852/10

Den 22. september 2010 blev i sag nr. 77.711:

xxxxx xxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx x

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der via sit American Express Card har rejseforsikring i Chartis Europe S.A., klager over selskabets afvisning af at yde erstatning i forbindelse med ekstraudgifter som følge af forsinket fremmøde til et fly.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed. Subsidiært har selskabet gjort gældende, at klageren ikke beregnede rimelig tid til at nå frem til gaten i lufthavnen.

Selskabet har i brev af 23/2 2010 til nævnet redegjort for sagen således:

"**SAGSFREMSTILLING:**
Klager skal rejse fra Stansted lufthavn den 29.11.09 med afgang 06.40. Klager planlægger at rejse med tog fra hotel til lufthavn med afgang 05.10 med en normal rejsetid på 35-45 min. Klager vil således planmæssigt ankomme til Stansted lufthavn 05.55 - altså 45 minutter før flyets afgang, men 15 minutter til gaten lukker kl. 06.10.

Toget kører imidlertid ikke, og Klager køres i bus og ankommer til gaten 06.18. Her afvises Klager af Ryanair, da gaten lukkede for 8 minutter siden.

Klager henvender sig til SOS og indsender skadeanmeldelse 01.12.09, hvori der fremsættes krav om dækning af nye billetter til indhentning af rejseruten.

SOS afviser dækning den 21.12.09 med henvisning til, at den planlagte rejseplan ikke overholder Stansted lufthavns minimums anbefalede tid til sikkerhedstjek, hvorfor Klager ikke uforskyldt og uforudset er kommet for sent til flyet.
…

FORSIKRINGSTEKNINSK PROBLEMSTILLING:
Vi har noteret os, at Klager ikke har indsendt dokumentation, der sandsynliggør, at Klager er mødt for sent op. Vi finder det bemærkelsesværdigt, at Klager ikke har indsendt den benyttede tog/bus billet, ligesom det er påfaldende, at Klageren - der rejste med børn - først har købt mad og drikkevarer efter kl. 14.56, da Klageren allerede var i lufthavnen kl. 06:18.

Vi finder således ikke, at Klager har sandsynliggjort, at der er indtrådt en af forsikringen omfattet forsikringsbegivenhed, jf. Lov om forsikringsaftaler § 39, 1. pkt., jf. § 22.

Subsidiært finder vi, at Klageren ikke kommer uforskyldt og uforudsigeligt for sent til det offentlige transportmiddel.

Det forskyldte og forudsigelige består således i, at Klageren ikke har planlagt sin rejserute under hensyntagen til anbefalede check-in og security-tider.

Klageren ville planmæssigt senest være ankommet 05.55 på stationen i Stansted lufthavn og havde derefter 15 minutter til at nå gaten 06.10. Til hele security-tjekket, dvs. både risiko for større kø end almindeligt samt selve security-tjekket af håndbagage og personer anbefaler Stansted lufthavn, at der afsættes 4o minutter.

…Som bilag 2 vedlægges dokumentation for Stansted lufthavn, hvoraf det fremgår, at lufthavnen bestræber sig på at have en kø til security på ikke mere end 10 minutter. Ankenævnet bedes bemærke, at disse 10 minutter alene omhandler selve køen og derfor ikke tiden til foretagelse af security-tjekket, ligesom gå-gang til og fra security skal regnes oveni.

Ligeledes er det tydeligt oplyst på Klagers oprindelige flybillet, hvornår gaten lukker, og at boarding-passet senest skal være udskrevet 4o minutter før afgang. Klageren har 15 minutter til rådighed, og må forvente at stå i kø til security i 10 minutter.

Udover selve køen i security på 10 minutter skal Klageren nå følgende på de resterende 5 minutter fra det tidspunkt, hvor toget ankommer på stationen under forudsætning af, at der ikke er blot et enkelt minuts forsinkelse:

- forlade toget,
- gå fra stationen til afgangshallen,
- få udskrevet billetten
- gå gennem lufthavnen til security
- efter køen skal Klageren igennem selve security-tjekket,
- gå fra security-tjekket til gaten.

Som bilag … vedlægges kort over Stansted lufthavn, som er den 3. mest travle lufthavn i England. Hvert år servicerer Stansted omkring 23.000.000 passagerer. Til sammenligning er der 20-25 millioner passagerer i Københavns Lufthavn.

Vi finder, at Klageren burde have kunnet forudsige, at 15 minutter ikke var tilstrækkeligt fra ankomsten med toget, og at Klageren ikke har overholdt de officielle rejsetidsbestemmelser.
Vi finder i øvrigt, at Klageren, der rejser med 4 børn på henholdsvis 17, 14, 14 og 11, burde have været ekstra agtpågivende med at ankomme tids nok.
…
Vi underbygger påstanden med følgende:

- Klager afsatte et 15 minutters interval i en stor international lufthavn.
- Klager indregnede ikke et realistisk tidsrum til security-tjek.
- Klager indregner ikke tid til ekstraordinær kø eller øvrige mulige forsinkelser på vejen.

- Klager følger ikke lufthavns anbefalede check-in tid.

Som følge heraf finder vi, at Klagerens rejseplan er urealistisk, da den ikke tager rimelig hensyn til lokale forhold, herunder anbefalede check-in tid og nødvendig tid til security tjek. Vi er bekendt med, at klager havde lavet online check-in, men det fritager ikke Klager for at skulle igennem security-tjek, at der er kø o. lign.

I den forbindelse skal vi henlede Ankenævnets opmærksomhed på kendelse 39.340, hvor Klagers forsinkelse også skyldte transportmidlet til lufthavnen, men hvor Ankenævnet netop har lagt vægt på, at det uforudsigelige består I, at Klager har fulgt lufthavnens anbefalinger."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 3/3 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Toget 5.10 var første afgang fra London med offentlig transportmiddel den søndag morgen.

Transporttid var estimeret til 35-45 min, normalt 35 min jfr. billede af reklamevæg i Standsted Luft havn, se bilag …

At toget var hurtigere (35-45 min) end bus (45-60 min) var eneste grund til at vi købte billetter til tog og ikke bus, selvom det var markant dyrere.

Vi rejste kun med håndbagage, og skulle derfor ikke lave bagage check-in.

Vi har rejst samme tur før og havde 100% viden om afstanden i Stansted lufthavn, afstande fra tog til fly, indretningen af lufthavn mv.

Vi rejser med Ryanair optil 15 gange pr. år, så vi har megen erfaring med at finde rundt i lufthavne og ikke mindst rejse med Ryanair .

Det var mulig at lave in-checking af bagage indtil 40 min før afgang, og stadig nå afgangen, så vi viste at det har muligt at nå fra bagage check-in til gaten på max 10 min.

Vi havde altså 25 min til at komme ud til gaten fra toget, mens dem der stod sidst i bagage check-in ville have 10 min.

Beviset på at det tog helt nøjagtigt 13 min. at nå fra bussen til gaten, foretog vi selv den søndag morgen, idet vi jo ankom til lufthavnen med bus kl. 6.05 og var fremme ved gaten kl. 6.18.

Med disse fakta , så vurderede vi at det var rimeligt at tage det første offentlige transportmiddel og være i rimelig tid i lufthavnen til at være rettidigt fremme ved gaten.

Ændringen af transportformen fra tog til bus er absolut eneste grund til, at vi ikke når frem til gaten indenfor tidsfristen.

Ændringen fra tog til bus blev foretaget 100% uden vi havde nogen mulighed for at få det at vide eller få en sådan oplysning forud for ankomst til stationen, og grunden til skiftet blev angivet til nedbrud på det tog, der skulle have kørt. Jeg mener derfor, at det forsinkede fremmøde, må siges både at være uforskyldt og uforudsigeligt, jfr. betingelsen i forsikringen for at

den dækker ved forsinket fremmøde, se § 6.1. og falde ind under betingelsen om nedbrud af offentlige transportmidler.

Mht. at dokumentere at vi er mødt for sent frem, så fremsender jeg vores Standsted express togbilletter (bilag …). De 5 billetter er retur-billetter købt hos Ryanair på vejen over til London, den sidste er en børnebillet købt hos tog selskabet. Vi fik ingen stempler, hvilket ingen får, idet der er manuel kontrol. Det er dog hermed bevist, at vi havde købt billet til toget ikke bus, hvilket ville have været markant billigere, men også langsommere.
…
Jeg mener ikke, der kan være nogen tvivl om, at grunden til, at vi ikke kom frem til gaten senest kl. 6.10 skyldes ændringen fra tog til bus, og at uden denne ændring havde nået flyet med en 'pæn' tidsmargin . Vores rejseplan var både realistisk og vores egen adfærd beviser at, hvis vi havde været fremme ifølge rejseplanen med tog, så ville vi have været fremme ved gaten kl. 13 min efter ankomst til togstationen. Det er derfor absolut ikke forhold i lufthavnen, der afgør at vi ikke når flyet, men derimod skiftet fra tog til bus. Man kan vel sige, at vi havde vurderet rigtigt, nemlig at vi kunne nå flyet til tiden, men det uforskyldte og uforudsigelige skifte fra tog til bus gjorde det umuligt."

Hertil har selskabet i brev af 18/3 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager fremfører, at det for ham og familien var muligt at nå fra bussen til gaten på nøjagtigt 13 min., hvorved Klager nedlægger påstand om, at den ufrivillige ændring af transportformen var årsagen til forsinkelsen. Vi kan imidlertid ikke anerkende, at ændringen i transportformen i sig selv er en udløsende forsikringsbegivenhed, jf. nedenfor.

Vi noterer os, at Klager fremlægger togbilletter, hvorpå der er skrevet dato for gyldighedens start og 30 dage frem, men ikke hvornår billetten er anvendt. Vi finder ikke, at dokumentationen sandsynliggør, at Klager faktisk har taget omtalte afgang og er kommet for sent til gaten.

Desuden må vi fastholde at Klager ikke har overholdt lufthavnens anbefalinger til forventet sikkerhedstjek. Det til trods for at Klager anfører, at foretage rejsen 15 gange årligt og derfor burde vide, at sikkerhedstjek kan tage op til 40 minutter.

Vi må derfor overfor Ankenævnet fastholde, at Klagers nu fremlagte dokumentation ikke sandsynliggør, at forsikringsbegivenheden er indtrådt og at forsinkelsen faktisk var uforskyldt og uforudsigelig.

Ligeledes fremfører Klageren, at årsagen til skift fra tog til bus skyldtes *nedbrud* på det tog, som Klageren planlagde at tage med. Herved mener Klageren at være omfattet af forsikringsdækning § 6.1 og falde ind under forsinket fremmøde grundet *nedbrud af offentlige transportmidler.* Denne objektive begivenhed, som positivt er dækket i forsikringsbetingelserne, må vi konstatere ikke er sandsynliggjort, idet der ikke foreligger dokumentation for noget nedbrud.

Vi må fastholde, at Klagers fremlagte dokumentation ikke sandsynliggør, at der skulle være tale om en uforskyldt og uforudsigelig forsinkelse eller dokumenterer, at forsinkelsen skyldtes nedbrud på et offentligt transportmiddel."

Såvel klageren som selskabet synes at henvise til selskabets betingelser for selskabets American Express Gold Card-forsikring, der var gældende fra den 15/5 2007. Af disse forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"**8.0 Forsinket fremmøde**
Forsikringssum DKK 10.000 pr. person dog maksimalt DKK 30.000 pr. hændelse
8.1 Dækning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter med op til DKK 10.000 pr. person maksimum DKK 30.000 pr. hændelse til transport, maksimalt økonomiklasse og DKK 1.000 pr. dag til hotelophold og forplejning.

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

Forsikringen gælder fra det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl/opholdssted eller feriebolig til forsikrede kommer frem til afgangshallen i henhold til rejseplanen, og når årsagen til det forsinkede fremmøde er:

- Nedbrud på offentlige transportmidler"

Selskabet har til nævnets sekretariat fremsendt betingelserne for selskabets Express Card-forsikring, der afløste American Express Gold Card-forsikringen. Express Card-forsikring har været gældende siden den 1/10 2009. Selskabet har den 15/9 2010 telefonisk oplyst til nævnets sekretariat, at forsikringstageren - i overensstemmelse med selskabets almindelige procedure - er blevet varslet om ændringen af forsikringsbetingelserne, hvorfor det var Express Card-forsikringens betingelser, der var gældende for klageren på tidspunktet for rejsen. Af disse forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"**6.0 Forsinket fremmøde**

Dækning	Green	Gold	Platinum
Forsinket fremmøde	+	+	+
Max. dækning pr. person	5.000	10.000	15.000
Max. dækning pr. hændelse	5.000	30.000	45.000

6.1 Dækning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter med op til den i ovenstående skema nævnte sum pr. person. pr. hændelse til transport på økonomiklasse, hotel og forplejning.

Dækningen træder i kraft, når forsikrede uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent op til et offentligt transportmiddel, eller et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel i henhold til den dokumenterede rejseplan og af den grund efterfølgende skal indhente sin rejserute.

6.2 Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

- Hvis forsikrede, på grund af egen skyld, ikke når at checke ind i lufthavn, havn, tog, bus eller andet transportmiddel, i henhold til rejseplanen
- Forsikredes skift mellem to transportmidler, hvis den af transportøren mindst krævede transfertid ikke er overholdt
- Forsinket fremmøde efter det tidspunkt, hvor forsikrede har foretaget check-in
- Forsinket fremmøde, hvis forsikrede ikke har indregnet rimelig transporttid til at nå første check- ind
- Forsinket fremmøde på grund af ændrede afgangstider der af transportøren er varslet skriftligt før afrejse
- Udgifter som refunderes af rejsearrangøren, hotellet, luftfartsselskabet eller andre arrangører
- Transportbilletter i forbindelse med skift mellem transportmidler, når disse dækkes af rejsearrangør."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at tilsidesætte klagerens forklaring om, at toget til lufthavnen var aflyst, hvorfor klageren og hans familie måtte tage en bus. Klageren havde planlagt at ankomme med toget til lufthavnen mellem 05.45 og 05.55. Ændringen betød, at klageren og hans familie ankom til lufthavnen ca. kl. 06.05, altså 10-20 minutter senere end planlagt. Gaten lukkede kl. 06.10, og klageren og hans familie ankom til gaten kl. 06.18.

Nævnet finder, at klageren ikke i sin oprindelige tidsplan har indlagt rimelig tid til at nå frem til gaten, inden denne lukkede. Klageren har planlagt turen til lufthavnen sådan, at klageren og hans familie ved den mindste forsinkelse ville risikere ikke at nå rettidigt frem. At toget var afrejsedagens tidligste mulighed for at benytte et offentlig transportmiddel, er i denne forbindelse uden betydning. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets vurdering, hvorefter klageren og hans familie ikke uforskyldt og uforudsigeligt er mødt for sent frem i lufthavnen.

Nævnet bemærker, at nævnets afgørelse var blevet den samme, selv om det var de ældre forsikringsbetingelser, der fandt anvendelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson