883/12

Den 16. januar 2012 blev i sag nr. 80.008:

xxxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxx xxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har MasterCard Gold rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med en rejse til Sydafrika, der blev forsinket, da rejsens første fly blev aflyst.

Klageren og hans hustru havde købt en rejse fra Københavns Lufthavn til Cape Town med klagerens MasterCard. De havde endvidere købt flybilletter fra Karup Lufthavn til København Lufthavn og havde i den forbindelse benyttet et andet betalingsmiddel. Flyet fra Karup til København blev aflyst, således at klageren og hustruen ikke nåede flyet med afgang fra København.

Selskabet har afvist at yde dækning under forsikringsbetingelsernes punkt 10 om forsinket fremmøde med henvisning til, at forsikringen alene dækker forsinket fremmøde til rejsens første tjek-ind. Da klageren og hans hustru tjekkede rettidigt ind i Karup Lufthavn, er det selskabets opfattelse, at de ikke blev forhindret på vejen til første tjek-ind. Selskabet har endvidere afvist at yde dækning under forsikringsbetingelsernes punkt 7 om ødelagte feriedøgn og punkt 9 om flyforsinkelse.

Det er klagerens opfattelse, at rejsens første tjek-ind ikke fandt sted i Karup Lufthavn, men derimod i Københavns Lufthavn, idet rejsen mellem Karup og København ikke var betalt med klagerens Mastercard og derfor ikke en del af den forsikrede rejse.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 15/2 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
25/11 2010: Min kone og jeg skulle rejse med Lufthansa fra København via Frankfurt til CapeTown - rejsen var betalt med MasterCard.
For sent fremmøde København som følge af vejret og flyaflysning fra … - betalt direkte af mig og ikke en del af 'rejsen' i relation til forsikringen. Overnattede for egen regning i København.
26/11 2010: SAS/Lufthansa 'dømte' billetter ubrugelige - også returbilletten Cape Town-København. Tilbød erstatnings-fly-billetter til samlet pris på ca. kr. 35.000,-. Kontaktede Tryg, som afviste at bistå.
Returnerede for egen regning til … og bopæl. Efter ankomsten til … tilbyder Lufthansa per kulance, at vi kan flyve 48 timer senere - inklusive returrejsen.
27/11 2010: Tog til København. Af sted mod Cape Town med 48 timers forsinkelse.
8/12 2010: Returnerede planmæssigt til København. Tog til bopæl.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Enten Dækning af direkte påførte ekstraudgifter Eller Erstatningsrejse - 12 døgn Eller Forholdsmæssig erstatning - tabt to døgns ferie"

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

"**Sagsfremstilling**
Vores kunde anmeldte 'forsinket fremmøde' til fly fra Kastrup Lufthavn i forbindelse med rejse til Sydafrika. Grunden til forsinkelsen var aflyst fly fra … Lufthavn og efterfølgende forsinkelse af det til kunden ombookede fly fra … Lufthavn til Kastrup lufthavn. Grundet først flyaflysning og derefter fly-forsinkelse i … Lufthavn, nåede vores kunde ikke flyet fra Kastrup Lufthavn til Sydafrika.

I forhold til forsinket fremmøde, afviste vi dækning af vores kundes udgifter med begrundelsen, at forsikringen kun dækker forsinket fremmøde til første tjek-ind. Idet kunden tjekkede ind i … Lufthavn og således ikke blev forhindret på sin vej til første tjek-ind, anførte vi, at forholdet ikke var omfattet af forsikringen.

I forhold til flyforsinkelse afviste vi forholdet, idet forsikringen ikke dækker rimelige og nødvendige udgifter til fortæring og eventuelle overnatninger, hvis flyet er forsinket i bopælslandet.

Vores kunde vendte herefter tilbage, idet denne var uenig i vores afgørelse. Vores kunde var af den opfattelse, at første tjek-ind i relation til MasterCard forsikringen var Kastrup Lufthavn, da flybilletterne fra … Lufthavn til Kastrup Lufthavn dels var særskilt købte billetter og dels var billetterne ikke betalt med MasterCard.

Yderligere anførte kunden, at kunden var udsat for forsinket fremmøde som følge af både nedbrud på offentlige transportmidler og uforudsete vejrforhold, idet flyet …-København, som

kunden oprindelig havde reserveret plads på, var aflyst og det næste fly var forsinket på grund af vejrforholdene (sne og kø ved afisning af fly) i Kastrup Lufthavn.

Vi fastholdt vores afvisning af sagen med begrundelsen at ved forsinket fremmøde dækker forsikringen i det tidsrum, **hvor forsikrede har forladt sin** bopæl/arbejdsplads eller feriedestination **til første tjek-ind på rejsen.** Vi anførte, at rejseperioden skulle ses som en helhed, hvilket ville sige fra det tidspunkt, hvor vores kunde forlader sin bopæl til det tidspunkt, hvor vores kunde er fremme ved slutdestinationen. Det er ikke afgørende om rejsen fra … Lufthavn til Kastrup Lufthavn er betalt med Mastercard, idet 50 % af rejsens pris skal være betalt med kortet for, at man er dækket af forsikringen, jf. punkt 2.1 i betingelserne.

I forhold til flyforsinkelse, fastholdt vi, at flyforsinkelse ikke er dækket i bopælslandet.

I forhold til ødelagte rejsedøgn, blev kunden 2 dage forsinket på sin ferie, hvortil vi anførte, at forsikringen kun dækker erstatning for ødelagte feriedøgn ved akut opstået sygdom, jf. punkt 7.1. Vores kunde mistede 2 feriedøgn, idet vores kunde ikke kom rettidigt af sted.

Vores kunde klagede herefter til Kvalitetsafdelingen, der fastholdt den tidligere afgørelse.

Det er til denne sag, vi har afvist at dække vores kundes ekstraudgifter og ødelagte rejsedøgn, idet vi bedømmer, at forholdene ikke er omfattet af forsikringsdækningen.
…
9. Flyforsinkelse og flyforbindelse:
Som det fremgår af forsikringsbetingelserne, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til fortæring samt eventuelle overnatninger. Undtaget er dog, hvis flyet er forsinket i bopælslandet.

Flyforsinkelsen skete i vores kundes bopælsland, hvorfor dækning af vores kundes ekstraudgifter til fortæring samt eventuelle overnatninger i forbindelse med flyforsinkelsen fra … ikke er omfattet af forsikringen.

10. Forsinket fremmøde/indhentning af rejserute
Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 10 om forsinket fremmøde, at forsikringen dækker i det tidsrum, hvor forsikrede har forladt sin bopæl/arbejdsplads eller feriedestination, til første tjek-ind på rejsen.

Det er vores opfattelse, at vores kunde tjekker ind i … og påbegynder rejsen der. Derfor er det forsinkende omstændigheder fra vores kundes bopæl til … Lufthavn, der er omfattet af betingelserne for forsinket fremmøde og således ikke forsinkende omstændigheder på vej til flyet til København.

Idet vores kunde ikke blev hindret i henhold til de opstillede kriterier i forsikringsbetingelserne på turen fra vores kundes bopæl til … Lufthavn, hvor vores kunde første gang tjekker ind, mener vi ikke, at forholdet er omfattet af forsikringsbetingelsernes pkt. 10.

At flybilletterne fra … Lufthavn til Kastrup Lufthavn ikke er betalt med MasterCard eller at flybilletterne ikke er udstedt samlet, mener vi ikke er afgørende, idet MasterCard dækningen træder i kraft, når 50 % af rejsens pris er betalt med kortet. Videre skal rejseperioden ses som en helhed, hvilket ville sige fra det tidspunkt, hvor vores kunde forlader sin bopæl til det tidspunkt, hvor vores kunde er fremme ved slutdestinationen.

Yderligere skal bemærkes, at dækning af 'Indhentning af rejserute ved forsinkelse til tilslutningsfly (connecting flight)' findes ikke på rejseforsikringen via MasterCard Gold. Det betyder, at MasterCard Gold ikke dækker køb af en ny flybillet, hvis man uforskyldt møder for sent til et hvilket som helst reserveret tilslutningsfly på rejseruten.

7.2 Ødelagte rejsedøgn

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at ødelagte rejsedøgn kun erstattes i tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Forsikringen dækker således ikke i forbindelse med ikke-rettidig afgang til feriedestinationen."

Hertil har klageren i brev modtaget af nævnet den 24/3 2011 bl.a. bemærket:

"Selskabets fremstilling af forløbet er i det store og hele korrekt.

Men det er ukorrekt, når selskabet påstår, at første tjek-ind på rejsen var … Lufthavn. Jeg fastholder, at den rejse, der er dækket af MasterCard forsikringen, har første tjek-ind i Københavns Lufthavn.

Alene rejsen for min kone og mig fra København til Sydafrika (inklusive ophold i Sydafrika) er betalt med MasterCard. Min transport fra min bopæl til første tjek-ind er foregået dels i egen bil til … Lufthavn og dels med offentligt transportmiddel fra … Lufthavn og videre til Københavns Lufthavn.

Ad. pkt. 2.1. skriver selskabet: *Forsikringen træder først i kraft i det øjeblik, at kortet er blevet brugt til betaling eller reservation af transport eller ophold osv.*
Som jeg tolker det, er det ensbetydende med, at selskabet accepterer, at rejsens første tjek-ind er København.

Pkt. 7.1 om ødelagte feriedøgn er relevant, når erstatningen skal udmåles. Jeg har i klageskemaet til Ankenævnet ridset tre muligheder for rimelig erstatning op.
a. dækning af direkte, påførte udgifter, eller
b. erstatningsrejse på 12 døgn (når 10 døgn blev 'reddet', var det alene takket være kulance fra Lufthansas side), eller
c. en forholdsmæssig erstatning svarende til to tolvtedele af rejsens pris."

Herefter har selskabet i brev af 6/4 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kunde har ridset tre muligheder op for rimelig erstatning, hvortil jeg kan oplyse, at såfremt Ankenævnet mod forventning giver vores kunde medhold, vil vores kunde naturligvis blive erstattet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Jeg skal i den forbindelse oplyse, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

I forhold til de tre muligheder vores kunde har ridset op, har jeg følgende bemærkninger:

Erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn
…
Forsikringen dækker … kun både erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn i forbindelse med akut opstået sygdom, hvilket ikke er tilfældet i nærværende sag.

Flyforsinkelse

I forhold til flyforsinkelse, skal bemærkes, at flyet fra København ikke var forsinket.

Forsinket fremmøde
…
Forsikringen dækker … udelukkende i forbindelse med indhentelse af den planlagte rejserute og ikke tabte omkostninger til eksempelvis bookede hoteller, som ikke bliver benyttet grundet det forsinkede fremmøde.

Vi fastholder, at vores kunde ikke er berettiget til erstatning grundet forsinket fremmøde, ikke er berettiget til erstatning i forbindelse med flyforsinkelse og ikke er berettiget til erstatningsrejse eller til erstatning for ødelagte rejsedøgn, idet vores kunde tjekkede ind i … lufthavn og ikke Københavns lufthavn."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2. Hvornår dækker forsikringen**
…
2.1 Betingelser for dækning
Forsikringen træder først i kraft i det øjeblik, at kortet er blevet brugt til betaling eller reservation af transport eller ophold direkte hos rejsearrangøren (enten via dennes hjemmeside, via telefonen eller ved fremmøde hos rejsearrangøren).

Det vil sige, at **mindst et** af følgende fire kriterier skal være opfyldt:
1) Hele rejsen skal være betalt med kortet
2) Hele transporten skal være betalt med kortet (transport til og fra destinationen, fx betaling af flybilletter, togbilletter og lign.)
3) Hele opholdet skal være betalt med kortet (alle overnatninger)
4) Minimum 50% af rejsen (ophold og transport) skal være betalt med kortet.

…
7. Erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte feriedøgn
Forsikringssummen er op til 15.000 kr. pr. person, maksimalt 45.000 kr. pr. rejse.

Erstatningsrejse er kun dækket på rene ferierejser.

Forsikringen dækker udgifter til køb af en *ny rejse* til forsikrede, hvis den påbegyndte rejse bliver ødelagt, fordi forsikrede:
- bliver indlagt på hospital i mere end tre døgn på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg
- bliver hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst
- rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse, se punkt 5.6.

…
Forsikringen dækker det beløb, de erstatningsberettigede har betalt for transport fra bopælslandet til rejsemålet og retur og leje af feriebolig, forudsat at udgifterne er betalt, før skaden er opstået og kan dokumenteres, og at de ikke kan refunderes.
…
Forsikringen dækker også udgifter betalt for arrangementer/ udflugter, som ikke er afholdt, og som ikke kan refunderes af arrangøren.
…
9. Flyforsinkelse og flyforbindelse
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til fortæring og eventuelle overnatninger med op til 6.000 kr. pr. person pr. rejse, maksimalt 12.000 kr. pr. skade pr. rejse.

Endvidere ydes erstatning på op til i alt 500 kr. til nødvendigt tøj og toiletartikler til de forsikrede tilsammen, hvis bagagen ikke udleveres.

Forsikringen yder erstatning i forbindelse med forsinkelse af et reserveret fly i mere end fire timer, eller hvis et reserveret fly er helt indstillet, og hvis forsikrede ikke kommer med et reserveret fly på grund af overbooking, og intet alternativt fly kan tilbydes inden for fire timer.

Undtagelser
Forsikringen dækker ikke, hvis:

- flyet er forsinket på grund af strejke, arbejd efter reglerne-aktioner el. lign. blandt flyveledere, lufthavnspersonale eller andet personale
- flyet er forsinket i bopæls-/arbejdslandet
- forsikrede på grund af egen skyld ikke opfylder den aktuelle transportørs/lufthavns minimumstransfertid/-transittid.

10. Forsinket fremmøde/indhentning af rejserute
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstra udgifter med op til 15.000 kr. pr. person pr. rejse til transport, ophold, forplejning og lokal transport.

For udgifter til transport gælder en maksimal erstatning på økonomiklasse for at indhente den planlagte rejserute. For ophold, forplejning og lokal transport gælder en maksimal erstatning på op til 1.500 kr. pr. person pr. dag. Det samlede krav om erstatning kan ikke overstige 15.000 kr. pr. person pr. rejse.

Forsikringen dækker i det tidsrum, hvor forsikrede har forladt sin bopæl/arbejdsplads eller feriedestination, til første tjek-ind på rejsen.

Forsikringen dækker udgifter i forbindelse med indhentning af den oprindeligt fastlagte rejserute som følge af:

- nedbrud på offentlige transportmidler
- strejke eller lockout på forsikredes arbejdsplads
- uforudsete vejrforhold
- trafikulykke, der nødvendiggør bjærgning ved et bjærgningsselskab, eller uforudsete trafikale forhindringer, hvis privatbil benyttes.
- dokumenteret strømafbrydelse."

Nævnet udtaler:

Klagerens rejseforsikring dækker, selv om ikke hele rejsen er betalt med kortet, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.1. Klagerens rejse er således dækket, selv om han ikke har brugt kortet til at betale for den første del af rejsen.

Dækning for forsinket fremmøde/indhentelse af rejserute sker i det tidsrum, hvor klageren har forladt sin bopæl til første tjek-ind på rejsen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 10.

Da forsikringen ikke kun dækker, når hele rejsen er betalt med kortet, finder nævnet ikke grundlag for at se bort fra den første del af rejsen. Første tjek-ind var således i den lokale lufthavn og ikke i Kastrup. Da klageren ikke var forsinket til det første tjek-ind, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Forsikringsbetingelsernes punkt 7 omhandler ødelagte feriedøgn. Da dækning er betinget af akut sygdom/tilskadekomst eller dækningsberettiget hjemkaldelse, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning under punkt 7 i forsikringsbetingelserne.

Forsikringsbetingelsernes punkt 9 om flyforsinkelse undtager dækning, hvis flyet er forsinket i bopælslandet. Nævnet kan derfor heller ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning under dette punkt i forsikringsbetingelserne.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand