 27. marts 2006 blev i sag nr. 66.257:

xxxxx xx xxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har landboforsikring med retshjælpsdækning i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forhåndstilsagn om retshjælpsdækning til påtænkt sagsanlæg mod rejsearrangør.

Selskabet har afvist at yde forhåndstilsagn om retshjælpsdækning under henvisning til, at der ikke er rimelig grund til at føre proces, jf. retshjælpsbetingelsernes § 5, stk. 1.

Det fremgår af sagen, at klagerne den 23/5 2003 hos Tyrkiet Eksperten ApS bestilte en rejse for 16 personer til Tyrkiet i perioden fra den 26/10 til den 2/11 2003. Rejsens pris var 51.683 kr. Samtidig hermed betalte klagerne 2.800 kr. for en afbestillingsforsikring, der efter det oplyste ville blive tegnet i Alm. Brand Forsikring A/S.

Rejsen og forsikringen blev bestilt via rejsebureauets hjemmeside, hvoraf bl.a. følgende fremgår:

"**Praktiske oplysninger**

Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser

Nedenstående regler og vilkår er udarbejdet i overensstemmelse med 'Lov om pakkerejser', der gælder for rejser bestående af bl.a. flytransport og indkvartering. Reg-

lerne er godkendt af Foreningen af Rejsearrangører i Danmark. Vi beder Dem desuden venligst læse afsnittet 'At rejse er at leve' i vor brochure.

…

C. Afbestillingsforsikring.

Arrangøren skal ved aftalens indgåelse informere kunden om mulighederne og vilkårene for at købe en afbestillingsforsikring. Afbestillingsforsikringen kan kun tegnes i forbindelse med rejsens bestilling.

Såfremt der ved bestilling af rejsen er købt afbestillingsforsikring, indebærer dette, at kunden indtil afrejsen kan afbestille rejsen og få det indbetalte beløb refunderet uden andre fradrag end selve præmien for afbestillingsforsikringen.

Refusion af det indbetalte beløb kræver dog, at det ved lægeattest kan dokumenteres, at kunden selv eller dennes ægtefælle/samlever, børn, børnebørn, søskende, forældre, bedsteforældre samt svigerforældre, svoger/svigerinde eller rejseledsagere rammes af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, som umuliggør eller i væsentlig grad vanskeliggør kundens deltagelse i rejsen.

…

Det er en forudsætning for afbestilling i henhold til ovenstående, at der straks eller snarest muligt efter, det dækningsberettigede forhold er opstået, gives rejsebureauet underretning herom, og at fornøden dokumentation snarest muligt indsendes til rejsebureauet."

Ovennævnte bestemmelse fremgår ligeledes af bureauets rejsekatalog (brochure) under overskriften "Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser". Under overskriften "At rejse er at leve…" fremgår endvidere bl.a. følgende:

"**AFBESTILLINGSFORSIKRING:** Kan tegnes ved bestillingen - og kan ikke påføres senere! Denne forsikring giver Dem ret til at afbestille rejsen indtil to timer før seneste mødetidspunkt uden andet fradrag end afbestillingsforsikringens pris kr. 175,- pr. rejsende. Ved en sådan afbestilling skal det ved lægeattest for Deres egen regning dokumenteres, at De eller Deres ægtefælle/samlever, forældre eller børn er ramt af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, eller det skal dokumenteres, at der på

grund af brand, el. lign. er sket væsentlig skade på Deres ejendom eller virksomhed, der umuliggør eller væsentligt vanskeliggør deltagelse i rejsen. Kommer De i den situation, at De skal afbestille i allersidste øjeblik - uden for vore åbningstider - kan De lægge besked i afrejselufthavnen - se telefonnumre senere i teksten. Afbestillingen skal foretages senest 4 timer før anførte afgangstidspunkt."

Efter rejsens bestilling modtog klagerne fra bureauet et rejsebevis, hvoraf det fremgår, at afrejse ville finde sted fra Billund Lufthavn den 26/10 2003 kl. 04.15. Seneste mødetid i lufthavnen er angivet til at være 90 minutter før det anførte afgangstidspunkt.

Efter indcheckning i lufthavnen den 26/10 2003 fik klagerne meddelelse om, at flyets kaptajn ikke ville tage klagernes barnebarn på tre år med i flyet under henvisning til, at hun havde skoldkopper. Samtlige 16 rejsedeltagere forblev derfor i Danmark.

Tyrkiet Eksperten ApS afviste efterfølgende at dække klagernes tab. Afvisningen heraf blev begrundet med, at afbestilling ikke kan finde sted efter check-in.

Sagen blev herefter indbragt for Rejseankenævnet med krav om refusion af 51.683 kr. eller erstatningsrejse. Under sagens behandling ved ankenævnet gjorde klagerne bl.a. gældende, at de ikke ved rejsens bestilling havde kendskab til oplysningerne i bureauets katalog. Endvidere gjorde klagerne gældende, at de efter modtagelsen af beskeden om, at barnebarnet ikke kunne komme med, forgæves forsøgte at komme i telefonisk kontakt med Tyrkiet Eksperten ApS, hvis navngivne medarbejder i lufthavnen intet kendskab havde til afbestillingsforsikringen.

Rejseankenævnet afsagde kendelse i sagen den 9/11 2004. Nævnet fandt, at klagen ikke kunne tages til følge. Af ankenævnets afgørelse fremgår:

"Indledningsvis bemærkes, at Ankenævnet har forstået klagen og den mellem parterne førte korrespondance således, at der klages over manglende dækning ifølge den tegnede afbestillingsforsikring, hvorom der er fastsat nærmere regler i udbudsmaterialet, og over bureauets håndtering af situationen i Billund lufthavn.

Efter Ankenævnets opfattelse har der ikke foreligget en situation, hvor klageren har været afskåret fra at få tilsendt kataloget med bureauets samtlige almindelige bestemmelser og betingelser, herunder vedrørende afbestillingsforsikring, såfremt hun havde ønsket det.

Allerede fordi bureauets bestemmelser i kataloget om gyldighedsperioden for afbestillingsforsikring imidlertid ikke er indbyrdes overensstemmende, finder Ankenævnet det bedst stemmende med de bag pakkerejseloven liggende forbrugerbeskyttelseshensyn, at dækning efter afbestillingsforsikringen omfatter tiden lige 'indtil afrejsen', jf. bureauets 'Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser' og den ligelydende bestemmelse herom i internetbeskrivelsen om 'Praktisk oplysninger'.

I § 11, stk. 1, i pakkerejseloven, er om afbestillingsforsikring anført, at denne kan tegnes 'til dækning af, at kunden på grund af sygdom eller lignende ikke kan deltage i pakkerejsen'.

Lovens forarbejder indeholder intet specifikt fortolkningsbidrag til afklaring af, hvornår 'afrejsen' er, dvs. hvornår pakkerejsen er påbegyndt.

I hvert fald i det foreliggende tilfælde, hvor rejsedeltagerne, heriblandt klageren, der selv var opmærksom på barnets skoldkopper, må anses for at være blevet indtjekket af lufthavnspersonalet, finder Ankenævnet, at tidspunktet for 'afrejsen' - og dermed pakkerejsens påbegyndelse - var indtrådt, da klageren ønskede at påberåbe sig den tegnede afbestillingsforsikring.

Herefter, og da der - således som sagen foreligger til afgørelse - ikke ses grundlag for at kunne udtale kritik af bureauets håndtering af den pludselig opståede situation, som klageren til en vis grad kunne have forudset, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav."

Ved skrivelse af 7/1 2005 til selskabet anmodede klagerne ved deres advokat om retshjælpsdækning til påtænkt sagsanlæg mod Tyrkiet Eksperten ApS. Af bilagt stævningsudkast fremgår bl.a.:

> "Da sagsøgeren ikke fik medhold i sin klage hos Rejse-Ankenævnet og idet afvisning af det anmeldte alene var blevet afvist af sagsøgte, blev Alm. Brand kontaktet. Efter drøftelse med Alm. Brand blev det oplyst, at der ikke var tegnet afbestillingsforsikring hos dette selskab …
>
> Endvidere er det oplyst, at Alm. Brand ikke har et samarbejde med sagsøgte og i øvrigt kun tilbyder afbestillingsforsikring til særlige kunder.
>
> Sagsøgeren har således betalt kr. 2.800,00 for en afbestillingsforsikring, der aldrig er blevet oprettet. Sagsøgte har ved den manglende tegning af forsikringen påført sagsøgeren et tab på kr. 54.483,00, idet sagsøgeren ikke har kunnet få erstattet den bestilte rejse, selv om denne er blevet afbestilt.
>
> Da det ikke har været muligt at formå sagsøgte at betale det påstævnte beløb fremkommer nærværende søgsmål."

Selskabet afviste at yde retshjælpsdækning, hvilket selskabet meddelte klagerne ved skrivelse af 18/1 2005.

Klagerne var utilfredse med selskabets afgørelse, hvorfor deres advokat klagede over denne ved skrivelse af 25/1 2005. Selskabet fastholdt imidlertid det tidligere meddelte afslag på forsikringsdækning.

Sagen blev den 7/3 2005 indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Samtidig hermed blev sagen imidlertid genoptaget i Rejseankenævnet.

Rejseankenævnet fastslog ved afgørelse af 13/5 2005, at Tyrkiet Eksperten ApS skal betale 2.800 kr. tilbage til klagerne. Beløbet dækker betaling for afbestillingsforsikring, som fejlagtigt aldrig blev tegnet i forsikringsselskab.

Efterfølgende udbetalte Alm. Brand Forsikring A/S pr. kulance 25.000 kr. til klagerne.

Over for Ankenævnet for Forsikring påstår klagerne selskabet tilpligtet at anerkende, at de er berettigede til retshjælpsdækning til det påtænkte sagsanlæg mod Tyrkiet Eksperten ApS. Til støtte herfor har klagerne i klageskemaet bl.a. anført:

> "Da der står i vores rejsebevis at vi skal møde i lufthavnen 90 min. før afrejse, og afrejse var sat til kl. 04.15 og vi meddelte at vi ønskede at afbestille kl. ca. 02.45.
> Det var på det tidspunkt at vi fik at vide at kaptajnen ikke ville tage vores barnebarn A. med fordi hun havde skoldkopper. Vores datter havde dagen forinden talt med vagtlægen og fik denne besked at det var jo en ganske harmløs børnesygdom. Så vi skulle bare tage af sted. Såfremt i fald vi havde afbestilt inden kaptajnen havde meddelt at han ikke ville tage A. med kunne vi jo ikke have fået lægeerklæring på at det ikke var forsvarligt at rejse, da lægevagten jo havde sagt det modsatte nogle timer forinden.
> I den forbindelse vil jeg også gerne nævne, at hvis jeg er syg går jeg til læge og ikke til en flykaptajn."

Endvidere har klagerne bl.a. gjort gældende, at belysning af sagens faktiske hændelsesforløb forudsætter førelse af vidner.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelser til nævnet gjort gældende, at klagerne ikke findes at have udsigt til at få helt eller delvis medhold i sagen, hvilket selskabet bl.a. begrunder med, at sagen allerede har været behandlet af godkendt klagenævn, der ikke har givet klagerne medhold. Herudover har selskabet bl.a. gjort gældende, at sygdommen, der foranledigede afbestilling, ikke kan karakteriseres som akut, samt at klagerne har tilsidesat deres tabsbegrænsningspligt, idet det var unødvendigt, at samtlige 16 personer afbestilte rejsen.

Såvel klagerne som selskabet er fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelser til nævnet.

Klagerne har i februar 2006 ladet sig repræsentere af advokat. Advokaten har gjort gældende, at Rejseankenævnet ikke har haft kompetence til at fortolke, hvordan afrejsetidspunktet i en afbestillingsforsikring skal fortolkes.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**§ 5. Hvilke omkostninger er ikke dækket af retshjælpsforsikringen?**

1. Omkostninger, som ikke er afholdt med rimelig grund, f.eks. fordi sikrede ikke skønnes at have rimelig grund til at føre sagen, eller fordi disse ikke står i rimeligt forhold til sagens genstand."

Af Alm. Brand Forsikring A/S' forsikringsbetingelser for afbestillingsforsikring hedder det:

"**AFBESTILLINGSFORSIKRING:** Kan tegnes ved bestillingen - og kan ikke påføres senere! Denne forsikring giver Dem ret til at afbestille rejsen indtil to timer før seneste mødetidspunkt uden andet fradrag end afbestillingsforsikringens pris kr. 175,- pr. rejsende. Ved en sådan afbestilling skal det ved lægeattest for Deres egen regning dokumenteres, at De eller Deres ægtefælle/samlever, forældre eller børn er ramt af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, eller det skal dokumenteres, at der på grund af brand el. lign. er sket væsentlig skade på Deres ejendom eller virksomhed, der umuliggør eller væsentligt vanskeliggør deltagelse i rejsen. Kommer De i den situation, at De skal afbestille i allersidste øjeblik - uden for vore åbningstider - kan De lægge besked i afrejselufthavnen - se telefonnumre senere i teksten. Afbestillingen skal foretages senest 4 timer før anførte afgangstidspunkt."

Nævnet udtaler:

Særligt under hensyn til afgørelserne fra Rejseankenævnet finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at afslå forhåndstilsagn om retshjælpsdækning med den begrundelse, at klagerne ikke har rimelig grund til at føre proces.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen