Ankenævnet for Forsikring

914/13

Den 22. april 2013 blev i sag nr. 83.410:

xxxxx xx xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

AGA International SA
v/Falck TravelCare
c/o Falck Danmark A/S
Postboks 211
0900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har tegnet rejse- og afbestillingsforsikring i AGA International SA v/Falck TravelCare. De klager over, at selskabet har afvist at dække 2 flybilletter, som de måtte købe, fordi et indenrigsfly blev forsinket under deres hjemrejse fra Tanzania.

Selskabet henviser til, at klagerne ikke har bevist, at de i henhold til forsikringsbetingelserne har krav på dækning af udgifterne til de 2 flybilletter.

Klagerne har i klagebrev af 9/10 2012 til nævnet anført:

"Vi ønsker at klage over en afgørelse fra vores rejseforsikring.

Den korte version.
Vi købte en flyrejse hos Expedia incl. en rejse- og afbestillingsforsikring. Rejsen gik til Tanzania.
Hjemrejsen som var købt hos Expedia var Kilimanjaro - Dar Es Salaam - Doha- København.
Indenrigsflyet Kilimanjaro - Dar Es Salaam var 25 min. forsinket, således at vi ikke nåede flyet videre til Doha.
Først 2 dage senere lykkedes det os at komme videre hjem, og vi måtte selv betale flybilletten hjem.
Vi mener derfor at vores forsikring, som vi købte ved Expedia burde dække vores omkostninger til den ekstra flybillet. Men Expedia har afvist at betale flybilletten- de har blot givet os nogle mindre beløb til de 2 dage ekstra kost og logi.
Det er jo en stor udgift for os. Kan det være rigtigt at vi selv skal betale billetten hjem fordi at det ene fly på rejsen var forsinket?

2. 83.410

Jeg er i tvivl om indenrigsflyselskabet har ansvar. Men de ville ikke betale og de svarer ikke på mails.
Vi føler at vi har købt en vare hos Expedia(en flyrejse hjem fra Tanzania), som de ikke har kunne levere.
Kan det være rigtigt at Expedia bare kan fralægge sig ansvaret?"

I et herefter udfyldt klageskema har klagerne bl.a. anført:

"2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi vil gerne opnå dækning af vores udgifter til ekstra flybilletter på i alt 9834,65 kr. (1632 USD) for 2 personer.
(Bilag 5 angiver prisen på billetterne. Vi fik forhandlet os til at vi ikke skulle betale change fee. Dvs. at det blev 816 USD pr. person i stedet for 942 USd pr. person)."

Heroverfor har selskabet i brev af 19/11 2012 til nævnet anført:

"Klageren har en Expedia / Rejse- og afbestillingsforsikring tegnet hos Mondial.

Klageren har købt flyrejse via Expedia. Hjemrejsen den 30. august 2012 fra Kilimanjaro - Dar Es Salaam - Doha - København forløber ikke som planlagt, da de bliver forsinket fra Kilimanjaro til Dar Es Salaam og derfor ikke når det videre fly til Doha. Klageren må derfor købe to nye flybilletter hjem til en pris på i alt USD 1.632,00 (9.834,65).

Klageren ønsker i den anledning erstatning af de to nye flybilletter.

Sagens tvist vedrører at Falck TravelCare ikke har ydet fuld dækning for to nye flybilletter men har ydet en delvis dækning i forbindelse med mistet fly.

I henhold til de gældende forsikringsbetingelser dækker forsikringen udgifter som følger i forbindelse med mistet fly (Artikel 7):

Hvis den forsikrede ikke nåede det reserverede fly som følge af:
Forsinkelser i den offentlige transport, som den forsikrede benytter i forbindelse med rejsen til afgangslufthavnen som følge af strejke i transportselskabet, naturkatastrofer eller oversvømmelse. Sammenbrud af det private køretøj, som forsikrede benytter til lufthavnen, forårsaget af en ydre omstændighed som f.eks. sammenstød, brand eller eksplosion eller en mekanisk fejl.

Selskabet skal, indtil første mulige afgang, betale den del af rejse- og logiudgifterne, der overstiger udgifterne i forbindelse med den oprindeligt planlagte rejse til rejsemålet. Det er en forudsætning for godtgørelse, at de tidligere nævnte grunde til forsinkelsen ikke indtraf inden afgang til lufthavnen og ikke var kendte eller forventelige på dette tidspunkt.

Selskabet har bedt om dokumentation for forsinkelsen af den pågældende flyafgang, da det ikke fremgår af sagen. Det har dog ikke været muligt for klageren at få dette fra flyselskabet. Det fremgår derfor ikke af sagen, hvad årsagen til flyforsinkelsen skyldes.

Selskabet vælger på trods af manglende dokumentation for forsinkelsen at dække klagerens ekstra rejse- og logiudgifter, der ifølge betingelser er dækket op til DKK 370,00 pr. person pr. dag op til et maksimumbeløb pr. person pr. forsikringscertifikat på DKK 1.120,00. Selskabet yder erstatning for to dage for to personer.

Klageren er ikke tilfreds med denne dækning og henviser derfor i ny mail til Artikel 9, Tvungen forsinkelse, i betingelserne der siger følgende:

Hvis den forsikrede tvinges til at opholde sig i udlandet efter løbetidens afslutning, men kun hvis det er forårsaget af strejke i luftfartsselskabet, strejke blandt lufthavnspersonel, tåge, naturkatastrofe eller lavine, skal Selskabet indtil førstkommende mulighed for hjemrejse godtgøre den del af ekstraudgifterne i forbindelse med logi og de ekstra rejseudgifter med offentlig transport, der overstiger udgifterne i forbindelse med den oprindeligt planlagte hjemrejse. Det er en forudsætning for denne godtgørelse, at de tidligere nævnte grunde til forsinkelsen ikke var indtruffet før eller under påbegyndelsen af rejsen og ikke var kendte eller forventelige på dette tidspunkt.

Dækningen, Tvungen Forsinkelse, træder altså alene i kraft, såfremt klageren mister sin flyafgang pga. strejke i luftfartselskabet eller blandt personalet, tåge, naturkatastrofe eller lavine. Klageren mistede sit fly pga. forsinkelse ved den forrige flyafgang. For den forrige flyafgang forelægger der ikke dokumentation for flyets forsinkelse på 25 minutter, så denne dækning kan ikke træde i kraft i denne sag.

Klageren har fået erstatning for to personer i to dage under dækningen mistet fly, hvilket ud fra sagens dokumentation er mere end klageren er berettiget til ifølge betingelserne, idet der som sagt ikke foreligger dokumentation for flyforsinkelsen fra det første fly til næste afgang.

Klageren er blevet henvist til flyselskabet, der var årsag til forsinkelsen for eventuel yderligere dækning af deres mistede flybilletter.

Indholdet i klageren brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde, at Falck TravelCare på vegne af Mondial ikke skal udbetale yderligere erstatning i forbindelse med mistet fly, da klageren ikke har dækning i henhold til de gældende forsikringsbetingelser - jævnfør Artikel 7 og 9."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Artikel 7. Mistet fly**
Hvis den forsikrede ikke nåede det reserverede fly som følge af:
7.1. Forsinkelser i den offentlige transport, som den forsikrede benytter i forbindelse med rejsen til afgangslufthavnen som følge af strejke i transportselskabet, naturkatastrofer eller oversvømmelse.
7.2. Sammenbrud af det private køretøj, som forsikrede benytter til lufthavnen, forårsaget af en ydre omstændighed som f.eks. sammenstød, brand eller eksplosion eller en mekanisk fejl.

Selskabet skal, indtil første mulige afgang, betale den del af rejse- og logiudgifterne, der overstiger udgifterne i forbindelse med den oprindeligt planlagte rejse til rejsemålet. Det er en forudsætning for godtgørelse at de tidligere nævnte grunde til forsinkelsen ikke indtraf inden afgang til lufthavnen og ikke var kendte eller forventelige på dette tidspunkt.
…
Artikel 9. Tvungen forsinkelse

Hvis den forsikrede tvinges til at opholde sig i udlandet efter løbetidens afslutning, men kun hvis det er forårsaget af strejke i luftfartsselskabet, strejke blandt lufthavnspersonel, tåge, naturkatastrofe eller lavine, skal Selskabet indtil førstkommende mulighed for hjemrejse godtgøre den del af ekstraudgifterne i forbindelse med logi og de ekstra rejseudgifter med offentlig transport, der overstiger udgifterne i forbindelse med den oprindeligt planlagte hjemrejse. Det er en forudsætning for denne godtgørelse, at de tidligere nævnte grunde til forsinkelsen ikke var indtruffet før eller under påbegyndelsen af rejsen og ikke var kendte eller forventelige på dette tidspunkt."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det alene har kompetence til at tage stilling til det indklagede forsikringsselskabs dækningspligt.

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet det ikke godtgjort, at klagerne i henhold til de gældende forsikringsbetingelser har krav på yderligere erstatning. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson