Ankenævnet for Forsikring

Den 28. juni 2017 blev i sag nr. 89920:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europ Assistance S.A. Irish Branch
v/Europ Assistance
Postbox 205
900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i forbindelse med køb af flybilletter købt rejseforsikring i Europ Assistance S.A. Irish Branch v/Europ Assistance. Han klager over selskabets afslag på at refundere prisen på en returbillet. Han kræver endvidere, at selskabet skal betale for hans omkostninger forbundet med telefonopkald og én hotelovernatning.

Selskabet har anført, at ændringen af flybilletten ikke er omfattet af den købte forsikring.

I klageskemaet af 22/9 2016 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "I have purchased a return flight ticket from …, a return flight between …-…. The date for the return flight was changed in my request from 14 Jul to 15 August! I have bought this ticket with full assurance to change flight details. When I have tried to call the call center of …, they did not answer, although 3 calls were charged to my credit card. In the sequence, I was forced to buy another flight ticket (…-…), at a standard rate, for a value of 267.24 Euros, just before departure, on the 15 Jul. They claimed that it was unfortunate that they could not answer the calls!, and they could not refund me as the time has passed.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> I want full assurance for the purchased flight ticket, as they did not answer in time. I want full assurance for the return flight ticket, purchased in the sequence. I want full insurance for the telefone calls made to change the flight. I want full insurance for an extra night in …, as was not able to fly in the expected date (15Jul)."

Selskabet har i brev af 15/11 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"1) Som det fremgår af vores database over forsikrede, købte sagsøgeren den 12. juli 2016 en rejse tur/retur mellem … og … via …'s hjemmeside med planlagt afrejsedato den samme dag 12. juli og hjemrejse 15. august, selvom, og som beskrevet, at den korrekte hjemrejse skulle have været den 15. juli.

Af denne grund har den forsikrede anmodet Europ Assitance S.A. om tilbagebetaling af beløbet for den nye hjemrejse, som blev købt til den 15. juli, samt godtgørelse for telefonopkald foretaget til virksomheden ….

2) Vi har gennemgået forsikringsaftalen, som [klageren] tegnede med henblik på at forsikre den pågældende rejse, og vi har kunnet bekræfte, at der ikke eksisterer nogen dækning for de tilfælde, hvor der er sket en fejl i forbindelse med købet af rejsen.

I den forbindelse må vi angive, at forsikringsdækningen gælder fra det tidspunkt, hvor forsikringen tegnes, hvilket sker i forbindelse med valg af flyrejser, når kunden accepterer forsikringsmuligheden og betaler forsikringspræmien.

Endvidere, og som anført i policen, 'dækkes de omstændigheder som udover at være opstået inden for den kontraktlige forsikringsperiode, er uden for den forsikredes kontrol, og for hvilke dokumenteret bevis er udstedt af en godkendt og renommeret tredjepart (f.eks. medlem af faglig sammenslutning eller offentligt organ).' I [klagerens] tilfælde er der ikke mulighed for, at han kan fremsende et bevis, som bekræfter, at der opstod en fejl i reservationen, eller hvad årsagen hertil var.

Vi vedhæfter til denne skrivelse en kopi af forsikringspolicen.
På baggrund af ovenstående, og i henhold til kontraktens vilkår og bestemmelser, kan vi ikke imødekomme anmodningen fra vores forsikrede."

Klageren har i mail af 5/1 2017 til nævnet blandt andet bemærket:

"1. The insurance company refers to this complain as a failure that it is not accountable for, generated due to IT, therefore non-traceable and a third party responsibility, not referred in the assurance policy, and thus, not entitle to be claimed as it is not a situation covered in the contract with the insured.

2. However, according to the written policy, information sent by the Travel Agent - …, and by the Insurance Company, the insured has the right to change the flight and booking details for the purchased flight. The procedure is defined in the document sent by both Travel Agent during purchase of the flight ticket (Document 1, page 1-5). quoted in the following:

'Ændringer i/aflysninger af bookinger skal ske per telefon mindst **24 timer for afgang** ved at ringe på vores telefonnummer …' or … if calling from … or from other EU countries, '(der ydes kun assistance på engelsk). Vi kan nås 09:00 - 18:00, opkald koster 1 DKK/min. inkl. moms, betalt med kreditkort. Der accepteres kun MasterCard og Visa.'

Which is a situation covered by the Insurance Company's policy (see Insurance Company Policy - page 2):

3. 89920

'1. Dækning Ved Afbestilling:
…
Afrydelse af Rejse: op til DKK 16000.
…
3. The insurance company informed in their point 1), that the call by the insured was performed on the 15th July. The call, and first e-mail communication was performed on the 13th July, 14:00 hours (Document 1- page 9), within the timeframe given for by the Travel Agent to make the necessary change (see also detailed telephone description - Document 2, page 3). It is strange to observe that the Insurance Company gives false information to the Danish Board of Insurance, claiming that the contact by the insured was performed on the 15th July.

4. The insurance company failed to attend a service that grants the insured to change de date of the flight. Furthermore, the Insurance company informed that they were 'sorry to be unable to reply in due time to the request' (see e-mail correspondence with the Travel Agent/ Insurance Company sent to the insured on the 19th July - Document 1 - page 21). Nevertheless, the service was charged 3 times, as shown by the bank description plotted by [pengeinstitut], the account linked with the Mastercard of the insured (Document 2, page 3 and Document 4).

5. Both Travel Agent …, and Insurance Company Europ Assistance S.A. failed in several points:

5.1. Did not attend my requests described in the e-mail communication to Travel Agent and Europ Assistance during the insured period.
5.2. Charged the calls performed during the procedure indicated to assist the insured, without solving the problem!
5.3. Was unable to reply to my e-mail request on the 13th July, replying on the 19th July that they were unable to attend the request as the travel date has passed!
5.4. The insurance company is unable to fulfil their written policy in point 1. Dækning ved Afbestilling, Afbrydelse of Rejse.
5.5. The Insurance Company shall cover my expenses in the sequence of their incompetence to provide service for which they were hired to"

I mail af 13/7 2016 til hjemmesiden, hvor han købte flybilletterne har klageren oplyst:

"to whom it may concern:

I have now contacted 3 times your number …, as your number … is not operational at all.

However, I did not get opportunity to speak with anyone. I also registered 3 payments from your company deducted to my credit card yesterday and today. I will now inform my bank that I suspect this is a scam, and report to the Danish police.

I also inform that I will now proceed with booking a new return ticket, as your service cannot deal effectively with this problem."

4. 89920

Af mailen fra flyformidleren, hvor købet af flybillerne bekræftes fremgår det, at han som "hjælpepakke" har "fuldstændig dækning". Videre fremgår det blandt andet:

> "[Flyselskab], Ændring af reservationsomkostninger:
> …
> Ændringer i/aflysninger af bookinger skal ske per telefon mindst 24 timer før afgang ved at ringe på vores telefonnummer … (der ydes kun assistance på engelsk). Vi kan nås 09:00 - 18:00, opkald koster 1 DKK/min. inkl. moms, betalt med kreditkort. Der accepteres kun MasterCard og Visa.
>
> **VIGTIGT:** Du skal kontakte os fredag for afgange søndag og mandag.
>
> For at foretage ændringer i din booking (skifte rute, afgangs-/hjemrejsedato, ændre passagernavn) vil vi kontakte flyselskabet på dine vegne for at verificere, om de ønskede ændringer er gennemførlige, og om der er ekstra omkostninger.
>
> Du bedes bemærke, at ændringer ikke altid er mulige, og alle anmodninger er underlagt flyselskabets godkendelse. Nogle vigtige punkter af notere:
>
> 1. Anmodninger om ændringer og/eller annullering kan kun foretages per telefon, og mindst 24 timer før afgang. Vi kan ikke behandle e-mailede anmodninger om ændringer.
>
> 2. Du skal kontakte os senest fredag for afgange søndag og mandag.
>
> 3. Nogle billetpriser og flybilletter kan ikke refunderes, eller der vil eventuelt blive pålagt bookingen et tillægsgebyr. Vælg flyselskab fra ovenstående tabel for at se en liste over deres regler.
>
> 4. Gebyrer forklaret:
> 4.1 **Passagers anmodning om ændring:** Administrativt gebyr på 5,00 euro per passager per rute er gældende. Hvis du har købt Hjælpepakke (vores Hjælpepakke omfatter flere tillægstjenester fra rejseforsikring til en dedikeret kundeservice) hos os, tillægges der dog ikke noget administrativt gebyr, hvis der skal foretages en ændring i din booking."

I mail af 19/7 2016 fra flybilletformidlerens kundeservice til klageren er det anført:

> "Thank you for contacting us.
> Unfortunately, the requested flight date has already passed. We hope you found a solution to your query and we kindly apologize for not replying to your email in time.
>
> We remain at your disposal for future inquiries or reservations."

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"Dækning ved afbestilling	**Beløb / grænser og selvrisiko**
Afbestilling	Op til rejsens pris (kan ikke overstige DKK38.000 pr. forsikrede pr. skadesanmeldelse og DKK 225.000 i alt pr. reservation/køb). Selvrisiko: (1) Ved skadesanmeldelse som følge af dødsfald, alvorlig sygdom eller alvorlig ulykke: Nul;

	(2) Ved skadesanmeldelse som følge af andre afbestillingsårsager 20 % af de samlede tabte rejseomkostninger.
Mistede fly	Op til 50 % af oprindelig rejsepris, eksklusive afgifter, med maksimalt DKK 37.500 pr, forsikrede og skadesanmeldelse og en maksimumgrænse på, DKK 186.000 pr. reservation/køb.
Flyforsinkelse	Fra og med 4 timer efter den oprindelige flyafgangstid, DKK 250 for hver to timers forsinkelse og derefter en maksimum grænse på DKK 1200 i alt.
Afbrydelse af rejse	Op til DKK 16.000

…

FORSIKRINGSPERIODE OG GEOGRAFISK UDSTRÆKNING

Dækningen gælder i hele verden, men er begrænset til den geografiske udstrækning, der svarer til den kontraktlige rejse.

For den forsikrede:

1. Dækning ved afbestilling	Afbestillingsdækningen begynder at løbe ved bestilling af rejsen eller ved køb af forsikringen (afhængigt af, hvad der indtræffer sidst), og slutter, når den forsikrede påbegynder rejsen.
2. Dækning for mistet fly 3. Dækning ved flyforsinkelse 4. Dækning af afbrydelser	Dækningen begynder, når rejsen indledes, og gælder i de destinationslande, der er anført på rejsebestillingen, og som kunden rejser til i rejseperioden.

…

FORSIKRINGSDÆKNING

1. DÆKNING VED AFBESTILLING

De årsager, der er dækket af assurandøren, og som berettiger dig til refundering af udgifter, er anført nedenfor, under forudsætning af, at de påvirker dig direkte, og at det er gået mindst 48 timer efter købet af forsikringen og påbegyndelsen af rejsen, og der er gået mindst 48 timer mellem tidspunktet for købet af forsikringen og den begivenhed, der forårsagede afbestilling af rejsen, medmindre forsikringen blev købt samtidig med købet af rejsen.

Under alle omstændigheder er det et nødvendigt og essentielt krav til dig, at du kun er berettiget til denne erstatning, hvis du fremlægger en original lægeerklæring, som er udstedt af den læge, som har tilset den person, hvis sygdom er årsag til aflysningen, eller, hvis det er tilfældet, relevante originaldokumenter samt originalfakturaer, der anfører rejsens pris.

AFLYSNING

Assurandøren refunderer dig op til rejsens pris, (**men ikke over DKK38.000 pr. forsikrede og skadesanmeldelse, og DKK 225.000 i alt pr. reservation/køb**) for dine ellers tabte omkostninger som resultat af den velbegrundede og nødvendige afbestilling af rejsen som direkte resultat af:

1. Dødsfald, alvorlig sygdom eller alvorlig ulykke for den forsikrede

…

2. Enhver anden beviselig begivenhed, utilsigtet af den forsikrede og uden for den forsikredes kontrol.

Enhver anden omstændighed, som er utilsigtet af den forsikrede og er uden for den forsikredes kontrol, og for hvilken dokumenteret bevis er udstedt af en godkendt og renommeret tredjepart (f.eks. medlem af faglig sammenslutning eller offentligt organ), i henhold til udelukkelserne anført heri. Aflysning skal være velbegrundet, nødvendig og retfærdig.

…

AFBRYDELSE AF REJSE

I tilfælde af afbrydelse af din rejse som følge af en af de nedenstående årsager:

- Forsikredes dødsfald
- Personskade eller alvorlig sygdom, der indebærer hospitalsindlæggelse i mindst én nat, og der ifølge lægens anvisninger gør det umuligt at fortsætte rejsen.
- Et familiemedlems hospitalsindlæggelse eller dødsfald.
- Alvorlige skader forårsaget af brand, eksplosion, tyveri eller naturkræfter i hans eller hendes primære eller sekundære bopæl eller forretningslokaler, hvis den forsikrede har et liberalt erhverv eller driver en virksomhed, og dennes tilstedeværelse var ubetinget nødvendig.
- Ikke-disciplinær afskedigelse af den forsikrede eller tvunget jobskifte, der indebærer adresseændring.
- Nyt job i en ny virksomhed, hvor den forsikrede ikke har været ansat i de foregående seks måneder. De mange kontrakter ved vikarbureauer, der indebærer arbejde i andre virksomheder, bliver betragtet som kontrakter med de virksomheder, hvor den ansatte udøver sin aktivitet.
- Indkaldelse til at være part, vidne i retten eller medlem af en jury.

Vi refunderer udgiften svarende til antallet af dage, der er mistet på den midlertidige bopæl, op til DKK 16.000 Du skal indsende bevis på leje af indkvartering for at godtgøre den omtalte refundering."

Nævnet udtaler:

Klageren købte den 12/7 2016 flybilletter til en returrejse på en hjemmeside, der formidler salg af flybilletter. Det fremgår af flybilletterne, som klageren købte, at afrejsedatoen var den 12/7 2016, og returdatoen var angivet til den 15/8 2016. Klageren har i klageskemaet anført, at der var sket en fejl, idet returdatoen rettelig skulle have været den 14/7 2016. Af klagerens mail af 13/7 2016 til selskabet fremgår det, at returdatoen skulle være den 15/7 2016.

Klageren har anført, at han telefonisk forgæves forsøgte at kontakte flybillethjemmesidens kundeservice, og at han sendte en mail til hjemmesidens kundeservice den 13/7

2016, hvilket var ca. 14 timer efter købet af flybilletterne. Endvidere har han henvist til, at det fremgår af vilkårene for købet af flybilletterne, at han inden for 24 timer før afgang ville kunne ændre sin booking. Klageren har anført, at det ikke var muligt at komme igennem på de angivne telefonnumre.

Det fremgår af sagen, at klageren den 19/7 2016 modtog svar fra hjemmesidens kundeservice, hvoraf det fremgår, at klagerens anmodning om ændring af flybilletten ikke kunne imødekommes, da datoen for afgangen allerede var passeret.

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at afbestillingsdækningen begynder at løbe ved bestilling af rejsen og slutter, når rejsen er påbegyndt. Videre fremgår det, at det er en forudsætning for anvendelse af afbestillingsdækningen, at der er gået mindst 48 timer fra købet af forsikringen til påbegyndelsen af rejsen. For ferieafbrydelser gælder, at dækningen begynder, når rejsen indledes. Det fremgår, at det er muligt at afbryde en rejse på grund af blandt andet dødsfald, indlæggelse og nyt arbejde.

Forsikringsbetingelserne ses ikke at indeholde en dækning for tilfælde, hvor der ved en fejl - uanset årsag - angives forkert dato på flybilletterne.

Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for klagerens krav.

Nævnet bemærker, at det ved sin afgørelse har lagt til grund, at spørgsmålet om ændring af flybilletterne i henhold til de vilkår, der fremgår af flybilletterne/flybekræftelsen om, at ændringer i bookninger skal ske pr. telefon mindst 24 timer før afgang, er et mellemværende mellem klageren og formidleren af flybilletterne, og at det dermed ikke er et mellemværende mellem klageren og det indklagede forsikringsselskab. Nævnet bemærker, at det ikke kan afgøre eventuelle tvister mellem en flybilletformidler og en forbruger.

8. 89920

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt