776/07

Den 9. juli 2007 blev i sag nr. 69.852:

xxxxxx xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Ferie-Rejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i anledning af en anmeldt forsinkelse på 12 timer.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har kunnet fremvise købskvitteringer for ekstraudgifter.

Klageren har i klageskema til nævnet af 19/7 2006 nedlagt påstand om betaling af 2 x 600 kr. eller i alt. 1.200 kr. og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Jeg har tolket teksten i hæftet 'Ferie-Rejseforsikring' helt bogstaveligt. Under pkt. 4 Persontransport forsinkelse (side 7) står der:
> 'Forsikringen dækker ekstraudgifter, som er en følge af at et offentligt eller det af rejsearrangøren valgte transportmiddel er forsinket mere en 8 timer i forhold til hjemkomsttidspunktet i Danmark. Det forudsættes, at forsinkelsen har årsag i klimatiske forhold eller mekanisk svigt i transportmidlet.
> ***Erstatningen pr. påbegyndt døgn pr. forsikret person er 600 kr.*** og maksimalt 3.000 kr. pr. person uanset forsinkelsens varighed'.
> Jeg havde brochuren med på ferien og nærlæste teksten der. Bemærkede at der **ikke** stod op til 600 kr. eller **max. 600 kr.** - altså måtte det være 600 kr., hverken mere eller mindre. En efterfølgende telf.opringning da vi kom hjem fra ferien, for at sikre mig at jeg tolkede ordlyden korrekt, gav mig det klare indtryk at ovennævnte tekst skulle tages for pålydende, og der blev ikke nævnt noget om dokumentation for udgifterne. Jeg vil ikke påstå at vedkommende medarbejder hos Top-DK ikke kendte reglerne, men vil fastholde at samtalen gav mig det klare indtryk, at der blev dækket

kr. 600,- pr. person pr. påbegyndt døgn efter 8 timers forsinkelse. Årsagen til at der ikke krævedes dokumentation, opfattede jeg som, at der ikke var behov for disse bilag, da kr. 600 er et forholdsvis lille beløb, og at udgifter i forbindelse med så langvarige forsinkelser (Fortæring, hotelophold etc.), sagtens kunne nå op på dette beløb eller mere, og at man derfor ville undgå unødvendig håndtering af bilag. Derfor udfyldte og returnerede jeg den tilsendte skadesanmeldelse uden specifikt krav, idet. jeg tog det for givet at dækningen var 2 x kr. 600,- hverken mere eller mindre, for min kone og jeg.
Vi kunne så nemt som ingenting have gemt dokumentation for indtagelse af frokost, aftensmad, forfriskning samt flere telf.opringninger til DK, men troede jvf. ovenfor ikke, at der var behov for at gemme bilagene (.... og hvordan får man i øvrigt fat i bilag vedr. telf.opringninger?), men det giver vel også sig selv, at man har haft en del udgifter under en forsinkelse af 12 timers varighed.
Kan i øvrigt meddele at S. Airlines i lufthavnen i Montpellier uddelte en voucher til morgenmad og ellers intet andet."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 14/8 2006 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Specielt teksten 'Erstatningen pr. påbegyndt døgn pr. forsikret person er 600 kr.' mener J.D.P. betyder at han skal have udbetalt de 600 kr., uanset der i samme punkt klart fremgår, at der dækkes udgifter.

J.D.P. mener desuden, at hans fortolkning er korrekt, idet der ikke er nævnt noget om dokumentation for udgifter. Hertil skal vi oplyse, at det fremgår af forsikringsvilkårenes side 6 under overskriften 'Erstatningsmæssige forudsætninger', hvor der står 'De har også pligt til at udfylde en skadeanmeldelse og udlevere alle relevante dokumenter, herunder sygejournaler, lægeerklæringer, købskvitteringer, originalregninger m.v.'

J.D.P. oplyser også, at han mener, at den medarbejder som sendte ham skadeanmeldelsen, bekræftede hans fortolkning af vilkårene. Den pågældende medarbejder er dog ikke af den opfattelse at telefonsamtalen skulle have givet anledning til at tro, at der ikke krævedes dokumentation for ekstraudgifterne.

Til slut oplyser J.D.P. at han ikke har dokumentation for sine udgifter.

Den 14. juli 2006 skriver vi til J.D.P. og fastholder vores afgørelse af sagen, idet der ikke er nogen dokumentation for hans ekstraudgifter."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**Erstatningsmæssige forudsætninger**
Er der behov for at kontakte SOS, er der pligt til at følge de anvisninger, som SOS giver Dem, ligesom De skal give SOS alle de informationer, som SOS finder nødvendige. De har også pligt til at udfylde en skadeanmeldelse og udlevere alle rele-

vante dokumenter, herunder sygejournaler, lægeerklæringer, købskvitteringer, originalregner m.v.
...

4 Persontransportforsinkelse
Forsikringen dækker ekstraudgifter, som er en følge af, at et offentligt eller det af rejsearrangøren valgte transportmiddel er forsinket mere end 8 timer i forhold til udrejsetidspunktet fra Danmark eller hjemkomsttidspunktet i Danmark. Det forudsættes, at forsinkelsen har årsag i klimatiske forhold eller mekanisk svigt i transportmidlet.
Erstatningen pr. påbegyndt døgn pr. sikret person er 600 kr. og maksimalt 3.000 kr. pr. person uanset forsinkelsens varighed."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse, da klageren ikke har kunnet fremvise dokumentation for ekstraudgifter i henhold til de ovenfor citerede forsikringsbetingelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann