882/11

Den 30. december 2011 blev i sag nr. 79.940:

xxxx xxxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at dække de ekstraudgifter, som han har været nødsaget til at afholde pga. forsinket fremmøde til et fly under en mellemlanding i Frankfurt.

Selskabet henviser til, at forsikringen dækker ved forsinket fremmøde, hvis det sker uforskyldt, og uden at det kan forudses. Det er selskabets opfattelse, at klagerens forsinkede fremmøde ikke er uforskyldt, og selskabet har derfor afvist at yde forsikringsdækning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 10.1.

Ved skadeanmeldelse af 11/10 2010 anmeldte klageren til selskabet, at han under en mellemlanding i Frankfurt den 6/10 2010 var kommet for sent til flyet til Billund. Erstatningskravet blev opgjort til 1.362,64 € svarende til prisen for 2 flybilletter. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

"Hvad skete der? - udførlig beskrivelse

Vi mellemlandede i …, og havde ca. 55 min. til Flyet til … afgik.
Vi blev spredt i flere grupper ved håndbagage/billet kontrollen.
På vej til Gaten efter Billet kontrollen spurgte jeg en pas kontrollør om Gate nr. 22.
Han kiggede på mit pas og viste den vej jeg skulle gå.
Jeg gik videre, men opdagede med det samme, at det var forkert, da den vej han viste var til bagage/billet kontrollen som jeg lige var kommet gennem.
Jeg gik straks tilbage og forklarede ham dette, men han afviste og sagde at jeg skulle gå den vej han havde vist.

Herefter måtte jeg gennem bagage/billet kontrollen en gang mere, og der var hundrede i køen før mig. Jeg spurgte flere i lufthavnen, og forklarede mit problem, og sagde det var en fejl, og at man havde kaldt mig over højttalerne, men de kunne ikke hjælpe.
Anden gangs kontrollen tog ca. 30 minutter, hvorefter der var min. 10 minutters gang til Gaten, hvorfra jeg skulle flyve.
Min kone var sammen med andre fra vores hold, og var fremme og sad i bussen der skulle køre os til flyet.
Da den sidste bus havde ventet i ca. 30 minutter på mig og ca. 20 andre passagerer, oplyste man at nu blev de nødt til at køre, hvorefter min kone stod af bussen da jeg ikke var kommet, og ville vente på mig.
Jeg ankom ca. 2 minutter efter bussen var kørt, og der var ikke noget at gøre.
Vi henvendte os herefter til Lufthansa og forklarede problemet, hvorefter vi købte en billet til … i et nyt fly, der afgik ca. 3 timer efter vores ordinære fly.
Rejselederen ringede til mig i … da det øvrige selskab var landet, jeg forklarede ham ovennævnte, og han mente jeg skulle klage til Lufthansa, men det er ikke deres fejl, at jeg blev fejlinformeret af en paskontrol."

Selskabet meddelte klageren sin afgørelse ved brev af 5/1 2011, hvoraf bl.a. fremgår:

"Forsikringen dækker ikke dine ekstraudgifter fra … til ...

Årsagen er, at du vælger at bruge en anvisning fra en pas-kontrollør, i stedet for at benytte dig af den skiltning der findes i … lufthavn. At ikke kunne finde vej i lufthavnen, er ikke en dækningsberettiget årsag."

Klageren henvendte sig på ny til selskabet ved mail af 7/1 2011. Af denne mail fremgår:

"Jeg har dd. modtaget Deres skrivelse vedr. ovennævnte skade, og skal i den forbindelse forinden jeg via min advokat fremsender Deres afgørelse til forsikringsankenævnet bede om svar på følgende spørgsmål.

1. Hvordan kan det være, at der skal gå ca. 3 måneder inden man besvarer min henvendelse, selvom man skriver 6-8 uger.?
2. Kan det virkelig være rigtigt, at man betaler over kr. 90.000,- om året til Tryg, for så blot at få afslag når man vil gøre brug af en af sine forsikringer.?
3. Hvor i min Police står, at man ikke må spørge en ansat i lufthavnen om vej, men skal benytte sig af en skiltning.?
4. Tryg kan ved selvsyn, eller henvendelse til … Lufthavn få bekræftet, at der fra det område hvor jeg spurgte en funktionær **ikke** er en skiltning der viser Gate 22, som lå ca. 15 min. gang derfra.
5. Under normale omstændigheder, må det da være i orden at spørge sig frem via ansatte, også selvom der er skiltning, (hvilket dog ikke var tilfældet her.)"

Af selskabets mail af 1/2 2011 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget din mail af 7. januar angående vores afgørelse i din sag, som jeg må fastholde.

Jeg beklager at du har oplevet en lang ekspeditionstid, som desværre skyldes ekstrem travlhed i afdelingen.

Du er bestemt en god kunde i Tryg, som vi er glade for at have, og du skal selvfølgelig også have erstatning når du er berettiget til det.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 10 'Forsinket fremmøde', pkt. 10.1 'Hvad er dækket', at forsikringen dækker hvis forsikrede ikke kan gennemføre rejsen som planlagt, fordi forsikrede uforskyldt, og uden at det kunne forudses, møder for sent til et Offentligt transportmiddel.
Transportmiddel arrangeret af en rejsearrangør.
Det fremgår dermed af betingelserne, at man skal være uforskyldt i det forsinkede fremmøde. Der skal således være tale om, at forsinkelsen er uden egen skyld, hvilket ikke er tilfældet, fordi man ikke kan finde rundt i lufthavnen.

Kan man ikke finde rundt, må man møde i lufthavnen i så god tid, at man har den nødvendige tid til at skifte mellem to fly, herunder gå fra sted til sted, stå i kø mv. Og ønsker man at handle i lufthavnen, må man indlægge yderligere tid.

Det bemærkes, at gruppen du rejste sammen med, herunder også din kone, nåede flyet eller kunne have nået flyet. Du kunne således ved at have fulgt din gruppe have nået flyet, herunder finde rundt, komme igennem køen osv."

Den 7/2 2011 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
Erstatning for billetter grundet for sent fremmøde."

Selskabet har i brev af 7/3 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Vores vurdering:**
Vi har i forbindelse med ankenævnssagen gennemgået sagen igen.

Det er fortsat vores opfattelse, at det forsinkede fremmøde ikke er uforskyldt fra vores kundes side, og vi må derfor fastholde vores afvisning af at skulle yde erstatning i sagen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**10 Forsinket fremmøde**

10.1 Hvad er dækket
Forsikringen dækker, hvis forsikrede ikke kan gennemføre rejsen som planlagt, fordi forsikrede uforskyldt, og uden at det kunne forudses, møder for sent til et:

- Offentligt transportmiddel.
- Transportmiddel arrangeret af en **rejsearrangør*.**"

4. 79.940

Nævnet udtaler:
Det anmeldte forhold er efter nævnets opfattelse ikke dækningsberettigende i henhold til de gældende forsikringsbetingelser. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen