Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. januar 2019 blev i sag nr. 92973:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring.

I klageskema af 12/10 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg har søgt om forsikring for transportforsinkelse for mine børn og mig pga aflyst rejse til [udenlandsk by1]. Flyafgangen blev aflyst pga tekniske problemer. Jeg har søgt om forsikring for alle de planlagte rejsedage (4 dage). Forsikringsselskabet erkender, at skaden er dækningsberrettiget, men ønsker kun at forsikre mig for 2 døgn for 4 personer. De 2 døgn begrundes med, at jeg 'afviste' tilbud om en alternativ rejsedag dagen efter planlagt afrejse. Da jeg anmeldte skaden til forsikringsselskabet, nævnte jeg ganske rigtigt, at jeg havde haft en dialog med flyselskabet omkring en teoretisk mulig alternativ afgang 1.5 døgn efter planlagt afrejse. Jeg gjorde det dog også klart for selskabet, at den nævnte alternative afgang var praktisk umulig at gennemføre - og flyselskabet var iøvrigt enig deri, og besluttede derfor også, at kompensere mig for hele flyrejsen. Der var derfor ikke tale om et reelt tilbud om alternativ afrejse. Jeg har i vedhæftede begrundet ovenstående i detaljer. Forsikringsselskabet fastholder dog, at de kun vil dække for 2 døgns forsinkelse.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker at blive forsikret for alle 4 rejsedøgn, altså 1100 kr i 4 dage for 4 personer = 17.600 - da jeg ikke modtog et praktisk realiserbart tilbud om alternativ rejse."

Selskabet har den 29/10 2018 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Forsikringstageren klager over vores erstatningsopgørelse i anledning af en rejse til [europæisk by1], hvor flyafgangen blev aflyst. Vi har ydet erstatning svarende til to døgns forsinkelse. Forsikringstageren mener, at hun er berettiget til dækning for fire døgns forsinkelse.
>
> **Sagens faktiske omstændigheder**

Forsikringstageren anmeldte den 9. juli 2018 telefonisk, at hun skulle have rejst til [europæisk by1] med sine tre børn dagen forinden, men at hendes fly var forsinket. Vi aftalte, at hun skulle udfylde og indsende en skriftlig skadeanmeldelse.

Den 23. august 2018 ringede forsikringstageren til os og spurgte til, hvordan hun skulle forholde sig grundet sagsbehandlingstid hos flyselskabet. Hun oplyste, at hun af flyselskabet var blevet tilbudt en ny afgang 1,5 døgn efter den aflyste, men at hun valgte at takke nej, da de i så fald skulle over [europæisk by2], og ikke ville have nok tid i [europæisk by1]. Skadebehandleren oplyste, at erstatningen var på 1.100 kr. pr. person pr. døgn, og da forsikringstageren og familien kunne være taget afsted 1,5 døgn efter, kunne der højest blive tale om dækning for to døgn pr. person.

Den 7. oktober 2018 fremsendte forsikringstageren den skriftlige skadeanmeldelse, og dagen efter fremsendte hun dokumentation for flyaflysningen (begge dele er vedlagt klagen til ankenævnet).

Den 9. oktober 2018 opgjorde vi erstatningen til 8.800 kr. (1.100 kr. pr. dag x 2 døgn x 4 personer). Forsikringstageren ringede samme dag og spurgte til erstatningsopgørelsen, som vi forklarede i e-mail af samme dato. Forsikringstageren ringede senere samme dag og gav udtryk for at være meget utilfreds med erstatningsopgørelsen, da hun mente, at hun blev straffet for at være ærlig omkring muligheden for den senere flyafgang. Hun klagede endvidere over erstatningsopgørelsen i e-mail af samme dato.

Ved e-mail af 12. oktober 2018 fastholdt vi vores afgørelse. Vi anførte, at forsikringstagerens beskrivelse af forløbet var læst flere gange og holdt op imod forsikringsbetingelserne, og at der desværre ikke var grundlag for dækning. Vi orienterede også om mulighederne for at søge erstatning hos flyselskabet.

Efter yderligere e-mailkorrespondance den 12. oktober 2018 er sagen indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen
Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse. I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 10.21 ydes der erstatning, hvis sikredes planlagte ankomsttidspunkt enten til feriestedet eller til Danmark er forsinket mere end seks timer, bl.a. hvis forsinkelsen skyldes tekniske årsager. Erstatningen ydes med 1.100 kr. pr. påbegyndt døgn, dog maks. 4.644 kr. pr. person.

Forsikringstageren skulle være rejst med sin familie søndag den 8. juli 2018 kl. 18.20. Flyafgangen blev aflyst, og ifølge forsikringstagerens e-mail af 10. oktober 2018 blev familien tilbudt en flyafgang sent på eftermiddagen den 9. juli 2018, det vil sige lidt mindre end et døgn senere. Rejsen skulle dog gå over [europæisk by2].

Den alternative flyafgang ville bevirke, at forsikringstageren og familien først ville ankomme til [europæisk by1] omkring midnat den 9. juli i stedet for om aftenen den 8. juli.
Forsikringstageren ønskede ikke at gennemføre rejsen, da den alternative flyafgang bevirkede, at der ikke var så lang tid i [europæisk by1] som oprindeligt forudsat (ca. 2,5 døgn i stedet for ca. 3,5 døgn).

Dette har vi forståelse for. Vi har imidlertid ydet erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes dækning for transportforsinkelse, og hændelsesforløbet er ikke omfattet af andre dækninger på forsikringen. Der kan kun ydes dækning for den tid, afrejsen var forsinket, det vil sige indtil det tidspunkt, hvor forsikringstageren og hendes familie kunne have nået rejsemålet.

Vi kan derfor ikke udbetale yderligere erstatning, hvorfor vi må fastholde vores afgørelse."

Af klagers e-mail af 10/10 2018 til selskabet fremgår bl.a.:

"Mine børn og jeg mødte i lufthavnen søndag den 8. juli kl. 15:30. Vi blev først fortalt, at flyet var forsinket, og efter adskillige yderligere forsinkelser, meldte [flyselskab] endelig kl. ca. 22, at flyet var aflyst pga. tekniske problemer. Vi forlod lufthavnen kort før midnat med instruks om at kontakte et servicenummer ved [flyselskab] for den videre koordinering. Det lykkedes mig først at komme igennem til [flyselskab] kl. 03:00 tidlig mandag morgen den 9. juli. Det er korrekt, at jeg her blev forelagt en potentiel alternativ rejse. Jeg blev dog ret hurtig enig med repræsentanten fra [flyselskab] om, at tilbuddet om erstatningsrejse ikke var realiserbar i praksis. Den foreslåede rejse ville starte sen eftermiddag den 9. juli med afrejse fra [dansk lufthavn] mod [europæisk by2]. Efter et længere ophold i [europæisk by2], skulle vi flyve til [europæisk by1] med ankomst omkring midnat. Herfra skulle vi finde transport til hotel, og kunne forvente ankomst til hotel sent om natten eller tidlig tirsdag morgen den 9. juli."

Af anmeldelsen af 7/10 2018 fremgår det bl.a.:

"**Oplysninger om skaden/sygdommen**
Ved ankomst til lufthavn den 8/7 kl. 17 blev vi informeret om, at flyet var forsinket. Efter flere yderligere forsinkelser, meddelte [flyselskab] kl. 22.00, at flyet var helt aflyst. Det var ikke muligt for [flyselskab] at ombooke os til andet fly efterfølgende dage, da selskabet var overbooket på alle afgange. Planlagte hjemrejse var allerede den 12/7.

Erstatningskrav
4 x erstatningsdøgn for 4 rejsende (3 børn og mig selv)"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**10.13 Erstatningsrejse**
10.13.1
Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede:
- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af rejseperioden Vedrørende eksisterende sygdom/tilskadekomst, se pkt. 10.7 og 10.8.
- hjemtransporteres i første halvdel af rejseperioden i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination
- har foretaget rejseafbrydelse jf. punkt 10.12 i første halvdel af rejseperioden, og ikke har anvendt mulighederne for at genoptage rejsen
- er blevet evakueret jf. punkt 10.16. Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsrejse.
…
10.14 Erstatningsdøgn
10.14.1

Er sikrede ikke berettiget til erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i punkt 10.13, dækkes antallet af ødelagte rejsedøgn hvis sikrede:
- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse
- bliver lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
- efter den lokalt autoriserede læges ordination ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.
- hjemtransporteres i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination
- har foretaget rejseafbrydelse jf. punkt 10.12
- er blevet evakueret jf. punkt 10.16. Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsdøgn.

10.21 Transportforsinkelse
10.21.1
Dækningen yder erstatning, hvis sikredes planlagte ankomsttidspunkt enten til feriestedet eller til Danmark er forsinket mere end 6 timer. Det er en betingelse for dækning, at - rejsearrangøren har fastlagt tidspunkterne mindst 24 timer før ud- respektive hjemrejse skal påbegyndes - forsinkelsen skyldes klimatiske forhold eller mekaniske (herunder tekniske) årsager.
10.21.2
Erstatningen ydes med 1.100 kr. pr. påbegyndt døgn, dog max. 4.644 kr. (2018) pr. sikret person.
10.21.3
Ved krav om erstatning indsendes rejsebevis og dokumentation fra transportselskabet for årsagen til forsinkelsen til Privatsikring."

Nævnet udtaler:

Klageren havde bestilt til rejse for sig selv og sine 3 børn med afrejse den 8/7 2018 og hjemkomst den 12/7 2018. På afrejsedagen blev flyet aflyst på grund af tekniske problemer, og klageren måtte derfor aflyse rejsen. Klageren er blevet fuldt ud kompenseret for flybilletterne af flyselskabet. Hun klager over, at selskabet har afvist at udbetale kompensation for forsinkelse for mere end 2 dage.

Selskabet har udbetalt 8.800 kr. svarende til 1.100 kr. pr. person pr. døgn i 2 døgn. Selskabet har anført, at klageren af flyselskabet blev tilbudt plads på et fly den 9/7 2018 fra en anden dansk lufthavn med mellemlanding i udlandet, hvilket klageren afslog. Hvis klageren havde taget imod dette tilbud, så ville hun være ankommet til feriedestinationen 1,5 døgn senere end planlagt. Selskabet har på denne baggrund fastholdt, at klageren er berettiget til kompensation for transportforsinkelse for 2 dage.

5. 92973

Efter en gennemgang af sagen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har udbetalt kompensation for 2 dage under henvisning til, at klageren fik tilbudt en ny afgang med ankomst ca. 1,5 døgn efter den planlagte ankomst.

Det kan ikke føre til andet resultat, at klageren ikke ønskede at benytte sig af tilbuddet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand