# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juni 2019 blev i sag nr. 92455:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring.

I klageskema af 5/9 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført, at hun, da hendes fly den 26/5 2018 og igen den 27/5 2018 var blevet aflyst på grund af dårligt vejr, måtte indhente et forbindelsesfly i en anden by, der afgik den 27/5 2018 kl. 17.00, med helikopter, hvilket kostede 500 dollars. Klageren kræver, at selskabet dækker hendes udgift og har i denne forbindelse henvist til punkt 17.1 i forsikringsbetingelserne.

Selskabet har i brev af 2/10 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Klagers ønske**
> Klager ønsker selskabets accept af, at en ekstraordinær helikopterflyvning den 27. maj 2018 kan betragtes som lokal transport. Den ekstraordinære helikopterflyvning foregik den 27. maj 2018, og var som konsekvens af Klagers oprindelige flyafgang fra … til … i …, blev aflyst den 26. maj 2018.
>
> **Selskabets svar til klagen**
> Efter en revurdering af sagen medgiver Selskabet, at de gældende forsikringsbetingelser ikke indeholder en tydelig afgræsning af, hvad der kan indeholdes i" lokal transport", under dækningen for "Travel Delay".

Således har Klager tydeligvis tolket betingelsernes ordlyd som, at der ikke kun var dækning lokalt i … , men generelt inden for [lands] grænser, mens flyforsinkelsen pågik .
Som følge af Klagers fortolkning, er Selskabet indforstået med at anerkende erstatningsspørgsmålet og opgøre erstatningen i henhold til ordlyden af forsikringsbetingelserne§ 17.

I forlængelse heraf har Selskabet i dag sendt følgende brev til Klager (Bilag 1-Anerkendelse). Erstatningsopgørelsen vil ske så snart Klager har fremsendt den udbedte dokumentation fra Tara Air."

Af selskabets brev til klageren af 2/10 2018 fremgår blandt andet:

"We are writing further to your complaint to the Danish Insurance Complaints Board. Following a review of your case, we have decided to reassess your request for compensation.
In order for us to be able to do so, we kindly ask you to submit the following supporting documentation:
- Documenation that confirms that you have already applied for compensation from Tara Air and, if so, a specification of the compensation granted by the airline (cf..§ 17.2).
- Documentation to confirm or deconfirm whether Tara Air has offered a replacement seat on a later flight from … to …, and whether or not you have accepted such an offer from the airline (cf.. § 17.3).
Given that the reported claim amount is USD 500, we kindly draw your attention to the list of benefits according to which the maximum benefit in connection with travel delay is USD 100 per day for a maximum of 5 days, from which a policy excess of USD 100 will be deducted (page 6). Hence, as your were delayed from 26.05.2018-27.05.2018 equalling two days, the maximum payable amount will be USD 100 when the policy excess has been applied.
We will revert to you as soon as we have received the requested documentation, and have had the opportunity to calculate your reimbursement."

Klageren har i mail af 15/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"The company has paid me only 20 per cent of the amount I claimed (ie 100 USD). I spent 500 USD on a helicopter seat after my twin engine flight was cancelled due to bad weather (all docs provided). However, the insurance company is unwilling to understand that in mountainous regions with NO road or other means of transport, helicopter evacuation is THE only exit. Or I would have missed my connecting flights. So, I am not satisfied with their response or partial reimbursement, but I am FED up of trying to convince a company offering adventure tourism insurance, what adventure really means.

Selskabet har i brev af 8/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"**Opgørelse af kravet:**
Den 2.10.2018 sendte Selskabet et e-mail svar til klager, hvori Selskabet anerkendte hændelsen som dækningsberettiget under Section 17– Travel Delay (*Bilag1 – Anerkendelse dateret 2.10.2018 …*).
Med reference til forsikredes dokumentationskrav, jf. Section 17 bad Selskabet Klager indsende dokumentation for
• om hun havde søgt og modtaget kompensation fra Tara Air

• om Tara Air havde tilbudt hende en plads på en senere erstatningsflyvning, og i givet fald,
• om hun havde accepteret eller afslået et sådan tilbud fra Tara Air.
Til trods for, at Selskabet ikke havde modtaget den udbedte Tara Air-dokumentation, valgte det den 5.2.2019 at opgøre kravet og overføre USD 100 til Klagers bankkonto. Erstatningsbeløbet blev opgjort jf. List of Benefits, der fremgår af forsikringsbetingelsernes side 5:

På baggrund af Klagers oplysninger i skadeanmeldelsen, har Selskabet ved opgørelse af kravet lagt 2 dages Flight Delay til grund, hvilket, omsat til den maximale daglige kompensation, berettiger til USD 200, hvorfra der er trukket et selvrisikobeløb på USD100.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Travel delay | USD 500/EUR 350<br>(USD 100/EUR 70 per day) | USD 1,000/EUR 700<br>(USD 200/EUR140per day) | USD100<br>EUR 70 |

**Konklusion:**
Det følger af forsikringsaftalen, at ethvert erstatningskrav skal vurderes i forhold de gældende forsikringsbetingelser. Uden hensyn til varigheden af hendes forsinkelse på transport fra … til …, har klager i ankeskemaet stillet krav om udbetaling af USD 500, svarende til den øvre maksimale dækningssum for Flight Delay.
Selskabet gør i den forbindelse opmærksom på ordlyden af forsikringsbetingelserne Section 17.3 g) hvoraf fremgår, at forsikringen ikke udbetaler erstatning, der overstiger det daglige maksimale dækningsbeløb.

17.3: We will not pay if:

a. **you** can **claim your** additional accommodation, meals or expenses for local transportation from someone else;
b. there was knowledge of circumstances likely to result in a travel delay before the **issue date** of the **insurance** and/or at the time of booking or purchasing tickets ;
c. **you** cannot provide **your** receipts;
d. **you** cannot provide written confirmation of the delay from the carrier;
e. **you** decline an alternative service by **your** transportation provider;
f. if it is due to a change in travel plans, change of mind or disinclination to travel;
g. **your** expenses are not considered reasonable or are above the daily sub-limit shown on the List of Benefits.

Idet Klagers forsinkelse i … varede under 48 timer er det Selskabets vurdering, at det allerede har kompenseret klager inden for forsikringsaftalen, herunder specifikt Section 17 og underliggende List of Benefits.
Med baggrund i ovenstående redegørelse finder Selskabet ikke belæg for yderligere udbetaling.

Af policen fremgår, at klageren har tegnet "standard plan".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## LIST OF BENEFITS

The List of Benefits below provides a summary of the cover only and the **insurance** limits per person. This List of Benefits forms part of the **Policy Conditions**.

**Excess:** the amount which **you** are required to pay per person for each **claim** arising from any one **event** (please see glossary for an example of how the excess is applied)

4. 92455

| Benefits and limits of Insurance | World Nomads Standard Plan (USD) | World Nomads Explorer Plan (USD) | Excess per person per event (USD) |
|---|---|---|---|
| ... | | | |
| Travel delay | USD 500 (USD 100 per day) | USD 1,000 (USD 200 per day) | USD100 |
| Missed flight connection | Not Included | USD 1,000 | USD 100 |

...

## SECTION 17 TRAVEL DELAY

17.1: **We** will pay for documented, necessary and reasonable additional expenses for local transportation, meals and hotel accommodation (overnight stay) according to the List of Benefits where:

a. **your** pre-booked transportation is delayed for more than three (3) hours past its scheduled departure; or
b. **your** pre-booked transportation is cancelled or overbooked.

17.2: It is a condition that the means of transportation has been booked and paid for at least three days (72 hours) before departure. The travel delay must be unforeseeable and through no fault of your own.

**You** must claim a refund or compensation from the transportation provider prior to submitting the **claim** to **us**.

**Nævnet udtaler:**

Det fremgår af sagen, at klageren, da hendes fly den 26/5 2018 og igen den 27/5 2018 blev aflyst på grund af dårligt vejr, måtte indhente et forbindelsesfly, der afgik den 27/5 2018 kl. 17.00, med helikopter, hvilket kostede 500 dollars. Klageren kræver, at selskabet dækker hendes udgift, og har i denne forbindelse henvist til punkt 17.1 i forsikringsbetingelserne.

Selskabet har over for nævnet anerkendt, at klageren er berettiget til dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 17 om "travel delay" og har på denne baggrund udbetalt 100 dollars til klageren. Selskabet har herved anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der maksimalt ydes 100 dollars om dagen i erstatning, at det har beregnet erstatning for den 26/5 og 27/5 2018, og at selviriskoen udgør 100 dollars.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere selskabets erstatningsopgørelse, der ses at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelser om maksimumdækning og selvrisiko under dækningen for "travel delay".

5. 92455

Nævnet bemærker, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at dækningen for "missed flight connection" ikke er omfattet af klagerens forsikring, da hun har tegnet den med dækningen "standard plan".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Svend Bjerg Hansen