Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. maj 2018 blev i sag nr. 91576:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har afbestillingsforsikring og årsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde erstatning for mistet rejse til USA.

Selskabet har afvist dækning over afbestillingsforsikringen med henvisning til, at der ikke er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet har afvist dækning over årsrejseforsikringen med henvisning til, at der ikke er tale om forsinket fremmøde, men at klageren blev nægtet adgang til sin flyvning pga. en fejl i ESTA-indrejsetilladelsen. Selskabet har videre anført, at dette forhold skyldes klagerens egen fejl, hvorfor skaden også af den grund ikke er omfattet af dækningen ved forsinket fremmøde.

2. 91576

Klageren og hans ægtefælle købte i januar 2017 en rejse til USA med afrejse den 19/8 2017 og planlagt hjemkomst den 1/9 2017. Rejsens samlede pris var 55.150 kr.

For at kunne foretage flyrejse til USA var det nødvendigt at opnå forudgående indrejsetilladelse hos de amerikanske myndigheder. Dette kunne ske ved godkendelse af en såkaldt ESTA-ansøgning, som man kunne udfylde og indsende elektronisk via en hjemmeside på internettet. Klageren har oplyst, at de begge allerede i maj 2017 havde modtaget godkendelse på deres ESTA-ansøgninger. Ved check-in i lufthavnen om morgenen på afrejsedagen den 19/8 2017 viste det sig imidlertid, at der var fejl i den ene af rejsedeltagernes ESTA-ansøgninger, idet klageren var kommet til at indtaste et forkert ciffer i pasnummeret under ansøgningsproceduren. Flyselskabet afviste herefter at foretage check-in.

Klageren kontaktede straks sit rejsebureau, og nævnet lægger til grund, at klageren og rejsebureauet blev enige om at annullere rejsen, idet det ikke lykkedes at opnå en ny og korrekt ESTA-godkendelse inden den planlagte flyafgang.

Klageren har i klageskemaet af 12/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

> **"2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
> Jeg mener at være berettiget til erstatning for mistet rejse.
>
> Et enkelt ciffer i mit pas nr. på min ESTA var tastet forkert. Men dette er ikke gjort med vilje eller andet forsæt.
>
> Da fejlen blev opdaget ved indcheckning, gjorde jeg alt, hvad jeg kunne få at rette op på fejlen. (Via [handlingselskab] i lufthavnen). Det viste sig umuligt at rette fejlen og at få udstedt et nyt ESTA, som jeg endda betalte gebyr for at forsøge."

I brev af 8/1 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Sagsfremstilling**
> Den 17. januar 2017 købte klager en rejse hos [rejsebureau] 'Total solformørkelse i USA' med afrejse den 19. august 2017, og i den forbindelse købte klager en afbestillingsforsikring hos os. Derudover har klager tegnet Årsrejseforsikringer hos os.
>
> I forbindelse med køb af rejsen informerede [rejsebureau] klager om, at det var nødvendigt at have en elektronisk indrejsetilladelse (ESTA) ved indrejse til USA. Dette fremgår endvidere af de almindelige bestemmelser for [rejseselskab], der kan ses i bekræftelsen på annullerin-

gen/rejseplanen - bilag 5. Da klager ansøgte om elektronisk indrejsetilladelse, kom de ved en fejl til at skrive et ciffer forkert vedrørende det ene pasnummer.

Ved afrejse fra … Lufthavn den 19. august 2017 blev klager afvist ved indcheckning pga. fejl i ESTA. De søgte herefter sammen med [rejsebureau] hjælp hos handlingselskabet ... Det var dog ikke muligt at få rettet fejlen, således at klager kunne komme afsted med det planlagte fly. Rejsen blev herefter samme dag annulleret af klager.

I mail af 19. august 2017 til [rejsebureau] anmodede klager om mest mulig refusion af rejsens beløb - bilag 6. [Rejsebureau] svarede samme dag, at der ikke var hverken hel eller delvis mulighed for refusion af rejsen. De henviste klager til at kontakte vores skadeafdeling med henblik på anmeldelse af sagen under rejse- eller afbestillingsforsikringen, hvilket klager gjorde i mail af samme dag - bilag 7.

Den 21. august 2017 kontaktede klager vores skadesafdeling telefonisk, som oplyste, at hændelsen ikke var omfattet af afbestillingsforsikringen. Samme dag meddelte vores skadesafdeling, at dækningen Forsinket Fremmøde på Årsrejseforsikringerne alene dækkede i tilfælde af, at den forsikrede uden egen skyld og uden at kunne forudse og afhjælpe det kom for sent frem til en afgang; i så fald kunne forsikringen dække udgifter til indhentning af den planlagte rejserute. Vores skadesafdeling oplyste, at der ikke var dækning, da årsagen til det forsinkede fremmøde skyldtes klagers egen fejl - bilag 8.

I mail af 21. august 2017 fra klager til os, anmodede de om en revurdering af sagen - bilag 9.

I mail af 24. august 2017 oplyste vores skadesafdeling, at afbestillingsforsikringen alene dækkede frem til det tidspunkt, hvor man forlader bopælen i Danmark. Med hensyn til Årsrejseforsikringen fastholdte vores skadesafdeling, at dækning for forsinket fremmøde ikke var udløst, da hændelsen skete som følge af klagers egen fejl. Skadesafdelingen oplyste herudover, at der ikke kunne ydes feriekompensation, da det alene er sygdom/tilskadekomst, der kan udløse denne dækning - bilag 10.

Den 24. august 2017 rettede klager henvendelse til vores Klageansvarlig enhed og gjorde gældende, at der var tale om en hændelig fejl, hvorfor de mente sig berettiget til en kompensation.

I mail af 25. august 2017 oplyste vores skadesafdeling, at afbestillingsforsikringen var gældende frem til afrejse fra Danmark, men at den alene dækkede nærmere bestemte hændelser, og derfor kunne der fortsat ikke ydes dækning.

I mail af 30. oktober 2017 fastholdte vores Klageansvarlig enhed, at hændelsen ikke var dækningsberettiget under hverken rejse- eller afbestillingsforsikringen.

Den 23. november 2017 modtog vi Ankenævnsklagen. Klager mener sig berettiget til erstatning for mistet rejse, idet han gør gældende, at forkerte oplysninger i ESTA-ansøgning skyldtes en uforsætlig tastefejl.

4. 91576

Vores vurdering

Afbestillingsforsikring

Ifølge de gældende forsikringsbetingelser pkt. 6 dækker Afbestillingsforsikringen primært afbestilling af en rejse i forbindelse med akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Herudover dækkes nærmere bestemte hændelser såsom uventet opsigelse, indbrud eller brand i egen bolig.

Klagers rejse blev annulleret som følge af egen fejl ved ansøgning af elektronisk indrejsetilladelse (ESTA), hvilket ikke er en dækningsberettiget årsag til afbestilling under forsikringen.

Årsrejseforsikring

Med hensyn til dækningen Forsinket Fremmøde står der følgende i de gældende forsikringsbetingelser pkt. 11.1:

> 'Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen
> I tilfælde hvor du skal indhente den planlagte rejserute som følge af, at du
> a) Uden egen skyld og uden at kunne forudse og afhjælpe det, møder for sent frem til et offentligt eller et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel'

Klager mødte ikke for sent frem til flyafgangen i forbindelse med deltagelse i rejsen 'Total solformørkelse i USA'. Efter det oplyste mødte klager rettidig frem i lufthavnen, men blev desværre nægtet afrejse som følge af fejl i ESTA-ansøgningen. Der er således ikke tale om forsinket fremmøde, men derimod nægtelse af at flyve som følge af fejlagtig udfyldelse af ESTA-ansøgningen.

Måtte Ankenævnet mene, at der er tale om forsinket fremmøde, er det fortsat vores opfattelse, at hændelsen ikke er dækket under Årsrejseforsikringen.

På Udenrigsministeriets hjemmeside findes informationer om ESTA-godkendelse (http://um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/pas-og-visum/usa-pas-og-visum/#_blank). Her står der bl.a. følgende:

- Visumfri indrejse i op til 90 dage for danske statsborgere – der er dog visse begrænsninger
- Visumfriheden er betinget af at den rejsende forinden har opnået en ESTA-godkendelse.
- ESTA-godkendelse søges online.
- En godkendelse er normalt gyldig i to år og tillader flere indrejser.
- Søg ESTA i god tid, helst ikke mindre end 72 timer før rejsen til USA.
- Man skal søge visum, hvis man får sin ansøgning om ESTA afvist

Man kan desuden læse mere om ESTA (på det uofficielle site http://www.esta.us/dansk.html):

- ESTA er ikke noget visum. Det er en forgodkendelse til at gå ombord på et skib eller fly med destination USA.
- Formålet med ESTA er at tillade den amerikanske regering at forundersøge alle Visa Waiver-rejsende før de forlader deres respektive lande.
- Kun borgere i de 37 Visa Waiver-lande, som rejser ind i USA under Visa Waiver-programmet skal søge.
- Det anbefales at ansøge om ESTA mindst 72 timer før rejsen påbegyndes.
- Hvis din ESTA-ansøgning afvises, vil du skulle ansøge om et B-1 besøgsvisum eller B-2 turistvisum.
- Godkendt ESTA rejsegodkendelse garanterer ikke din indrejse i USA.

Rejsebureauet oplyste klager om forholdene ved ansøgning om elektronisk indrejsetilladelse i forbindelse med køb af rejsen, hvorefter det er klagers eget ansvar at sørge for dette. Det er derfor vores opfattelse, at fejlen med at skrive et forkert ciffer i det ene pas i forbindelse med ESTA-ansøgningen alene kan tilskrives klager og ikke kan bebrejdes rejsebureauet eller andre.

Der er således ikke grundlag for dækning, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 11.1. Desuden finder vi, at der ikke er tale om en hændelig fejl, når man ikke tilsikrer, at samtlige cifre i et pas er angivet korrekt.

Klager har gjort opmærksom på, at [rejsebureau] ikke tilbød indhentelse af rejseruten. Det er vores opfattelse, at klager selv anmodede [rejsebureau] om annullering af rejsen. Men herudover bemærker vi, at [rejsebureau] ikke er forpligtet til at tilbyde klager indhentning af rejseruten. Endvidere er det vores opfattelse, at [rejsebureau] har gjort alt, hvad de kunne for at hjælpe kunden i lufthavnen.

Rejsen blev annulleret den 19. august 2017, og først den 21. august 2017 kontaktede klager vores skadesafdeling. Ved den lejlighed blev det vurderet, hvorvidt der kunne tilbydes dækning for indhentning af rejseruten. Dette blev telefonisk afvist den 21. august 2017.

Af ovennævnte grunde finder vi, at der ikke er grundlag i forsikringsbetingelserne for, at klager kan opnå forsikringsdækning.

Til støtte for vores vurdering kan vi henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag nr. 67.159. Om end kendelsen ikke vedrører et helt identisk forløb som det nærværende, er sagen dog illustrativ for dækningsbetingelserne i forbindelse med forsinket fremmøde, hvorefter det påhviler den forsikrede bl.a. at sandsynliggøre, at vedkommende er uden egen skyld i forsinket fremmøde."

Klageren har i mail af 26/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har tegnet hvad vi tænker har været muligt at tegne af forsikring i relation til rejse og erstatning ved uforudsete hændelser.

Vi noterer os, at forsikringerne har oplistet nøje præciserede bestemmelser over hvilke skader der dækkes og ikke dækkes, Vores 'tilfælde' er ikke omhandlet i nogle at de to kategorier. Dvs. som vi ser det er der ikke noget der forhindrer dækning.

I praksis må det jo være sådan, at det er umuligt for et forsikringsselskab at forudse og nedfælde enhver situation man som forsikringstager kan komme til at stå i, herunder om forsikrings dækker eller ej. Der må således kunne forekomme hændelser som ikke har været forudset; men som alligevel med al fornuft må dækkes af forsikringen.

Vi mener os derfor fortsat berettiget til forsikringsdækning."

Selskabet har i mail af 14/3 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

> "I de gældende forsikringsbetingelser for henholdsvis afbestillings- og rejseforsikringen er de enkelte dækninger udtømmende beskrevet. Den forsikrede kan således ikke herefter have en forventning om yderligere dækning eller slutte, at hvad der ikke er angivet i forsikringsbetingelserne er dækket.
>
> I de gældende forsikringsbetingelser for rejseforsikringen nr. 825 og afbestillingsforsikring nr. 722 står der under afsnit III (henholdsvis side 7 og 3) følgende: 'Bemærk: Er en skadeudgift ikke medtaget i dækningsbeskrivelsen (Hvilke udgifter dækker forsikringen), betyder det, at udgiften ikke er dækket af din forsikring.'
>
> Det er herefter vores opfattelse, at der i de gældende forsikringsbetingelser er taget stilling til, hvilke hændelser, der kan dækkes, hvorefter der ikke kan tilbydes dækning for yderligere hændelser. Vi henviser til vores svarskrift af 8. januar 2018."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af mail af 19/8 2017 kl. 07.14 fra klageren til rejsebureauet, cc til selskabets hovedmailadresse, fremgår bl.a.:

> "Vi har booket og betalt rejsen Total solformørkelse i USA med afrejse 19. august, og herunder købt afbestillingsforsikring. Vi havde allerede i maj måned søgt og fået godkendt ESTA indrejsetilladelse.
>
> Da vi i dag til morgen mødte op i CPH for afrejse, blev vi afvist ved check-in pga. at der på det ene ESTA-bevis var en tastefejl, så eet af cifrene i pas-nr. anført på ESTA-dokumentet ikke stemte fuldt overens med nummeret i passet. Vi blev henvist til [handlingselskab]-skranken i lufthavnen for nyt ESTA. Der forsøgte man at hjælpe os; og vi betalte for nyt ESTA, plus gebyr; men det viste sig umuligt at få godkendelsen igennem. [Handlingselskab] forsøgte flere gange, også med tlf.kontakt til 'myndighederne'.
>
> Vi kontaktede også [rejsebureau] alarmtelefon for bistand, og vores rejseleder … var hos os også ved [handlingselskab] skranke.
>
> Men det var umuligt at få gennemført sagen, og det kunne i al fald ikke gøres inden flyets afgang. Vi kom således ikke af sted, og håber derfor at vi kan få mest muligt af rejsens beløb tilbagebetalt, da det jo drejer sig et betydeligt beløb, i alt kr. 55.150."

I mail af 19/8 2017 kl. 09.48 fra rejsebureauet til klageren hedder det bl.a.:

> "Jeg er meget ked af at høre at i ikke er kommet med på turen. Der er meget stramme regler på området som bliver overholdt meget striks.
>
> Jeg kan se at i har en afbestillingsforsikring hos Gouda, men jeg er i tvivl om det er jeres afbestilling eller jeres rejseforsikring som i har mulighed for at få refunderet fra. Der er forskellige regler

for hvornår at en forsikring træde til og stopper igen. Dette er noget som i skal snakke med jeres forsikringsselskaber om. Gouda, hvor i har jeres afbestillingsforsikring, kan kontaktes på [telefonnr.].

[Rejsebureau] har ikke mulighed for at refundere noget af beløbet, så i skal indhente det fulde beløb fra jeres forsikringsselskaber.

Jeg har vedhæftet en annulleret faktura som forsikringen nok vil efterspørge. Her kan de se hvilke beløb i har mistet. Jeg vil forslå jer nu, at tage kontakt til jeres forsikringer og få afklaret med dem om hvilken forsikring der evt. har mulighed for at dække noget af jeres tab.

Skulle forsikringerne have nogen spørgsmål, skal de være velkommen til at kontakte os."

Klageren har i mail af 19/8 2017 kl. 14.03 til selskabets hovedmailadresse bl.a. anført:

"Som opfølgning på vores tidligere mail (se korrespondancen nedenfor) sender vi her den annullering af faktura, som vi har modtaget fra [rejsebureau].

Vi håber således at høre fra Jer."

Selskabets skadeafdeling har i mail af 21/8 2017 til klageren bl.a. anført:

"Jeg er meget ked af at høre om jeres uheldige situation.

Da I allerede har påbegyndt rejsen i lufthavnen er det rejseforsikringen, som træder i kraft. Rejseforsikringen kan alene dække en evt. indhentning af rejseruten, såfremt man uden egen skyld bliver forhindret i at rejse. I jeres tilfælde har I selv tastet forkert ind i ESTA ansøgningen og derfor må vi beklage at vi ikke kan hjælpe jer i dette tilfælde."

I mail af 24/8 2017 til klageren har selskabet bl.a. bemærket:

"Da det er en skrivefejl fra jeres side, der gør at jeres ene ESTA og pas ikke passede sammen og en af jer derfor ikke kunne rejse som planlagt, udløses forsikringsdækningen desværre ikke, hvorfor vi ikke kan tilbyde at kompensere jer for rejsens pris.

Selv hvis dækningen var udløst, mener vi, at den af jer, der kunne rejse på jeres ESTA, burde have rejst afsted og at den anden så måtte have fulgt efter, så snart et nyt ESTA var udstedt.

Hvis I havde valgt denne løsning, ville en af jer naturligvis havde gået glip af den første del af rejsen og formentlig også solformørkelsen, som jeg kan forstå var rejsens hovedformål. Men idet forsikringen alene yder kompensation for mistede feriedage i tilfælde af sygdom, hjemtransport eller lignende, ville vi desværre ikke være i stand til at kompensere jer for rejsens fulde pris uanset."

8. 91576

Forsikringsbetingelserne for afbestillingsforsikringen indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"4. Forsikringsperiode
Forsikringen dækker fra betaling af policen og indtil udrejse fra Danmark. Udrejse fra andet sted end Danmark er alene dækket, såfremt det fremgår af policen.

Ved rejser i Danmark dækker forsikringen indtil afrejse fra bopælen.
…
6. Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?
6.1 Gouda Afbestillingsforsikring
Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen som følge af

a) død eller akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv eller medrejsende familie,
b) død eller akut sygdom/tilskadekomst, der medfører hospitalsindlæggelse hos forsikredes ikke medrejsende familie,
c) graviditet opstået efter køb af forsikringen …
d) brand, oversvømmelse, indbrud eller stormskade …
e) overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i egen virksomhed eller bedragerisk handling af en eller flere ansatte personer i egen virksomhed umiddelbart inden afrejsen,
f) at forsikrede ikke består eller på grund af akut sygdom, må melde afbud til en eksamen på et tilmeldt SU-berettiget fuldtidsstudie, og forsikrede derfor skal til reeksamen. …
g) at forsikrede af medicinske grunde ikke er i stand til at få en vaccination …
h) arbejdsgivers uventede opsigelse eller lock-out af forsikrede …
i) forsikrede starter nyt job i forbindelse med uventet opsigelse …
j) skilsmisse/separation eller ophør af samliv …
k) forsikrede bliver indkaldt til aftjening af værnepligt eller som vidne i en retssag …
l) at forsikrede på grund af akut sygdom, opstået efter køb af rejsen og afbestillingsforsikringen, ikke vil være dækket af sin Gouda rejseforsikring på rejsen ..."

Forsikringsbetingelserne for årsrejseforsikringen indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"II. 'Hvad gør jeg, hvis...' - når du får brug for din forsikring
…
Forsinket fremmøde
Kan du ikke nå det planlagte transportmiddel, skal du hurtigst muligt kontakte Gouda Alarm og oplyse, hvor du har købt billetten. Gouda Alarm vil herefter i samarbejde med rejsebureauet/ flyselskabet rådgive dig og hjælpe dig med at finde alternativ transport.
…
11. Forsinket fremmøde

Forsikringssum	**Ubegrænset**
Periode	**Hele rejsen**

11.1 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen
I tilfælde hvor du skal indhente den planlagte rejserute som følge af, at du,

a) uden egen skyld og uden at kunne forudse og afhjælpe det, møder for sent frem til et offentligt eller til et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel eller
b) er udsat for en forsikringsbegivenhed dækket under dækning 16 Rejsedokumenter, hvor du er nødsaget til at genanskaffe flybilletter, pas eller visum.

11.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til

a) transport til indhentning af den fastlagte rejserute – maksimalt samme klasse som den oprindelige udrejse,
b) hotelophold – maksimalt 1.000 kr. pr. dag,
c) fortæring samt lokal transport – maksimalt 250 kr. pr. dag.

11.3 Særlig bestemmelse
Det er en betingelse for dækning, at billetten/billetterne er bestilt og betalt 24 timer før afgang.

11.4 Forsikringen dækker ikke
Forsikringen dækker ikke

a) ved forsinket fremmøde, der sker i forbindelse med flyskift, hvor der ikke minimum har været indlagt den officielle mindste transfertid (minimum connecting time),
b) forsinket fremmøde på udrejsen op til 24 timer efter afrejsen, hvis forsikringen først er købt på afrejsedagen,
c) krav, der opstår som en direkte eller indirekte følge af strejke, lockout, arrest, beslaglæggelse eller andre indgreb foretaget af en offentlig myndighed.

…
16. Rejsedokumenter
Forsikringssum 2.500 kr.

16.1 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen
Forsikringen dækker al form for tyveri og beskadigelse af billetter, pas, visum, dankort, visa/dankort og kreditkort.

16.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen
Forsikringen dækker dine ekstraudgifter til

a) genanskaffelse af billetter, pas, visum, dankort, visa/dankort og kreditkort,
b) nødvendig transport, gebyrer og foto.

16.3 Forsikringen dækker ikke
Forsikringen dækker ikke

a) glemte, tabte eller forlagte genstande,
b) tyveri af rejsedokumenter, der er efterladt eller ikke er under effektivt opsyn,
c) tab i forbindelse med misbrug af kreditkort,
d) forbrugt tid til generhvervelse af genstandene."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren og hans ægtefælle købte i januar 2017 en rejse til USA med afrejse den 19/8 2017 og planlagt hjemkomst den 1/9 2017. Rejsens samlede pris var 55.150 kr.

For at kunne foretage flyrejse til USA var det nødvendigt at opnå forudgående indrejsetilladelse hos de amerikanske myndigheder. Dette kunne ske ved godkendelse af en såkaldt ESTA-ansøgning, som man kunne udfylde og indsende elektronisk via en hjemmeside på internettet. Klageren har oplyst, at de begge allerede i maj 2017 havde modtaget godkendelse på deres ESTA-ansøgninger. Ved check-in i lufthavnen om morgenen på afrejsedagen den 19/8 2017 viste det sig imidlertid, at der var fejl i den ene af rejsedeltagernes ESTA-ansøgninger, idet klageren var kommet til at indtaste et forkert ciffer i pasnummeret under ansøgningsproceduren. Flyselskabet afviste herefter at foretage check-in.

Da det ikke lykkedes at opnå ny ESTA-godkendelse inden den planlagte flyafgang, skrev klageren til rejsebureauet, at de håbede at få tilbagebetalt mest muligt af rejsens pris. Rejsebureauet meddelte, at det ikke kunne refundere noget af beløbet, fremsendte en annulleret faktura og henviste klageren til at kontakte sit forsikringsselskab.

Som sagen foreligger oplyst, orienterede klageren den 19/8 2017 ved mails til selskabets hovedmailadresse selskabet om situationen. Han kontaktede herefter selskabets skadeafdeling telefonisk den 21/8 2017 om formiddagen, hvor selskabet afviste at yde dækning. Selskabet har siden skriftligt fastholdt sin afvisning.

Afbestillingsforsikringen

Afbestillingsforsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen som følge af bestemte forsikringsbegivenheder, der fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, litra a-l.

Nævnet finder, at den anmeldte afbestillingsgrund ikke kan henføres under nogen af de dækningsberettigende skadetilfælde i forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, litra a-l, og nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning over afbestillingsforsikringen.

11. 91576

Årsrejseforsikringen

Af forsikringsbetingelserne vedrørende "Rejsedokumenter" fremgår det af punkt 16.1, at forsikringen dækker al form for tyveri og beskadigelse af billetter, pas, visum, dankort, visa/dankort og kreditkort.

Nævnet finder, at den omhandlede ESTA-indrejsetilladelse må sidestilles med et visum, men at der ikke er tale om tyveri eller beskadigelse af ESTA-indrejsetilladelsen. Klageren har derfor ikke krav på dækning under punkt 16 – Rejsedokumenter, herunder for udgifter til nyt ESTA.

Af forsikringsbetingelserne vedrørende "Forsinket fremmøde" fremgår det af punkt 11.1, at forsikringen dækker i tilfælde, hvor den sikrede skal indhente den planlagte rejserute som følge af, (a) at den sikrede uden egen skyld og uden at kunne forudse og afhjælpe det, møder for sent frem til et offentligt eller til et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel eller (b) er udsat for en forsikringsbegivenhed dækket under dækning 16 – Rejsedokumenter, hvor den sikrede er nødsaget til at genanskaffe flybilletter, pas eller visum.

Da klageren ikke har været udsat for en forsikringsbegivenhed dækket under dækning 16 – Rejsedokumenter, jf. overfor, er den anmeldte skade ikke omfattet af punkt 11.1.b.

For så vidt angår dækningen under "Forsinket fremmøde" i punkt 11.1.a kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke er mødt for sent frem til et offentligt eller til et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel, idet han var mødt rettidigt op i lufthavnen, men blev nægtet adgang til at flyve.

Nævnet finder, at den anmeldte skade heller ikke i øvrigt kan henføres under dækningsberettigende skadetilfælde i årsrejseforsikringen.

Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

12. 91576

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen

formand