902/12

Den 24. oktober 2012 blev i sag nr. 82.665:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxx x

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Chartis Europe S.A. Han klager over selskabets afvisning af dækning for udgifter i forbindelse med en hjemrejse.

Det fremgår af sagen, at klagerens fly på en hjemrejse fra Rom til Billund den 5/2 2012 var aflyst på grund af vejrforhold. Klageren arrangerede i stedet en flyrejse fra Rom til København, hvor han overnattede, inden han den følgende dag rejste til sit hjem i Aarhus med bus og færge. Klageren fremsendte herefter et krav til selskabet på i alt 5798 kr. for sine ekstra udgifter. Selskabet afviste dækning med henvisning til betingelserne.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Selskabet nægter erstatning for aflyst fly.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Refundering af udgifter som er indsendt til SOS-international."

Selskabet har i brev af den 11/7 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsforløb**
1.2.2012 rejser Klager til Rom med planlagt hjemrejse 5.2.2012
5.2.2012 på Klagers planlagte hjemrejsedag modtager SOS Alarmcentral opkald fra Klager, der oplyser, at hans fly til København er aflyst pga. vejrforholdene. Klager spørger, om forsikringen dækker ny flybillet hjem, hvortil selskabet oplyser nej, men at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til fortæring samt evt. overnatninger med op til DKK 6000 per

person per rejse på det sted, hvor forsinkelsen har fundet sted. Klager erklærer sig indforstået hermed.
13.2.2012 modtager selskabet skadeanmeldelse fra Klager med krav om erstatning for ny flybillet hjem fra Rom til København, parkeringsudgifter i Billund, kørselsudgifter fra Århus til Billund, tabt arbejdsfortjeneste i form af lønkompensation, forplejning og hotel i København, transport i Danmark samt taxa og forplejning i Rom.
6.3.2012 udbeder selskabet sig en skriftlig beskrivelse af hændelsesforløbet fra Klager, da dette ikke fremgår af indsendte skadeanmeldelse.
9.3.2012 modtager selskabet mail fra Klager med beskrivelse af hændelsesforløb og krav. Klager oplyser, at flyet aflyses på hjemrejsen fra Rom på grund af tilisning af motorerne. Klager tager herefter til anden lufthavn i Rom og bestiller billet til København med andet flyselskab og overnatter herefter i København. Dagen efter tager Klager med bus og færge til Århus, hvor en bekendt henter og kører Klager til Billund, hvor Klagers bil står parkeret.
14.3.2012 afviser selskabet at dække Klagers krav med henvisning til, at forsikringen yder erstatning for overnatning og fortæring i ventetiden frem til, at flyselskabet kan tilbyde en ny flyafgang hjem. Disse udgifter skal være betalt der, hvor forsinkelsen har fundet sted og dokumenteres med kvitteringer.
22.3.2012 modtager selskabet indsigelse fra Klager over afvisning af sagen. Klager påberåber sig at have fået dækningstilsagn for udgifter, dog ikke for en ny flybillet.
23.3.2012 besvarer selskabet Klagers indsigelse med en fastholdelse af afvisningen. Selskabet henviser til, at Klager ved henvendelse til SOS Alarmcentral har fået oplyst præcis, hvad forsikringen dækker, og at Klager har bekræftet at have forstået dette. Selskabet henviser til, at der kun er givet dækningstilsagn for hotel og fortæring i ventetiden, indtil flyselskabet kunne tilbyde nyt fly hjem.
2.4.2012 modtager selskabet mail fra Klager, der fortsat mener sig berettiget til erstatning. Klager henviser til, at hans rejsekammerat har fået dækket tilsvarende krav hos sit forsikringsselskab, og at Klagers krav ikke er urimeligt.
3.4.2012 besvarer selskabet Klagers mail med henvisning til, at forsikringsbetingelserne iht. tidligere afslag ikke dækker Klagers krav. Selskabet oplyser endvidere, at der ikke automatisk er grundlag for erstatning til Klager, fordi Klagers rejsekammerat har modtaget erstatning fra sit forsikringsselskab for tilsvarende udgifter. Selskabet henviser til, at forsikringsvilkår og dermed dækningsårsager varierer fra selskab til selskab. Klager henvises til Ankenævnet.

Klagers påstand:
Klager påberåber sig at være berettiget til erstatning for udgifter til ny flybillet hjem samt diverse ekstraudgifter til hotel i København, transportudgifter med bil og færge fra København til Billund. Herudover parkeringsudgifter for halvandet døgn for Klagers bil i Billund, tabt arbejdsfortjeneste i form af lønkompensation for 3 timer, forplejning i Rom og København samt taxaudgifter i Rom. Som begrundelse herfor anfører Klager, at:

- Forsikringen dækker flyforsinkelse
- At flyselskabet ikke kunne garantere, hvornår Klager kunne komme på et nyt fly hjem
- At han skulle passe sit arbejde i Danmark
- At hans rejsepartner har modtaget erstatning fra sit forsikringsselskab

Selskabets afgørelse:
Selskabet har vurderet Klagers krav ud fra forsikringsbetingelsernes sektion B, punkt 5, samt notater optaget af SOS Alarmcentral, da Klager henvender sig hertil.
Det fremgår af forsikringsbetingelsernes sektion B, punkt 5 at:

3. 82.665

5.1 Dækning
Forsikringen yder erstatning i forbindelse med
- *Forsinkelse af reserveret fly i mere end 4 timer*
- *Indstillet fly*
- *Forsikrede ufrivilligt ikke kommer med reserveret fly på grund af overbooking.*

5.2 Erstatning
Forsikringen yder erstatning for nødvendige og rimelige udgifter til fortæring samt eventuelle overnatninger med op til den i ovenstående skema nævnte sum pr. rejse pr. forsikrede. Udgifterne skal være betalt, hvor forsinkelsen har fundet sted, og refunderes mod forevisning af originale kvitteringer.*

5.3 Undtagelser
- *Forsikringen dækker ikke dersom flyet er forsinket i bopælslandet*
- *Der dækkes ikke, såfremt alternativt fly kan tilbydes med afgang senest 4 timer efter oprindeligt planlagt afgangstidspunkt*
- *Indkøb af tøj og toiletartikler og nye flybilletter dækkes ikke.*

*summen for et American Express Gold er DKK 6000 pr. person pr. rejse.
Det fremgår endvidere af notaterne på sagen, at Klager ved henvendelse til SOS Alarmcentral tydeligt gøres opmærksom på, at en ny flybillet til Danmark ikke er dækket af forsikringen, men at forsikringen yder erstatning for nødvendige og rimelige udgifter til fortæring samt evt. overnatninger med op til DKK 6000 pr. person pr. rejse. Det skal endvidere anføres, at det fremgår af sagsnotaterne, at selskabets medarbejder læser hele punkt 5 om dækning i forbindelse med flyforsinkelse højt for Klager, der herefter erklærer sig indforstået med dækningen og bemærker, at han 'jo så bliver nødt til at finde et hotel'.
Selskabet afviser på baggrund af forsikringsbetingelsernes sektion b, punkt 5 og oplysningerne i alarmsagen Klagers krav med henvisning til, at Klager havde modtaget korrekt og nødvendig information om dækning ved henvendelse til selskabet. Selskabet henviser til, at Klager var gjort opmærksom på, at en ny flybillet ikke var dækket, og at forsikringen kun yder erstatning for fortæring og evt. overnatninger der, hvor forsinkelsen har fundet sted mod forevisning af originale kvitteringer.
Selskabet begrunder sin afvisning af sagen med, at Klagers krav for så vidt angår den del af udgifterne, der vedrører kørsel, transport og fly, parkering og lønkompensation ikke er omfattet af forsikringens punkt 5.2 samt at de udgifter, der angår hotelophold og fortæring ikke er betalt der, hvor forsinkelsen har fundet sted, derimod i hhv. en anden lufthavn i Rom og i København. Det er et specifikt krav iht. forsikringsbetingelserne, at udgifterne afholdes der, hvor forsinkelsen har fundet sted. Klager følger ikke de anvisninger, han modtager af selskabet, der berettiger til dækning af hotel og fortæring i ventetiden i lufthavnen, men vælger at handle på eget initiativ og risiko, hvorved Klager udtræder af forsikringsdækningen. Selskabet må på den baggrund afvise Klagers samlede krav.

Konklusion:
Selskabet finder ikke, at betingelserne for udløsning af erstatning i henhold til punkt b, sektion 5 om flyforsinkelse i forsikringsbetingelserne er opfyldt, og kan derfor ikke yde erstatning i henhold hertil. Det gøres gældende, at:
- Selskabet har levet fuldt op til sin oplysningspligt og tydeligt informeret Klager om, hvordan han skal forholde sig i den pågældende situation, og hvad der er dækket af forsikringen.

- At Klager trods information og anvisninger om dækning på eget initiativ forestår alternativ hjemrejse og derved undlader at følge selskabets anvisninger. Klager udtræder ved

denne handling af forsikringsdækningen, og det påhviler herefter Klager selv at afholde udgifter til hjemrejse.

Det skal endvidere anføres, at om end Klagers incitament for selv at arrangere sig til Danmark, er forståeligt, så udløses der ikke erstatning for alternativ hjemrejse på baggrund af arbejdsmæssige forpligtelser i Danmark Klager er endvidere blevet gjort bekendt med, at der ikke nødvendigvis kan forventes samme forsikringsdækning hos alle selskaber, hvorfor udløsning af erstatning for Klagers rejsepartner ikke automatisk berettiger Klager til tilsvarende erstatning.
Selskabet må derfor fastholde afgørelsen om, at præmisserne for udløsning af erstatning i henhold til sektion B, punkt 5 om flyaflysning ikke er opfyldt."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet, i tilfælde af indstillet fly, yder erstatning for nødvendige og rimelige udgifter til fortæring samt eventuelle overnatninger, hvis de er betalt, hvor forsinkelsen har fundet sted. Da klagerens udgifter ikke er betalt i Rom, hvor afbestillingen har fundet sted, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson