784/07

Den 3. december 2007 blev i sag nr. 71.218:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har årsafbestillingsforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med afbestilling af en charterrejse til Gran Canaria.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 1.11, hvorefter der ikke er dækning, såfremt afbestilling sker efter afrejsetidspunktet.

Det fremgår af sagen, at klageren den 6/11 2006 havde opsøgt sin læge i konsultationen med betændt hals og influenzasymptomer. Hun havde fået antibiotika og regnede med at kunne rejse den 8/11 2006 med afgang kl. 07.45 og mødetid i lufthavnen kl. 05.45. Da hun blev vækket af vækkeuret kl. 03.45, havde hun efter det oplyste en legemstemperatur på 41° og var ude af stand til at rejse.

Over for nævnet har hun i klage af 6/2 2007 nedlagt påstand om, at selskabet pålægges at refundere rejsens pris, og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Jeg havde 41° i feber afrejsedag ringede ikke afbud midt om natten. Ingen familie til at hjælpe mig. Troede til det sidste jeg kunne rejse."

Selskabet har over for nævnet i skrivelse af 28/3 2007 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "I henhold til forsikringsbetingelserne for Årsafbestillingsforsikring nr. 4108 skal sikrede i tilfælde af afbestilling straks underrette Europæiske og rejsearrangøren. Ved afbestilling senere end afrejsetidspunktet dækker forsikringen ikke ...
>
> Klageren har ikke afbestilt rejsen hos rejsearrangøren.
>
> Først ved indsendelse af skadeanmeldelse og lægeerklæring modtaget hos Europæiske Rejseforsikring den 17. november 2006 (9 dage efter afrejsetidspunkt) underretter klageren Europæiske Rejseforsikring om afbestilling af rejsen."

I skrivelse af 27/5 2007 har klageren nærmere redegjort for sin utilfredshed med selskabets afgørelse, idet hun bl.a. har henvist til selskabets vejledning om, hvad man skal gøre i tilfælde af skade. Det fremgår heraf:

> "**Hvad skal man gøre i tilfælde af skade?**
> Skal du afbestille din rejse, bedes du straks eller hurtigst muligt kontakte S. T. på 70... i vores åbningstid eller sende information på mail til vores webmaster på www... S. T. kan herefter fremsende en lægeerklæring til brug for anmeldelsen.
> Den udfyldte og underskrevne lægeerklæring sendes til S.T. sammen med den originale billet, samt eventuelle ubenyttede flybilletter el. lign."

Klageren har til relation til denne vejledning i samme skrivelse anført:

> "70... i åbningstiden!!!!
> Jeg har ingen pc!!!
>
> Når jeg vågner 04^{00} og har 41° i feber, hvad skal jeg gøre??? Ringe 70... godaw do!! Flyveren går 07^{45} er S. T. vågnet?? Nej! Godaw do!! Åbner først kontoret 09^{00} om hverdagen. Så hurtigt som jeg var rask og jeg langt om længe fik et sygeformular fra Europæiske, sendte jeg den ind.
>
> S. T. tabte ingen penge på mig. Jeg havde betalt hele beløbet og desuden solgte S. T. min billet i lufthavnen. Kun overskud på min billet!!"

Selskabet har reageret på klagerens bemærkninger ved skrivelse af 8/7 2007, hvoraf det fremgår:

> "... såfremt klageren havde kontaktet S. T. umiddelbart, når de åbnede på afrejsedagen, havde dette indgået i vores vurdering af sagen.
>
> Klageren kontakter aldrig rejsearrangøren.

Vi skal understrege, at klageren hverken opfylder betingelsen om at afbestille inden afrejsetidspunktet eller betingelsen om at underrette Europæiske og rejsearrangøren."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.11 Afbestilling af rejsen**
I ethvert tilfælde af skade skal forsikrede straks underrette Europæiske.

Ved afbestilling senere end afrejsetidspunktet dækker forsikringen ikke."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det ifølge de ovenfor citerede betingelser ikke er et krav som påstået af selskabet, at forsikringstager i tilfælde af afbestilling udover at kontakte selskabet tillige skal kontakte rejsearrangøren.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det er godtgjort, at klageren den 6/11 2006 opsøgte læge, og at det derfor er sandsynliggjort, at hun på grund af influenza og høj feber var afskåret fra at kontakte selskabet inden afrejsetidspunktet den 8/11 2006 kl. 7.45, da selskabets telefon på hverdage er åben fra 09.00 - 16.00.

Det er uklart, hvornår klageren kontaktede selskabet, men pligten efter forsikringsbetingelserne må forstås således, at klageren i en situation som den foreliggende skal kontakte selskabet så snart som muligt. Selv om klageren muligt kunne have kontaktet selskabet tidligere end sket, finder nævnet, at klageren under disse særlige omstændigheder er berettiget til forsikringsdækning, da det er godtgjort, at hun på grund af influenza og høj feber var forhindret i at rejse den 8/11 2006.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at klageren har krav på forsikringsdækning som følge af den afbestilte rejse.

Marianne Højgaard Pedersen