888/12

Den 14. marts 2012 blev i sag nr. 80.800:

xxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxx x

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede har i tilknytning til et MasterCard Plus årsrejseforsikring i Chartis Europe S.A. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en rejse, som han og hans familie opgav at tage på, fordi han kom for sent til flyet pga. en trafikulykke.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen i en situation som den omhandlede alene dækker ekstraudgifter forbundet med indhentning af rejserute. Da klageren helt opgav at tage på rejsen, har han ikke haft nogen ekstraudgifter, og han har derfor ikke ret til erstatning.

SOS International a/s har varetaget skadebehandlingen på vegne af det indklagede selskab.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 23/6 2011, fremgår bl.a.:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Vi blev uforskyldt forsinket i fremmødet til vores fly pga. en trafikulykke. Vi talte herefter med vores forsikringsselskab, der bekræftede, efter at vi selv havde læst os frem til det, at vi var berettigede til indhentelse af vores rejse.
>
> Problemet var imidlertid at der ikke gik andre fly til destinationen før 5 dage senere og vores rejse var på 7 dage. Yderligere kunne vores udlejer af lejligheden på destinationen ikke holde lejligheden så mange dage. Vi forelagde problemet for forsikringsselskabet, og spurgte udtrykkelig om vi så var nødt til at forsøge at komme med flyet om fredagen, for at få noget ud af vores forsikring.

Vi fik det klare svar, at det skulle vi ikke, Man måtte kunne finde en løsning med, at vi kunne komme af sted på et andet tidspunkt, når det nu ikke var muligt at indhente rejsen. Vi skulle blot indsende en anmeldelse og så ville det løse sig.

Vores anmeldelse blev imidlertid afvist, under henvisning til at vi 'valgte' at afbryde vores rejse. Det kan oplyses, at et andet familiemedlem, der skulle med på turen, uden problemer fik anerkendt sin skadeanmeldelse, under samme forsikringsbetingelser, der er præcis tilsvarende. (Forsikret hos Gouda).

Problemet er derfor, at vi i den grad føler os vildtet af forsikringsselskabet, der oplyser os en ting i telefonen for så senere hen at trække i land. Personen vi talte med hos selskabet læste endda højt for os, hvad han havde oplyst os om, men dette kunne ikke bekræftes, da vi senere hen klagede over deres afgørelse.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi ønsker blot at få dækket udgifter til flybilletter, så vi kan tage en tilsvarende rejse på et senere tidspunkt."

Heroverfor har selskabet i brev af 15/7 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**SAGSFREMSTILLING:**
SOS' Alarmcentral modtager mandag den 18.04.2011 kl. 20.17 et opkald fra Klageren, hvori det meddeles, at Klageren er mødt for sent frem til sin afgang til Alghero Sardinien grundet kø som følge af trafikuheld på motorvej frem til lufthavnen.

SOS bekræfter, at Klageren er omfattet af forsikringsbetingelsernes § 13 om forsinket fremmøde og giver tilsagn om at dække 'rimelige og nødvendige ekstraudgifter til indhentning af rejserute'. SOS meddeler Klageren, at SOS kan finde en alternativ rute til Klageren. Klageren oplyser, at familien er kørt hjem og prøver at finde nogle billetter til indhentning af rejserute og aftaler i den forbindelse, at ringe tilbage, såfremt de finder nogle billetter før SOS.

Klokken 20.34 vender Klageren tilbage og meddeler, at der ikke går noget direkte fly til destinationen. Næste direkte fly går fredag, så de vil ikke tage af sted. Klageren spørger, om de kan få erstatningsrejse/feriekompensation idet de ikke kan anvende deres allerede betalte billetter. Det konkrete spørgsmål henviser SOS' Alarmcentral til SOS' Skadeafdeling følgende dag. SOS stopper med at finde alternativ rejserute.

Lidt efter, klokken 20.45 kontakter Klageren SOS' Alarmcentral igen og spørger til erstatningsrejse. SOS' Alarmcentral henviser til SOS' Skadeafdeling.

Klageren kontakter den 20.04.2011 kl. 15.56 SOS' Skadesafdeling telefonisk. SOS giver ikke i samtalen tilsagn om erstatningsrejse, men beder Klageren indsende en skadesanmeldelse.

SOS modtager skadesanmeldelsen den 06.05.2011. I skadesanmeldelsen fremsætter Klageren krav om dækning af de ubenyttede flybilletter, udgifter til afbestilt billeje, afbestilt hotel samt transport til og fra Billund lufthavn. Klageren begrunder sin afbrydelse af rejsen med, at der ikke afgik en direkte rute til feriestedet før 2 dage før planlagte hjemrejse, hvilket Klageren mente umuliggjorde en indhentning af rejserute for Klagerens familie.

SOS besvarer anmeldelsen den 31.05.2011. I besvarelsen anerkender SOS dækning af forsinkede fremmøde, men afviser at dække Klagerens fremsatte krav bestående af rejsens pris, da kravet ikke omhandler udgifter til indhentning af rejserute.

Klageren retter en indsigelse til afgørelsen 08.06.2011 og henviser til, at det ikke var muligt at indhente rejseruten før de skulle hjem alligevel. Der henvises også til den vejledning som Klageren har modtaget på SOS' Alarmcentral samt ved henvendelse til SOS Skadeafdeling.

SOS afviser indsigelsen 08.06.2011 med henvisning til, at Klagerens krav ikke repræsenterer udgifter til indhentning af rejserute, men omhandler alene udgifter til rejsens pris. Det oplyses ligeledes, at der ikke er givet tilsagn om at dække rejsens pris, men alene til udgifter til indhentning af rejserute.

Klageren henvender sig herefter til Ankenævnet.

...

FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:

SOS har anerkendt at forsikringsbegivenheden *forsinket fremmøde* er indtrådt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at forsikringen dækker *rimelige og nødvendige ekstraudgifter til indhentning af rejserute.*

Begrebet *ekstraudgift* kan alene i forsikringstekniske termer fortolkes som en udgift opstået som følge af en skade. I betingelserne er begrebet *ekstraudgift* sat sammen med et specifikt formål, nemlig indhentning af rejserute.

I Klagerens fremsendte krav, ønskes dækning af udgifter til den oprindelige rejse - altså rejsens pris. I modsætning til en ekstraudgift, er der i Klagerens krav tale om udgifter, som alligevel skulle betales, uanset skaden var indtruffet. Her er der ikke tale om ekstraudgifter - og slet ikke til det specifikke formål at indhente rejseruten.

KONKLUSION:

Vi må således nedlægge påstand om:

- At Klageren igennem hele forløbet har modtaget klar rådgivning om hvad forsikringsbetingelserne dækker.
- At Klagerens fremsatte krav ikke repræsenterer udgifter relateret til en skade, men udgifter Klageren ville have haft uanset skadens indtræden.
- At dækning af rejsens pris ikke havde bestemmende betydning for Klagerens afbrydelse af rejsen.

Til støtte for vores påstande må vi anføre:

1. At Klageren ved første henvendelse fik oplæst betingelserne og var klar på, at indhentet rejserute var dækket.
2. At Klagerens fremsatte krav alene omhandler rejsens pris.
3. At Klageren i sin henvendelse til SOS' Alarmcentral og senere i sin anmeldelse, meddeler, at Klageren ikke anser det for muligt at indhente rejseruten, da der ikke afgik nogen direkte forbindelse til destinationen.

Vi finder således at Klagerens påstand om, at manglende rådgivning er ubegrundet, idet at Klageren såvel telefonisk som skriftligt er gjort bekendt med betingelsernes ordlyd.

Ligeledes må vi konstatere at rådgivningen ikke har haft bestemmende betydning for Klagerens afbrydelse af rejsen, idet Klageren angiver årsagen til afbrydelsen af rejsen skyldes manglende direkte flyforbindelse til destinationen.

Grundet den manglende indhentning af rejserute, har Klageren derfor ikke haft ekstraudgifter, som skyldes skaden, men udgifter som Klageren ville have haft uanset skadens indtræden.

Vi skal henlede nævnets opmærksomhed på kendelse 78.291, hvor man i en lignende sag har afvist at dække udgifter, som ikke er opstået grundet en skade."

Hertil har klageren i brev af 22/7 2011 til nævnet bemærket:

"Selskabets svar indeholder følgende oplysninger som vi ikke er enige i:

1. Selskabet registrerer første opkald kl. 20.17 d. 18/4. Vi ringer allerede ca. kl. 9.30 umiddelbart efter forsinket ankomst til lufthavnen. Her taler vi med SOS Alarmcentral, som ikke nævner noget om, at vi er dækket for forsinket fremmøde. Vi er på daværende tidspunkt ikke inde i forsikringsbetingelserne. Derfor ringer vi og afbestiller vores lejede hus samt vores lejede biler.

2. Da vi ca. 20.45 igen kontakter SOS er det for at høre, om vi enten skal tage af sted via en alternativ rute som går over Ålborg, London, Rom med meget lange mellemtider den følgende dag eller med det næste direkte fly om fredagen, selvom vi så kun får to dage på destinationen, for at få noget af forsikringen. Her får jeg at vide, at det kan de ikke svare på, jeg må indsende en skadesanmeldelse, hvortil jeg gør opmærksom på, at så er flyene jo afgået! Ligeledes gør jeg opmærksom på, at vi har en lille datter på 1 år, hvilket umuliggør den alternative rute samt at vi nu ikke har nogle biler eller noget sted at bo, da det jo er afbestilt.

3. Da vi kontakter skadesafdelingen d. 20. giver de, som selskabet også selv skriver, ikke tilsagn om erstatningsrejse, men grunden hertil er, at de ikke kan tage stilling hertil, siger de. Hvilket jo stiller os i en ret svær situation. Vælger vi at tage af sted om fredagen ville det altså være uden at vide, om vi får erstatning.

4. Selskaber skriver at de afviser vores krav, da der bl.a. *'ikke er givet tilsagn om dækning af rejsens pris, men alene udgifter til indhentning af rejserute',* hvilket ikke er helt korrekt, idet de netop ikke har givet tilsagn om dækning af udgifter til indhentning af rejserute idet de sagde de ikke kunne tage stilling hertil telefonisk, men henviste til at indsende en skadesanmeldelse."

Herefter har selskabet i brev af 4/8 2011 til nævnet anført:

"Af Klagers skrivelse fremgår at Klager skulle have kontaktet SOS omkring kl. 09.30 umiddelbart efter forsinket ankomst til lufthavn. SOS har undersøgt sin telefonlog for pågældende dag og finder ikke noget opkald fra Klager omkring det tidspunkt.

Selskabet noterer sig i øvrigt, at Klageren ikke har redegjort for, hvad den anførte samtale skulle have haft omhandlet.

I et tilfælde som det foreliggende hvor en forsikringstager kontakter SOS og oplyser om skaden, ville SOS vejlede forsikringstageren om forsikringsbetingelsernes § 13.

Selskabet bemærker ligeledes at Klager her ændrer forklaring fra at afbestillingen af ophold ikke skete kl. 20.34, som oplyst overfor SOS, men tidligere.

5. 80.800

Selskabet stiller sig undrende over for, at Klageren anmoder SOS om kl. 20.17 at finde en alternativ rute til en rejse, som Klageren allerede havde afbestilt.

Vi bemærker i øvrigt, at Klageren præciserede at afslaget af alternativ rute skyldes at datterens alder umuliggjorde alternativ rute andet end direkte.

Klageres ændrede forklaring og præcisering bestyrker således vores påstand om at erstatning af rejsens pris ikke havde bestemmende betydning for Klagers beslutning om at afbryde rejsen.

Selskabet må således fastholde at rejsens pris ikke kan dækkes jf. § 13. Dernæst må selskabet præcisere at Klager fik relevant vejledning, men at Klager valgte at afbryde rejsen af egne årsager.

Som følge heraf må Selskabet fastholde, at Klageren ikke har krav på erstatning af rejsens pris."

Efterfølgende har nævnets sekretariat anmodet selskabet om at fremsende kopi af SOS International a/s' telefonnotater i sagen. Af den herefter modtagne udskrift fremgår:

"**Kommentarer**

Dato:	**Forfatter:**	**Tekst:**
Mon 2011-04-18 20:03:00	AKB	Sagstype: Transport/Fremmøde-forsinkelse Hvor længe : Hvorfor : TRAFIKUHELD PÅ MOTORVEJEN Dokumenteret :
Mon 2011-04-18 20:17:52	AKB	Fra SL: - har ringet ind tidligere abg forsinket fremmøde, men fik at vide de bare skulle indsende anmeldelse. - de har set på vilkår og mener at de er dækket. - Jeg opretter sag, og tjekker vilkår. - SL er dækket for forsinket fremmøde under opfyldelse af pkt. 30. De er uforskyldt og uforudsigeligt kommet for sent til flyet grundet trafikuheld på motorvejen. - jeg opl. dækning ok. - Familien er kørt tilbage til ..., så de vil lige us om de kan finde nogle billetter. - Jeg sætter cwt på sagen, beder dem ringe ind hvis de finder billetter i mellemtiden så vi kan stoppe søgning. - SL spørger til om hele familien er dækket. - Nej, kun dem der er omfattet af forsikringen, dvs. mand + børn.
Mon 2011-04-18 20:19:21	AKB	Online forsikringstjek ok

6. 80.800

Mon 2011-04-18 20:19:32	AKB	Search result Name: [klageren] Address: … … CPR. number: … Card number: … Card brand: Mastercard Card type: Family card Has travel insurance: Yes Information last updated: 2011-03-31
Mon 2011-04-18 20:26:06	AKB	Til SL på mobil nr: - får at vide at nummeret ikke er i brug.
Mon 2011-04-18 20:34:06	AKB	Fra SL: - de infoer at de ikke orker at tage afsted alligevel, da der ikke går nogle direkte fly, og næste fly er på fredag. den bil de har lejet dernede har de afbestilt og den kan de ikke få igen, så de kan ikke komme hen ti I huset de har lejet. - SL spørger til erstatningsrejse/kompensation. - J opl. det er skade der tager stilling til dette. De kan ringe dertil imorgen fra kl 9. - oplyser også at dækning kun gælder de forsikrede (= mand+ børn). - SL takker - ændrer tlf. nr som var skrevet forkert.
Mon 2011-04-18 20:45:19	AKB	Fra SL: - har igen en del spørgsmål. -Vi snakker frem og tilbage, men jeg kan desværre ikke svare på spørgsmålene vedr. erstatningsrejse og ferie kompensation, da det ligger i skade. - SL vil gerne vide om de kan få erstatningsrejse så de kan vurdere om de skal tage afsted eller ej. det er nemlig besværligt hvis de skal afsted alligevel da der ikke går direkte fly. - Min vurdering er ja, men jeg kan ikke garantere noget så de må ringe til skade og spørge om dette. Giver dem direkte nr til skade
Wed 2011-04-20 15:56:45	MGJ	ft ringer og oplyser at det ikke har været muligt at få en anden afgang.
Wed 2011-04-20 15:57:06	MGJ	Jeg har bedt hende indsende en skadeanmeldelse på skaden

7. 80.800

Fri 11:08:49	2011-05-06	SKO	4,13 E-MAIL LØBENR. 001 OPRETTET SKADE - DK BEKRÆFTELSE MODTAGELSE Provider:; Country:
Tue 14:40:48	2011-05-31	SAJ	4,13BREV LØBENR 002 OPRETTET TIL INDIVIDUELLE BREVE - ADMINISTRATIONEN AFSLAG - IKKE ERSTATNINGSREJSE VED FORSINKET FREMMØDE Provider: [KLAGEREN]
Wed 13:20:27	2011-06-08	SAJ	*Klagesag/SK - kun indbo-selskaber *Klagesag/skade - Indboselskaber. Klage eller forespørgsel til afgørelse
Wed 13:37:53	2011-06-08	SAJ	4,13 E-MAIL LØBENR. 003 OPRETTET TIL INDIVIDUELLE BREVE - ADMINISTRATIONEN AFSLAG - INDSIGELSE VDR. ERSTATNINGSREJSE VED FORSINKET FREMMØDE Provider: [klageren]; Country:"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**13.0 Forsinket fremmøde**
Forsikringssum DKK 10.000 pr. person maksimalt DKK 30.000 pr. hændelse pr. rejse.

13.0 Dækning og erstatning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til indhentning af rejseruten, med op til DKK 10.000 pr. person dog maksimalt DKK 30.000 pr. hændelse pr. rejse, til transport, maksimalt økonomiklasse. Endvidere erstattes udgifter til hotelophold og forplejning med op til DKK 1.000 pr. dag pr. person:

- Når forsikrede uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent op til et offentligt transportmiddel eller et af rejsearrangøren arrangerer transportmiddel i henhold til rejseplanen og af den grund efterfølgende skal indhente sin rejserute.
- Forsikringen gælder fra det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl /opholdssted eller feriebolig til forsikrede kommer frem til slutdestination i henhold til rejseplanen.

Ved køb af nye billetter skal SOS kontaktes for arrangering af dette.
…
14.0 Erstatningsrejse
Forsikringssum DKK 45.000 pr hændelse.

14.1.1 Dækning:
Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse.

For erstatningsrejse gælder følgende:

a. Forsikrede bliver akut syg eller kommer dl skade og bliver indlagt på hospital i minimum 3 døgn. Perioden for indlæggelsen regnes fra det tidspunkt hvor forsikrede bliver indlagt og minimum 72 timer frem, eller
b. Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hjemtransporteret til bopælslandet i første halvdel af ferien, i henhold til rejseplanen og ikke genoptager rejsen eller
c. Forsikrede hjemkaldes jf. afsnit 9.0 i første halvdel af rejseperioden i henhold til rejseplanen og ikke genoptager rejsen."

8. 80.800

Nævnet udtaler:
Klageren har ikke afholdt ekstraudgifter til indhentning af rejseruten, hvorfor han allerede derfor ikke har krav på dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 13.0 om forsinket fremmøde. Betingelserne for dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 14.0 om erstatningsrejse findes heller ikke at være opfyldt.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at SOS International a/s' medarbejder har ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning, ligesom det ikke findes godtgjort, at der er givet tilsagn om dækning i videre omfang, end forsikringsbetingelsernes ordlyd berettiger til.

På baggrund af det ovenfor anførte kan nævnet herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson