Ankenævnet for Forsikring

Den 5. august 2015 blev i sag nr. 87752:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for udgifter som følge af forsinket fremmøde i lufthavnen.

Klageren skulle rejse hjem fra sin feriedestination den 7/9 2014 men kom fem minutter for sent til sit fly. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke havde beregnet nok tid til at aflevere lejebil, check in med videre i lufthavnen.

Klageren har i klageskemaet dateret 24/2 2015 bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

Møder for sent til gaten i … lufthavn grundet skade på knæ. Skaden er opstået dagen før under golfspil. Næste morgen har jeg svært ved at gå. Ankommer dog til lufthavn mere end en time før afgang. Det er en stor lufthavn og kommer til gaten med besvær som den netop er lukket. Har heldigvis min kone med som køre mig rundt på en bagagevogn og får købt billet til [Danmark]. via … . Resten af turen foregår på land i rullestol.

Alm. Brand afslår erstatning med den begrundelse at for at være forsinket med for sent fremmøde skal man være i lufthavnen mindst to timer før afgang.

Alle jeg har talt med synes, at den begrundelse virker molboagtigt. Jeg selv er af den opfattelse at det er ren spekulation fra selskabets (Alm. Brands) side. Hvordan kan man være forsikret mod for sent fremmøde hvis betingelsen er at man møder mindst to timer før. Det er i mine øjne udenfor al fornuft. Men jeg er jo heller ikke forsikringsmand.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Har sendt Alm. Brand dokumentation for omkostninger på kr. 4.726,03. Har ikke modtaget nogen form for erstatning."

Selskabet har i brev af 20/3 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Indledning**
Kunden anmelder, at han er kommet for sent til en flyafgang mod [Danmark] på grund af et dårligt knæ.

Fremstilling
I forbindelse med hjemrejse fra … når kunden ikke flyveren og kunden kontakter SOS for hjælp. Kunden ringer til alarmcentralen hos SOS, hvor man fortæller kunden, at man ikke uden videre kan give et dækningstilsagn, da det skal vurderes, hvorvidt forsinkelsen er uforskyldt og uforudselig. Kunden bliver anbefalet at købe nye billetter og søge om refusion efter hjemkomsten.

Efter hjemkomsten sender kunden en mail til SOS-skade og beder om refusion for de ekstra flybilletter i forbindelse med hjemrejsen. SOS-skade vurderer på vegne af Alm. Brand, at kunden ikke har beregnet tilstrækkelig tid til transporten til lufthavnen, og at der således ikke er tale om en uforskyldt og uforudselig forsinkelse.

Herefter klager kunden direkte til Alm. Brand. Vi gennemgår kundens oplysninger sammen med SOS's log af alle henvendelser. På baggrund af de foreliggende oplysninger om det samlede forløb fastholder vi afgørelsen fra SOS.

Kunden klager herefter til Nævnet.

Begrundelse
Kunden oplyser, at han afleverer lejebilen hos … godt en time før afgang. Vel vidende at han har et skadet knæ, beregnes der således kun en god time til at aflevere bil, checke ind, sikkerhedstjek og transport til gaten i en af Europas største lufthavne.

I forsikringsbetingelsernes punkt 2.10 fremgår det, at rejseforsikringen dækker transportforsinkelse, når forsinkelsen er uforskyldt og uforudseelig. Samtidig er det en forudsætning, at der er to timer mellem skift af to transportmidler arrangeret af kunden selv.

Det fremgår videre, at kunden skal tage af sted fra sit opholdssted i så god tid, at der er taget højde for trafik, vejrlig m.v.

På det foreliggende finder vi ikke, at kunden har opfyldt betingelserne i punkt 2.10 til at opnå dækning for sine udgifter i forbindelse med forsinket fremmøde til sin flyafgang. At møde i en så stor lufthavn en time før afgang og i det tidsrum skulle nå at aflevere bil, checke ind og i gennem sikkerhedskontrollen for derefter at nå gaten med et dårligt knæ, lever ikke op til kravene i punkt 2.10 om en sikker tidsmæssig margen for at mindske risikoen for i sidste ende at komme for sent.

Og endelig er det direkte krav om to timer mellem to transportmidler ikke opfyldt. Vi fastholder derfor, at kunden ikke har levet op til forsikringsbetingelsernes krav om rettidig omhu i forbindelse med hjemrejsen.

Konklusion
Vi mener fortsat, at kunden ikke har opfyldt retningslinjerne i betingelsernes punkt 2.10, hvorfor vi fastholder vores afgørelse om ikke at refundere kunden sine udgifter i forbindelse med forsinkelsen."

Klageren har i brev af 2/4 2015 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Det uheldige skete i [afgangslufthavn] og jeg søgte derfor om erstatning. Svaret fra Alm. Brand var at jeg ikke opfyldte deres betingelser. Alm. Brand bruger som undskyldning at jeg skulle være mødt i lufthavnen senest to timer før afgang!

At betingelsen for at få erstatning for forsinket fremmøde skulle være at man skal møde op to timer før afgang er da vist hvad man kan kalde for rent bondefangeri. Så er jeg i virkeligheden kun forsikret i tilfælde af at en forsinkelse skyldes en begivenhed indtruffet efter at jeg er ankommet til lufthavnen!

Hvilke beføjelser Ankenævnet har, ved jeg ikke, men at et forsikringsselskab kan slippe af sted med den slags forklaringer må der være en lov der beskytter i mod.

Håber i kan finde paragraffen som forhindrer den slags plattenslageri som Alm. Brand her har udvist.

Konklusion:

At man skal møde to timer før afgang for at være forsikret mod for sent fremmøde er i mine øjne en ren molbohistorie, ligesom alle de andre forklaringer jeg har fået fra Alm. Brand."

Af redningstjenestens log fremgår bl.a.:

"Sun 2014-09-07 11:13:37 RBR

Fra SL:
- Han infoer at han og fruen står i [afgangslufthavnen] og har ikke nået deres fly. SL fik et knæk i det ene knæ i går under golfspil, og derfor tog det længere tid at komme igennem AP i dag, så de nåede frem til gaten 5 minutter for sent. Hvad gør de?"

I betingelserne hedder det bl.a.:

"**2.10. Forsinket fremmøde**
Forsikringen dækker rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til transport og hotelophold/fortæring, når sikrede uforskyldt og uforudseeligt kommer for sent til det planlagte transportmiddel og derfor ikke kan gennemføre rejsen som planlagt.

Det er dog en forudsætning for dækning at:

- transportmidlet er bestilt 24 timer før planlagt afrejse fra hjemmet, og at forsikringen er købt senest 24 timer før planmæssig afgang fra hjemmet.

- der ikke er mindre end to timer mellem sikredes skift mellem to transportmidler arrangeret af sikrede selv, herunder sightseeing og lignende.

- At sikrede er taget af sted fra sin bopæl eller opholdssted i så godt tid, at der er taget hensyn til vejr- og trafikale forhold mv.

De totale udgifter kan ikke overstige rejsens pris."

Nævnet udtaler:

Nævnet må lægge til grund, at klageren beskadigede sit knæ under golfspil den 6/9 2014, at han den følgende dag ankom til lufthavnen lidt over en time før flyafgang, og at han ikke nåede flyet. Klageren har blandt andet oplyst, at det for sene fremmøde skyldtes, at han som følge af knæskaden var meget dårligt gående.

Det fremgår af betingelserne, at forsikringen dækker rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter, når man uforskyldt og uforudseeligt kommer for sent til det planlagte transportmiddel og derfor ikke kan gennemføre rejsen som planlagt. For dækning forudsætter selskabet blandt andet, at man er taget af sted fra sin bopæl eller opholdssted i så godt tid, at der er taget hensyn til vejr- og trafikale forhold mv.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at hans for sene fremmøde var uforskyldt og uforudseeligt. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at hans knæskade skete dagen før hjemrejsen, at han derfor på afrejsedagen måtte vide, at hans førlighed var begrænset, at han ankom til lufthavnen, der er en af Europas største, i sin lejede bil lidt over en time før afgang, og at han ikke har godtgjort, at den sene ankomst til lufthavnen skyldtes usædvanlige eller uforudsigelige trafikale eller lignende forhold.

5. 87752

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand