Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. december 2018 blev i sag nr. 91867:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. Hun har i et bilag til klageskemaet af 24/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi anker over Tryg's behandling af sagen, som medførte, at vi ikke fandt det relevant at genoptage rejsen med den forsinkelse, sagsbehandlingen var årsag til. Hvis Tryg havde håndteret sagen korrekt, mener vi, at det havde været muligt for os at genoptage rejsen med nogle dages forsinkelse.
>
> Nedenfor har vi markeret nogle afsnit fra afgørelsen og kommenteret derpå. Ankenævnet for Forsikring er velkommen til at kontakte os for yderligere kommentarer.
>
> Citat fra afgørelsen: *'Ifølge sagens oplysninger fik I stjålet jeres pas i bussen på vej til … Lufthavn. Ved jeres henvendelse til vores skadeafdeling den 16. oktober 2017 spurgte I til dækning under jeres afbestillingsforsikring, hvilket blev afvist, da betingelserne for dækning ikke var opfyldt.'*
>
> **Vores kommentar:** Vi har ikke specifikt anmodet om dækning via afbestillingsforsikringen. Vi kontaktede Tryg fra … Lufthavn for at få at vide, hvordan vi skulle agere i forhold til det forsikringsmæssige generelt – og blev blankt afvist. Sagen blev lukket med det samme og vi blev henvist til indboforsikringen, som dækkede udgiften til nye pas.
>
> Citat fra afgørelsen: *'Videre fremgår det af telefonnotatet i sagen, at I drøftede forsinket fremmøde, men at I oplyste, at I fra politiet i … havde fået oplyst, at I ikke kunne rejse til [land] på et provisorisk pas. Vores skadebehandler informerede senere samme dag om, at vi fortsat ikke kunne dække afbestilling af rejsen, men at forsikringen i en situation med et stjålet pas, kunne dække indhentning af rejseruten, f.eks. i form af et ændringsgebyr til rejsebureauet således, at flybilletterne kunne ændres.'*

Vores kommentar: Løsningen med forsinket fremmøde blev først præsenteret for os, da vi blev ringet op af sagsbehandler nr. 3 onsdag d. 18. oktober sidst på eftermiddagen. Indtil da havde vi af to andre sagsbehandlere fået at vide, at Tryg ikke kunne hjælpe os. Havde vi kunnet rejse på provisorisk pas, var vi taget af sted som planlagt og havde ikke haft akut behov for hjælp fra Tryg.

Citat fra afgørelsen: *'Beslutningen om, hvorvidt der kan udstedes et hastepas ligger hos den enkelte kommune, og der er ved udstedelse af hastepas ifølge vores oplysninger under alle omstændigheder en sagsbehandlingstid på minimum 5 hverdage. Vi har således ingen indflydelse på, hvorvidt et sådant udstedes. Ligesom I heller ikke er klar over, hvorvidt den kommune I kontaktede, ville have udstedt et hastepas.'*

Vores kommentar: Det er først ved samtale med sagsbehandler nr. 3 at vi bliver gjort opmærksom på muligheden for at indhente rejsen, og dermed relevansen af hurtigst muligt at bestille hastepas. Vi kunne derfor først bestille hastepas med tre dages forsinkelse. Forsinkelsen ville medføre, at vi først kunne have indhentet vores 15 dages rejse med over en uges forsinkelse.

Vi ønsker at blive kompenseret for det tab, som vi har lidt, på grund af den fejlagtige håndtering af sagen hos Tryg."

I brev af 8/3 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen drejer sig om, at klager efter påbegyndelse af rejse til … (for rejseperioden 16. oktober til 30. oktober 2017), fik stjålet pas i bussen på vej til … Lufthavn. Klager kunne derfor ikke gennemføre rejsen, som planlagt.

Skaden er behandlet under årsrejseforsikringen efter forsikringsbetingelserne nr. 1307.

Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvorvidt Tryg er ifaldet et erstatningsansvar i forbindelse med sin behandling af sagen. Så vidt ses er klageren af den opfattelse, at Tryg skal betale erstatning for, at selskabet ikke ved klagers første telefoniske henvendelse informerede om muligheden for et 'haste-pas'. Hvis dette havde været en mulighed, mener klageren, at hun kunne anvende dækningen for forsinket fremmøde. Klager ønsker, at vi kompenserer dem for et tab, da klager ikke fandt det relevant at genoptage rejsen.

Tryg bestrider, at selskabet skulle være ifaldet et erstatningsansvar ved sin behandling af sagen.

Sagsfremstilling
Klager anmeldte telefonisk den 16. oktober 2017, at deres pas var blevet stjålet på vej til … Lufthavn. Det blev oplyst, at rejsepapirer, under turen til lufthavnen i bus, var blevet fjernet fra klagerens rygsæk. Klager spurgte til dækning af afbestilling, hvilket blev afvist i telefonsamtalen. Trygs medarbejder har i forbindelse med samtalen noteret, at dækningen forsinket fremmøde blev drøftet, men afvist, idet [land] ikke godtog provisorisk pas.

Herefter blev klager stillet om til vores afdeling for indboskade med henblik på anmeldelse af tyveriet.

Ca. 20 minutter senere ringede klager tilbage til rejseafdelingen, idet hun fortsat ønskede dækning for en ny rejse. Det blev på ny afvist, at vi ikke kunne dække en ny rejse. Skadebehandler foreslog, at klager kunne forsøge at kontakte rejsearrangøren med henblik på udskydelse af rejsen, til de havde fået nye pas.

Den 18. oktober 2017 skrev klager til os, og gjorde gældende, at vi skulle dække deres rejse, idet de ikke alene havde fået stjålet deres bagage i form af pas, men også deres rejse. For at hjælpe klagere undersøgte vores skadebehandler hos Borgerservice … – den kommune, hvor klager er bosiddende – om der var mulighed for 'haste-pas'. … Borgerservice oplyste, at det hurtigste de kunne udstede et nyt pas var inden for 5 hverdage, men at det var op til Borgerservice i den konkrete kommune at afgøre, hvorvidt der var grundlag for at udstede et 'haste-pas'.

Vores skadebehandler kontaktede herefter klager på ny, og oplyste om, at de kunne undersøge muligheden for, om der kunne udstedes et 'haste-pas'. Det blev aftalt, at klager skulle kontakte Borgerservice og derefter vende tilbage til os, således at vi kunne være behjælpelige med køb af nye flybilletter, hvis det kunne lade sig gøre at få et 'haste-pas'.

Den 19. oktober 2017 talte vi på ny med klager, der oplyste, at Borgerservice i [anden by] den 18. oktober, havde oplyst, at de gerne ville lave et hastepas, men at der ville gå 4 dage, hvilket svarede til, at de ville få passet 4 arbejdsdage senere – den 23. oktober. Da den oprindeligt planlagt hjemrejse var den 29. oktober 2017, ønskede klager ikke, at der skulle undersøges yderligere i forhold til dækning af forsinket fremmøde. Vores skadebehandler fastholdt, at der ikke kunne betales erstatning for en ny rejse.

Klager henvendte sig på ny, idet de fortsat ikke var tilfredse med afgørelsen.

Efter en fornyet gennemgang af sagen, valgte vores skadeafdeling at imødekomme klager, således at der blev betalt erstatning på 10.000 kr. svarende til den udgift, vi ville have haft, hvis vi skulle dække forsinket fremmøde.

Efterfølgende modtog Kvalitetsafdelingen henvendelse fra klager. Kvalitetsafdelingen fastholdt afgørelsen jf. brev af 19. december 2017.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet.
…

Vurdering af sagen

Efter sagens indbringelse for Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

Dækning på forsikringen

Der er mellem parterne enighed om, at der ikke er grundlag for at yde dækning for afbestilling af rejsen, idet bopælen var forladt for at påbegynde rejsen, og dækningen for afbestilling dermed var ophørt jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 4. Det bemærkes, at der i øvrigt ikke er tale om en dækningsberettigende skadeårsag på afbestillingsdækningen.

Dækningen for forsinket fremmøde giver alene ret til erstatning af nødvendige ekstraudgifter til transport samt nødvendige ekstraudgifter til hotel og forplejning. Ved udgifter til transport dækkes maksimalt udgifter til rutefly, økonomiklasse jf. betingelsernes afsnit 11.4.

Skadeafdeling har betalt 10.000 kr. til klager, svarende til hvad det ville have kostet at indhente rejseruten ved køb af nye flybilletter. Ved fastsættelsen af denne erstatning, er der taget udgangspunkt i, at 2 billetter tur-retur ville koste 8-8.500 kr. Den resterende del af beløbet skulle dække udgiften til brug for indhentelse af rejsegruppen, når klager var ankommet til ...

Der er ikke mulighed for at yde dækning for en helt ny rejse efter dækningen for forsinket fremmøde, idet den alene dækker ekstraudgifter til indhentelse af oprindelig rejse.

Vi må derfor fastholde, at der ikke kan ydes yderligere erstatning under dækning for forsinket fremmøde.

Alene for god ordens skyld bemærkes, at dækningen for erstatningsrejse ved hospitalsindlæggelse ikke er relevante.

Rådgivningsansvar
Klageren gør gældende, at Tryg er ifaldet et erstatningsansvar ved sin behandling af sagen.

Selskabet bestrider dette.

Da klager kontaktede selskabet første gang den 16. oktober 2017 fra … Lufthavn blev det drøftet, at klager ikke kunne rejse til … med provisorisk pas, da et sådant ikke godkendes i ... Dette var blevet oplyst til klager af politiet. I den efterfølgende samtale anbefalede selskabet, at klager kunne kontakte sin rejsearrangør, og forsøge at få dem til at ombooke til en ny dato, når hun havde fået passet igen.

Selskabet har således behandlet og vejledt klagere korrekt på anmeldelsestidspunktet. Selskabet er ikke forpligtet til at hjælpe klageren med hurtigt at få et pas igen. Det er helt op til klageren selv at undersøge, hvordan hun får et nyt pas, og hvor hurtigt det kan lade sig gøre. Det bemærkes i den forbindelse, at der fx på www.borger.dk, findes en lang række informationer, alle borgere har let adgang til. Allerede på forsiden er et punkt, der hedder 'ansøg om eller forny pas', og her står også informationer, om *'Hvis du mister dit pas'*. Det må – også ud fra almindelige betragtninger om tabsbegrænsningspligt – påhvile klagere selv at undersøg sine muligheder. Selskabet kan ikke ifalde et erstatningsansvar, ved ikke at have henvist klager til en fælles offentlig internetportal, der er udviklet og drevet af Kommunernes Landsforening og Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling.

Klageren valgte i øvrigt først at kontakte selskabet igen den 18. oktober 2017. I den forbindelse forsøgte skadebehandleren at undersøge hos … Kommune, hvilke muligheder, der var for udstedelse af pas i den pågældende situation. Vores skadebehandler fik oplyst, at … Kommune hurtigst kunne lave et haste pas inden for 5 hverdage, men at det var op til Borgerservice i den enkelte kommune at afgøre, om man var berettiget til et haste-pas eller ej. Dette oplyste skadebehandlere til klageren.

Det er således ikke sikkert, at klager ved henvendelse til … kommune, hvor de er bosiddende, havde fået godkendt et haste-pas. *Hvis* det havde været en mulighed, ville der endvidere være sagsbehandlingstiden på op til 5 hverdage.

Det er således vores vurdering, at vi ikke kan pålægges et erstatningsansvar for 'manglende eller utilstrækkelig rådgivning' omkring dækning af forsinket fremmøde den 16. oktober 2017.

Det påhviler i øvrigt klager at godtgøre, at vores rådgivning har medført et tab for dem. Klageren har ikke godtgjort, at hun enten efter opslag på www.borger.dk, eller ved drøftelse med Tryg den 16. oktober 2018, faktisk *kunne* have benyttet muligheden for haste-pas via egen kommune i ... Det kan ikke ud fra de foreliggende oplysninger lægges til grund, at klagere overhovedet ville have været berettiget til at få hastepas. *Hvis* det var en mulighed, skal det også godtgøres af klageren, at hun – efter sagsbehandlingstiden på de op til 5 hverdage – ville have rejst efter sit rejseselskab.

Det fastholdes herefter, at selskabet ikke har pådraget sig et ansvar for hverken manglende eller utilstrækkelig rådgivning ved ikke at oplyst klagere fx om muligheden for at søge information om mistet pas på www.borger.dk, da hun stod i … Lufthavn den 16. oktober 2018. Klageren kunne ved egen drift have indhentet disse oplysninger, hvor efter selskabet kunne have drøftet dækning om forsinket fremmøde yderligere med klager."

Klageren har i mail af 21/3 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vores klage går på, at vi ved første henvendelse skulle have været informeret om, at det var en mulighed at få dækket nye flybilletter og dermed genoptage rejsen med forsinkelse. Dette blev først meddelt os, efter at vi havde klaget over Tryg's totale afvisning af at dække vores tab helt eller delvis. Vores påstand er derfor fortsat, at vi kunne have genoptaget rejsen med nogle dages forsinkelse (de dage det ville tage at få et haste-pas), hvis vi med det samme var blevet informeret om denne mulighed. Selv efter at vi havde sendt en skriftlig klage, fastholdt Tryg i første instans, at de ikke kunne hjælpe os, hvorved dyrebar tid gik tabt i forhold til at skaffe nye pas.

Som tidligere anført har vi ikke specifikt bedt om at få dækning via afbestilling, som Tryg fremfører. Vi ringede fortabte og chokerede fra lufthavnen og spurgte, hvordan de kunne hjælpe os og blev blankt afvist. Dette understøttes af, at sagen blev lukket med det samme og ikke åbnet igen, før vi to dage senere fremsendte en klage. På dette tidspunkt havde vi afskrevet at komme af sted.

Vi kontaktede rejsearrangøren allerede fra … Lufthavn (16. oktober 2017) for at høre, om de kunne hjælpe os. De havde ikke mulighed for at ombooke rejsen. Det var en specialrejse med et lille rejseselskab, der kun udbyder rejsen to gange om året. Denne løsning blev således også prøvet."

Selskabet har i mail af 23/4 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi må fastholde vores afgørelse af sagen jf. vores brev af 8. marts 2018.

Det skal dog præciseres, at der i den konkrete situation alene var dækning for forsinket fremmøde, og denne dækning gav ret til erstatning for nødvendige ekstraudgifter til transport samt nødvendige ekstraudgifter til hotel og forplejning i forbindelse med indhentelse af rejseruten. Vi har betalt erstatning svarende til, hvad det ville koste at indhente rejseruten.

I relation til vores kundes bemærkninger om rådgivningen ved deres første henvendelse, skal vi i det hele henvise til vores kommentarer i vores brev af 8. marts 2018 om 'Rådgivningsansvar'."

6. 91867

Nævnets sekretariat har i brev af 19/7 2018 til selskabet bl.a. anført:

> "1) Blev klagerens telefoniske henvendelse til selskabet den 16/10 2016 [2017] optaget og gemt på fil?
> 2) Har selskabet i givet fald mulighed for at sende os en kopi af filen. Hvis der ikke foreligger optagelser af samtalen, skal vi spørge, om selskabet har mulighed for at sende os kopi af telefonnotater."

I brev af 25/7 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Ad 1) Nej – Tryg optager ikke telefonsamtaler med kunderne, og således heller ikke klagerens telefoniske henvendelse til selskabet den 16/10 2016 [2017].
>
> Ad 2) Trygs medarbejder foretager et telefonnotat i forbindelse med en telefonsamtale, og indsætter kopi af notaterne her:
>
> Rejseskade - Trygs telefonnotat af 16. oktober 2017, kl. 12:29:36:
> *'Fru ft ringer fra … Lufthavn. Hun har fået stjålet pas og penge. Hun har anmeldt det hos politiet og får afvide, at hun ikke kan rejse til sin dest. med et midlertidig pas. Derfor kan hun ikke komme afsted. Infoer, at det ikke er noget vi kan dække hvad det angår afbes, da det er passet der er blevet stjålet. Her kan forsinket frem. heller ikke træde i kraft, da hun ikke kan rejse fra DK. Hun er forståelig og takker. Stiller om til indbo, så hun kan oprette en sag hos dem. AFVIST!'*
>
> Indboskade - Trygs notat af 16. oktober 2017, kl. 12:38:59:
> *'Skadested...: Bus til …*
> *Beskrivelse.: Pas, euro, … penge,*
> *loyalitetskort til [luftfartsselskab], samt andre kort.'*
>
> Indboskaden blev efterfølgende behandlet i Trygs edb-system, kaldet Scalepoint.
>
> Rejseskade - Trygs telefonnotat af 16. oktober 2017, kl. 12:53:56
> *'Fru ft ringer igen, da hun havde misforstået hvad jeg havde sagt første gang. Hun troede kun det var det der var stjålet rejseforsikringen ikke dækkede, så nu ville hun have dækket rejsen. Infoer igen, at det ikke er noget vi kan dække, da tilfældet ikke opfylder de krav der er for afbes. Mit bedste bud, ville være, at få rejsearrangør, til at ombooke dem til en ny dato, når hun har fået passet, hun er ærgerlig, men tager det pænt, når det drejer sig om over 50.000 kr. Jeg ønsker hende held og lykke og hun takker.'*
>
> Tryg har efterfølgende korresponderet med klageren og gennemført flere telefonsamtaler med klageren, bl.a. den 18. og 19. oktober 2017."

Klageren har i mail af 25/8 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Vi kan langt hen ad vejen nikke til referatet fra Tryg Forsikring.
>
> Vi var i chok og forvirrede over at få stjålet vores rejse. Vi forventede at få hjælp af Tryg, men blev blankt afvist og stillet om til indboforsikringen, som erstattede vores pas.

Først herefter forstod vi, at Tryg ikke ville gøre mere for at hjælpe os, og vi bad derfor om at blive stillet tilbage til rejseforsikringen. Der blev vi overrasket over, at sagen allerede var lukket og vi blev igen afvist med henvisning til, at vi ikke kunne få dækning via afbestillingsforsikringen.

Vi fik ikke den rette sagsbehandling og hjælp i første omgang. Vi fik ikke at vide, at vi havde mulighed for at genoptage rejsen med forsinkelse, hvis vi bestilte hastepas med det samme. Det var en mulighed, som først blev foreslået 3 dage senere, efter at vi havde besluttet at anke den første afvisning.

På dette tidspunkt gav det ingen mening at forsøge at genoptage en rejse på to uger med en gruppe, der allerede var i fuld gang med oplevelserne. Selv om vi havde gjort alt, hvad der var muligt for at få pas og flybilletter i orden, var det ikke muligt at nå det inden der kom en weekend ind over, så yderligere dage ville gå tabt.

Vi fastholder derfor vores anke om, at vi med den rette sagsbehandling kunne have reddet en stor del af vores ferie i stedet for at måtte miste det hele."

Selskabet har i mail af 18/9 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet har hele tiden på baggrund af de oplysninger, som klageren har givet, forsøgt at hjælpe klageren på bedst mulig måde.
...
Det fremgår af selskabets telefonnotat, at der allerede den 16. oktober 2017 var tale om, at klagen skulle prøve at kontakte rejsearrangøren, når hun havde fået (nyt) pas(set). Af Trygs notat fremgår: '...at få rejsearrangør, til at ombooke dem til en ny dato, når hun har fået passet'.
…
Vedr. spørgsmålet om forsinket fremmøde henviser selskabet også til kendelse 91576, hvor forkert indtastning af ciffer i pasnummer i en ansøgning, ikke opfyldte betingelserne for 'forsinket fremmøde'."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne: Mails af 20/9, 11/10, 13/10 og 15/10 2018.

Klageren har i en hændelsesbeskrivelse fremsendt til selskabet den 20/10 2017 bl.a. anført:

"5. Vi kontakter Tryg-rejseforsikring, mens vi er i lufthavnen. Beskeden fra rejseafdelingen er kort og klar: vi kan ikke få erstatning for tabt rejse. I stedet bliver vi stillet om til indboforsikringen, som meget hurtigt ordner sagen med vores bortkomne pas og erstatter udgiften til nye, ordinære pas. Beløbet -1.252 kr. - er kommet ind på vores konto d. 18. oktober. Vi forklarer igen, at vi ikke forstår, at vores rejse bare er væk uden erstatning og bliver stillet tilbage til rejseforsikringen. Det er samme sagsbehandler, som vi igen snakker med, og hun holder fast i forklaringen om, at det er sort uheld og at der ikke er noget at gøre! Hun anbefaler os at kontakte vores Rejsebureau for at høre, om de kan hjælpe os. Det forsøger vi, men Rejsebureauet … informerer os, som forventeligt, om at de kun dækker skader, som de er ansvarlige for.
…

7. Efter en dårlig aften og nat prøver vi at være konstruktive allerede dagen efter d 17. oktober og får bestilt tid hos borgerservice samme dag. Vi bliver informeret om, at det vil tage 2-3 uger at få udarbejdet nye pas.

8. Onsdag d. 18. oktober skriver vi til rejseskade@tryg.dk om, at vi er uforstående over for afvisningen om erstatning og beder om, at sagen bliver genovervejet. Vi har læst policen grundigt igennem og er blevet opmærksomme på, at vores rejse allerede var i gang, fra vi er trådt ud af hoveddøren.
…
9. Efter frokost samme dag bliver vi kontaktet af Tryg. Denne gang en konsulent, som igen fortæller os, at der ikke er noget at gøre og at det er et meget specielt og uheldigt tilfælde. Det eneste, hun kan gøre, er at sende sagen videre til en ekspert på området. En lille times tid efter bliver vi ringet op af … og for første gang hører vi – 2 dage efter – at vi skal skaffe et haste-pas og genoptage vores rejse! Tryg har fået den fejlagtige opfattelse, at vi skal være væk i 4 uger og ikke 2, hvorfor Tryg mener, at der stadig er ide i, at vi forsøger at genoptage vores rejse.

Vi iler derfor af sted til borgerservice i … og bliver ekspederet af en meget kompetent dame. Hun prøver alt, endda at ringe til Rigspolitiet, men fortæller os at et haste-pas tager mindst 4 dage at ekspedere og i øvrigt koster 5000 kr. Det er temmelig omsonst for os at rejse til …, når over halvdelen af rejsen er passeret. Vi skulle bruge et døgn på rejsen derned og derefter ½-1 dag på at finde vores rejsegruppe. Det er en safari med rundrejse, vi skulle have været på, med ophold i bushen og små lodges, som ikke ligger lige ved alfarvej (se vedlagte rejsebeskrivelse).

10. Vi kontakter efter aftale … næste morgen d 19. oktober. Vi har endelig fundet en dygtig og forstående medarbejder, som opfordrer os til at uddybe vores hændelsesforløb. Især det faktum at vi først 2 dage efter, om eftermiddagen, får at vide at vi skulle have bestilt haste-pas med det samme! Vi havde, hvis det var tilfældet, ilet til nærmeste borgerservice fra lufthavnen !!"

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"4. Hvornår gælder forsikringen
…
Afbestilling pr. rejse
…
- Dækningen ophører på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen.

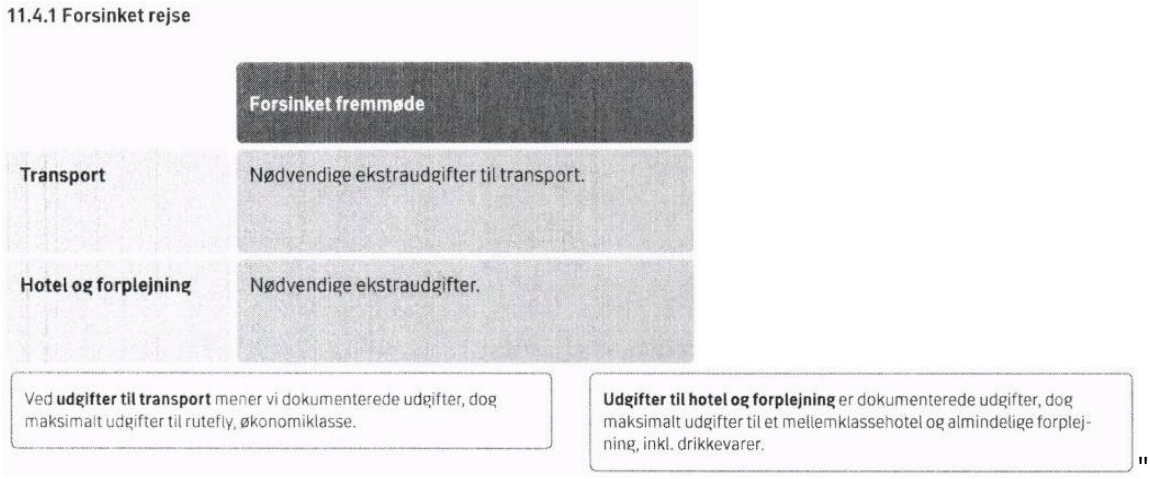
…
7.1 Forsinket fremmøde
Forsikringen dækker, hvis du ikke kan gennemføre rejsen som planlagt, efter at du har forladt din bopæl eller opholdsstedet på din rejse, fordi du uforskyldt, og uden at det kunne forudses, kommer for sent til et
- offentligt transportmiddel.
- transportmiddel arrangeret af rejsearrangør.

Forsikringen dækker kun, hvis der er indlagt nødvendig tid til at skifte mellem to transportmidler. Ved flytransport er det den officielle minimum transfertid, som luftfartsselskaberne anfører i deres tidstabeller, der betragtes som nødvendig tid. Det er en forudsætning for dækning, at du har fulgt rejseselskabets anbefaling om mødetidspunkt.

...

11.4 Erstatning for Udvidet Årsrejse

...



"

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun fik stjålet sit pas på vej til lufthavnen den 16/10 2017, og at hun derfor ikke kom afsted på sin ferierejse, der skulle have varet fra den 16/10 2017 til den 30/10 2017, idet hun fik oplyst af politiet, at hun ikke kunne rejse til det pågældende land på et midlertidigt/provisorisk pas.

Hun har anført, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning ved ikke i forbindelse med hendes henvendelse til selskabet den 16/10 2017 at oplyse om muligheden for at få udstedt et "hastepas" og få dækning fra forsikringen for "forsinket fremmøde". Hun har anført, at selskabet først oplyste om dette den 18/10 2017, og at Borgerservice herefter først kunne levere et "hastepas" den 23/10 2017 efter weekenden, hvor det ikke længere gav mening for hende at tage afsted på den lange rejse.

Selskabet har afvist at yde dækning over afbestillingsforsikringen med henvisning til, at dækningen ophører på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4. Nævnet kan ikke kritisere selskabets afgørelse for så vidt angår afbestillingsforsikringen.

10. 91867

Selskabet har udbetalt en erstatning på 10.000 kr. svarende til, hvad det ville have kostet at indhente rejseruten ved køb af nye flybilletter og udgifter til indhentelse af rejsegruppen på destinationen. Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.1 og 11.4 følger det, at dækningen for forsinket fremmøde omfatter nødvendige ekstraudgifter til transport – dog maksimalt udgifter til rutefly, økonomiklasse – og nødvendige ekstraudgifter til hotel og forplejning. Klageren har ikke sandsynliggjort, at hun ville have haft ekstraudgifter ud over 10.000 kr. til transport, hotel og forplejning, og nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse for så vidt angår dækningen for forsinket fremmøde.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet – som anført af klageren – har pådraget sig et erstatningsansvar ved at yde utilstrækkelig rådgivning i forbindelse med hendes telefoniske henvendelse til selskabet den 16/10 2017. Nævnet bemærker, at bevisbyrden herfor påhviler klageren.

Af selskabets telefonnotat af 16/10 2017, kl. 12:29:36, fremgår: "Infoer, at det ikke er noget vi kan dække hvad det angår afbes, da det er passet der er blevet stjålet. Her kan forsinket frem. heller ikke træde i kraft, da hun ikke kan rejse fra DK. Hun er forståelig og takker".

Nævnet finder, at det - på baggrund af telefonnotatet og klagerens sagsfremstilling - kan lægges til grund, at klageren ikke har fået den telefoniske rådgivning, som hun havde forventet, at selskabet ville kunne yde i en sådan situation, og som ville have været optimal i forhold til hendes videre afklaring af mulighederne for at indhente rejseruten.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet imidlertid efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder, at klageren ikke har bevist, at der er sådanne mangler ved selskabets rådgivning, at selskabet på et almindeligt, erstatningsretligt grundlag kan pålægges et erstatningsansvar for, at klageren ikke efterfølgende fik udstedt nye pas og fik indhentet rejseruten. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale yderligere erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke kan kræves, at selskabets skademedarbejder ved en telefonisk henvendelse kan redegøre i detaljer for klagerens muligheder for hurtigt at

skaffe nyt pas ved det lokale Borgerservice. Det påhviler efter nævnets opfattelse klageren selv at afsøge sine muligheder herfor hos myndighederne og eventuelt vende tilbage til selskabet, hvis det kan blive relevant at indhente rejseruten.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af selskabets telefonnotat fremgår: "Her kan forsinket frem. heller ikke træde i kraft, da hun ikke kan rejse fra DK". Nævnet kan på den baggrund ikke lægge til grund, at selskabets medarbejder helt har undladt at nævne over for klageren, at forsikringen indeholder en dækning ved forsinket fremmøde, eller at selskabets medarbejder har afvist, at dækning ved forsinket fremmøde kunne blive aktuelt i klagerens situation, selv hvis hun kunne skaffe sig et pas.

At selskabet ikke kan pålægges et erstatningsansvar ud fra almindelige erstatningsretlige regler bestyrkes af, at det fremgår af den hændelsesbeskrivelse, som klageren har sendt til selskabet den 20/10 2017, at hun uanset forløbet af telefonsamtalerne med selskabet den 16/10 2017 dog fandt anledning til selv at kontakte Borgerservice den 17/10 2017 med henblik på at få udarbejdet nyt pas. Det videre fremgår, at klageren hos Borgerservice fik oplyst, at "det vil tage 2-3 uger at få udarbejdet nye pas", og at det først er ved senere kontakt til myndighederne, at hun fik oplyst, at "et haste-pas tager mindst 4 dage at ekspedere og i øvrigt koster 5000 kr.". Nævnet finder, at det er betænkeligt at lægge til grund, at dialogen mellem klageren og selskabet var afgørende årsag til, at klageren valgte ikke at anskaffe sig hastepas og indhente rejseruten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand