Ankenævnet for Forsikring

899/12

Den 5. september 2012 blev i sag nr. 82.306:

xxxxxxx xx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har årsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. De klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en afbrudt rejse.

Det fremgår af sagen, at klagerne havde bestilt en krydstogtferie. Den 5/2 2012 fløj de fra København til Istanbul, hvorfra de skulle videre til Dubai samme dag. Ved mellemlandingen blev den ene af klagerne nægtet afrejse til Dubai, da hun kun havde medbragt et provisorisk pas. Klagerne fløj i stedet retur til Kastrup og har efterfølgende anmodet selskabet om kompensation.

Selskabet har afvist klagernes krav med henvisning til forsikringsbetingelserne.

Klagerne har i klageskemaet bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Mit pas [klager K.], manglede én måned i at være gyldigt de obligatoriske seks måneder udover opholdet, derfor fik jeg et provisorisk pas, efter indhentet oplysning på Udenrigsministeriets hjemmeside Som bekræfter accept af prov.pas i Dubai. Ved mellemlanding i Istanbul, blev vi imidlertid afvist, til trods for at jeg gentagne gange forklarede at det var ok. Vi kunne ikke få at vide hvem de havde talt med.! Samme aften blev vi sendt hjem, vores bagage kom halvanden dag efter, da den var sendt direkte fra Kastrup lufthavn til Dubai! Kontakt til udenrigsministeriet efter hjemkomst gav intet resultat, så det er som om at alle fralægger sig et ansvar Forsikringsselskabet Gouda, sender d.16/2-2012, en formular som er enslydende med mine informationer, det finder jeg lidt komisk da vedkommende dårligt ville se vores papirer, den dag vi anmeldte hele affæren.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi ønsker, at omend ikke hele beløbet så dog en del af det, kunne erstattes, da der dog er tale om en tabt ferierejse. Som vi efter bedste evne mener at have handlet korrekt i, og i god tro. Svaret fra Gouda var i første omgang, 'At man ikke kan forsikre sig mod alt'?!"

Selskabet har i brev af 10/4 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
D. 5. februar 2012 rejste [klagerne] med fly fra Kastrup Lufthavn mod Dubai med mellemlanding i Istanbul. (bilag …).

Ved ankomst til Istanbul blev [klagernr] nægtet videre afrejse mod Dubai, da [klager K.] alene kunne fremvise et provisorisk pas. [Klagerne] blev senere samme dag sendt med fly tilbage til København og gik således glip af deres planlagte krydstogt i Dubai.

Sagen blev anmeldt til os d. 7. februar 2012, hvor en af selskabets medarbejdere personligt tog i mod skadeanmeldelsen i receptionen (bilag …).

Efter gennemgang af sagen afviste vi ved brev af d. 16. februar 2012 at dække klagernes udgifter til den afbrudte rejse (bilag …). Årsagen til afslaget er, at forsikringen ikke dækker hændelser opstået pga. utilstrækkelig rejsedokumentation.

D. 6. marts 2012 modtager vi en e-mail fra [klagerne] med oplysninger om, at de ønsker at anke sagen til Ankenævnet (bilag …). På baggrund af denne henvendelse gennemgår vi sagen igen og bekræfter d. 8. marts 2012 modtagelse af e-mailen og beklager samtidig, at vi ikke kan være behjælpelige med denne sag (bilag …).
…
Forsikringsteknisk problemstilling
Ankenævnet bedes på denne baggrund tage stilling til, hvorvidt [klagerne] er berettiget til at få forsikringsdækning for den afbrudte rejse.

Konklusion
Klager afvises videre rejse fra Istanbul pga. [klager K.] alene kunne fremvise et provisorisk pas. Klager havde valgt at rejse på provisorisk pas, da det oprindelige pas ikke var gyldigt de obligatoriske 6 måneder efter hjemkomst.

Klager henviser til, at det på Udenrigsministeriets hjemmeside oplyses, at indrejse til De Forenede Arabiske Emirater kan foregå på provisorisk pas, og klager ønsker således forsikringsdækning for den mistede rejse.

Vi anser ikke hændelsen som en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, da det som udgangspunkt er sikredes eget ansvar at medbringe gyldig rejsedokumentation.

Der er således jf. forsikringsbetingelserne ingen dækning, som tager højde for hændelser forårsaget af utilstrækkelig rejsedokumentation med mindre sikrede har været udsat for tyveri eller lignende jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16 (bilag …).

Feriekompensation i forbindelse med mistede feriedage kan alene søges pga. sygdom/tilskadekomst eller hjemkald jf. pkt. 18 (bilag …).

Indhentning af fastlagt rejserute under pkt. 11 kan alene dækkes, såfremt sikrede udforskyldt møder for sent frem til et arrangeret transportmiddel (bilag …). Som nævnt mener vi ikke, der er tale om en uforskyldt hændelse.

I forlængelse af dette ønsker vi i øvrigt at uddybe de oplysninger, som Udenrigsministeriet afgiver på deres hjemmeside. Det er korrekt, at myndighederne i De Forenede Arabiske Emirater som udgangspunkt anerkender provisorisk pas, men Udenrigsministeriet oplyser samtidigt, at de er bekendt med flere tilfælde, hvor rejsende er blevet afvist indrejse på provisorisk pas. Der henvises således til at rejsende selv kontakter flyselskaber og relevant ambassade, for at få en skriftlig tilladelse til indrejse på provisorisk pas (bilag …).

Yderligere skal oplyses, at rejsearrangøren ligeledes gør opmærksom på, at rejsende selv er ansvarlige for at medbringe gyldig rejsedokumentation."

Nævnet udtaler:

Den hændelse, klagerne har været udsat for, er ikke en hændelse, der er omfattet af rejseforsikringen. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet ikke har anset den anmeldte hændelse som en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson