770/07

Den 11. april 2007 blev i sag nr. 70.007:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

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, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i forbindelse med forsinket fremmøde til en flyrejse.

Selskabet har i skrivelse af 30/8 2006 nærmere redegjort for sagen:

"**Sagsfremstilling**
Den 28. juni 2006 udsættes klageren for en forsinkelse under rejsen fra Norfolk, VA til Dulles, D.C. med United Airlines idet flyet først letter flere timer efter planmæssig afgang. Klageren skulle have fortsat rejsen med yderligere flyforbindelse fra Dulles, D.C. til København, DK.

Ved konstateringen af, at han rammes af forsinkelse, vælger klageren at undlade, at rejse videre med det forsinkede fly. Han når derfor ikke frem til Dulles, hvorfra hans videre afrejse er planlagt.

Klageren oplyser, at han af United Airlines bliver rådgivet til at undlade, at tage med det forsinkede fly, eftersom han alligevel ikke kan nå sin videre flyforbindelse. Han forsynes med en skriftlig tilkendegivelse herom af en medarbejder fra United Airlines.

Klageren tager telefonisk kontakt til Gouda Rejseforsikrings alarmcentral og oplyser, at han ikke er taget med det forsinkede fly og han oplyser samtidigt, at han ikke har meddelt det luftfartselskab, som står for hans videre rejse, at han ikke kan nå dette fly.

Gouda Rejseforsikring meddeler klageren, at hans situation ikke er dækningsberettiget, først telefonisk og i e-mail den 28. juni d.å., siden i brev af 11. juli 2006.

Forsikringsteknisk fremstilling

...

En forsinkelse af et (eller flere) af klagerens fly undervejs udgør imidlertid ikke i sig selv forsinket fremmøde som beskrevet i forsikringsbetingelserne. Forsinket fremmøde indtræder først fra det øjeblik, hvor man møder op til den planlagte transport og man her konstaterer, at ens forsinkelse nu forhindrer en i komme videre med den planlagte transport. Idet klageren vælger ikke at tage det forsinkede fly fra Norfolk til D.C. indtræder der ikke forsinket fremmøde. Forsinkelsen af klagerens fly er således ikke en dækningsberettiget situation i henhold til betingelserne i forsikringen.

Forsikringen dækker alene, når kriterierne til de heri beskrevne konkrete situationer er opfyldt. Forsikringen dækker først ved fremkomsten til udgangspunktet for den videre rejse og det ved ankomsten hertil konstateres, at man uforskyldt ikke når den planlagte vidererejse. Forsikringen træder så til og dækker de nye udgifter til transport og hotel, MV.

Når disse kriterier normalt ikke kan fraviges, skyldes det bl.a. at Gouda Rejseforsikring i samarbejde med flyselskaberne - må og skal have mulighed for at afhjælpe situationen tættest muligt på rejsens slut destination. Denne mulighed får vi ikke, hvis vi overlader det til forsikringstageren selv, at vælge hvor og hvornår det forsinkede fremmøde skal indtræde.

United Airlines udtalelse om forsinkelsen af flyet fra Norfolk til Dulles, samt deres eventuelle rådgivning af klageren til at blive i Norfolk ændrer ikke ved, at klagerens situation ikke opfylder betingelserne til forsinket fremmøde.

I klagen anføres, at vi i forbindelse med vores assistance af klageren har udtrykt, at han 'ikke har gjort, hvad han kunne for at formindske skaden'. Denne tilkendegivelse fra os hænger sammen med det almengyldige princip, at forsikringstagere altid er forpligtet til at begrænse deres tab i forbindelse med en skades opståen. I dette tilfælde bør klageren i det mindste meddele flyselskabet, at han ikke kunne nå at komme med den sidste flyforbindelse og derfor ikke mødte op til afgang,

Vurderingen af, om denne tabsbegrænsningspligt er overholdt - og som må foretages på baggrund af omstændighederne i det konkrete tilfælde - er imidlertid uden betydning for, om et tilfælde opfylder de ovennævnte kriterier, der gælder for forsinket fremmøde.

Konklusion

Gouda Rejseforsikring har i vores brev af 11. juli d.å. beklaget, hvis vores oprindelige begrundelse for afvisningen i e-mail af 29. juni d.å. har været uklar eller har givet anledning til tvivl hos klageren. Vi har dog ikke kunnet sidestille klagerens situation med forsinket fremmøde, som beskrevet i forsikringsbetingelserne og vores afvis-

ning af, at erstatte udgifterne i forbindelse med købet af en ny flybillet, er alene begrundet i dette forhold.

På baggrund af det ovenstående mener vi ikke, at vi er forpligtet til at yde erstatning for klagerens afbestilling og vi fastholder derfor vores afvisning."

Klageren er utilfreds med selskabets afvisning og henviser i sin klageskrivelse til udtalelse fra flyselskabet boarding personale. Af erklæringen fremgår bl.a.:

"To whom it may concern on June 27 2006 Flt. 7... was delayed several hours. Mr. T. was unable to make his connection so he was unable to take the flight."

Klageren har endvidere til støtte for sin påstand om dækning af udgift til flybillet på 10.000 kr. anført:

"Ved køb af ...-billet tegner jeg en forsikring hos Gouda som skal dække ved forsinkelser mellem to forbindende flyforbindelser. Da forsinkelsen indtræffer vil Gouda ikke dække. Først med begrundelsen: 'at jeg ikke har gjort noget for at mindske skadens omfang' og efterfølgende: 'at forsinket fremmøde aldrig er indtruffet' ... da jeg selv har valgt IKKE at tage det forsinkede fly for at møde frem og konstatere FORSINKET FREMMØDE.
United's Boarding crew tilrådede mig ikke at tage mit fly fra Norfolk til Washington da jeg allerede havde forpasset mit videre fly til København. Derfor mener jeg at det er forkert at se isoleret på ordet FREMMØDE, som Gouda fastholder, men derimod se på den konkrete situation som jeg var havnet i. Jeg handlede ud fra min sunde fornuft og forholdt mig til hvad det professionelle lufthavnspersonale har tilrådet mig at gøre."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**12 FORSINKET FREMMØDE**

...

12.1 FORSIKRINGEN DÆKKER

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

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at der ikke foreligger forsinket fremmøde i forsikringsbetingelsernes forstand, hvorfor nævnet ikke kan pålægge selskabet at betale erstatning.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson