Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91789:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

ETU Forsikring A/S
Hærvejen 8
6230 Rødekro

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en rejseforsikring. I klageskema af 4/1 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling …**
> We have a travel insurance (…) at ETU Forsikring A/S and would like to inform you about the following situation: On 12 November 2017 was supposed to fly with … [flyselskab 1] from … [by i udlandet] to [en anden by i samme land] - see attached booking. Upon arrival at the airport, we could not find the flight number on the departure board and went to ask at the information desk.
> They informed us that they cannot find the flight number and that we need to contact the airline as there was no ticketing office at the airport.
> We called the airline and they informed us that the flight was changed to early morning - meaning that we had lost the flight - information which was not given to us by the airline beforehand.
> Therefore, we had to buy other tickets - last minute (see attached) from [flyselskab 2].
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Even with a Cancellation Insurance attached to our Travel Insurance the company refused to cover our case (which is, in my opinion very clearly stipulated in their Insurance Conditions - please see Chapter 8)."

Selskabet har i mail af 24/1 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Af klagen fremgår, at grunden til, at klageren ikke kommer med på rejsen som planlagt, skyldes, at flyafgangen blev aflyst (fremrykket).

Selskabet har afvist at yde erstatning for de omkostninger, klageren har haft ved at arrangere anden flyrejse, med den begrundelse at det ikke er tale om forsinket fremmøde efter punkt 8.2 i betingelserne og aflyste flyafgange er ikke dækket af GLOBE rejseforsikring.

Selskabet henviser til Ankenævnets kendelse 78.824 — hvor nævnet udtaler:

Det forhold, at klageren og hendes søn ikke kom med den planlagte flyafgang fra …, skyldtes ikke, at klageren uforskyldt og uforudseeligt mødte for sent til flyet, men derimod at flyafgangen blev aflyst grundet vejrforhold. Da situationen således ikke er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 5.1 om forsinket fremmøde, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for merudgifterne til indhentning af den fastlagte rejserute."

I klagerens mail af 18/12 2017 til selskabet har klageren bl.a. anført:

"As a side note, the airline is hard to get in contact with, due to language barriers. Even at the airport when I contacted them to see what happened with the flight is was extremely challenging to get the message through".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"8. Forsinket fremmøde

…

8.2 Forsikringens omfang

Forsikringen dækker dokumenterede ekstraudgifter for forsikrede til at indhente den fastlagte rejserute …, hvis forsikrede, uforskyldt og uforudseeligt, møder efter det tidspunkt, som er fastlagt til ud- eller hjemrejsen og derfor ikke kommer med på rejsen som planlagt. Hvis en sådan ikke er mulig samme dag kan forsikrede i stedet få erstatning for dokumenterede udgifter til logi og fortæring med maks. DKK 2.000 pr. begivenhed for hver enkelt forsikrede person.

Såfremt det ikke kan lade sig gøre at indhente den planlagte rejserute inden halvdelen af rejsens planlagte varighed, erstattes rejsens pris. Ved beregning af rejsens længde medregnes såvel afrejse, som hjemrejsedag.

…

8.4 Procedure i tilfælde af skader

Enhver situation, der kan give anledning til erstatning, skal omgående meldes til SOS Internationals alarmcentral, der afgør om erstatning kan udbetales."

Nævnet har fået forelagt andre bilag fra sagen, herunder parternes korrespondance og klagerens redegørelse for hændelsesforløbet i lufthavnen.

<u>Nævnet udtaler:</u>

3. 91789

Klageren og hendes rejsefælle befandt sig i udlandet. Da de mødte op i lufthavnen den 12/11 2017 for at flyve til en anden destination kl. 11.40, viste det sig, at flyafgangen var blevet rykket frem, uden at de havde fået besked herom. Klageren ønsker forsikringsdækning af deres udgifter til at købe andre flybilletter.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke var tale om forsinket fremmøde, men om "at flyafgangen blev aflyst (fremrykket)".

Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 8.2 dækker forsikringen ekstraudgifter til at indhente den fastlagte rejserute, hvis "forsikrede uforskyldt og uforudseeligt møder efter det tidspunkt, som er fastlagt til ud- eller hjemrejsen og derfor ikke kommer med på rejsen som planlagt".

Nævnet lægger på baggrund af det oplyste til grund, at klageren og hendes rejsefælle ikke nåede deres fly som planlagt, da klagerens flyafgang var blevet fremrykket med afgang på et tidligere tidspunkt samme dag. Nævnet lægger videre til grund, at årsagen hertil skyldes, at klageren og rejsefællen ikke af flyselskabet var blevet informeret om den ændrede flyafgang.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at punkt 8.2 om forsinket fremmøde må forstås sådan, at forsikringen dækker i den situation, hvor forsikringstageren ikke kommer med på rejsen som planlagt, fordi flyselskabet har ændret det oprindeligt fastlagte afrejsetidspunkt til et andet tidligere fastlagt rejsetidspunkt, som ikke er meddelt klager. På denne baggrund finder nævnet, at klageren og hendes rejsefælle er berettiget til at få dækket deres ekstraudgifter til køb af nye flybilletter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

4. 91789

Selskabet, ETU Forsikring A/S, skal erstatte klageren og hendes rejsefælle deres ekstraudgifter til flybilletter. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales

Marianne Højgaard Pedersen
formand