Ankenævnet for Forsikring

Den 3. august 2016 blev i sag nr. 89239:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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 :

Forsikringstageren har i tillæg til en flyrejse tegnet en afbestillingsforsikring via AGA International SA v/Falck Travelcare. Han klager over selskabets afslag på at dække udgifter i forbindelse med, at han blev forhindret i at nå en flyafgang den 26/2 2016.

Klageren anmeldte den 14/3 2016, at han var blevet forhindret i at nå en planlagt flyafgang den 26/2 2016 som følge af en mekanisk fejl på sin bil på vej til lufthavnen.

Selskabet henviser til, at årsagen til klagerens afbestilling af rejsen ikke er omfattet af afbestillingsforsikringen.

I klageskema af 21/3 2016 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg kørte til lufthavnen min egen bil, da der skete en mekanisk fejl, som forsinkede mig så meget at jeg mistede mit fly, jeg købte derefter en ny billet.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil gerne have dem til at erstatte min billet til en værdi af 4266 danske kroner".

I brev af 21/4 2016 til nævnet har selskabet bl.a. gjort gældende:

> "Klageren har købt sin flyrejse via [flyselskabet], hvor han samtidig køber en en rejseforsikring hos [flyselskabet].

Klageren når ikke sit fly pga færdselsuheld/mekanisk fejl på egen bil. Klager køber en ny billet til DKK 4.266,00.

Klager ønsker i den anledning erstatning for den nye flybillet til DKK 4.266,00.

Sagens tvist vedrører, at Falck Global Assistance ikke har ydet dækning for den nye billet.

Med henvisning til [flyselskabets] forsikringsbetingelser (bilag 1) Generelle betingelser Artikel 4, 4.2 gælder forsikringen fra rejsen er er bestilt og frem til flyafgang.
Med henvisning til [flyselskabets] forsikringsbetingelser; Kategori IV Afbestilling, artikel 2 dækkes afbestilling i følgende tilfælde;

- Den forsikrede er afgået ved døden, blevet alvorligt syg, blevet påført alvorlig personskade grundet en ulykke....
- En slægtning til forsikringstager i første eller anden blodsbeslægtede kategori er afgået ved døden ...
- Forsikringstagers graviditet ...
- En helbredsmæssigt nødvendig operation...
- Operation af forsikringstager
- Alvorlig beskadigelse af ejendom
- Skade forårsaget af brand...
- Dødsfald...
- Forsikringstager er blevet arbejdsløs...
- Forsikringstager er forpligtet til at tage en reeksamen...
- Forsikringstager kan ikke blive vaccineret...
- Uventet afslag på et visum...

Selskabet har behandlet sagen ud fra ovennævnte betingelser og har den 21.03.16 informeret klager om afvisning af sagen med henvisning til betingelserne, hvor de dækkede forsikringsbegivenheder fremgår.

Klager kontaktede i første omgang selskabet telefonisk den 29.02.16, hvor selskabet afviser klager, pga rejsen er påbegyndt og afbestillingsforsikring derfor ophørt, i og med at klager har forladt sin bopæl. Dette er en fejlinformation fra selskabets side, da forsikringen jf. ovennævte først ophører ved flyafgang. Dette gøres klager efterfølgende opmærksom på, dette har ingen betydning for sagens afgørelse, da den oplyste årsag ikke er omfattet af afbestillingsforsikringen.

Indholdet i klagerens brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde, at Falck Global Assistance på vegne af Allianz Global Assistance Europe ikke kan udbetale erstatning for den nye billet".

Hertil har klageren i mail af 6/6 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Svar;**

Det er ikke korrekt at jeg ønsker erstatning for den nye billet, mit erstatnings krav gælder alene for [flyselskabet] billetten hvor jeg købte den tilhørende afbestillings forsikring. prisen står også på bilag 1 … side 2.
Jeg vil stadig henvise Kategori I til VI, punkt c mistet fly som skulle dække den betalte pris for mistet billet".

Heroverfor har selskabet i brev af 10/6 2016 bl.a. anført:

> "At klager ønsker erstatning for den oprindelige billet købt hos [flyselskabet] til DKK 4.266,00 sammen med forsikringen, ændrer ikke på selskabets vurdering af sagen. Sagen er blevet behandlet som en afbestillingssag af den oprindelig købte billet.
>
> Klager henviser til kategori I, artikel-6 i-betingelserne. Denne betingelse omhandler Rejse- og afbestillingsforsikring, hvis betingelser fremgår af kategori I -VI. Klager har udelukket tegnet en afbestillingsforsikring, hvor betingelserne fremgår under kategori IV. Dette fremgår på side 1 i de tilsendte forsikringsbetingelser.
>
> Den af klager påberåbte betingelse kategori I, artikel 6, mistet fly, kan derfor ikke finde anvendelse under den tegnede dækning for afbestillingsforsikring.
>
> Indholdet i klagers kommentar til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde, at Falck Global Assistance på vegne af Allianz Global Assistance Europe ikke kan udbetale erstatning for den oprindelige billet til DKK 4266,00".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Af selskabets mail af 16/2 2016 til klageren fremgår bl.a.:

> "Kære …,
>
> **… Afbestillingsforsikring**
>
> Tak fordi du har valgt Allianz Global Assistance Europe i forbindelse med tegning af afbestillingsforsikring.
>
> Policen er vedlagt. Dette dokument indeholder alt, som du bør vide om de ydelser, som du har valgt. For at sikre, at du forstår den ydede dækning, bedes du venligt nøje læse dækningsoversigten og policeteksten.
>
> … Afbestillingsforsikring
>
> Forsikringscertifikatnr: …
> Transaction number: null
>
> Forsikringstager: Danmark - Det Forenede Stater
>
> Ikrafttrædelsesdato: fredag, februar 26, 2016 Sidste dag: tirsdag, marts 01, 2016
>
> For følgende personer: 1. ....
>
> … Afbestillingsforsikring 1 * DKK 216.00 = DKK 216.00
>
> Betingelser
> D.AMD.DK-02/13 Dækningsoversigt

4. 89239

P.AMD.DK-02/13 Policetekst

Falck TravelCare
For at anmelde et krav bedes du kontakte på tlf: +45 702 204 70

Hvis dækningen ikke svarer til dine behov, kontakt da venligst agae-travel.support@allianzassistance.co.uk indenfor 14 dage fra policens udstedelsesdato og din police vil blive annulleret og alle pengebeløb blive tilbagebetalt, såfremt du ikke er begyndt på din rejse, har anmeldt en skade eller agter at anmelde en skade.

Hvis du har spørgsmål, venligst på e-mail agae-travel.support@allianz-assistance.co.uk

Endnu engang tak fordi du valgte vores afbestillingsforsikring. Vi håber, du får en god rejse".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

REJSEFORSIKRING AIR FRANCE
DÆKNINGSOVERSIGT

…

Afhængigt af den betalte præmie og oplysninger på forsikringsbeviset er denne forsikring gyldig for:

A.	Kategori IV	:	Afbestillingsforsikring
B.	Kategori I, II, III, V og VI	:	Assistance Only forsikring
C.	Kategori I - VI	:	Rejse- og afbestillingsforsikring

	Kategori I: Nødudgifter Selskabet forsikrer følgende udgifter op til de angivne maksimumbeløb, såfremt disse udgifter er nødvendige i forbindelse med	Forsikringssummer (pr. person pr. begivenhed medmindre andet er angivet)
a.	**Sygdom, ulykke og/eller død:**	
	Ekstraudgifter til logi	DKK 370 pr. person pr. dag i maks. 7 dage
	Ekstraudgifter ved hjemtransport til Danmark	Kostpris
	Udgifter ved hospitalsbesøg	DKK 370 pr. forsikringscertifikat
b.	**Hjemkaldelse før tiden:**	
	Ekstraudgifter ved hjemtransport til Danmark	Kostpris
c.	**Mistet fly:**	
	Ekstra rejseudgifter	Op til den betalte pris for den mistede billet
d.	**Tvunget forsinkelse:**	
	Ekstraudgifter til logi	DKK 370 pr. person pr. dag
	Ekstraudgifter ved hjemtransport til Danmark	Kostpris
e.	**Hjemtransport til Danmark med ambulancefly**	DKK 1 118 000
f.	**Eftersøgnings- og redningsoperationer**	DKK 5 600
g.	Afhentning af familiemedlemmer:	
	I tilfælde af livsfare:	
	Ekstra rejseudgifter (maks. to slægtninge)	Kostpris
	Ekstra logiudgifter (maks. to slægtninge)	DKK 370 pr. person pr. dag i maks. 7 dage
	Hvis forsikrede fortsætter rejsen på egen hånd:	
	Ekstra rejseudgifter (maks. en slægtning)	Kostpris
	Ekstra logiudgifter (maks. en slægtning)	DKK 370 pr. person pr. dag i maks. 5 dage
h.	**Transportudgifter ved dødsfald:**	
	Transportudgifter for afdødes jordiske rester eller	Kostpris
	Begravelses- og kremeringsudgifter i udlandet inkl. rejseudgifter for to familiemedlemmer	Op til udgifterne ved transport af liget til Danmark
Endvidere vil Selskabet godtgøre følgende udgifter, hvis de er forårsaget af en begivenhed forsikret under denne kategori:		
i.	**Forsendelse af medicin, proteser og hjælpemidler:**	
	Forsendelsesomkostninger	Kostpris
j.	**Telekommunikationsudgifter,**	DKK 370 pr. begivenhed
k.	**Ekstraudgifter i forbindelse med en rejsefælle forsikret andetsteds**	I henhold til maksimumbeløb gældende for denne kategori

5. 89239

Kategori II REJSEBAGAGE	Forsikringssummer (pr. person pr. forsikringscertifikat medmindre andet er angivet)
Forsikringssum	DKK 6 000
Fradrag pr. person pr. begivenhed	**DKK 220**
Inklusive:	
• Foto-, film-, video/dvd, computer-, telekommunikationsudstyr og værdigenstande	**DKK** 3 000
• Kontaktlinser og briller	DKK 3 000
• Musikinstrumenter	**DKK** 3 000
• Rejsedokumenter	**DKK** 1 500
• Medicinsk udstyr	**DKK 3 000**
• Varer købt under rejsen	**DKK 3 000**
• Gaver til tredjemand	DKK 3 000
Ekstradækning:	
• Genanskaffelse af tøj og/eller toiletartikler	DKK 1 120

Kategori III HELBREDSUDGIFTER I UDLANDET	Forsikringssummer (pr. person pr. forsikringscertifikat medmindre andet er angivet)
Helbredsudgifter i udlandet:	
• læge- og hospitalsudgifter	DKK 1 118 000
• køb/leje af krykker/rullestol	DKK 750
• proteser, der er nødvendige som følge af en ulykke	**DKK** 5 200
Fradrag pr. person pr. begivenhed	**DKK 220**
Tandlægeudgifter	
• Nødassistance	DKK 2 250

Kategori IV AFBESTILLING Selskabet vil betale en godtgørelse op til de tidligere angivne maksimumbeløb, såfremt disse udgifter er foranlediget af en forsikringsbegivenhed, der resulterer i:	Forsikringssummer (pr. person pr. forsikringscertifikat medmindre andet er angivet)
• Afbestilling af reserveret flyvning	DKK 37 250 pr. person og DKK 238 500 pr. begivenhed
Fradrag pr. person pr. begivenhed	25% med minimum DKK 220 pr. person op til DKK 1 120 pr. forsikringscertifikat

Kategori V JURIDISK BISTAND	Forsikringssummer
Juridisk bistand	DKK 37 250
Kategori VI REJSEANSVAR	
Rejseansvar	DKK 3 700 000 pr. person pr. begivenhed
Fradrag pr. person pr. begivenhed	**DKK 1 750**

…

GENERELLE BESTEMMELSER

Ud over disse Generelle Bestemmelser reguleres denne forsikring af kategoribetingelserne for de kategorier, der er omfattet af denne forsikring.

Vær venlig at læse følgende generelle betingelser omhyggeligt. De giver præcise oplysninger om rettigheder og forpligtelser såvel som svar på de spørgsmål, der måtte opstå.

…

Artikel 2. Grundlag for forsikringen

Selskabet yder kun dækning for de kategorier, som forsikringen er tegnet for som angivet på dækningsoversigten og/eller forsikringscertifikatet. Dækningerne gælder indtil de maksimumbeløb, der er angivet på dækningsoversigten under forudsætning af overholdelse af enhver angivet maksimumsperiode og for det maksimale antal af angivne personer for det maksimale antal angivne kategorier nævnt i dækningsoversigten. Antallet af tegnede forsikringspolicer er identisk med antallet af forsikrede personer angivet på forsikringscertifikatet. En forsikringspolice dækker kun den person, i hvis navn den er tegnet. Forsikringssummerne i henhold til disse forsikringspolicer kan ikke kombineres med forsikringssummer i henhold til nogen anden police, og forsikringspolicerne kan ikke overdrages. Bestemmelser gældende for On forsikret person gælder ikke nødvendigvis for en anden forsikret person, medmindre dette udtrykkeligt er angivet.

…

KATEGORIBETINGELSER

KATEGOR I. NØDUDGIFTER

Disse kategoribetingelser reguleres også i henhold til de Generelle Bestemmelser, medmindre der afviges herfra i disse kategoribetingelser.

Artikel 1. Forsikringens art og omfang

Selskabet godtgør ekstra rejse- og/eller logi- og/eller andre udgifter som beskrevet i følgende artikler op til de maksimumbeløb, der er angivet på dækningsoversigten for forsikringen, der er tegnet, under forudsætning af overholdelse af enhver maksimumsperiode angivet der og for det maksimale antal personer nævnt i dækningsoversigten samt for det maksimale antal kategorier nævnt i dækningsoversigten, hvis de er en direkte følge af:

1.1. Sygdom, ulykke og/eller dødsfald (Artikel 4).
1.2. Hjemkaldelse før tiden (Artikel 5).
1.3. Mistet fly (Artikel 6).
1.4. Tvunget forsinkelse (Artikel 7).
1.5. Hjemtransport til Danmark med ambulancefly (Artikel 8).
1.6. Eftersøgnings- og redningsoperationer (Artikel 9).

1.7. Afhentning af familiemedlemmer (Artikel 10).
1.8. Transportudgifter i tilfælde af dødsfald (Artikel 11).

...

Artikel 6. Mistet fly
Hvis den forsikrede ikke nåede det reserverede fly som følge af:
6.1. Forsinkelser i den offentlige transport, som den forsikrede benytter i forbindelse med rejsen til afgangslufthavnen som følge af strejke i transportselskabet, naturkatastrofer eller oversvømmelse.
6.2. 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 betale for udgifterne til en ny rejse inden for de næste 24 timer fra det originale afrejsetidspunkt, op til maksimumbeløbet som står i dækningsoversigten. 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.

...

KATEGORI IV. AFBESTILLING

Disse kategoribetingelser reguleres også i henhold til de Generelle Bestemmelser, medmindre der afviges herfra i disse kategoribetingelser.

Artikel 1. Formål og omfang
Selskabet garanterer enhver forsikringstager godtgørelse som nærmere beskrevet i Artikel 3 op til forsikringssummen angivet i dækningsoversigten i tilfælde af: afbestilling af forsikringstagers reserverede flyvning, hvis dette er den direkte følgevirkning af de i Artikel 2 nævnte begivenheder.
Forsikringen er strengt personlig og kan ikke overdrages. Der er lige så mange policer som antallet af forsikrede personer angivet på forsikringscertifikatet.
Bestemmelser gældende for en bestemt forsikret person gælder ikke for andre, medmindre dette udtrykkeligt er angivet.
De tvingende grunde til at afbestille de(n) reserverede flyvning(er) kan fremsendes til Selskabets lægefaglige rådgiver til vurdering.

Artikel 2. Forsikrede begivenheder
De i Artikel 3 anførte godtgørelser kommer kun til udbetaling, hvis skaden direkte og udelukkende er forårsaget af følgende uforudsete begivenheder, der indtraf i forsikringens løbetid:
2.1. Den forsikrede er afgået ved døden, blevet alvorligt syg, blevet påført alvorlig personskade grundet en ulykke under forudsætning af, at dette er blevet lægeligt fastslået af den tilseende læge/speciallæge inden for 24 timer efter afbestillingen.
2.2. En slægtning til forsikringstager i første eller anden blodsbeslægtede kategori er afgået ved døden elle ifølge en læges opfattelse af en livstruende sygdom eller en livstruende personskade som resultat af en ulykke.
2.3. Forsikringstagers graviditet forudsat, at dette er blevet lægeligt fastslået af den tilseende læge/speciallæge.
2.4. En helbredsmæssigt nødvendig operation som et familiemedlem, der ikke rejser sammen med forsikringstager, uventet skal gennemgå. Denne begivenhed er ikke forsikret, hvis det omhandlede familiemedlem står på venteliste til en operation.
2.5. Operation af forsikringstager i forbindelse med en donor-organtransplantation.
2.6. Alvorlig beskadigelse af ejendom (fast ejendom, lagerbeholdning, indboeffekter eller varer) i Danmark tilhørende forsikringstager eller virksomheden, hvor han/hun er beskæftiget, forårsaget af brand, tyveri, eksplosion, uvejr, lynnedslag eller oversvømmelse, så hans/hendes tilstedeværelse er bydende nødvendig.
2.7. Skade forårsaget af brand, eksplosion, uvejr, lynnedslag eller oversvømmelse i forbindelse med forsikringstagers forsikrede ferielogi, der gør det umuligt at opholde sig på et sådant sted. En forudsætning herfor er, at ejer/udlejer af det pågældende ferielogi nægter at udbetale en godtgørelse.
2.8. Dødsfald, alvorlig sygdom eller personskade grundet en ulykke, der rammer forsikringstagers familie eller venner bosiddende i udlandet, og af hvilken årsag forsikringstagers planlagte ophold hos disse personer ikke lader sig gennemføre.
2.9. Forsikringstager er blevet arbejdsløs og kan fremsende erklæring om afslutningen af et ansættelsesforhold udstedt i relation til virksomhedens økonomiske forhold.
2.10. Forsikringstager har efter en arbejdsløshedsperiode, under hvilken forsikringstager modtog arbejdsløshedsunderstøttelse, og for dimittenders vedkommende for så vidt afgangsdatoen ligger efter den 31. maj året efter, de forlod skolen, sagt ja til beskæftigelse på mindst 20 timer om ugen for en periode på mindst et år eller for et ubestemt tidsrum. Det er en forudsætning, at datoen for ansættelsen ligger inden for 90 dage før afslutningen på forsikringens løbetid.
2.11. Forsikringstager er forpligtet til at tage en reeksamen under den reserverede rejse, og reeksamen kan ikke udskydes. En forudsætning herfor er imidlertid, at det drejer sig om gentagelse af en eksamen med henblik på afslutning af en flerårig uddannelse.
2.12. Forsikringstager kan ikke blive vaccineret og/eller tage medicin af helbredsmæssige grunde, og dette er obligatorisk inden afrejse til eller ophold på den pågældende destination.
2.13. Uventet afslag på et visum, forsikringstager skal have, medmindre forsikringstager ikke kan opnå visum, fordi han/hun eller hans/hendes repræsentanter har indgivet ansøgning herom for sent.

Artikel 3. Godtgørelse af afbestillingsomkostninger
Hvis forsikringstager er nødt til at afbestille en eller flere reserverede flyvninger på grund af en begivenhed nævnt i forbindelse med begivenhederne anført i Artikel 2, vil Selskabet godtgøre:
3.1. Beløbet, som forsikringstager skylder Air France.
3.2. Omkostninger forbundet med ombookning af flyvningen til en senere dato, hvilket forhindrer en fuldstændig afbestilling.

Disse omkostninger kan ikke overstige de omkostninger, som Selskabet ville have godtgjort i tilfælde af afbestilling".

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 14/3 2016, at han var blevet forhindret i at nå en planlagt flyafgang den 26/2 2016 som følge af en mekanisk fejl på sin bil på vej til lufthavnen.

Selskabet henviser til, at årsagen til klagerens afbestilling af rejsen ikke er omfattet af afbestillingsforsikringen.

Det følger af de vedlagte forsikringsbetingelser, at forsikringen kan tegnes enten som en ren afbestillingsforsikring, kategori IV, som en assistance only forsikring, kategori I, II, III, V og VI, eller som en kombineret rejse- og afbestillingsforsikring, kategori I-VI. Dækningsomfanget afhænger af, hvilken forsikringstype man har valgt, og fremgår af dækningsoversigten på side 1-2. Afbestillingsforsikringen dækker kun i de tilfælde, hvor rejsen afbestilles som følge af, at der indtræder én af de under kategori IV, artikel 2, nævnte begivenheder, mens den kombinerede rejse- og afbestillingsforsikring dækker de udgifter, der er nævnt under kategori I-VI, herunder blandt andet ekstra rejseudgifter som følge af mistet fly, når forsinkelsen skyldes sammenbrud af et privat køretøj, som forsikrede benytter til lufthavnen.

Det fremgår af selskabets mail af 16/2 2016 til klageren, at han som tillæg til sin flyrejse købte en afbestillingsforsikring. Da afbestillingsforsikringen ikke yder dækning for ekstra rejseudgifter under omstændigheder som de indtrufne, herunder som følge af mistet fly, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for udgiften til klagerens flybillet med henvisning til, at årsagen til klagerens afbestilling ikke er omfattet af forsikringen.

8. 89239

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels