Ankenævnet for Forsikring

Den 30. november 2016 blev i sag nr. 89712:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for afbestilling af en rejse.

Selskabet har anført, at rejsen ikke er blevet afbestilt, idet klagerens billet er blevet overdraget til og benyttet af en anden person, og at rejsen derfor er blevet gennemført.

I klageskemaet af 9/8 2016 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "I eftersommeren 2015 bestilte jeg og en [rejseledsager], en …rejse til [feriedestination]. Vi betalte hver £ 3.100,00. I januar 2016 bestilte vi hos [flyselskab] en flyrejse, og vi betalte hver kr. 2.251,00.
> Den 21. april 2016 væltede jeg ned af en trappe og brækkede begge knogler i venstre ben nede ved ankelen og kunne derfor ikke tage til [feriedestination] den 28. maj og spille [sportsgren].
> Mens jeg blev opereret og lå på sygehuset, tog min medrejsende kontakt til [feriedestination] for at skubbe rejsen til efteråret, hvilket ikke kunne lade sig gøre, da tidspunktet lå fast.
> Min medrejsende, der ikke havde en afbestillingsforsikring, valgte uden mit vidende og accept at tiltræde rejsen og fik billetten hos [flyselskab] ændret fra mit navn til en ven af ham og gennemførte således rejsen.
> Der er således meldt fra over for [feriedestination] uden held og ingen tilbagebetaling.
> Der er ikke afbestilt hos [flyselskab], idet min medrejsende valgte at gennemføre rejsen og blot uden min viden eller accept ændrede billetten til et andet navn end mit og gennemførte rejsen.
> Jeg har intet modtaget fra [flyselskab] eller nogen andre.
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Erstatning i overensstemmelse med den tegnede forsikring."

Selskabet har i brev af 25/8 2016 til nævnet har selskabet blandt andet oplyst:

> "Sagen er således, at klager køber en rejse til [feriedestination] den 26. august 2015 sammen med [rejseledsager] - de betaler i alt GBP 6.200. Efterfølgende køber de flybilletter via [flyselskab] til DKK 4.502 for begge. Rejseperioden er fra den 28. maj 2016 - 3. juni 2016.
>
> Klager kommer til skade den 21. april 2016 - brækker skinnebenet og kan derfor ikke deltage i den kommende tur.
>
> Den 13. juni 2016 kontakter klager Topdanmark telefonisk, hvor han spørger til afbestillingsforsikringen. Selskabet bekræfter efterfølgende via mail, at han har en rejseforsikring og beder klager om at indsende rejsebevis, samt dokumentation på annulleringen af rejsen. (Mail, Bilag 2)
>
> Klager vender tilbage via mail den 14. juni 2016 med rejsedokumentation og oplyser, at han intet har om afbestillingen hos [flyselskab], da hans rejseledsager tog sig af det. Vi rykker igen for dokumentation for afbestilling af rejsen og hvad der er refunderet, hvortil klager svarer, at de intet har fået refunderet. (Mailkorrespondance, Bilag 3 + 4)
>
> Vi beder igen klager om dokumentation for refusion af flyskatter og den 13. juli 2016 vender klager tilbage med information om at det er [rejseledsager] der havde kontakten med flyselskab samt til [feriedestinationen]. Endvidere oplyser klager først her at rejsen ikke er afbestilt men overgivet til en ny kammerat - det vil sige at flybilletten er ombooket til andet navn samt opholdet i [feriedestination] er benyttet. (Mailkorrespondance, Bilag 5 + 6)
>
> Sagen afvises efterfølgende med henvisning til forsikringsbetingelserne, hvor der står, at forsikringen dækker udgiften svarende til rejsens pris pr. deltager for hver af de personer, der afbestiller rejsen. Endvidere fremgår det, at det er en betingelse, at du afbestiller din rejse, hurtigst muligt efter at skaden er sket for at begrænse erstatningskravet, jævnfør pkt. 18.C. I stedet for at afbestille rejsen overdrages rejsen til en ny rejseledsager. Da rejsen ikke er afbestilt men derimod overdraget til en ny rejsedeltager, vil det sige, at rejsen er brugt og en eventuel forsikringsbegivenhed er frasagt. (Afvisningsbrev, Bilag 7)
>
> Indholdet i klagers brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde, at selskabet ikke kan yde erstatning under rejseforsikringen. Dertil må vi henvise til tidligere Ankenævnssag 75786, hvor forsikringsselskabet har fået medhold i en lignende sag, hvor rejsen ikke afbestilles som foreskrevet i betingelserne. Det giver dog heller ikke mening at forære en rejse væk alternativt sælge en ubenyttet rejse i forventning om, at forsikringen efterfølgende betaler erstatning. Dette må være i strid med princippet i FAL § 39."

Klageren har i mail af 13/7 2016 til selskabet blandt andet oplyst:

> "Jeg videresender mailen fra min kammeret, der havde kontakten til [flyselskab] og [feriedestination] med vedhæftet overførsel for 2. betaling.
>
> Opholdet i [feriedestination] kunne ikke refunderes eller skubbes til en senere periode, hvorfor [rejseledsager] valgte at gennemfører turen. Han fik en anden kammerat med, der ændrede billetten hos [flyselskab] til eget navn, således jeg intet har modtaget af afgifter, skat eller lignende."

3. 89712

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**7. C Hvilken dokumentation skal vi bruge i forbindelse med en afbestilling**
Alt efter årsagen til afbestillingen skal vi bruge en eller flere af følgende former for dokumentation:

1. Dokumentation for rejsens pris og varighed, fx flybillet, bekræftelse, lejeaftale eller lignende.
2. Bekræftelse på afbestilling med oplysning om det beløb, som evt. er refunderet af rejseudbyderen, transportselskabet eller lignende.
3. 'Rejseforsikringsattest', som lægen har udfyldt - ved afbestilling pga. sygdom eller tilskadekomst."

18. Afbestilling
Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi:
1. Du eller din rejseledsager/e* bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst. Det er en betingelse, at rejsen ikke omfatter mere end 10 rejsende, og at rejseledsager er anført på faktura/rejsebevis eller på anden måde kan dokumentere, at rejsen er købt sammen med dig.

…

3. Du eller din/e rejseledsager/e* bliver akut alvorligt syg(e) eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at det ikke vil være muligt at udføre den planlagte aktivitet på en bestilt fysisk aktiv* ferie)

…

18. A Forsikringen dækker:
1. Udgiften svarende til rejsens pris pr. deltager* for hver af de personer, der afbestiller rejsen.
2. Turistmæssige udgifter* i tilknytning til en rejse, hvis udgifterne er forudbetalt og ikke kan refunderes. Eventuelle billetter og adgangsbevis skal udleveres til Topdanmark ved afbestilling

…

18. C Begrænsninger
Det er en betingelse, at du afbestiller din rejse, hurtigst muligt efter at skaden er sket. Erstatningen kan reduceres, hvis det betyder, at en forsinkelse medfører større erstatning end ved rettidig afbestilling.

Nævnet udtaler:

Klageren har over for nævnet fremsat krav om, at selskabet yder afbestillingsdækning for en rejse til udlandet i perioden fra den 28/5 til den 3/6 2016. Det er oplyst, at klageren ikke kunne deltage på rejsen, da han den 21/4 2016 var faldet ned af en trappe og havde brækket anklen.

Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning med henvisning til, at rejsen ikke blev afbestilt, idet rejsen blev benyttet af en 3. part. Klageren har oplyst, at det var hans rejseledsager, der sørgede for, at hans flybillet og ophold blev ombooket, og at han ikke vidste, at hans flybillet og ophold blev benyttet af en anden.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på dækning. Nævnet har ved afgørelsen blandt andet lagt vægt på, at rejsen ikke blev afbestilt - hvilket er et krav i henhold til betingelserne – men blev overdraget til en 3. part. At det var klagerens rejseledsager, der overgav rejsen til 3. parten, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at eventuel betaling for benyttelsen af klagerens andel af rejsen herefter må være et mellemværende mellem klageren, rejseledsageren og 3. parten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels