Ankenævnet for Forsikring

Den 25. juni 2014 blev i sag nr. 85704:

xxxx xxxx
xxxxxxxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxxx xx

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 forsikringsdækning for hotelophold og ny flybillet, som klageren måtte købe, fordi han mistede sit pas i en lufthavn i Amsterdam.

Selskabet har henvist til, at klageren mødte rettidigt frem i lufthavnen, og at betingelserne for dækning ved forsinket fremmøde derfor ikke er opfyldt.

Af klagerens skadeanmeldelse af 9/8 2012 fremgår følgende:

> ”Ca. 10 dage siden har jeg oplyst Jer telefonisk, at jeg var i Amsterdam for ferie i uge 29. Under tilbage rejsen den 18. juli 2012 mistede jeg mit pas på lufthavn. Jeg kontaktede straks politi på lufthavn, som var meget hjælpsom, de sagde at jeg skulle vente på lufthavn indtil de finder passet. De sagde også til mig, at de godt kan lave politi rapport, men hvis de vil gøre det, så kan jeg ikke rejse på samme pas, selvom politi finder den til mig. Men de lovede mig at de vil prøve at finde den til mig, fordi der er stor sandsynlighed at et eller anden person finder den på lufthavn og aflevere den til politiet.
>
> Heldigvis fandt politi mit pas efter 5 timer. Men jeg kunne ikke komme tilbage til Denmark, fordi fly var lettet uden mig. Derfor var jeg nødt til at købe ny billet og opholde mig på lufthavns hotel og rejse tilbage næste dag.
>
> Jeg har skrevet mail til lufthavn politi, at jeg mangler en bekræftelse at jeg har henvendt mig til dem og de har fundet mit pas. Ligeså snart modtager jeg svaret, sender jeg det videre til jer.

Jeg har snakket med min familieforsikring …, at de ikke kan hjælpe mig og jeg skal snakke med min rejseforsikring. Håber at rejseforsikring kan dække min ekstra billet og en overnatning i lufthavns hotel."

Selskabet har i brev af 13/2 2014 til nævnet bl.a. anført følgende:

"Sagsforløb:

…

2. august 2012:
Klager ringer til ERV og oplyser, at han under rejse havde tabt sit pas i lufthavnen, men at politiet efterfølgende fandt det. ERV opretter en sag i tilfælde af, at klager efterfølgende sender krav.

9. august 2012:
Klager anmelder sagen via ERV's hjemmeside (bilag …), hvoraf det fremgår, at klager mistede sit pas i lufthavnen og som følge heraf ikke kunne boarde sit fly.

7. september 2012:
Sagsbehandleren hos ERV (herefter kaldet "SB") sender en mail til klager og beder denne besvare ERV's spørgsmål (bilag …).

13. september 2012:
Klager besvarer ERV's spørgsmål (bilag …).
På baggrund af klagers svar sender SB et afvisningsbrev til klager, da forsikringen ikke kan yde dækning for forsinket fremmøde (bilag …).

18. september 2012:
Klager sender en mail til SB og oplyser, at han var uden egen skyld i skaden. SB forklarer klager, hvorfor skaden ifølge forsikringsbetingelserne ikke er dækningsberettiget. Korrespondancen er vedlagt som bilag …

Klagers påstand:
Klager ønsker at få udgifterne for lufthavnshotel og ekstra billet til hjemrejsen i alt DKK 2.336,84 refunderet.

ERV's afgørelse:
ERV har afvist at dække klagers krav med henvisning til, at klager ikke er mødt for sent op til transportmidlet.

…

Ifølge punkt 22 er det et krav for dækning, at:

- Man er uden egen skyld eller uden at kunne forudse det
- Møder for sent op
- Efterfølgende skal indhente fastlagte rejserute

Af klagers forklaring fremgår det, at han var mødt rettidigt op i lufthavnen, men mistede sit pas derude og derfor ikke nåede flyet.

Eftersom klager mødte rettidigt op, er der ikke tale om forsinket fremmøde, hvorfor ERV har afvist klagers krav om forsikringsdækning.

…

Ved klagers telefoniske kontakt med ERV den 2. august 2012 oplyser forsikringstager, at han havde tabt passet. Passet blev senere fundet.

ERV stillede klager nogle specifikke spørgsmål og her forklarede klager, at han opdagede, at passet var væk efter han havde udskrevet boardingkortet. Ved direkte spørgsmål omkring hvordan klager formodede tyveriet var sket, skriver han *'Det er lidt svært at sige :)'*.

Passet bliver senere fundet af lufthavnspolitiet.

Ifølge punkt 10.3 dækker forsikringen udgifter til genanskaffelse af billetter, pas og kreditkort i tilfælde af tyveri/beskadigelse. I tilfælde af stjålet pas, men ikke stjålne billetter, dækker forsikringen ifølge ordlyden alene genanskaffelse af pas.

For at stille kunderne bedst muligt har ERV, som en ekstraordinær udvidelse af betingelserne internt besluttet, at i tilfælde af, at en kunde får stjålet passet og dermed ikke kan boarde sit fly, da går ERV ind og dækker ekstraudgifter under forsinket fremmøde-dækningen, jf. punkt 22.3.

Men ERV mener ikke, at klager med ovenstående har sandsynliggjort, at der er tale om et tyveri. Klager omtaler også selv hændelsen som 'tabt pas'. Desuden taler det for, at der ikke er tale om stjålet pas, i og med at politiet senere finder passet.

Eftersom der er tale om tabt pas er der ikke subsidiær dækning for forsinket fremmøde.

Ud fra ovennævnte mener ERV ikke, at der i klagers tilfælde er tale om en dækningsberettiget skade.

Konklusion:
Klager taber/mister sit pas i Amsterdam lufthavn.

Klager er mødt rettidigt op i lufthavnen, hvorfor der ikke er dækning for ekstraudgifter under forsinket fremmøde.

Eftersom der ikke er tale om stjålet pas, kan ERV ligeledes ikke imødekomme subsidiær dækning for ekstraudgifter for forsinket fremmøde.

ERV kan på det foreliggende ikke give klager medhold og fastholder sin afvisning."

Af mail af 13/9 2012 fra klageren til selskabet fremgår følgende:

"Tak for din mail. Jeg prøver at besvare dit spørgsmål i rækkefølge:

1. Hvor og hvornår var du sidst i besiddelse af dit pas?
Jeg var på Amsterdam lufthavn … ca. kl. 1700.

2. Hvor opbevarede du dit pas?
Passet opbevarede jeg i lommen.

3. Hvornår opdagede du, at dit pas var borte?
Efter at udskrive boardingkort var jeg ved at booke min taske, så opdagede jeg at passet var væk.

4. Hvordan formoder du, tyveriet skete?
Det er lidt svært at sige :)"

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"10 Billetter, pas og kreditkort
10.0 Forsikringssum - DKK 2.500,-

10.1 Hvem dækkes udgifter for?
Dækningen erstatter dine udgifter.

10.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker al form for tyveri og beskadigelse af billetter, pas og kredit-/hævekort.

10.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker udgifter ved genanskaffelse af billetter, kredit-/hævekort og pas. Udgifterne omfatter nødvendig transport, gebyrer, foto m.v., men ikke erstatning for den tid det tager at genanskaffe genstandene.

10.4 Undtagelser
Rejseforsikringen dækker ikke
a) glemte, tabte eller forlagte genstande,
b) tab i forbindelse med misbrug af kredit-/hævekort
c) tyveri af genstande, der er uden effektivt opsyn.
…
22 Forsinket fremmøde på hele rejsen

22.0 Forsikringssum - Ubegrænset
22.1 Hvem dækkes udgifter for?
Rejseforsikringen dækker dine udgifter.

22.2 Hvilke skadetilfælde 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.

22.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker nødvendige
a) ekstraudgifter til transport for at kunne indhente den fastlagte rejserute, maksimalt samme klasse som den oprindelige udrejse,
b) ekstraudgifter til ophold på et af Europæiske ERV godkendt hotel, maksimalt DKK 1.000,- pr. dag pr. person,
c) udgifter til kost samt lokal transport op til DKK 250,- pr. dag. I tilfælde af skadetilfælde indenfor 24 timer efter afrejsetidspunktet fra Danmark, hvor Europæiske ERV ikke er i stand at bringe dig frem til den fastlagte rejserute inden halvdelen af rejsens planlagte varighed (såvel afrejse- som hjemkomstdagen regnes som en dag), dækker rejseforsikringen,
d) rejsens pris pr. dag for de feriedage, du får ødelagt. Dækningen erstatter ikke ankomstdagen til den fastlagte rejserute.

22.4 Særlig bestemmelse
Det er en betingelse, at ekstraudgifterne ikke er betalt af transportselskabet eller af anden part. Det er endvidere en betingelse for dækning, at billetten (-erne) er bestilt og betalt senest 24 timer før afgang.

22.5 Undtagelser
Rejseforsikringen dækker ikke
a) på udrejsen op til 24 timer efter afrejsen, hvis rejseforsikringen først er købt på afrejsedagen,
b) i forbindelse med flyskift, hvor der ikke har været indlagt den officielle minimum transfertid, dvs. den tid luftfartselskaberne anfører i deres tidstabeller som nødvendig ved flyskift (Minimum Connecting Time). Er du ikke checket igennem til slutdestinationen, skal der lægges 1 time til den officielle transfertid.
c) udgifter i forbindelse med transport arrangeret af dig selv, som Europæiske ERV ikke ville have haft hvis Europæiske ERV havde formidlet transporten.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 22.2, at dækning i henhold til bestemmelserne om forsinket fremmøde forudsætter, at skadelidte uden egen skyld og uden at kunne forudse det møder for sent op til transportmidlet.

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klagerens pas bortkom, mens han var i lufthavnen. Klageren har oplyst, at politiet i lufthavnen kunne lave en rapport til ham om det bortkomne pas, men at passet så ikke kunne anvendes, hvis det blev fundet igen. Politiet fik passet indleveret efter ca. 5 timer, hvorefter klageren kunne rejse hjem med et andet fly, idet det oprindeligt bookede fly var lettet uden ham. Nævnet finder, at betingelserne for forsikringsdækning i henhold til punkt 22.2 under disse omstændigheder ikke er opfyldt, lige som der heller ikke findes at være ret til dækning efter andre bestemmelser i forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund