Ankenævnet for Forsikring

902/12

Den 24. oktober 2012 blev i sag nr. 82.734:

xxxxx xxxxxxxxx xxxx
xxx xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de ekstraudgifter, der opstod i forbindelse med forsinket fremmøde i lufthavnen.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren selv var skyld i, at han mødte for sent i lufthavnen.

I klageskema af 20/6 2012 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Vi skal rejse den. 04.06.12 samme dag bliver jeg dårlig i flyet på grund af dårlig mad i lufthavnen og er nødsaget efter henvisning fra flypersonalet som råd at tage hjem og flyve næste dag imens resten af min familie måtte flyve af sted. Samme dag køber jeg en billet til dagen efter om morgen da jeg køber billetten får jeg oplyst 'ved køb indenfor 24 timer er jeg tjekket ind hvorfor jeg møder en time ind før bording der siger de jeg skulle møde 2 timer før selvom der står at jeg automatisk er tjekket ind? Jeg havde intet bagage og kunne sagtens nå flyet.
> Herefter bliver jeg nød til at købe en ny billet og en billet videre fra Tyrkiet til rejsemålet. De vælger så at dække den billigste billet som jeg ikke rejse på så de modsiger sig selv de vil godt dække det men ikke det hele eller bare den billet jeg jo rejse på?
> KORT.: DE DÆKKER SÅ HERMED HVERKEN TRANSPORT, HVERKEN PÅ REJSEMÅLET ELLER I DK, DE VIL HELLER IKKE DÆKKE MINE FLY BILLETER KUN NOGET AF DET,
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> Jeg står nu og mangler 2505.- kr. som de ikke vil erstatte."

2. 82.734

Dertil har selskabet i brev 6/7 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager har sendt dokumentation fra overlæge …, som bekræfter, at klager ikke var i stand til at rejse.

På baggrund heraf har ER dækket klagers udgift til indhentning af fastlagt rejserute.

Klager skulle oprindeligt rejse fra Københavns Lufthavn til Dalaman Lufthavn i Tyrkiet den 4. maj 2012.

Klager booker herefter en billet fra Københavns Lufthavn til Antalya den 5. maj 2012, og derefter videre fra Antalya til Istanbul og endeligt til Dalaman.

ER har dækket ovenstående udgifter, idet der er tale om indhentning af fastlagt rejserute.

Ifølge klager har Star Tour ved køb af den nye billet oplyst, at ved bestilling og betaling af flybillet 24 timer før afrejse var klager automatisk tjekket ind.

Dette viste sig imidlertid ikke at være tilfældet, hvorfor klager købte en ny billet fra Københavns Lufthavn til Istanbul, og derefter skulle benytte sin billet fra Istanbul til Dalaman.
…
ER har forespurgt Star Tour om kunden får besked om, at ved bestilling og betaling af flybillet 24 timer før afrejse er kunden automatisk tjekket ind, hvilket Star Tour på det kraftigste afviste.

På baggrund heraf har ER afvist at dække udgiften til klagers anden billet til indhentning af fastlagt rejserute på DKK 1.616 med henvisning til, at klager ikke uden egen skyld er mødt for sent op til transportmidlet.

Desuden fremgår det af forsikringsbetingelserne punkt 1.5 b) *'I tilfælde af skade - krav til dokumentation' at:*
"Det er en betingelse for Europæiskes erstatningspligt, at du, såfremt du selv har afholdt udgifter i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst, indsender skadeanmeldelse i udfyldt stand med originalbilag for de udgifter, du ønsker refunderet."

Med henvisning hertil har ER afvist at dække klagers krav for taxa både i Danmark og Dalaman.

Ud fra ovennævnte forsikringsbetingelser mener ER derfor, at selskabet har imødekommet den del af klagers krav, der er muligt i henhold til forsikringsbetingelserne.

Slutteligt gør ER opmærksom på, at det har været vanskeligt at overskue klagers bilag og selskabet har gentagne gange forgæves bedt klager om en specifikation af sine krav.

Konklusion
ER har refunderet klagers fulde krav for indhentning af fastlagt rejserute fra Københavns Lufthavn til Dalaman på DKK 1.815.

Under dækning for 'forsinket fremmøde' har ER afvist at dække klagers anden billet på DKK 1.616 til indhentning af fastlagt rejserute, idet klager ikke uden egen skyld er mødt for sent op i lufthavnen.

Ligeledes har ER afvist krav for taxa, da klager ikke har dokumentation for udgiften herfor.

ER mener således, at have refunderet den del af klagers krav selskabet ifølge forsikringsbetingelserne har mulighed for."

Efterfølgende er klageren fremkommet med yderligere bemærkninger i udateret brev til nævnet.

Nævnets sekretariat har ved brev af 6/9 2012 anmodet klageren om at fremsende dokumentation for, at han angiveligt skulle være automatisk check'et ind i lufthavnen ved købet af flyrejsen. Klageren har ikke besvaret sekretariatets henvendelse.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Grunddækning**

1 Sygdom
Bemærk:
Denne dækning gælder kun udgifter, der ikke er omfattet af *den offentlige rejsedækning*.
…
1.2 Hvilke skadestilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker skadestilfælde som følge af *akut sygdom* eller tilskadekomst - opstået på rejsen.
…
1.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til
…
h) lokaltransport med taxa eller ambulance til og fra hospital, behandlende læge, apotek eller lufthavn. Både transporten og transportmidlet skal være ordineret af behandlende eller Europæiskes læge.
…
Har du som følge af et dækningsberettiget skadetilfælde, ikke været i stand til at følge den fastlagte rejserute eller *hjemrejse* som planlagt, og er du ikke blevet *hjemtransporteret*, dækker rejseforsikringen *ekstraudgifter* til

k) enten indhentning af *fastlagt rejserute* - maksimalt på økonomiklasse - til det sted, du i henhold til den fastlagte rejserute skulle befinde dig eller

k1)*hjemrejse* til bopæl i Danmark, maksimalt på økonomiklasse.
Ved *hjemrejse* til bopæl i Danmark er du ikke berettiget til evt. returrejse.
…
24.2. Hvilke skadestilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker i tilfælde af, at du uden egen skyld og uden at kunne forudse det, møder for sent op til offentligt eller et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel og af den grund efterfølgende skal indhente din rejserute."

4. 82.734

Nævnet udtaler:
Således som sagen foreligger oplyst finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson