Ankenævnet for Forsikring

894/12

Den 11. juni 2012 blev i sag nr. 81.309:

xxxx xxxxxxx
xxxxx xxxx x
xxxx xxxxxxxx

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 yde forsikringsdækning i anledning af forsinket fremmøde i forbindelse med en flyrejse til Geneve den 1/6 2011.

Selskabet har henvist til, at klageren ikke "indhentede rejseruten", men blev i Danmark, hvorfor der ikke er tale om en forsikringsbegivenhed, der er omfattet af forsikringsdækningen.

Klageren har i anmeldelse underskrevet den 5/6 2011 om hændelsesforløbet bl.a. anført:

"**Ved forsinket fremmøde:**

Hvilket tidspunkt forlod du din bopæl/ opholdssted?	Hvilket tidspunkt afgik flyet?
Kl. 15	Kl. 17.15

Hvad skete der? - udførlig beskrivelse
Vi blev hentet af en ven, …, på vores bopæl Kl. 15.00 iflg. Krak tager turen til lufthavnen 22. minutter, men erfaringsmæssigt tager turen i bil 35 min. Vi havde derfor god tid, men grundet den omfattende strømafbrydelse i indre [by] samme dag, var der totalt trafikkaos igennem det meste af byen. Vi nåede derfor først frem til lufthavnen kl. 16.50. Check-in var lukket 16.35. Vi havde om formiddagen printet boardingkort, men skranken oplyste, at vi ikke kunne nå afgangen, da flyet afgik til tiden, og at vi ikke kunne nå frem til gaten. Det var ikke muligt at ombooke, da alternative afgange samme dag var optagede."

2. 81.309

Selskabet har i mail af 28/6 2011 afvist at yde forsikringsdækning, idet det er anført:

"Forsikringen dækker ikke dine udgifter til ubenyttet rejse.

Forsikringen dækker nødvendige ekstraudgifter til transport, hotel og forplejning i forbindelse med indhentning af den fastlagte rejserute. Det vil sige at forsikringen havde dækket, hvis I havde taget et nyt fly, samme dag eller dagen efter.

Afbestillingsforsikringen kan ikke træde i kraft, da man kun kan afbestille en rejse i forbindelse med sygdom, tilskadekomst, dødsfald og lign.

Vi kan derfor ikke imødekomme dit krav."

Da klageren var utilfreds med selskabets afgørelse, har han indsendt klage til nævnet den 26/9 2011 med krav om, at selskabet bliver pålagt at dække det samlede beløb for fly og hotel på 6.922,40 kr.

Til støtte for sit krav har han anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …

Vi kunne ikke nå frem til … Lufthavn og vores fly til Geneve grundet en stor strømafbrydelse i indre by, hvor vi sad fast i en bilkø. Da vi nåede lufthavnen, prøvede vi via [flyselskabet] at booke et senere fly, men iflg. [flyselskabet] var alle fly samme aften og dagen efter fuldt bookede - og via Zürich.
Vi ringede så til Tryg på deres hovednr. Her fik vi oplyst, at vi skulle anmelde det skete via et skema, som lå på deres website. Hvilket vi efterfølgende gjorde.
Tryg har imidlertid nægtet at dække udgifterne til fly og hotel (som ikke kunne aflyses) med henvisning til, at vi ikke havde ringet til det korrekte telefonnr. (som er et andet end deres hovednr.) hos Tryg. På dette andet nr. skulle vi have bedt Tryg om at hjælpe med at booke et andet fly.
På forsikringsbetingelsernes forside fremgår det ellers, at man kan vælge, om man vil ringe eller anmelde skaden på www.tryg.dk.
Vi mener, at vi ved at ringe til Trygs hovednr. fra lufthavnen og oplyse det skete har gjort, hvad vi kunne for at anmelde det skete korrekt, og vi mener derfor, at skaden bør være dækket."

Selskabet har over for nævnet i brev af 25/10 2011 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Der er ingen tvivl om, at vores kunder ikke selv var skyld i deres forsinkelse til lufthavnen og derfor møder for sent op i lufthavnen uforskyldt.

Dog følger det af forsikringsbetingelserne, at der i tilfælde af forsinket fremmøde kun ydes erstatning af ekstraudgifter i forbindelse med indhentning af rejseruten til transport, hotel og forplejning.

Vores kunder indhentede ikke rejseruten, men blev i Danmark.

Vores kunder er således ikke berettiget til dækning af ubenyttede hotelreservationer og ubenyttede flybilletter i forbindelse med deres oprindelige rejse. Dette ville også være tilfældet hvis vores kunder i forbindelse med indhentning af rejseruten fx havde mistet en overnatning, idet det kun er transport, hotel og forplejning i forbindelse med selve indhentning af rejseruten, der er omfattet af forsikringen.

Forholdet er derfor ikke omfattet af forsikringsdækningen.

Vores kunder har hertil oplyst i klageskemaet, at det ikke var muligt at købe nye billetter, hverken på dagen eller dagen efter, hvilket de fik oplyst ved [flyselskabet]-skranken. Vores kunder kunne derfor ikke indhente rejseruten.

[Flyselskabet] har på vores forespørgsel telefonisk oplyst os, at flyet som vores kunder havde booket, var det sidste … -fly til Geneve den 1. juni 2011. I forhold til mulige billetter dagen efter, herunder den 2. juni 2011, har vores kunder oplyst ved mail af 28. juni 2011, *at disse billetter kostede 4 gange så meget som de oprindelige billetter. Dermed ville den samlede erstatning langt overstige værdien af den tabte rejse. Vi valgte, som vi gjorde, ikke mindst i selskabets interesse'.* Det var således muligt, i henhold til vores kundes mail, at rejse dagen efter, men dog til en højere pris.

Det skal samtidig nævnes, at mange andre flyselskaber end … flyver til Geneve fra …, dog med mellemlanding, herunder blandt andet [A], [B], [C], [D], [E] og [F].

Videre fremgår følgende af forsikringsbetingelsernes pkt. 2.4:

> *Forsinket fremmøde*
> *Enhver situation, der kan give anledning til erstatning, skal omgående anmeldes til Tryg Alarm. Tryg kan være behjælpelig med at arrangere transport, ophold mv.*

Videre fremgår det af forsikringsbetingelserne side 1 - afsnit 'Tryg Alarm':

Vores medarbejdere og læger på Tryg Alarm sidder klar døgnet rundt på tlf. …
Såfremt vores kunde havde henvendt sig til vores Alarm, havde vi kunnet være behjælpelig med at skaffe nye flybilletter. Det er netop derfor, at enhver situation ved forsinket fremmøde omgående skal anmeldes til Tryg Alarm som anført i vores betingelser.

Vores kunder har i den forbindelse oplyst, at de ikke kontaktede Tryg Alarm men kontaktede Tryg på hovednummeret (kundeservice), hvor vores kunder blev oplyst, at de kunne anmelde skaden via vores hjemmeside. Anmeldelse af en skade/et krav, kan ske via vores hjemmeside, hvorfor oplysningen til vores kunder var korrekt.

Vi optager ikke vores samtaler, hvorfor det ikke er muligt, at få samtalen mellem vores kundeservice og vores kunder gengivet. Men såfremt vores kunder havde udtrykt ønske om hjælp ville vores kundeservice have henvist til vores Alarm. Vores kunder har dermed ikke på det foreliggende grundlag godtgjort, at vi har rådgivet forkert."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Tryg Alarm**
Vores medarbejdere og læger på Tryg Alarm sidder klar døgnet rundt på:

Telefon: …

Telefax: …
Skader kan også anmeldes på www.tryg.dk under Privat – Anmeld skade.

Se i øvrigt 'I tilfælde af skade', afsnit 2.

2.4 Øvrige skader opstået på rejsen

…

Forsinket fremmøde
Enhver situation, der kan give anledning til erstatning skal omgående anmeldes til Tryg Alarm.

Tryg kan være behjælpelig med at arrangere **Transport*, ophold*** mv.

Efter hjemkomsten sendes de originale regninger for de afholdte udgifter og den oprindelige rejseplan til Tryg.

…

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***.

…

10.3 Erstatning
Forsikringen dækker nødvendige ekstra udgifter til **transport*, hotel og forplejning*** i forbindelse med indhentning af den fastlagte rute."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at kunne lægge til grund, at klageren ikke har indhentet den fastlagte rejserute. Der er i forsikringsbetingelserne punkt 2.4, 2. afsnit, nærmere redegjort for, hvorledes der skal forholdes i forbindelse med forsinket fremmøde. Det fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 10.3, at der alene er dækning for udgifter i forbindelse med *indhentning* af den fastlagte rejserute. På baggrund heraf kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

5. 81.309

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen