/09

Den 13. maj 2009 blev i sag nr. 75.227:

xxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xxxxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet årsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med aflysning af flyrejse.

Selskabet henviser til, at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Selskabet har i skrivelse af 14/1 2009 til nævnet redegjort for sagens faktiske omstændigheder og selskabets stillingtagen således:

"**24. november 2008**
Selskabet modtager klagers skadeanmeldelse (udateret), som vedlægges som bilag .. Af skadeanmeldelsen (s. 3 i bilag ..) fremgår bl.a.:

'Vedr. Godtgørelse for aflyst fly
Iflg. vedlagte flybilletter havde vi booket 2 stk. rejser hos Ryanair … Fra Billund til Alicante med fly … med afgang fra Billund d. 10. nov. 2008 kl. 20,50 med ankomst Alicante kl. 0.05, og retur fra Alicante d. 17. nov. 2008 kl. 17,10 ankomst Billund kl. 20,25.
Efter check in og udgang til gate, meddeltes over højtaleren, at flyet var aflyst p.g.a. tekniske problemer, det viste sig senere, at flyet havde været i kontakt med en flok stære, og var nødlandet i Rom.
Efter lang tids venten havde vi 2 muligheder, at tage hjem eller få ombooked, til afg. d. 11. nov. 2008 kl. 10,20, men til Barcelona, vi valgte sidste løsning, da vi jo havde lejlighed … fra d. 10.nov.

Denne ændring medførte, at vi måtte overnatte i Billund, og samtidig skulle tilbagelægge turen fra Barcelona til Alicante, en strækning der iflg. FDM udgør 632 km og udløste et vejgebyr på kr. 320,00...'

Det skal i den forbindelse bemærkes, at klager i sin skadesanmeldelse ikke angiver noget krav om dækning af specifikke udgifter i relation til den tegnede forsikring.

28. november 2008
Selskabet afviser skriftligt over for klager at yde dækning for forsinket fremmøde, idet aflysning af fly ikke er omfattet af den tegnede rejseforsikring (bilag ..).

1. december 2008
Selskabet underretter klager om, at han er berettiget til i alt DKK 299,14, da han som følge af flyaflysningen ankommer for sent til sit rejsemål (Forsinket ankomst). Erstatningen, der relaterer sig til flybilletternes pris, svarer til 1 dag. I samme skrivelse opfordrer selskabet klager til at indsende dokumentation for udgifter til den lejede lejlighed i Spanien, da klager er berettiget til erstatning af en del af disse udgifter, jf. erstatning for forsinket fremmøde (Bilag ..). Selskabet har ikke modtaget denne dokumentation.

Selskabet overfører samme dag ovennævnte beløb til klagers konto.

Klagers anbringender
I klageskemaet fremfører klager, at selskabet 'skal vedgå hele kravet, man har jo erkendt en delvis godtgørelse'. Desuden angiver klager at have haft udgifter på DKK 2.500 til leje af lejlighed, men at kvitteringen er bortkommet.

Selskabets afgørelse
Klager har i bilag til sin skadeanmeldelse angivet, at han ønskede godtgørelse for aflyst fly. Selskabet har afvist at yde denne erstatning, idet den ikke er omfattet af den tegnede rejseforsikring. Af betingelserne for den tegnede forsikring (bilag …, side 29) fremgår:

'22 Forsinket fremmøde på hele rejsen
22.0 Forsikringssum - Ubegrænset
22.1 Hvem dækkes udgifter for?
Rejseforsikringen dække dine udgifter.

22.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker i tilfælde af, at du uden egen skyld og uden at kunne forudse det, møder for sent op til offentligt eller et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel og af den grund efterfølgende skal indhente din rejserute.'

Af ovenstående betingelser fremgår, at forsikringstager skal møde for sent op komme for sent til f.eks. et fly for kunne få erstatning under forsikringen. I denne sag er klager mødt rettidigt op i lufthavnen, har checket ind rettidigt og er på vej til gaten, da han og de øvrige rejsedeltagere får meddelelse om, at flyselskabet Ryanair har aflyst flyet på grund af tekniske problemer, jf. klagers egen redegørelse, bilag .., …

Der foreligger således ikke en dækningsberettiget skade, idet årsagen til, at klager ikke har kunnet rejse planmæssigt, udelukkende kan tilskrives flyselskabet og dermed ikke skyldes, at klager er mødt for sent op til den planlagte afgang.

Da klagers årsrejseforsikring har været i kraft i mere end en forsikringsperiode, er klager omfattet af en såkaldt bonusdækning, jf. bilag .., side 32 (Kapitel 3):

'27 FORSINKET ANKOMST
27.0 Forsikringssum - Ubegrænset
27.1 Hvem dækkes udgifter for?
Rejseforsikringen dække dine udgifter

27.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker i tilfælde af, at du uden egen skyld, kommer mere end 8 timer for sent frem til destinationen, i forhold til det ankomsttidspunkt rejsearrangøren skriftligt har oplyst.

27.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker rejsens pris pr. dag for de feriedage, der bliver ødelagt som følge af en dækningsberettiget skade, jf. pkt. 27.2. Første feriedag erstattes efter 8 timers forsinkelse og eventuelt efterfølgende pr. 24 timers forsinkelse.'

Idet klager ankom mere end 8 timer senere end planlagt til planlagte destination og ikke selv var skyld i den forsinkede ankomst, som jf. ovenfor skyldtes flyselskabets aflysning af det oprindeligt planlagte fly, har selskabet udbetalt erstatning for en ødelagt feriedag (Forsinket ankomst). Erstatningen er beregnet ud fra flyrejsens pris. Selskabet har ikke modtaget dokumentation for udgifter til leje af lejlighed. Selskabet har jf. bilag .. opfordret klager til at indsende dokumentation for disse udgifter. Selskabet erfarer først i forbindelse med denne klage i klageskemaet, at disse udgifter beløber sig til DKK 2.500, men at der ikke foreligger nogen form for dokumentation. I den forbindelse henviser selskabet til forsikringsbetingelsernes pkt. 27.6 (bilag .., s. 33), hvoraf det fremgår, at forsikringstager har pligt til at fremlægge 'dokumenter i original'.

Konklusion
Selskabet kan ikke på baggrund af det foreliggende grundlag giver klage medhold i sin klage og fastholder derfor sin afgørelse af 28. november 2008 og 1. december 2008. Klager er jf. forsikringsbetingelserne ikke berettiget til erstatning af ødelagte feriedage på grund af forsinket fremmøde, idet denne forsikringsbegivenhed ikke foreligger. Klager er imidlertid berettiget til erstatning for ødelagt feriedag som følge af forsinket ankomst, hvilken erstatning selskabet på baggrund af behørig dokumentation i original har udbetalt den 1. december 2008."

Hertil har klageren i skrivelse af 18/1 2009 til nævnet bemærket:

"Vi har den 17. jan. 2009 modtaget skrivelse af 16. jan. 2009 hvor der er vedlagt skrivelse fra Europæiske, som vi har en kommentar til. På deres side 3, stk. 3, fokuserer de udelukkende på lejligheden i Spanien, som vi sådan set ikke har med i vores krav.

Det vi mener Europæiske skal erstatte, er de omkostninger, vi har måttet betale p.g.a. at flyet var nødlandet i Rom, efter sammenstødet med stærene, og som vi ikke havde nogen indflydelse på.

Disse omkostninger er en overnatning på … Hotel …, og transporten fra Barcelona til Alicante, der iflg. FDM er en strækning på 632 km og udløste et vejgebyr på kr. 320.00.

Vi er bekendt med at et par fra …jylland indenfor 2 uger fik udbetalt en erstatning på ca. kr. 2500.00 for akkurat det samme. Men det var godt nok hos Alm. Brand, og det var også en almindelig rejseforsikring, uden tilkøb af nogen art."

Herefter har selskabet i skrivelse af 28/1 2009 til nævnet anført:

"Vi har modtaget klagers kommentarer til selskabets svar af 14. januar 2009 på klagen over selskabets afgørelse i ovennævnte sag.

I den forbindelse ønsker selskabet blot for tydelighedens skyld at gøre opmærksom på, at der ved opfyldelse af betingelserne for erstatning i henhold til den tegnede årsrejseforsikring ville være mulighed for erstatning for den begivenhed, som klager var ude for den 10. november 2008, på to punkter, nemlig 'Forsinket ankomst' og 'Forsinket fremmøde', jf. hhv. pkt. 22 og 27. Der henvises i den forbindelse til tidligere fremsendte bilag ..

Forsinket fremmøde
Som beskrevet i selskabets brev af 14. januar 2009 er betingelserne for erstatning for forsinket fremmøde ikke opflydte, idet årsagen til klagers senere flyrejse ene og alene ligger hos flyselskabet og ikke hos klager selv.

Forsinket ankomst
Som beskrevet i selskabets brev af 14. januar 2009 er betingelserne for erstatning for forsinket ankomst opfyldte. Klager er derfor berettiget til en erstatning svarende til 'rejsens pris pr. dag for de feriedage, der bliver ødelagt' (pkt. 27.3 i tidligere fremsendte bilag ..). Prisen på klagers rejse sammensætter sig af flybilletten og leje af lejlighed på destination. Da selskabet ikke har modtaget dokumentation for prisen på leje af lejligheden, har selskabet ikke kunnet lade denne udgift indgå i beregningen af erstatningen. Selskabet nævner dette forhold i sit brev af 14. januar 2009 blot for at gøre klager opmærksom på, at han er berettiget til en større erstatning end den allerede udbetalte, såfremt der indsendes dokumentation i original for denne udgift."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 6/2 2009 til nævnet bemærket:

"Efter at have læst Europæiskes brev af 28. jan. 2009, må jeg efter min opfattelse, igen konstatere at selskabet forsøger at trække fokus væk fra mit krav om dækning af dem af mig afholdte, og uforskyldte udgifter, nemlig overnatning i Billund samt transport fra Barcelona til Alicante, og ikke til leje af lejlighed.

Jeg har i mellemtiden forespurgt i mit forsikringsselskab GF. Der er man på lige fod med Alm. Brand. Og de udtaler at såfremt jeg havde rejseforsikring hos dem, ville jeg være berettiget til at få mine uforskyldte udgifter dækket."

Selskabet har afslutningsvis i skrivelse af 16/2 2009 til nævnet anført:

"Ovennævnte skrivelse fra klager giver selskabet anledning til at understrege, at selskabet ikke kan dække de udgifter til hotel og transport i Spanien, som klager mener sig berettiget til, idet der i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 22.2 ikke foreligger en dækningsberettiget skade."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse, der findes at være i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson