791/08

Den 23. juni 2008 blev i sag nr. 71.888:

xxxx xxxxxxxx xx xxxxx xxxxx
xxxxxxxx xx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxxx x

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med, at klagerne blev kaldt hjem fra en rejse på grund af akut sygdom i den nærmeste familie.

Selskabet henviser til, at klagerne ikke har haft en ekstra rejseudgift.

Det fremgår af sagen, at klagerne med deres to børn havde planlagt en rundrejse i Thailand, Australien og New Zealand i perioden fra den 31/8 2006 til den 28/2 2007. Det 14/1 2007 kontaktede klagerne selskabets alarmcentral og oplyste, at de ønskede at forkorte rejsen, fordi en person i deres nærmeste familie havde fået konstateret kræft.

Selskabet arrangerede herefter hjemrejse for klagerne. I forbindelse med bestilling af flybilletter anførte selskabet klagernes yngste datter som "infant", hvilket betød, at hun ikke fik separat flysæde, men derimod skulle sidde på skødet af en af sine forældre. Det yngste barn var det pågældende tidspunkt under to år.

Klagerne havde i forbindelse med deres oprindelige bestilling af rejsen bestilt en almindelig flybillet til deres yngste datter. De forsøgte ved hjemrejsen at bestille en ekstra billet, men da flyet var overbooket, kunne det ikke lade sig gøre. Klagerne fremsatte derfor

krav om, at selskabet refunderede udgifterne til den almindelige billet. Ved skrivelse af 20/4 2007 afviste selskabet imidlertid at erstatte denne udgift. Klagerne var utilfreds med afgørelsen, hvilket de meddelte selskabet ved skrivelse af 30/4 2007. Selskabet fastholdt dog afgørelsen, og sagen blev herefter indbragt for nævnet.

Klagerne har over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal erstatte udgifterne til den oprindelige billet. Til støtte herfor har klagerne i skrivelse af 29/5 2007 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi blev i forbindelse med vores rejse til Australien, New Zealand og Thailand kaldt hjem før tid på grund af en fremskreden kræftdiagnose i nærmeste familie. Europæiske Rejseforsikring A/S skulle efter aftale forestå ændringen af vores oprindelige billetter. Til brug for Europæiskes ændring fremsendte vi via fax vores 4 oprindelige billetter, samt vores cpr. numre pr. mail. Vi modtog kort tid efter et elektronisk referencenummer, dvs. en elektronisk flybillet, samt oplysninger om afgangstid. Da vi checker ind i Phuket Lufthavn d. 8. februar 2007, er der imidlertid alene booket 3 billetter. (Vi gør Ankenævnet opmærksom på, at vores yngste datter på tidspunktet for hjemrejsen er under 2 år, og at man derfor har mulighed for at rejse med hende på skødet, hvis man ikke ønsker at købe en rigtig billet. Vi har på hele vores rejse haft en selvstændig billet til hende, dels af hensyn til hendes størrelse sammenholdt med de lange flyveture dels af hensyn til vores forholdsvis store bagage, hvilket må have stået Europæiske klart, idet vi pr. fax ligeledes fremsendte hendes billet.) Vi ringer til Europæiske, som via telefon bekræfter fejlen, men som ikke har mulighed for at hjælpe os. Vi forsøger selv at købe en ekstra billet, hvilket dog ikke lykkes, da flyet er overbooket. Vi må derfor sidde med vores ret store datter på skødet hele vejen hjem fra Thailand.
> Hjemme igen retter vi henvendelse til Europæiske med krav om at få refunderet vores oprindelige billet. Dette nægter Europæiske under henvisning til, at der ikke har været 'ekstraudgifter' forbundet med vores manglende flybillet. Da vi ikke umiddelbart mener, at man kan knytte den fejl, som Europæiske har begået op på punkt 7.3, i Europæiskes betingelser, der vedrører hvilke udgifter man kan få dækket i forbindelse med hjemkaldelse, retter vi på ny henvendelse til Europæiske.
>
> Vi stiler, i medfør af bekendtgørelse om en klageansvarlig i finansielle virksomheder, brevet til Europæiskes klageansvarlige D.F. I brevet gør vi igen opmærksom på, at vi ikke mener, at Europæiske kan afvise at refundere den manglende billet under henvisning til, at der ikke er påført os ekstraudgifter. Vi mener, at Europæiske ud fra et almindelig erstatningsretligt synspunkt, har begået en ansvarspådragende fejl, som har påført os et økonomisk tab, svarende til billettens pris. Vi er således ikke enige i, at Europæiske kan afvise at refundere billetten med henvisning til vores manglende ekstraudgifter. De udgifter vi søger refunderet, er dem vi i første omgang har afholdt til en billet, som vi på grund af selskabets fejl aldrig har gjort brug af. Dette synspunkt deler Europæiske imidlertid ikke, og selskabet har på ny afvist at imødekomme vores krav."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og til støtte herfor i skrivelse af 6/7 2007 til nævnet bl.a. anført:

> "Sagens tvist vedrører, at Europæiske har afvist at yde erstatning for den oprindelige flybillet til deres yngste datter (bilag..)

…
Klagerne kontakter Europæiskes alarmcentral den 14. januar 2007 for at få hjælp til at komme hjem til Danmark.

På trods af, at klagernes yngste datter er under 2 år, har klagerne oprindeligt (det vil sige i deres oprindelige planlagte rejse) bestilt egen flybillet til hende også. Europæiskes alarmcentral bestiller i forbindelse med hjemkaldelsen flybilletter til klagerne, og i den anledning booker de klagerens yngste datter som 'infant', dvs. der er ikke booket separat flysæde.

I forbindelse med klagerens skrivelse af 28. februar 2007 gennemgås sagen, og Europæiske beklager overfor klagerne, at der ikke blev bestilt separat flysæde til klagerens yngste datter.

Vi gør samtidig klageren opmærksom på, at Europæiske ikke kan yde kompensation for det manglede flysæde, idet der ikke var ekstraudgifter forbundet hermed (bilag ..).

Klagerens erstatningskrav for den oprindelige flybillet afvises, da dette ikke er en **ekstra udgift**.

Indholdet i klagerens brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde, at Europæiske Rejseforsikring ikke skal udbetale erstatning for den oprindelige flybillet for klagerens yngste barn, da der ikke er tale om en ekstra udgift, jfr. forsikringsbetingelserne 120 pkt. 7.3.a."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 HJEMKALDELSE**
7.0 Forsikringssum - Ubegrænset.
...
7.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
a) Rejseforsikringen dækker ekstra rejseudgifter - maksimalt økonomiklasse til hjemrejse til din bopæl i Danmark.
b) Rejseforsikringen dækker endvidere ekstraudgifter til hjemrejse for forsikredes egne medrejsende børn/papbørn under 18 år på samme transportklasse som forsikrede (ikke ambulancefly), såfremt forældre og/eller rejseledsagere alle rejser hjem."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at der må gives selskabet medhold i, at der ikke i medfør af forsikringsbetingelserne er grundlag for klagernes krav, da klagerne ikke kan anses for at have haft merudgifter i forbindelse med deres hjemrejse.

4. 71.888

Det er ubestridt, at selskabet pr. fax modtager 4 flybilletter fra klagerne med henblik på ombooking. Selskabet har anerkendt, at det var en beklagelig fejl, at der kun blev reserveret 3 og ikke 4 billetter.

Nævnet finder, at denne fejl er ansvarspådragende for selskabet, og at fejlen har medført et tab for klagerne svarende til det beløb, de havde betalt for den yngste datters billet til hjemturen. Selskabet skal som følge heraf erstatte klagerne denne udgift.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal erstatte klagerne det beløb, de har betalt for det yngste barns returrejse.

Marianne Højgaard Pedersen