Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. september 2018 blev i sag nr. 92255:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. Han har i klage af 26/4 2018 anført:

> "Ved transit i [land 1] nåede jeg ikke fly nr. 2. [Flyselskabet] canceled min billet incl. returrejsen. Jeg har fået erstatning af LB til indhentning af rejseruten til slutdestinationen som LB mener var [land 2]. Jeg mener at min slutdestination var [Danmark] da min billet var en returbillet.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Dækning af hele rejsen frem til slutdestinationen [Danmark]..."

Selskabet har i indlæg af 17/5 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "S**agsfremstilling;**
> Vores medlem fløj fra [Danmark] over [Land 1] til [Land 2] med [flyselskab] den 22. januar 2018 med planlagt hjemrejse den 9. februar 2018.
>
> Den 25. januar 2018 kontaktede vores medlem os med oplysning om, at han var kommet for sent til sit fly under transit i [land 1]. Vores medlem forklarede, at han havde 3 timers transfertid i [land 1], og at han satte sig i god tid ved gaten og tjekkede på skærmen, at det var den korrekte gate. På et tidspunkt opdagede han, at han skulle flyve fra den modsatte ende af lufthavnen, hvor det tog 30 min. at nå hen, og han nåede ikke flyet videre til [land 2]. [Flyselskabet] oplyste herpå vores medlem, at hele billetten – inkl. hjemrejsebilletten – var annulleret pga. 'no-show'.
>
> Det fremgår af forsikringsbetingelserne for Rejseforsikring Verden, vilkår nr. RE- 7, som var de gældende vilkår på skadetidspunktet, pkt. 15.1, at:

'Forsikringen dækker udgifter til at indhente planlagt rejserute efter afrejse, hvis sikrede uforskyldt og uforudseeligt kommer for sent til fly, bus, skib eller tog'

Det er vores generelle opfattelse, at man som forsikringstager er forpligtet til at holde sig orienteret om eventuelle ændringer vedrørende sit fly og dets afgang, og det er også vores udgangspunkt, at forsinket fremmøde hverken er uforskyldt eller uforudseeligt, hvis forsinkelsen skyldes ændring af gatenummer umiddelbart op til afgang. I relation til den konkrete sag stod det dog ikke helt klart, hvornår flyets gate blev ændret, og vi valgte derfor at lade de ukendte omstændigheder komme vores medlem til gode, således at han kunne få dækket sine omkostninger til at indhente den planlagte rejserute.

Således erstattede vi vores medlems nye flybillet fra [land 1] til [land 2] (bilag A), … 1.009,95 kr., og ekstraudgifter til minibus/taxa fra [land 2] til [rejsedestinationen], i alt 550 kr.

Vurdering af sagen:
Vores medlem kom for sent til sit fly i [land 1]. Som følge heraf dækkede vi vores medlems udgifter til at indhente den planlagte rejserute, jf. vores vilkårs pkt. 15.1.

Vores medlem ønsker, at vi, udover den allerede udbetalte erstatning, erstatter ham et beløb svarende til den flybillet, han havde udgift til for at kunne komme hjem fra [land 2]. Dette har vi afvist med henvisning til, at der i relation til hjemrejsen hverken er tale om forsinket fremmøde eller en anden dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Aflysningen af vores medlems hjemrejse er sket som følge af flyselskabets … regler og betingelser. Regler og betingelser, som vores medlem i forbindelse med bestilling af rejsen hos selskabet … blev gjort opmærksom på, jf. teksten under 'betalingsmetode' på reservationsbekræftelsen (bilag B):

'Hvis du har købt en tur-retur billet og ikke bruger det udgående fly, anbefaler vi, at du kontakter os med det samme (mindst 48 timer før afgang), så kan vi foretage de nødvendige forespørgsler, da nogle flyselskaber forbeholder sig retten til at annullere hjemrejsen, hvis det udgående fly ikke er blevet brugt.'

Således burde vores medlem i øvrigt – som følge af denne tekst – have kontaktet rejsebureauet for at forhøre sig om muligheden for at bibeholde sin hjemrejsebillet trods 'no-show' på udrejsen."

Klageren har i indlæg af 18/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

"At henvende sig til et net-selskab som … når man er på rejse er komplet umuligt. De forsøger ofte at holde kunderne væk fra livet når rejsen er købt. Skulle det endelig lykkes at komme igennem og få et mail svar efter et par uger så henviser de til betingelserne som de enkelte flyselskaber har. Jeg har som det kan ses klaget direkte til flyselskabet …. Den sag tog også meget lang tid hvor jeg efter et par måneder fik en endelig afvisning med henvisning til deres betingelser..."

Selskabet har i indlæg af 29/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår, at vores medlem er af den opfattelse, at hans slutdestination er [Danmark], da han har købt en returbillet, og at det ikke står præciseret i forsikringsbetingelserne, at slutdestinationen kun er på udrejsen.

Det er korrekt, at vores vilkår hverken definerer eller nævner 'slutdestinationen'. Det skyldes, at slutdestinationen ikke er relevant for forsikringsdækningen ved forsinket fremmøde.

Som forklaret i vores brev af 17. maj 2018, dækker forsikringen ved forsinket fremmøde 'udgifter til at indhente planlagt rejserute'. I denne sammenhæng har slutdestinationen ingen betydning, og der er i vores betingelser ikke nogen dækning, der generelt holder medlemmet skadesløs for uforudsete udgifter i forbindelse med forsinket fremmøde."

Klageren har i brev af 11/2 2018 til flyselskabet bl.a. anført:

"Jeg er netop hjemkommet fra en rejse til [land 2] med jeres selskab.
Ved flyskift i [land 1] blev der skiftet gate nummer. Vi skulle til en ny gate i den anden ende af lufthavnen.
Vi ankom netop da gaten var blevet lukket. Flyet var endnu ikke afgået. Vi var ikke blevet udkaldt.
Ved henvendelse til [flyselskabets] Ticket office fik vi den meddelelse at vores billet var cancelled.
Dette gjaldt ikke kun rejsen til [land 2], men også hele hjemrejsen.
Vi var nødt til at købe en ny billet [land 1 – land 2] og en ny billet til vores hjemrejse 3 uger senere ...
Jeg finder det ganske uacceptabelt at man gør hele billetten ugyldig når vi var i transit."

Flyselskabet har i mail af 29/3 2018 til klageren hertil bl.a. anført:

"Our records show that your inbound flight … from [Danmark] to [Land 1] landed earlier than scheduled time and since you had not presented yourselves at the boarding gate of your connecting flight … on 23 January by the stipulated time therefore our staff were unable to accept you on the flight.
Please allow me to explain that all passengers are requested to be at the boarding gate no later than 45 minutes before departure and boarding gates will close 20 minutes before departure time.
I noted from your correspondence that flight … from [land 1] to [land 2] departure gate was changed.
Our report from our Airport Service Manager confirms that the boarding gate of above flight was assigned to gate number C7 and there was no change furthermore for this gate. Please allow me to explain that the airport plasma screens are updated with the information of the boarding gates. Passengers are requested to view the airport information screens.
Whilst we can understand the inconvenience you encountered, I must point out that the predicament you found yourselves in was not due to [flyselskabet].
It is of further concerned to learn of your disappointment when you had to purchase a new tickets and flown on the next flight … to [land 2] departure on the same day under booking reference ….
I review reservation under booking reference [oprindelig reservation], which shows that this booking was made/e-ticket was issued through your travel agency and in accordance with the applicable fare conditions accepted, the e-ticket is non-refundable and non-changeable at any time.

> Therefore our ticketing staff at [land 1] Airport explained to you that your booking cannot be amended.
> May I suggest you travel agency issuer of the ticket for further comments."

Selskabet har i indlæg af 13/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Det er vores opfattelse, på lige fod med [flyselskabet], at det er den rejsendes eget ansvar at holde øje med skærmene i transitområderne i timerne op til afgang. Skyldes et forsinket fremmøde til fly, at man ikke har holdt sig ajour med skærmene i transitområdet, er det udgangspunktet, at forsinkelsen hverken er uforskyldt eller uforudseelig, og således vil der ikke være tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.
>
> Uagtet at det kan diskuteres, om vores medlems forsinkede fremmøde i denne konkrete sag overhovedet var uforskyldt og uforudseeligt, har vi udbetalt erstatning i overensstemmelse med vores vilkår, idet vi har dækket vores medlems udgifter til at indhente den planlagte rejserute."

Af forsikringsbetingelserne RE-7 fremgår bl.a.:

> "**15. FORSINKET FREMMØDE**
>
> 1. Forsikringen dækker:
> Forsikringen dækker udgifter til at:
> a. indhente planlagt rejserute efter afrejse, hvis sikrede uforskyldt og uforudseeligt kommer for sent til fly, bus, skib eller tog
> b. indhente en fastlagt rejserute, hvis sikrede forsinkes ved flyskift til og fra samme lufthavn, når den officielle minimums transfertid, som luftfartsselskaberne bruger, er overholdt.
>
> Fører forsinkelsen til en forlængelse af den planlagte rejseperiode, forlænges rejseforsikringen tilsvarende.
> …
> 3. Erstatning:
> Forsikringen dækker sikredes rimelige og nødvendige ekstraudgifter* til transport, kost og ophold med højst 15.000 kr. pr. sikret."

Nævnet udtaler:

Klageren havde planlagt en rejse fra Danmark til land 2 med mellemlanding på både ud- og hjemrejsen i land 1. Han havde købt flybilletterne via en onlinesalgsportal og skulle foretage alle fire flyrejser med samme flyselskab. Klageren har anmeldt, at han på udrejsen på grund af sent gateskifte i lufthavnen i land 1 ikke nåede den planlagte flyafgang mod land 2. Selskabet har anerkendt forholdet som omfattet af forsikringens dækning for forsinket fremmøde. Sel-

skabet har ydet erstatning med udgiften til køb af en ny billet fra land 1 til land 2. Det er selskabets opfattelse, at selskabet herved har opfyldt sin erstatningspligt, idet rejseruten er indhentet ved klagerens ankomst til land 2.

Klageren kunne ikke benytte sine oprindelige billetter til hjemrejsen fra land 2 over land 1 til Danmark. Flyselskabet havde annulleret billetterne, da klageren ikke mødte frem til den oprindelige afgang fra land 1 til land 2 ("no show"). Det er klagerens opfattelse, at selskabets erstatningspligt skal udstrækkes, indtil klageren er retur i Danmark.

Det fremgår af reservationsbekræftelsen fra den online salgsportal, klageren havde købt billetten gennem, at "Hvis du har købt en tur-retur billet og ikke bruger det udgående fly, anbefaler vi, at du kontakter os med det samme (mindst 48 timer før afgang), så kan vi foretage de nødvendige forespørgsler, da nogle flyselskaber forbeholder sig retten til at annullere hjemrejsen, hvis det udgående fly ikke er blevet brugt.".

Klageren kontaktede ikke salgsportalen. Han henvendte sig i stedet til flyselskabets billetkontor i lufthavnen i land 1 og skrev efter hjemkomsten en klage til flyselskabet. Af flyselskabets svar til klageren fremgår bl.a.: "I review reservation under booking reference [oprindelig reservation], which shows that this booking was made/e-ticket was issued through your travel agency and in accordance with the applicable fare conditions accepted, the e-ticket is non-refundable and non-changeable at any time. Therefore our ticketing staff at [land 1] Airport explained to you that your booking cannot be amended."

Nævnet finder på baggrund af flyselskabets svar til klageren at måtte lægge til grund, at klageren ikke havde været berettiget til omkostningsfrit at benytte sin oprindelige returbillet.

Nævnet finder herefter, at den hændelse, som medførte, at klageren ikke kunne benytte sin oprindelige billet fra land 1 til land 2, også var årsag til, at han ikke kunne benytte sine oprindelige billetter fra land 2 til land 1 og videre fra land 1 til Danmark. På denne baggrund finder

nævnet, at selskabet ikke ved at yde dækning til en ny billet fra land 1 til land 2 har opfyldt sin erstatningsforpligtelse. Nævnet finder herefter, at selskabet skal erstatte klageren udgiften til køb af nye hjemrejsebilletter fra land 2 til Danmark i det omfang, at det samlede erstatningsbeløb ikke overstiger det angivne maksimum i forsikringsbetingelsernes punkt 15.3.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, LB Forsikring A/S, skal erstatte klageren udgiften til køb af nye hjemrejsebilletter fra land 2 til Danmark i det omfang, at det samlede erstatningsbeløb ikke overstiger det angivne maksimum i forsikringsbetingelsernes punkt 15.3. Beløbet forrentes i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels