851/10

Den 8. september 2010 blev i sag nr. 77.643:

xxxxxx xxxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxx xxx xxxxxx xxx x
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikringer i Danske Forsikring, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i anledning af rejseforsinkelse under et ophold i Australien.

Klageren kræver, at selskabet skal dække tabte flybilletter (7.507,00 kr.), tabt hotel (1.925,00 kr.), ekstra hotel i Sydney (795,00 kr.) og telefonomkostninger (355,50 kr.).
Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet givet tilsagn om at dække klagerens udgifter til ekstra hotelovernatning i Sydney (795,00 kr.) og telefonopkald til SOS International A/S (144,50 kr.). Selskabet har afvist klagerens øvrige krav med henvisning til, at forsikringen alene dækker ekstraudgifter i anledning af rejseforsinkelse. Ifølge selskabet vedrører klagerens øvrige krav udgifter, som alligevel - uanset forsinkelsen - skulle afholdes, og der er således ikke tale om ekstraudgifter.

Den omhandlede forsinkelse opstod under en jordomrejse i perioden 2/10 til 9/11 2009. Under rejsen var klageren omfattet af to rejseforsikringer i det indklagede selskab. Den første måned var han omfattet af en årsrejseforsikring med verdensdækning. Herefter var han omfattet af en enkeltrejseforsikring.

I rapport udfærdiget af klageren til brug for selskabets behandling af sagen hedder det:

"Tirsdag den 13. oktober 2009 - Alle tider er lokal tid.
Situation:
Kort tid efter 'wake-up call' i toget fra Perth til Adelaide, får vi meddelelse om, at grunden til at toget står stille, skyldes at der lidt længere fremme er væltet en benzintankvogn, og denne gør at toget er blevet forbudt at passere før eksplosionsfaren er overstået...

06.40
Kontaktet togstewardessen, der ringet til Quantas for at checke vores forbindelse fra Adelaide til Alice Springs - Booking ref. …

Billetten der er en del af vores 'jorden rundt tur' kan ikke ændres, hvilket således også involverer flyvningen ud af Alice Springs den 15. oktober.

06.51
Telefonisk kontakt til P. …, der sættes ind i sagen og starter kommunikation med agenten i Australien - 'AustraliaOne'.
Besked om at assistere os i ombookning af hoteller ved Ayeres Rock og eventuelt i Sydney.
Der opstilles 2 scenarier:
- Scenarie 1- Forskyde den resterende del i Australien med 1 dag, og genoptage oprindelig plan ved afrejse mod Christchurch NZ.
- Scenarie 2 - Stryge rejsedelen, Adelaide - Alice Spring - Ayers Rock - Alice Springs - Sydney. Og så fortsætte med toget til Sydney.

'S2' giver en ekstra dag i Sydney med ankomst der ved middagstid den 14. oktober.

07.14
Kontakt til SOS International der sættes ind i den aktuelle situation.

07.28
Melding fra P., at Australia0ne er sat på sagen, og vil kontakte os direkte via mobiltelefonen.

07.49
SOS International melder tilbage med accept og betingelser...
- Vores sagsnr…. / dækning for x-tra transportomkostninger, samt kost og logi på max 1.109,-kr/dag - samlet max. 16.000,-
- … & …'s sagsnr. … / dækning af rimelig og dokumenterede udgifter - samlet max 10.000,-

07.10
Det meddeles fra togpersonalet, at forsinkelsen kommer til minimum at vare til kl. 11.00 - (4 1/2 time).

Togstewardessen vil udfærdige et berigtigelses dokument til at bilægge sagen. (Bilag ..)

07.30
Meddelelse til … Car Rental i Alice Springs, at vores reservation … grundet situationen aflyses, med eventuel mulighed om udskydelse 1 dag. (scenarie 1)

09.30
Der er nu truffet beslutning om, at evakuere toget. Dette kommer til at foregå med busser, men for at komme udenom ulykkesområdet skal vi ud på en længere udflugt.
Forsøger nu at komme i kontakt med AustraliaOne.

09.49 & 09.51

Etableret kontakt med AUS1, og vendt situationen. Mest håndterbare er Scenarie 2, hvor vi fortsætter med tog mod Sydney.

Den beslutning er så taget, og Hotel ved Ayres Rock aflyses, samtidig forsøges Hotel M. i Sydney at få forlænget med 1 dag. Forventet ankomst Sydney Central Station ved middagstid den 14. oktober.

11.15
Evakuering af tog påbegyndt, idet toget er bakket til muligt evakueringssted, hvor vejen krydser. Alt forløber stille og roligt.

13.55
Ankommet til Adelaide med bus. Her tager nye folk fra Pacific Railways over, og byder på frokost samt by rundtur.

18.30
Forlod Adelaide med kurs mod Sydney. Tilsyneladende byder Indien Pacific på denne rejse, hvilket må siges at være flot.

18.50
og en dag senere, kørte vi ind på Central Station, Sydney.

19.15
Indcheckning på Hotel M., hvor AustraliaOne havde klaret om booking med den ekstra dag.

Vores jordomrejse er således tilbage på sporet, men grundet uheldet med tankvognen og det bøvl det afstedkom, blev vor oplevelse med Australien uden det planlagte møde med klippeformationerne ved Urulu og Ayeres Rock.
Hvorledes denne sag nu bliver taklet af forsikringen ved jeg ikke, men grundlaget for deres vurdering er denne rapport, samt dokumentation af de afledte omkostninger m.m. Dette har afstedkommet.

Økonomi:
Aflysninger...
Flybilletter Adelaide - Alice Springs — Sydney inkl. diverse afgifter og skatter Pris betalt for 2 = 7.507,-
(- Se bilag ..

Hotel 2 nætter ved Ayeres Rock Pris betalt for 2 = 1.925,-
(- Se bilag ..

[Lejet] bil 2 dage fra Alice Springs (reservation og tilbud 2.949,-)
(- Der er ikke modtaget nogen opkrævning eller afbestillingsgebyr

Tilkøb...
Togtransport Adelaide - Sydney (Listepris forskel = 494,- AU$ pro persona) (- Det bød Indien Pacific på, så det kostede 0 kr. (FLOT!)
X-tra dag på hotel M. i Sydney. Opkrævning fra P. kr. 1.590,-
(- Se bilag ..

Nødvendige telefonsamtaler. Udskrift … mobil Kr. 355,50 (- Se bilag ..

4. 77.643

Refusioner...
Flybilletter Adelaide - Alice Springs - Sydney

Det meddeles fra Senior Rejser, at beløbet er tabt, og som følge deraf må anses som en ekstraudgift, der så absolut er afstedkommet på grund af hændelsen.
Hotel ved Ayeres Rock.
Det meddeles fra P. Rejser, at beløbet er tabt, og som følge deraf må anses som en ekstraudgift, der så absolut er afstedkommet på grund af hændelsen.

Opgjort resultat..

-	Tabte flybilletter	7.507,-
-	Tabt hotel	1.925,-
-	X-tra Hotel Sydney	795,-
-	Telefon omkostninger	355,50
I alt		10.582,50

"

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning ved skrivelse af 13/1 2010 til klageren.

Sagen er indbragt for nævnet den 20/1 2010.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
I vedlagte, er der dokumenteret for de afledte omkostninger dette sagsforløb har kostet os.
På baggrund af dette anmodes om at dette accepteres, idet vi - når der er tegnet en (som der blev sagt af forsikringskonsulenten 'fulddækkende') rejseforsikring - ikke anser det for vores job, at sagsøge hverken togselskab, eller eventuelle andre, der kan have det direkte ansvar for at have påført vores rejse de dokumenterede ekstraomkostninger."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 3/1 2010 til nævnet bl.a. anført:

"**Vi har modtaget følgende om forsinkelsen**
Vi modtog den 6. januar 2010 en mail og rejsebilag, hvor det fremgik, at [klageren] den 13. oktober 2009, er på vej med tog fra Perth til Adelaide, hvor han skulle flyve videre til Alice Springs. Toget blev forsinket på grund af en væltet benzintankvogn, der var fare for eksplosion og derfor måtte toget ikke passere. Togpersonalet oplyste, at forsinkelsen mindst ville vare 4½ time.

Af de indsendte bilag fremgår det, at togpersonalet forsøgte, at få ændret [klagerens] flybillet, hvilket ikke kunne lade sig gøre.
I stedet kontaktes rejsekonsulenten hos P. Rejser og rundrejsen ændres, så en del af rejsen Adelaide - Alice Springs - Ayers Rock- Alice Springs - Sydney stryges og der fortsættes med tog til Sydney, hvor [klageren] så får en ekstra dag. Dette er et valg [klageren] tager.

Af det indsendte kan vi se, at der også kunne vælges at forskyde rejsen med en dag og genoptage den oprindelige rejseplan.

[Klagerens] krav til rejseforsikringen er erstatning for den del af rejsens pris, der gik tabt som følge af, at rejsen blev ændret. Der er tale om udgifter til flybilletter og hotel han ikke kunne benytte, samt udgifter til telefonopkald. Kravet i alt er kr. 10.582,50.
Det oplyses i øvrigt af [klageren], at rejseudgifterne til ændringerne i rejseplanen er betalt af rejseselskabet.
…
Derfor har vi afvist at betale udgifterne til hotel, transport og fortæring
Forsikringen dækker de ekstraudgifter, der har været til transport, kost og logi, jf. vilkårenes pkt. 22, hvis du kommer for sent til dit transportmiddel. Transporten skal være på samme klasse som den oprindelige planlagte. Kost logi og lokaltransport dækkes med 1.109,00 kr. i døgnet for hver sikret person indtil rejseruten er indhentet. Erstatningen kan højst være 16.645,00 for hver sikret person.

Ekstraudgifter er i ordlisten side 22 forklaret, som rimelige udgifter, der udelukkende skyldes følger af en skade, som er dækket af forsikringen. Hvis der er tale om udgifter, som alligevel skulle betales, uanset skaden, er det ikke en ekstraudgift.

Vi har således i brev af 13. januar 2010 afvist, at erstatte udgiften til hotel og flybillet, der ikke er benyttet på grund af ændring af rejseplanen, idet vi mener, at der ikke er tale om en ekstra udgift, men en udgift, som alligevel skulle betales uanset skaden.

Ligeledes har vi afvist at erstatte udgifterne til ekstra hotel i Sydney og telefonudgifter.

Vi fastholder vores afgørelse delvist
Ved gennemgang af sagen har vi ændret afgørelse i forhold til de 795,00 kr. Stefan Gadegaard Rasmussen har til ekstra hotelovernatning i Sydney, da det kan betragtes som en ekstra udgift i forbindelse med indhentning af rejseruten, jf. punkt 22 i vilkårene. Derudover er der en udgift på kr. 144,50 til telefonopkald til SOS der kan dækkes af rejseforsikringen.

Der er ikke kommet nye oplysninger til sagen og vi må derfor fastholde den øvrige del af vores afgørelse."

Hertil har klageren i skrivelse af 9/2 2010 til nævnet bemærket:

"**Ad 1.)**
I skrivelsens 4. afsnit, andet punktum, skriver selskabet: 'I stedet kontaktes rejsekonsulenten hos P. Rejser og rundrejsen ændres, så en del af...' - og der afsluttes med: 'Dette er et valg [klageren] tager."
NEJ! - og uenig.

P. Rejser **(P. …) -** der i dette rejsesammenhæng ikke er rejseoperatør, men blot formidler af købet af Hotel i Ayeres Rock (Flybilletterne blev købt andetsteds, hos Senior Rejser/65-ferie) - blev, **som den eneste person vi kunne få fat i omkring 22:00 dansk tid,** kontaktet for at undersøge, om der var alternativer til dagens afgang fra Aderlaide til Alice Springs. P. giver os nummeret til agenten i Australien. Den i Australien værende agent hos Australia One bliver sat på sagen, og meddeler at der ikke kan opnås forbindelse ind til Alice Springs, og at billetterne IKKE kan ændres.

En yderligere udskydning - eksempelvis en dag - blev kun berørt sporadisk, idet den - som det lød fra den australske agent - ville afstedkomme væsentlig større ændringer og omkostninger i det videre rejseforløb. Med andre ord. Der bliver IKKE taget et valg. Der var - som situationen var - ikke andre alternativer

Ad 2.)
I skrivelsens 5. afsnit, skriver selskabet: 'Af det indsendte kan vi se, at der også kunne vælges at forskyde rejsen med en dag og genoptage den oprindelige rejseplan.'
NEJ! - og uenig.

Selskabets tolkning af fremsendte Rejserapport, bærer præg af en meget teoretisk konklusion, og har ikke hold i virkelighedens verden.

Netop den involverede rejsestrækning, samt hotelmulighed i det omhandlede område, er yderst vanskelig at rokere på, da den planlagte destination *Ayeres* Rock har en meget høj belægning. Det er derfor med stor sandsynlighed ganske teoretisk, når Forsikringsselskabet postulerer, at man kunne forskyde rejsen med en dag.

Men det er da en sag der ganske faktuelt kan undersøges. *Jeg* mener bare ikke, at det er undertegnede, der skal afstedkomme og bekoste en kommunikation med Quantas Airlines omkring deres belægning på flyene den efterfølgende eller andre efterfølgende dage. Her er det jo ikke bare pladsmuligheder fra Aderlaide til Alice Springs, men også den efterfølgende forbindelse fra Alice Springs indtil Sydney der i dette sammenhæng skal kortlægges.

Ad 3.)
I skrivelsens 7. afsnit, skriver selskabet: 'Det oplyses i øvrigt af [klageren], at rejseudgifterne til ændringerne i rejseplanen er betalt af rejseselskabet.'
NEJ! - og uenig.

Hvis man med ændringer i rejseplanen mener, at vi - afstedkommet af hændelsen - forlænger togrejsen fra Perth til Aderlaide, til herefter også at indeholde togrejsen fra Aderlaide til Sydney, så er det ikke rejseselskabet - (der er for øvrigt ikke noget rejseselskab, men kun leverandører af rejsens forskellige sekmenter) - men derimod togselskabet 'Indian Pacific' der tilbyder den videre befordring gratis.

Ad 4.)
I skrivelsens 10. afsnit citerer selskabet deres ordliste på side 22, og jeg noterer mig, at der - i første punktum - angående 'Ekstraudgifter' står, at dette er rimelige udgifter der skyldes følge af en skade, der er dækket af forsikringen...

For undertegnede hersker der INGEN tvivl om, at det fremsendte krav kun omhandler rimelige udgifter, der er forskyld af den skade, der er dækket af forsikringen.

I andet punktum læser man i den indskudte sætning: 'som alligevel skulle betales'

Jeg skal endnu en gang understrege, at omfattede flybilletter og hotel ikke 'skulle' betales, men VAR BETALT længe før rejsens påbegyndelse. Dette var gjort for at sikre plads på den hårdt belagte strækning i det turistmættede område.

Hændelsen afstedkom derfor, at dette beløb bliver tabt, hvilket med rimelighed må betegnes og tolkes som en udgift foranlediget af hændelsen.

Jeg skal derfor meddele, at jeg stadig fastholder mit fremførte erstatningskrav på kr. 10.582,50 dækkende 2 sikrede personer, nemlig rejsedeltager [klageren] og dennes hustru."

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 1/3 2010 til nævnet anført:

"**Vi fastholder, at vi ikke kan betale erstatning**
Der er ikke kommet nye oplysninger til sagen, og vi må derfor fastholde vores afgørelse i sagen.

[Klagerens] kommentarer i brevet ændre ikke på, at udgifterne ikke er ekstra udgifter.

Med ekstra udgifter menes rimelige udgifter, man udelukkende har som følge af en skade, der er dækket af forsikringen. Hvis der er tale om udgifter, man alligevel skulle betale uanset skaden er det ikke en ekstraudgift.

Jeg vil gøre opmærksom på, at vi har udbetalt kr. 939,50 til [klageren] til dækning af telefonudgifter til SOS og en overnatning i Sydney, da det er ekstraudgifter [klageren] har haft i forbindelse med forsinkelsen.

Beløbet [klageren] ønsker dækket er så ikke længere 10.582,50, men kr. 9.643,00."

Af vilkårene for årsrejseforsikringen fremgår 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.
…
C Hvad dækker forsikringen?
Forsikringen dækker de ekstraudgifter, du har til transport, kost og logi. Transporten skal være på samme klasse som den oprindeligt planlagte. Kost, logi og lokaltransport er dækket med højst 1.029 kr. i døgnet for hver sikret person, indtil du har indhentet din rejserute. Erstatningen kan højst være 15.435 kr. for hver sikret person. Beløbet er fastsat i 2007.
…
Ordliste
…
Ekstraudgifter er rimelige udgifter, du udelukkende har som følge af en skade, der er dækket af forsikringen. Hvis der er tale om udgifter, som du alligevel skulle betale - uanset skaden - er det ikke en ekstraudgift."

Nævnet udtaler:

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet givet tilsagn om at dække klagerens udgifter til ekstra hotelovernatning i Sydney og telefonopkald til SOS International A/S, i alt 939,50 kr.

Når der bortses fra de udgifter, som selskabet har givet tilsagn om at dække, finder nævnet, at klagerens krav ikke vedrører ekstraudgifter i forsikringsbetingelsernes for-

stand. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning. Det, som klageren har anført, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson