839/10

Den 15. marts 2010 blev i sag nr. 76.717:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at erstatte hans ekstraudgifter på grund af forsinket fremmøde til lufthavnen i Hamburg.

Klageren kørte med sin familie i bil fra Danmark til Hamburg den 15/7 2009, men blev undervejs forsinket, så de ikke nåede deres fly fra Hamburg til Rom. Klageren kræver på denne baggrund sin merudgift til erstatningsflybilletter på 7.520,04 kr. dækket.

I klageskemaet har klageren bl.a. anført:

"Topdanmark og vi er ikke enige om to vigtige detaljer:

1. Kilden der benyttes til at kalkulere rejsetid fra [hjemadressen] til Hamburg Lufthavn (..). Den Garmin GPS som vi benytter tilpasser sig over tid til vores kørestil (se e-mail bilag fra Garmin Danmark) og beregner 3 t 25 min. Samme tur har vi tidligere gjort, og en tidlig onsdag morgen er det absolut ingen problem.

2. Vi mener det er tilstrækkeligt at afsætte tid til en enkelt uforudset hændelse, hvorimod Topdanmark mener at der skal flere til.

Hvor mange og hvor lange uforudsete hændelser man skal indkalkulere for at opnå dækning for forsinket fremmøde, fremgår dog ikke af forsikringsbetingelserne.

Derfor mener vi at Topdanmark skønner forkert i denne sag."

Ved skrivelse af 2/9 2009 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"**Vi har modtaget følgende i sagen**
Vi modtog den 31. juli 2009 anmeldelse om, at [klageren] den 15. juli 2009 blev forsinket på grund af en punktering og ekstraordinær grænsekontrol, hvilket medførte, at han og familien ankom til Hamborg Lufthavn efter deres fly til Rom var lettet. Dermed var de nødsaget til at købe nye billetter til 7.520,04 kr.

Sammen med anmeldelsen var vedlagt en beskrivelse af hændelsesforløbet

| Hændelsesforløb | Fakta | Plan |
|---|---|---|
| Afrejse fra [hjemmet] | 05.00 | 05.00 |
| Transporttid | + ca. 3 t 30 min. | + ca. 3 t 30 min. |
| Punktering | + ca. 30 min. | |
| Grænsekontrol | + ca. 30 min. | |
| Planlagt parkering (P2) | | 08.30 |
| Endelig parkering (P9) | 09.37 | |
| Check in | 10.40 | 08.55 |
| Afrejse fra Hamborg | 11.20 | 09.35 |

Den 4. august 2009 oplyser vi [klageren] per telefon, at der ikke er dækning for udgiften til de nye flybilletter fra Hamborg, idet vi ikke mener, at forsinkelsen har været uforskyldt og uforudsigelig. Sagsbehandleren har konstateret, at der anbefales betydelig længere kørselstid for den pågældende rute.

I løbet af telefonsamtalen fortæller [klageren] flere gange, at han er rystet over afgørelsen og at han flere gange har kørt turen til Hamborg på 3 timer og 30 minutter. [Klageren] spørger ligeledes, om han skal sende noget ind til os, hvor han snyder med tiden, hvilket sagsbehandler afviser at kommentere på. [Klageren] oplyser endvidere, at familien ikke har behov for stop undervejs på turen til Hamborg.

Samme dag modtager vi en mail fra [klageren], hvor han har undersøgt rejsetider på henholdsvis Krak og Michelin, som begge angiver, at turen kan gøres på ca. 4 timer, hvis man overholder hastighedsgrænserne, hvilket ikke var tilfældet i deres situation.

Den 6. august 2009 modtager vi en ny mail fra [klageren] indeholdende det oprindelige hændelsesforløb, og et hændelsesforløb 2, hvor de var kørt hjemmefra 10 minutter før oprindeligt angivet. Der var også vedhæftet udskrifter fra henholdsvis Krak og Michelin.

Den 10. august 2009 modtager vi et brev fra [klageren], hvor han angiver, at familien har talt om hændelsesforløbet, og nu angiver, at de lige så godt kunne være kørt hjemmefra kl. 04.00 i stedet for, som tidligere angivet, kl. 05.00 eller 04.50.

Samme dag sender vi et brev til [klageren], hvor vi fastholder vores afgørelse, fordi der ikke er beregnet tilstrækkelig kørselstid.

Den 12. august 2009 modtager vi en mail fra [klageren], som tilsyneladende ikke har modtaget vores brev fra den 10. august 2009, da han sender mailers.

**Derfor har vi afvist sagen**
Vi har afvist sagen, fordi vi ikke mener, at forsinkelsen har været uforskyldt og uforudseelig, jf. vilkårenes punkt 22.

Vi mener også, at det kan diskuteres, om turen kunne være nået uden punktering og grænsekontrol, som vi i øvrigt ikke anser for ekstraordinære hændelser, men noget man er nød-

saget til at tage hensyn til, ved beregning af tiden der skal bruges fra hjemmet til check-in er foretaget.

[Klageren] oplyser ved anmeldelsen, at de har forladt hjemmet kl. 05.00, for at køre til lufthavnen i Hamborg. Planen var, at de skulle ankomme til lufthavnsparkeringen kl. 08.30 og være ved check-in kl. 08.55. Det skal bemærkes, at vi fastholder det oprindeligt oplyste afrejsetidspunkt fra hjemmet.

Imidlertid støder [klageren] ind i en punktering og kø ved grænsekontrollen til Tyskland, hvilket medfører en forsinkelse på 1 time og 7 minutter, hvorfor de først er fremme ved lufthavnsparkeringen kl. 09.37 og derved mister de deres fly til Rom.

Ifølge [klagerens] oplysninger havde GPS'en beregnet 3 timer og 30 minutter til turen, hvilket han oplyser, at han også tidligere har kørt turen på, men ifølge Krak og Michelin beregnes turen til henholdsvis 4 timer og 4 minutter eller 4 timer og 10 minutter.

Med afgang hjemmefra kl. 05.00 og en direkte køretid på 4 timer ville ankomsten til lufthavnsparkeringen være kl. 09.00 og da [klageren] fly afgår kl. 09.35 og har deadline for check-in 40 minutter før afgang, det vil sige kl. 08.55.

Denne beregning giver således hverken tid til kø, punktering og lignende, transport fra lufthavnsparkeringen til check-in eller kø ved check-in.

**Vi fastholder vores afgørelse**
Vi må derfor fastholde, at vi ikke mener, at det er uforskyldt og uforudseeligt, at [klageren] kommer for sent til flyafgangen i Hamborg."

Ved skrivelse af 5/9 2009 til nævnet har klageren hertil bl.a. anført:

"**Kommentar til Topdanmarks svar til vores anke:**
I det store hele er Topdanmarks fremlægning af sagsforløbet korrekt.

Dog har vi en kommentar til den del al sagsforløbet som omtaler telefonsamtalen d. 4. august 2009.

Der er jo altid svært at beskrive en samtale 100 % korrekt. Når sagsbehandleren beskriver at jeg flere gange under samtalen udtalte at jeg var rystet over afgørelsen, skyldes det tre vigtige detaljer som Topdanmark har glemt at oplyse i deres fremlægning af sagsforløbet:

1. Sagsbehandleren oplyste at det medie som Topdanmark benytter til at beregne rejsetid, havde beregnet at det ville tage 4 timer og 40 minutter at tilbagelægge den omtalte strækning.

2. Hvor mange uforudsete hændelser, og hvor meget ekstra tid der skulle indregnes i rejse tiden til hver uforudsete hændelse, for at udløse dækning, kunne jeg ikke få oplyst. - det beror i hvert enkelt tilfælde på et skøn fik jeg at vide.

3. Derudover fik jeg at vide at den pågældende opringning var den tilbagemelding vi kunne forvente på afslaget - altså ingen skriftlig tilbagemelding med en detaljeret forklaring på ovennævnte kunne forventes.

På baggrund af disse oplysninger udtalte jeg flere gange at jeg var en smule rystet over ovenstående, og alene af den grund tilsendte jeg et revideret hændelsesforløb til Topdanmark.

Det har jo på ingen måde været vores hensigt at 'snyde' med tiderne, og vi havde derfor alene forholdt os til den tid som vores Garmin GPS angiver i rejse tid. En tid som vi adskillige gange tidligere har tilbagelagt turen på - både i forbindelse med ferie rejser og forretningsrejser til Hamborg.

Da det som sagt kan være rigtig svært altid at huske hvad der er sagt eller ikke sagt i en telefonsamtale der ligger lidt tilbage i tiden, har vi fuld forståelse for at Topdanmark har glemt ovenstående i deres fremlægning af sagsforløbet."

Af skrivelse fra klageren til selskabet af 4/8 2009 fremgår bl.a.:

| "Hændelsesforløb: | Fakta | Plan |
|---|---|---|
| Afrejse fra [hjemmet] | 05.00 | 05.00 |
| Transporttid | + ca. 3 t 30 min. | + ca. 3 t 30 min. |
| Punktering | + ca. 30 min. | |
| Grænsekontrol | + ca. 30 min. | |
| Planlagt *parkering* (P2) | | 08.30 |
| Endelig parkering (P9) | 09.37 | |
| Check In | 10.40 | 08.55 |
| Afrejse fra Hamburg | 11.20 | 09.35 |

Ifølge min egen Gamin GPS er der 370,1 km fra [hjemadressen] til Hamburg Airport, og det skulle ifølge GPS'en tage 3 t 25 min (håber I er i stand til at verificere det - ellers må jeg sende min Garmin til Jer).

Hvis vi samtidig antager at vi forlod hjemmet 10 min tidligere (som kan være lige så rigtigt som kl. 05.00 - vi husker ikke det præcise tidspunkt), betyder det at vi ville ankomme kl. 08.15 hvis vi IKKE var udsat for vores uheld og altså give os 15 min ekstra at gøre godt med. Derudover er 25 min fra P2 til terminalen rigeligt tid - bidrager altså også til regnskabet. Det giver altså ca. 40 min fra planlagt parkering til Check In tidspunkt, og mere tid indregner vi sædvanligvis ikke til punktering og andre uforudsete hændelser.

Hændelsesforløb 2:

| | Fakta | Plan |
|---|---|---|
| Afrejse fra [hjemmet] | 04.50 | 04.50 |
| Transporttid | + ca. 3 t 25 min. | + ca. 3 t 25 min. |
| Punktering | + ca. 36 min. | |
| Grænsekontrol | + ca. 36 min. | |
| Planlagt parkering (P2) | | |
| Endelig parkering (P9) | 09.37 | 8.30 |
| Check In | 10.40 | 8.55 |
| Afrejse Ø Hamburg | 11.20 | 9.35 |

Derudover har jeg checket følgende:
Ifølge Krak er der 391 km fra [hjemadressen] til Hamburg Airport, og det skulle ifølge Krak tage 4 t 04 min (se medsendte dokumentation).

Ifølge Michelin er der 385 km fra [hjemadressen] til Hamburg Airport, og det skulle ifølge Michelin tage 4 t 10 min (se medsendte dokumentation).

Det er altså en del mindre end de 4 t 42 min som Jeres søgning har vist.

Selv om vi ikke kan være 100% sikre på alle tidspunkter, håber vi ovennævnte i højere grad dokumenterer at vi i god tid begav os ud på en rejse som desværre bare indeholdte en forhindring for meget, til at vores tidsplan kunne holde."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**22 Hvis du kommer for sent til dit transportmiddel**
**A Hvornår dækker forsikringen?**
Forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute.

**B Hvilke betingelser stiller vi?**
1. Du skal være blevet forsinket, efter du har forladt din bopæl eller dit opholdssted. Forsinkelsen skal være uforskyldt og uforudsigelig."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at klageren, når færdselslovgivningen og færdselsforholdene i øvrigt tages i betragtning, klart ikke havde indlagt rimelig tid til at nå frem til indcheckningen i lufthavnen, inden denne sluttede, og at selskabet derfor har været berettiget til at afvise forsikringsdækning som sket.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen