818/09

Den 7. september 2009 blev i sag nr. 74.696:

xxxxx xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

AIG Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i tilknytning til henholdsvis et Nordea MasterCard Gold og et Roskilde Bank MasterCard Platinum har to rejseforsikringer i AIG Europe S.A., klager over selskabets afvisning af at dække udgifter til køb af nye flybilletter på grund af forsinket fremmøde på en udlandsrejse.

Selskabet har henvist til, at der ikke i henhold til de gældende forsikringsbetingelser foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

SOS International a/s har - forud for sagens indbringelse for nævnet - behandlet sagen på vegne af det indklagede selskab.

Af den til SOS International a/s fremsendte skadeanmeldelse af 3/8 2008 fremgår bl.a.:

"**Beskrivelse af hændelsesforløbet.**
Vores sommerferie var planlagt således, at vi lørdag d. 5/7 rejste til London for at opholde os i byen et par dage.

Den 8/7 skulle vi rejse fra London til Orlando med KLM/Northwest. Afrejsetidspunkt var fastsat til 13:45 og lukning af indcheckning til kl. 12.45 (kopi af billetter er vedlagt)

Den 7/7 bestilte jeg en taxi med ankomst til hotellet kl. 11:00. Ifølge hotellet tager en normal tur til Gatwick på det tidspunkt omkring 50-60 minutter. (har vedlagt kopi af taxibestilling)

Tidspunkt	Forløb

11:00	Klar til afgang fra hotellet
11:04	Får sms-besked fra taxien om at han snart er der. Opgiver at være ved Piccadilly Circus. (Fra Piccadilly Circus til hotellet burde det ikke tage mere end 10 minutter).
11:19	Sender taxi-chaufføren besked om at han er meget forsinket.
11:22	Får ny sms-besked om at han er der om 5 minutter
11:40	Taxi ankommer til hotellet.
11:50	Vores vej bliver spærret ca. 10 minutter af kranvogn, der skal flytte en ulovlig parkeret bil fra den ene side af vejen til den anden.
12:48	Ankommer til lufthavnen.
12:52	Fremmøde ved check-in skranken, hvor personalet er på vej væk efter at have lukket indcheckning. Trods anmodning vil de ikke checke os ind.
Herefter	Henvendelse til serviceskrank for flyselskabet i lufthavnen. De vil ikke hjælpe os med at ændre billetter.

Efter at have talt med KLM flere gange for at høre om der ikke var mulighed for at betale sig fra problemet og i hvert fald redde hjemturen fik vi at vide at vores billetter var afmeldt på grund af no-show.

Vi kontaktede herefter H. rejsebureau (som håndterer min mands erhvervsrejser) for at få hjælp til at booke nogle nye flybilletter. De fandt nogle billetter til Orlando næste dag med British Airways (kopi af billetter vedlagt)."

I en af taxiselskabet til klageren fremsendt e-mail af 5/8 2008 hedder det bl.a.:

"After speaking to the driver we have come to the conclusion that the driver was late due to extreme traffic conditions on route to your collection.

The driver did not however follow our standard procedure of contacting our dispatch department and instead elected to contact you directly.

This unfortunately had the added impact of dispatch being kept out of the loop, and led to a situation in which dispatch could not reschedule another driver."

På baggrund af sagens oplysninger afviste SOS International a/s at yde forsikringsdækning, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 12/8 2008.

Efterfølgende fulgte yderligere korrespondance mellem parterne, hvilket ikke resulterede i enighed, og sagen blev herefter indbragt for nævnet.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 22/9 2008, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Efter en lang weekend i London skulle vi videre til USA. Bestilte taxi fra vores hotel i god tid. Den kom ikke til aftalte tid og vi nåede derfor ikke vores fly. Bestilte herefter nye flybilletter og har efterfølgende bedt AIG ('Selskabet') om erstatning som følge af forsinket fremmøde i henhold til forsikringsbetingelserne.

Vi fik først afslag med begrundelse i, at taxi ikke var dækket af policen. Efter en klage fik vi nu at vide, at taxi var dækket, men der var ikke bevis for nedbrud.

Jeg har svært ved at se, hvordan et Selskabet rimeligt kan forvente, at taxibureauet skal kunne bevise et nedbrud på anden måde end det vi allerede har forelagt. Det er jo umuligt for dem, at vide hvad nedbruddet i trafikken skyldes.

Udover at vi føler, at Selskabet opfinder nye forklaringer, hver gang vi henvender os, står det os ikke klart, hvordan 'Nedbrud på offentlige transportmidler' (som vores taxi nu er defineret som) skal fortolkes. Selskabets svarskrift giver ingen hjælp og vi vil derfor gerne have nævnets afgørelse om dette.

Efter min opfattelse er et nedbrud, en hændelse som gør, at et transportmiddel ikke kan nå frem som aftalt/planlagt. Det vil sige, at det ikke nødvendigvis skal være en fejl på eget transportmiddel som det antydes i Selskabets 2. anslag. Jeg kunne tænke på eksempelvis følgende:
1) tog som ikke kommer frem på grund af fejl på et andet tog
2) bus som ikke kan komme frem på grund af trafik(ulykke)
3) krydstogtskib som ikke kan komme i havn, da andet skib blokerer indsejling

Mere detaljeret beskrivelse af forsinkelsen kan findes i vores anmeldelse til Selskabet, som er vedlagt

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Erkendelse fra Selskabet af forsinket fremmøde i henhold til forsikringsbetingelserne og erstatning for nye flybilletter indkøbt for i alt DKK 29.420."

Det indklagede selskab har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i skrivelse af 12/11 2008 bl.a. anført:

"**FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:**
…
Vi finder, at ordet 'nedbrud' kan sidestilles med 'brudt ned', dvs. at transportmidlet rent faktisk skal være brudt ned, for at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Der skal således være tale om en hændelse, som beskadiger transportmidlet i en sådan grad, at det på grund af nedbruddet ikke er i stand til at fungere som transportmiddel og således transportere den forsikrede.

Klageren har opstillet en række argumenter for, at ordet 'nedbrud' skal fortolkes særdeles udvidet. Til det har vi følgende bemærkninger:

1. Såfremt Klagerens definition af ordet 'nedbrud' var gældende, ville betingelserne i § 10 være illusoriske. § 10 opstiller en række forskellige tekniske og vejrmæssige forhold, hvor der ydes dækning.

2. Klagerens definition af ordet 'nedbrud' passer ej heller i konteksten 'nedbrud på offentlige transportmidler', idet den forsikrede således kunne påberåbe sig dækning, såfremt forsikrede gik fra hotellet til lufthavnen og blev forsinket på grund af et større menneskemylder som følge af nedbrud i et tog (som forsikrede ikke engang benyttede).

Vi fastholder, at Klageren kun kan opnå dækning, såfremt Klageren befinder sig i et offentligt transportmiddel, og såfremt dette transportmiddel bliver udsat for et nedbrud, der således isoleret set forhindrer transportmidlet i at fungere som transportmiddel.

KONKLUSION:
Klageren har, jf. bilag …, fremsendt dokumentation for, at taxaen blev forsinket på grund af trafikale problemer i London. Der var således ikke tale om hverken vejrlig eller nedbrud på taxaen.

Selskabet fastholder, at skaden ikke er omfattet af forsikringsbetingelsernes § 10."

Klageren og selskabet er fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelser af 24/11 2008 og 22/1 2009.

Af de forsikringsbetingelser, der er gældende for den i tilknytning til klagerens MasterCard Gold tegnede rejseforsikring, fremgår bl.a.:

"**10. Forsinket fremmøde/indhentning af rejserute**
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter op til 15.000 kr. pr. person pr. rejse til transport for at kunne indhente den planlagte rejserute, dog maksimalt på økonomiklasse, og ekstraudgifter på op til 1.500 kr. pr. person pr. døgn til ophold på hotel, forplejning og lokal transport.

Forsikringen dækker i det tidsrum, hvor forsikrede har forladt sin bopæl/arbejdsplads eller feriedestination til første tjek-ind på rejsen.

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter i forbindelse med indhentning af den oprindeligt fastlagte rejserute som følge af:

- nedbrud på offentlige transportmidler
- dokumenteret strømafbrydelse
- strejke eller lockout på forsikredes arbejdsplads
- uforudsete vejrforhold eller mekaniske/tekniske årsager, hvis offentlige transportmidler benyttes
- trafikulykke, der nødvendiggør bjærgning ved et bjærgningsselskab, eller uforudsete trafikale forhindringer, hvis privatbil benyttes.

Detaljer om hændelsen skal kunne dokumenteres ved hjælp af politirapport, via transportselskabet, myndigheder el.lign."

Af de forsikringsbetingelser, der er gældende for den i tilknytning til klagerens MasterCard Platium tegnede rejseforsikring, fremgår bl.a.:

"15.0 **Forsinket fremmøde og indhentning af rejserute**
Forsikringssum DKK 10.000 pr. person og DKK 1.000 pr. person til hotel og forplejning

15.1 **Dækning - forsinket fremmøde i forbindelse med transport til afgangshallen**

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter med op til DKK 10.000 pr. person til transport, maksimalt økonomi klasse, og DKK 1.000 pr. dag pr. person til hotelophold og forplejning:

- når forsikrede er påbegyndt sin rejse fra sin bopæl/opholdssted eller fra ferieboligen, og uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent frem til afgangshallen i henhold til rejseplanen.

15.1.1 Årsagen til det forsinkede fremmøde skal være:

- nedbrud på offentlige transportmidler,
- dokumenteret strømafbrydelse,
- strejke, lockout på forsikredes arbejdsplads,
- ekstreme vejrforhold,
- eller trafikuheld eller mekanisk nedbrydning, hvor der har været ydet assistance fra et assistance selskab."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at årsagen til klagerens forsinkede fremmøde var, at den bestilte taxi ikke nåede frem i tide på grund af "extreme traffic conditions". Dette er efter nævnets opfattelse ikke det samme som "nedbrud på offentlige transportmidler". Det er endvidere nævnets opfattelse, at der heller ikke er dækning efter bestemmelsen om benyttelse af "privatbil". Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge

Marianne Højgaard Pedersen