Ankenævnet for Forsikring

Den 6. maj 2015 blev i sag nr. 86931:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har verdensrejseforsikring i LB Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et forsinket fremmøde til en flyrejse.

Selskabet har anerkendt at yde dækning for mad og forskellige ting i lufthavnen for samlet 1.200 kr. samt 180 kr. til ekstra bagageudgift. Selskabet har anført, at klagerens yderligere krav på omkostninger til mad og drikke ikke er dækket, da der ikke er tale om rimelige og nødvendige udgifter.

Klageren anmeldte den 26/6 2014 telefonisk til selskabet, at han sammen med sin hustru og 3 børn var mødt op i lufthavnen 2 1/2 time før planlagt afgang, hvor de fik at vide, at flytiden var ændret således, at flyet allerede var lettet, og de måtte derfor vente på en afgang ca. 9 timer senere end planlagt. Selskabet anerkendte at yde dækning for mad og drikke i forbindelse med ventetiden i lufthavnen, og klageren fremsendte efterfølgende et krav til selskabet på en samlet udgift til mad og drikke på 3.843,70 kr.

I klageskemaet af 24/10 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "D. 26.06.2014 skulle vi flyve til ... [udlandet]. Vi købte billetterne allerede i januar måned, og på billetterne står der at flyet letter kl. 16.30, vi var derfor i lufthavnen allerede kl. 14. Men da vi ankommer i lufthavnen og skal til at tjekke ind bliver vi informeret om at flyet allerede er lettet. Det viser sig at flyet har været planlagt til at lettere allerede kl. 13 i godt en måned, men vi var ikke blevet informeret. Det førte til at vi missede vores fly. Vi kontaktede vores forsikrings selskab og de informerede os om at da vores rejseselskab som vi havde

købt billetterne af havde fundet en ny rute til os, kunne de ikke dække billetterne, men til gengæld ville de dække alt mad og drikke, for 1300 pr person. Vi skulle vente i lufthavnen i ca. 12 timer da det næste fly først afgik kl. 01, mine børn har så spist og drukket pænt. Men nu vil selskabet ikke dække da de mener at vi har købt for meget slik og drikke og det ikke er realistisk. Jeg har gennemgået alle deres forsikringer og der er ikke nogen liste med hvad de definere som mad og hvis mine børn kan spise slik for 1500 i [kiosk], så er det det. Vi fik bare besked på at vi havde 1300 kr pr forsikrede til hvad VI fandt nødvendigt, og jeg har 3 børn som skulle holdes beskæftiget i 12 timer. De har vurderet sagen og tilsammen kun givet os 1380kr tilbage men det samlede beløb vi skulle havet haft var 3843,70 kr. Det vil sige at de sammenlagt stadig mangler at give os 2463,70 kr. Vi har desuden dokumentation på alt inklusiv den samtale der fandt sted i lufthavnen hvor de lovede os det hele.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Vi er glade for vores selskab, men af principielle årsager, vil vi have penge tilbage."

Selskabet har i brev af 4/12 2014 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Den 9. august 2014 modtog vi et krav på 3.843,70 kr. for udgifter i forbindelse med forsinkelsen. I henhold til de indsendte kvitteringer, beløber udgifterne sig til i alt 3.217,60 kr., herunder 2.632,60 kr. for udgifter til mad, drikkevarer og slik, 405,00 kr. for parkering i lufthavnen og 180,00 kr. for ekstra bagagevægt.
...
Af de indsendte kvitteringer fremgår det, at der fra kl. 19.23 til kl. 20.04 blev foretaget indkøb i [kiosk] 4 gange. Indkøbene beløber sig til 1.881,60 kr. Der er primært tale om udgifter til slik, herunder bl.a. 5 plader Marabou chokolade, en Anton Berg guldæske chokolade, 4 poser M&M, 7 poser slik samt 11 pakker tyggegummi. Mængden af chokolade alene svarer til ca. 3 kg.
Der er endvidere indkøbt diverse drikkevarer, herunder vand, kaffe, coolers samt 12 stk. Red Bull, svarende til ca. 8 liter drikkevarer.

Hertil kommer køb af mad på [Restaurant] (464,00 kr.) og indkøb på [café] (287,00 kr.)
Medlemmet fremsatte endvidere krav om dækning af udgifter til parkering for medlemmets ene datter (som ikke skulle deltage i rejsen), da hun, grundet kommunikationsproblemer var nødt til at blive i lufthavnen, idet medlemmet ikke selv var i stand til at kommunikere med Lufthansa og vores alarmcentral. Der er indsendt 3 kvitteringer for udgifter til parkering. Vi har konkluderet, at der var tale om 3 forskellige biler, da ind- og udkørselstidspunkterne på de indsendte kvitteringer overlapper hinanden.

Endeligt er der fremsat krav om dækning af udgifter til ekstra bagagevægt, da bagagereglerne på den nye flyvning var anderledes end på den oprindelige flyvning.

Efter gennemgang af sagens bilag sendte vi den 10. september 2014 vores afgørelse til medlemmet. På baggrund af de indsendte kvitteringer vurderede vi, at der ikke var tale om rimelige og nødvendige udgifter til mad og drikke, hvorfor vi skønsmæssigt fastsatte erstatning for disse poster til 1.000,00 kr. Dette beløb dækkede således indkøbet af aftensmad på [Restaurant] (464,00 kr.), indkøb på [café] (287,00 kr.) og for 249,00 kr. indkøb af diverse i [kiosk]. Endvidere erstattede vi udgifter til bagage med 180,00 kr.

Udgifter til parkering blev afvist, da der ikke er tale om en udgift til transport, kost eller ophold.

Af den modtagne anmeldelse fremgår det, at medlemmet under sin samtale med vores alarmcentral spurgte ind til dækning for udgifter til hotel, da de ønskede et sted, hvor de kunne slappe af. Dette blev afvist telefonisk, men medlemmet modtog senere (efter afrejsen) en e-mail fra vores alarmcentral, hvori det blev bekræftet, at der er dækning for udgifter til hotel. Det er beklageligt, at denne e-mail først er blevet sendt til vores medlem efter afrejsen. Dog må vi henvise til, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter, og da medlemmet bor i ... og skulle flyve fra ... Lufthavn, havde de mulighed for at tage hjem og hvile, da de endnu ikke var tjekket ind.
...
Da vores alarmcentral optager telefonsamtaler, bad vi om en kopi af samtaleudskriften. Af denne fremgår det, at det blev understreget, at forsikringen alene dækker rimelige og nødvendige udgifter til mad og lidt forskelligt i lufthavnen.

Den 6. oktober 2014 udbetalte vi skønsmæssigt yderligere 200,00 kr. til medlemmet, men fastholdt i øvrigt afgørelsen.
...
For god ordens skyld skal vi oplyse, at vores alarmcentral har oplyst om den maksimale dækningssum under dækningen 'Forsinket transportmiddel'. Under dækningen for 'Forsinket fremmøde' fremgår ingen dækningssum for kost. Dog mener vi, at det ikke kan føre til en ændring af afgørelsen.

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til kost. Dette har vores medlem ligeledes fået bekræftet ved sin henvendelse til vores alarmcentral, som har oplyst, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til køb af mad og 'forskellige ting' i lufthavnen.

Vi deler ikke vores medlems opfattelse af, at familien har fået tilsagn om indkøb for 1.300,00 kr. pr. person og må - efter fornyet gennemgang af sagen, herunder af samtaleudskrifterne - helt afvise, at et sådan tilsagn har fundet sted. Det fremsatte krav skal herefter vurderes i overensstemmelse med rimelighedskravet i vilkårene.

Henset til tidspunktet for de foretagne indkøb set i forhold til, at tjek in for den nye rejse åbnede kl. 22.55, finder vi, at der ikke har været tale om udgifter til rimelige og nødvendige indkøb i lufthavnen. Vi har forståelse for, at man køber lidt slik i løbet af en forsinkelse på 8 timer og 40 minutter og vi har da også - i overensstemmelse hermed - godtgjort medlemmet 549,00 kr. af indkøbene af slik og andet forskelligt i 7-eleven. Dog er det vores vurdering, at de resterende indkøb af slik og drikkevarer ikke kan anses som værende rimelige og nødvendige. Under henvisning hertil finder vi ikke anledning til at ændre vores afgørelse."

I klagerens mail af 14/12 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

"De har ikke dokumenteret hvad de mener er nødvendigt. Vi kontaktede dem flere gange for at være sikre i vores sag, hvoraf de sagde til os at samtalen blev optaget, så vi skulle ikke være nervøse for om forsikringen nu dækkede. Deres vurdering ligger på grundlag af hvad de mener er nødvendigt kost, men igennem deres forsikring har de på intet tidspunkt beskrevet hvad de vurdere som kost. Jeg vil ikke have dækning for parkeringsbeløbet, men dækning for alt kost og drik, som jeg blev lovet forsikringen dækkede.

Jeg vil understrege at vi ikke kom for sent til flyet men at det lettede tidligere, uden vi blev informeret. Vi fik ikke pengene tilbage men nye billetter med ny afgangstider fra flyselskabet ikke forsikringen.

Sagen får to vurderinger, hvilket vi også finder forvirrende, da vi ikke ved hvilken en vi skal forholde sig til.

Hvis de benytter sig af den forsikring som hedder forsinket fremmøde på grund af uforudset fly ændring (hvilket står skrevet i det dokument vi har fået givet af jer), så siger forsikringen, at vi har 15.000 kr pr forsikrede, hvilket betyder forsikringen, dækkede nye billetter."

Selskabet fastholdt vurderingen af sagen i brev af 23/12 2014 til nævnet.

Nævnet er blevet forelagt en kopi af samtaleudskriften fra opkaldet den 26/6 2014.

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**15. FORSINKET FREMMØDE**

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker udgifter til at:
a. indhente planlagt rejserute efter afrejse, hvis sikrede uforskyldt og uforudseeligt kommer for sent til fly, bus, skib eller tog.
...
3. Erstatning:

Forsikringen dækker sikredes rimelige og nødvendige ekstraudgifter* til transport, kost og ophold med højst 15.000 kr. pr. sikret.
...
16. FORSINKET TRANSPORTMIDDEL

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker sikredes udgifter, hvis sikredes forudbestilte rejse med fly, tog, skib eller bus forsinkes med mere end 5 timer i forhold til det forudbestilte afrejsetidspunkt.
...
3. Erstatning

Forsikringen dækker sikredes rimelige og nødvendige ekstraudgifter* med højst 1.300 kr. pr. sikret pr. påbegyndt døgn, forsinkelsen varer, dog højst 5.200 kr. i alt pr. sikret.
...
25. Ordliste
...
Rimelige og nødvendige ekstraudgifter. Du får kun erstatning for udgifter, du ellers ikke skulle have haft. Udgifterne skal være rimelige og nødvendige, hvilket betyder, at du skal vælge den mest økonomiske løsning."

5. 86931

Nævnet udtaler

Klageren har anført, at selskabet skal betale 3.843,70 kr. i forbindelse med et forsinket fremmøde til et fly den 26/6 2014. Beløbet vedrører mad, drikke og bagageomkostninger.

Selskabet har anerkendt dækning af bagageomkostninger med 180 kr. Selskabet har anerkendt at dække skønsmæssigt 1.200 kr. for familiens kost i ventetiden i lufthavnen. Selskabet har oplyst, at det klagerenes udgifter primært er til slik, herunder bl.a. 5 plader Marabou chokolade, en Anton Berg guldæske chokolade, 4 poser M&M, 7 poser slik samt 11 pakker tyggegummi. Mængden af chokolade svarer ifølge selskabet til ca. 3 kg. Der er endvidere indkøbt diverse drikkevarer, herunder vand, kaffe, coolers samt 12 stk. Red Bull, svarende til ca. 8 liter drikkevarer. Hertil kommer køb af mad på restaurant til 464,00 kr. og indkøb på café til 287,00 kr.

I henhold til de gengivne forsikringsbetingelser ved forsinket fremmøde yder selskabet dækning for rimelige og nødvendige omkostninger til bl.a. kost.

Nævnet finder, at forsikringsbetingelsernes punkt 15.3 i denne sag giver selskabet ret til at udbetale erstatning på baggrund af et skøn over, hvad der rimeligt og nødvendigt ved en forsinkelse på ca. 9 timer for en familie på to voksne og 3 børn. På baggrund af bl.a. oplysningerne om omfanget og karakteren af det indkøbte, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Da klageren ikke har godtgjort, at der telefonisk er givet tilsagn om, at hvert familiemedlem kunne bruge 1.300 kr.,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
Formand