Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2019 blev i sag nr. 93155:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en rejseforsikring. I klageskema af 27/11 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> …
> Sagens kærne er, at vi har bestilt en rejse til [by1] ved en rejsearrangør, som indlægger en transfer i [lufthavn1], hvor det viser sig, at transferproceduren er langt mere tidskrævende end forventet fra vor side, idet den omfatter intern transport med tog, ny paskontrol og security-tjek. Gennem mange rejser over mange år, har vi været fortrolige med transfer uden nævnte procedurer og havde således ikke forventet så stort et tidsforbrug til dette.
>
> Codan henviser til at forsinkelsen er vor egen skyld, medens vi henviser til at forsikringen iht. § 19.1 dækker, hvis man uforskyldt og uforudsigeligt kommer for sent til en rejse arrangeret af en rejsearrangør.
>
> Det må være rejsearrangørens ansvar, at kende en lufthavns procedurer inden han udsteder flybilletter.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Dækning af dokumenterede ekstraudgifter, som anført i policen."

Selskabet har den 19/12 2018 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vi har modtaget ankenævnsklagen fra [klageren] (herefter klager), der via sit [kreditkort] har rejseforsikring i Codan.
> Han klager over, at vi har afvist at yde forsikringsdækning i anledning af forsinket fremmøde til en flyrejse fra [lufthavn1] ([by2]) til [by1].

Vi har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen alene dækker, når forsikrede uforskyldt og uforudsigeligt kommer for sent til transportmidlet. Dette er efter vores opfattelse ikke tilfældet, da årsagen til at klager og hans [familiemedlem] kommer for sent til flyet til [by1] er, at de har indlagt for lidt tid i [lufthavn1].

Sagens faktiske omstændigheder
Klager anmeldte ved e-mail af 16. september 2018 til os, at han og hans [familiemedlem] ikke havde nået deres fly fra [lufthavn1] til [by1] den 10. september 2018 grundet for lidt transfertid. De havde derfor rejst med tog til [lufthavn2] og var derfra fløjet til [by1]. De ønskede dækning for deres udgifter til togturen, den alternative flyvning til [by1] og forfriskning og aftensmad i lufthavnen. Endvidere ønskede de dækning i anledning af, at klagers [familiemedlem] havde mistet sin jakke (formentlig i sikkerhedskontrollen) grundet hastværk i forsøget på at nå den oprindeligt planlagt flyvning samt erstatning for en mistet dag i [by1] grundet den senere ankomst med flyet fra [lufthavn2].

Det fremgik af e-mailen, at klageren og hans [familiemedlem] havde købt flybilletterne fra Ryanair via hjemmesiden … . Det fremgik endvidere, at Ryanair kundeservice havde oplyst, at én time til transfer var alt for lidt, og at der krævedes to timer.

E-mailen af 16. september 2018 og skadeanmeldelsen er vedlagt klagen til ankenævnet. Klager vedhæftede endvidere en række bilag, som vi vedlægger som bilag A-H.

Ifølge flybilletten, jf. bilag A, er det 1 time og 10 minutter mellem, at flyet fra [dansk lufthavn] skulle lande i [lufthavn1], til flyet fra [lufthavn1] til [by1] skulle lette.

Ved e-mail af 9. oktober 2018 afviste vi at yde dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækkede i en situation som denne, hvor forsikrede havde planlagt for lidt transfertid. Vi oplyste, at forsikringen heller ikke dækkede den mistede feriedag eller jakken, som i hast blev glemt.

Klageren klagede den 12. oktober 2018 over afgørelsen, som vi fastholdt ved e-mail af 12. november 2018. Efter endnu en klage over afgørelsen, som på ny blev fastholdt, 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.
…
Klager har bestilt sine flybilletter via [virksomheds hjemmeside], der er en [land] baseret hjemmeside. På hjemmesiden kan man indtaste den ønskede destination og dato, og hjemmesiden laver herefter en søgning blandt en lang række flyselskaber med forslag til flyvninger, der matcher ønskerne. Alle disse forslag bliver rangeret efter pris (billigste først), og det er så muligt for brugeren at vælge den/de flyafgange, vedkommende foretrækker.

Hjemmesiden minder således meget om lignende hjemmesider med søgemaskiner såsom [hjemmeside]. Det må således understreges, at [virksomhed] ikke er en rejsearrangør, der kan sidestilles med [rejsebureau] eller [rejsebureau] som anført i klagers e-mail af 12. november 2018 til os. [Virksomhed] stiller derimod en søgemaskine til rådighed, og det er således brugeren, der ud fra de mange flyruter, som hjemmesidens søgemaskine finder, selv vælger hvilken flyrejse, vedkom-

mende ønsker. Det fremgår i den forbindelse tydeligt, om der er mellemlandinger, og i givet fald hvor lang mellemlandingen er.

Af [virksomheds] 'Vilkår og Betingelser' på hjemmesiden, jf. bilag K, fremgår bl.a., at brugeren køber flybilletter og indgår lufttransportaftaler direkte med flyselskaberne (§ 2), og at [virksomhed] er involveret i brugerens køb af flybillet i henhold til Vilkår og Betingelser, § 14 - § 17, men at [virksomhed] ikke er part i aftalen (§ 3). Af § 17 fremgår:

'*[Virksomhed] opfordrer Brugeren til følgende:*
…
6. At ankomme til lufthavnen tidligt nok til at nå igennem den nødvendige sikkerhedskontrol, paskontrol og evt. drop-off af registreret bagage.
…
9. At tage i betragtning ved rejseplanlægningen, at det kunne blive nødvendigt at gå gennem sikkerhedskontrol igen under mellemlandingerne, ligesom det kunne blive nødvendigt at få udleveret sin bagage og tjekke den ind igen
10. At være opmærksom, at det kan være nødvendigt at have god tid mellem ankomst og afgang ved mellemlandinger i visse lufthavne grundet deres størrelse, hvilket betyder, at Brugeren bør undersøge sådanne forhold i forvejen'.

[Lufthavn1] er en meget stor lufthavn, og lufthavnen anbefaler på sin hjemmeside som en generel anbefaling, at rejsende skal være tjekket ind og være parat til at gå gennem sikkerhedstjek mindst to timer før, flyet er planlagt til at lette. Vi henviser til udskrift fra [lufthavn1's] hjemmeside vedlagt som bilag L.

Endvidere angiver Ryanair, som er det flyselskab, klager og hans [familiemedlem] rejste med, på deres hjemmeside, at 150 minutter er minimum, som er krævet til en 'connecting flight', jf. bilag M.

På baggrund af ovenstående er det vores opfattelse, at det har været klagers og [familiemedlemmets] eget ansvar at indlægge tilstrækkelig tid til transfer, hvilket ikke er sket. Således har der alene været planlagt 1 time og 10 minutter mellem det første fly landede til det næste fly lettede, hvilket er helt utilstrækkeligt i lufthavn1 (særligt når parret har skullet med tog fra en terminal til en anden og tjekke bagage ind igen i forbindelse med den anden flyvning). Dette fremgår både af [lufthavn1's] og Ryanairs hjemmeside og er også bekræftet af Ryanair over for klager. Vi mener ikke, at en rejsende ud fra en søgemaskine på en hjemmeside, der fremsøger en liste over potentielle rejsemuligheder, kan fralægge sig ansvaret for selv at sikre sig, at der er forsvarligt med tid til transfer, hvilket nemt vil kunne afklares på pågældende lufthavns eller flyselskabs hjemmeside. At en rejsende selv skal tage højde herfor fremgår også af [virksomhed] vilkår.

Vi må således fastholde vores afgørelse i relation til dækningen for forsinket fremmøde."

Klageren har den 5/1 2019 bl.a. anført:

"Jeg tillader mig at citere fra nedenstående brev af 12. november til Codan. Denne holdning og konklusion er der ikke ændret på fra vor side, selv efter de mange nye bilag fra Codan.
'Kære …

Jeg læser afvisningen således, at I fortsat henviser til § 19.2, og hvor jeg fortsat er af den opfattelse, at § 19.1 omhandler den aktuelle situation. En uforskyldt hændelse under en rejse med en rejsearrangør – altså ikke på grund af egen skyld, som I anfører. Når man bestiller ved en rejsearrangør – om det så var [rejsebureau] eller [rejsebureau] – må man forvente, at arrangøren kender de lufthavne man skal passere, og dermed indretter bookingerne således, at lufthavns/flyselskabskonditionerne er opfyldt. Vi kendte ikke [lufthavn1] på forhånd, og kunne derfor ikke vurdere om transfertiden var tilstrækkelig. Det var den helt sikkert, hvis det havde været [dansk lufthavn], som vi kender godt.'

Til supplering af ovenstående omkring [lufthavn1] og [dansk lufthavn] vil jeg oplyse, at jeg i mit professionelle liv har foretaget snesevis af såvel lange som kortere udenlandsrejser, bl.a. til … i sydlige …, … i … og … i … samt rundrejser i Europa med 3-5 mellemlandinger. Når vi bestilte en sådan rejse ved en billetudsteder, var vi overbevist om, at rejserne hang sammen, og at det ikke var nødvendigt at lave dybere, selvstændig research på, om der var tilstrækkelig transittid i den enkelte transitlufthavn.

Denne transit skete typisk i et transitområde, idet man jo var kontrolleret i afrejselufthavnen, hvorfor der ikke skulle påregnes tid til nye pas- og sikkerhedscheck, men blot gå til en ny Gate.

Som et analogt eksempel til [by1] rejsen, kan oplyses, at vi i september 2017 deltog i en rejse fra [dansk lufthavn] til … og retur via … lufthavn. På hjemrejsen var der også kun 1 times transfertid, men alligevel kom vi med flyet hjem til [dansk lufthavn]. Billetterne var udstedt af [rejsebureau]. Så når Codan påstår, at vi har planlagt for lidt transfertid, må vi igen afvise dette. Når det kan lade sig gøre i en af Europas allerstørste lufthavne i … , kunne vi ikke forudse, at det ikke kan lade sig gøre i [lufthavn1], når billetudstederen har planlagt det på vegne af den rejsende.

Ryanair anvender typisk mindre, alternative (billigere) lufthavne, når det er tæt på en storby. Derfor opfattede vi helt klart [lufthavn1] som en sådan mindre lufthavn med stor Ryanair tilstedeværelse, hvor Ryanair kan håndtere deres kunder på en hurtig og effektiv måde.
Fx som hvis det var i [dansk lufthavn], hvor alle gates ligger inden for en afstand af 100-200 m.

Vi købte rejsen til [by1] ved en sådan lignende billetudsteder, hvilket bevises ved at booking ref. var en intern 5 cifret kode, som intet havde med Ryanairs koder at gøre. BILAG C bekræfter betaling til [virksomhed] og ikke Ryanair. At transitten i [lufthavn1] indebar ny pas- og sikkerhedskontrol med hundredvis af rejsende i kø, var ikke til at forudse eller forventeligt, og fremgår heller ikke direkte af alle de fremsendte dokumenter fra Codan. Mange af instrukserne omhandler check-in frister på 2 timer, når man ankommer til den første lufthavn for at påbegynde en rejse. Denne regel er vi fuldt bevidst om, og var også overholdt i [dansk lufthavn]. Vi var i god tro.

På forespørgsel d. 5 august inden afrejsen, skrev [virksomhed] i den forbindelse: “We are responsible for any modifications done to your booking.

That is why we use our corporate e-mail address in order to access your booking on Ryanair.
That is why you cannot access it. Best regards, … Air Support'

Denne besked siger også implicit, at [virksomhed] er ansvarlig for rejsens sammensætning og afvikling.

Og nok så vigtigt: [virksomhed] anerkender på et tidspunkt deres erstatningsansvar og udbeder sig alle bilag tilsendt. Dette fortryder de desværre igen under henvisning til, at 1 time transittid er tilstrækkelig i [lufthavn1]. Dette gentages et utal af gange i de 2 måneder, jeg kørte klagesag mod dem, og er fremhævet i 3.11 (BILAG E)

Derudover løber [virksomhed] fra deres 'Transfer forsikring' (BILAG G)

Når den ansvarlige arrangør således fastholder dette, ville en tidligere henvendelse om det, have givet samme svar. Denne 1 times frist gentages på side 22 i det 24 sider lange [virksomhed] BILAG K, som Codan henviser til.

Når Codan i BILAG J viser en søgning på en lignende rejse i januar/februar, er jeg ikke helt med på, hvad formålet/beviset skal være et udtryk for. Dog synes det at vise, at [virksomhed] har fået tilrettet deres IT-sysyem, så de ikke længere arrangerer rejser til [by1] med 1 times transfertid i [lufthavn1]. Denne fejl påpegede jeg netop over for den i vor lange korrespondance, hvor de henviste til deres IT-systemers opbygning.

Ovenstående understreger endnu engang, at vi helt fra starten har placeret ansvaret og skylden for forløbet hos [virksomhed]. Dette blev ligeledes underbygget af Ryanairs kundeservice i [lufthavn1], som klart og tydeligt meddelte [virksomhed] i en telefonsamtale, at det var [virksomheds] ansvar at sørge for, at vi kunne komme videre til [by1] på [virksomheds] regning. Det ansvar løb de desværre fra, så vi selv måtte arrangere nye billetter m.m.

I vor anmeldelse til Codan fremhæver vi også dette, ved at foreslå Codan at gøre regres mod [virksomhed], når vi ikke selv kunne lykkes med det.

Konklusion: Det er ikke rimeligt, at Codan forsøger at placere skylden på os, når såvel [virksomhed] som Ryanair på intet tidspunkt har sagt, at det var selvforskyldt.

Vi fastholder derfor, at § 19.1, som skal dække ved en uforskyldt hændelse med en rejsearrangør, må være aktuel i denne sag.

Når skadeforvolderen løber fra uheldet, må ens egen 'kaskoforsikring' træde til med erstatning."

Selskabet har den 22/1 2019 bl.a. anført:

"Klageren anfører, at han ikke er helt med på, hvad bilag J skal være udtryk for. Vi har vedlagt et screenshot fra [virksomheds] hjemmeside med eksempel på en søgning med det formål at give ankenævnet et indtryk af [virksomheds] ydelse. Dette for at illustrere, at [virksomhed] efter vores opfattelse ikke kan sammenlignes med et rejsebureau såsom [rejsebureau] eller [rejsebureau], der planlægger og sammensætter en rejse for sine kunder. Som anført i vores tidligere indlæg til ankenævnet stiller [virksomhed] en søgemaskine til rådighed, der søger efter potentielle flyafgange for en lang række flyselskaber, hvorefter kunden så selv kan vælge de flyafgange, vedkommende ønsker. Hjemmesiden ligner således til forveksling andre søgemaskiner som [hjemmeside] og [hjemmeside].

Klageren gør også gældende, at Ryanair typisk anvender mindre lufthavne, hvorfor han og [familiemedlemmet] opfattede [lufthavn1] som en sådan mindre lufthavn. Vi har forståelse for, at kla-

geren og [familiemedlemmet] var overrasket over, at [lufthavn1] er en ganske stor lufthavn, som det tager tid at bevæge sig rundt i. Vi mener dog, at det er den rejsendes eget ansvar at gøre sig bekendt med den lufthavn, de skal rejse via. Der er trods alt tale om en international lufthavn i et europæisk land. Sådanne oplysninger kan nemt findes via en simpel googlesøgning.

Videre anfører klageren, at det ikke var til at forudse, at transitten i [lufthavn1] indebar ny pas- og sikkerhedskontrol med mange hundrede mennesker. Hertil skal vi anføre, at det er forventeligt, at der er sådanne kontroller, når man rejser ind/ud af Schengenområdet.

Vi må fastholde, at klageren og hans [familiemedlem] ikke har indlagt tilstrækkelig tid i [lufthavn1]. En transfertid på 1 time og 10 minutter fra første fly lander, til næste letter, er helt utilstrækkelig, hvilket også fremgår af lufthavnen og flyselskabets hjemmeside. Dette gælder ikke mindst, når billetterne er købt via et lavprisselskab som Ryanair, der ikke står for at fremsende bagagen til slutdestinationen, hvorfor bagagen skulle hentes i [lufthavn1] og tjekkes ind på ny."

Til dette har klageren den 30/1 2019 bl.a. anført:

"Ad afsnit 1 i brevet: Vi afviser, at [virksomhed] ikke skulle planlægge og sammensætte rejser. At [virksomhed] hjemmeside til forveksling ligner fx [hjemmeside] m.fl. er heller ikke noget gyldigt argument for dette.

På vedhæftet fil '[rejseformidler] Aftaleparter' understreger [rejseformidler], at de kun er formidler og ikke er Aftalepart ved salg af flybilletter, Flyselskaberne er ved [rejseformidler] ansvarlig for rejsens gennemførelse, hvorfor alle reklamationer skal fremsættes til dem. Tilsvarende gælder [hjemmeside] og andre lignende søgemaskiner, hvor man blot viderestilles til et flyselskab.

I vort tilfælde er [virksomhed] = Aftalepart, hvilket dokumenteres bl.a. i vedhæftede fil '[virksomhed] 1. Bekræftelse' samt ved at betaling er sket til [virksomhed] til et internt bookingnr. [virksomhed] har ikke på noget tidspunkt henvist os til at klage til Ryanair, hvorimod Ryanair netop henviste til, at [virksomhed] var ansvarlig for rejsens gennemførelse. Disse 2 parter erkender derfor helt tydeligt, hvem der er aftalepart. Vi ønskede blot at komme til [by1] hurtigst og billigst. Det ønske tilbød [virksomhed] at opfylde uden at vi specifikt havde bestilt en bestemt rute eller transferlufthavn.

Når [virksomhed] således er Aftalepart, må de efter vor klare opfattelse også være en rejsearrangør, og dermed falde ind under Codans § 19.1, som dækker ved en uforskyldt hændelse under en rejse med en rejsearrangør.

Ad afsnit 2: Det har vi tidligere tilbagevist, og henvist til at være Aftalepartens opgave. I vedhæftede fil '[rejseformidler] [by1] via …' finde mange eksempler på transfertider på 45-50 min. i en endnu større lufthavn end [lufthavn1].
Ad afsnit 3: Atter op til Aftaleparten.
Ad afsnit 4: Det var ikke os, der ikke indlagde tilstrækkelig tid, men aftaleparten, som endda fastholder, at der var tilstrækkelig tid. Vi var som før sagt i god tro.
Sluttelig må man undres over, at vort eget forsikringsselskab bruger så mange ressourcer og endda ukorrekte argumenter på at afvise en efter vor opfattelse saglig skadesanmeldelse, der falder ind under en tydelig beskrevet situation i § 19.1. Det tangerer et tilfælde, hvor man uforvarende

> har fået en skade på sin bil, og hvor man afviser at lade kaskoforsikringen dække med den begrundelse, at man skulle have set sig noget bedre for."

Hertil har selskabet den 4/2 2019 bl.a. anført:

> "I relation til klagerens bemærkninger vedrørende aftaleparter skal vi blot henvise til [virksomhed] vilkår og betingelser § 3, jf. bilag K, hvor det fremgår, at [virksomhed] agerer som agent/underagent, og ikke er part i aftalen."

Heroverfor har klageren den 15/2 2019 bl.a. anført:

> "Vedhæftet sendes en domsafgørelse fra Østre Landsret i en analog sag.
> Kendelsen underbygger vore argumenter, medens henvisninger til 'alt det med småt' ikke tillægges betydning.
>
> Det afgørende er, hvem aftaleparten er. Når denne i vort tilfælde først accepterer og dernæst afviser at være ansvarlig for vore tab, må vor rejseforsikring /'kaskoforsikring' træde til som anført i forrige indlæg."

Af Forbrugerombudsmandens artikel af 18/11 2015 fremgår bl.a.:

> "Et rejsebureau påstod, at aftalen om køb af flybilletter var indgået mellem forbrugeren og flyselskabet. Rejsebureauet afviste derfor forbrugerens erstatningskrav som følge af flyselskabets konkurs. Forbrugerombudsmanden gik ind i sagen på vegne af forbrugeren og fik medhold i sagen i Østre landsret i 2015. Østre Landsret fandt, at forbrugeren med rette måtte gå ud fra, at aftalen var indgået direkte med rejsebureauet."

Af Ryanairs vilkår og betingelser fremgår bl.a.

> "**ARTIKEL 6 - CHECK-IN, BOARDING OG SIDDEPLADSER**
> …
> **6.5** Eventuelle gældende gebyrer for indchecket bagage og/eller bagageovervægt skal betales, og din indcheckede bagage skal afleveres ved en bagageskranke senest fyrre (40) minutter før planlagt afgang. Bagageskranker åbner normalt to timer før planlagt afgang.
> …
> **6.7** Du skal være ved gaten mindst tredive (30) minutter før planlagt afgang. Boarding lukker tyve (20) minutter før afgang. Hvis du ankommer senere end dette ved boardinggaten, vil du blive nægtet afrejse. Ved rejser på en senere afgang, vil du blive forpligtet til at foretage og betale for en ny reservation."

Af lufthavnens hjemmeside fremgår bl.a.:

> "**Checking-in**
> Always follow your airline's guidance on how early you need to be at the airport before your flight.

As a general guide, you will need to have checked in and be ready to go through security at least 2 hours before your flight departure time."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**19.0 Forsinket fremmøde**
19.1 Hvad dækker forsikringen:
Forsikringen dækker, når forsikrede er påbegyndt sin rejse, og uforskyldt og uforudsigeligt kommer for sent til et offentligt transportmiddel eller et transportmiddel arrangeret af en rejsearrangør og derfor ikke kan gennemføre rejsen som planlagt.

Forsikringen dækker rimelige dokumenterede ekstraudgifter, dog max. ordinært rutefly, for at indhente forsinkelsen i henhold til den fastlagte rejserute. Benytter forsikrede eget transportmiddel frem til udrejsestedet, er det en betingelse, at et uheld har medført assistance fra et redningsselskab.

19.2 Forsikringen dækker ikke:
• Hvis forsikrede, på grund af egen skyld, ikke opfylder den aktuelle transportørs/lufthavns minimum transfer/transittider eller tidsfristen for afsluttet check-in."

Nævnet udtaler:

Klageren købte på en hjemmeside flybilletter med Ryanair til en europæisk by med mellemlanding i en anden europæisk by i et land uden for Schengen-samarbejdet. Mellemlandingen var på 1 time og 10 minutter, hvilket viste sig ikke være tidsmæssigt tilstrækkeligt til nå det næste fly, hvorfor klageren måtte arrangere en alternativ flyrejse.

Selskabet har afvist at yde dækning for forsinket fremmøde under henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 19.2, da klageren på grund af egen skyld ikke har opfyldt transportørs/lufthavns minimum transfer/transittider eller tidsfristen for afsluttet check-in. Selskabet har anført, at Ryanair kræver, at der afsættes mindst 150 minutter til en mellemlanding, og at lufthavnen anbefaler, at man skal være tjekket ind og klar til at gå igennem sikkerhedskontrollen mindst 2 timer inden flyafgang. Selskabet har videre anført, at virksomheden, hvor klageren købte billetterne, ikke kan anses som en rejsearrangør, da virksomheden blot agerer agent for flyselskaberne.

9. 93155

Klageren har anført, at han bestilte billetterne i den tro, at virksomheden ikke ville sælge billetter til en rejse, som reelt ikke ville kunne gennemføres, og at det derfor må være virksomhedens ansvar, at der er indlagt tilstrækkelig tid til mellemlanding. Klageren har videre anført, at virksomheden er hans aftalepart, og at virksomheden må anses som rejsearrangør af den pågældende rejse.

Af Ryanairs vilkår og betingelser fremgår det, at indchecket bagage skal afleveres ved bagageskranken senest 40 minutter inden afgang, at passageren skal være ved gaten senest 30 minutter inden afgang, og at gaten lukker 20 minutter inden afgang.

Af klagerens billetter fremgår det: "1h 10m Ventetid i [by]. Husk at hente din bagage og check in igen".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 19.1, fremgår det, at "forsikringen dækker, når forsikrede er påbegyndt sin rejse, og uforskyldt og uforudsigeligt kommer for sent til et offentligt transportmiddel eller et transportmiddel arrangeret af en rejsearrangør og derfor ikke kan gennemføre rejsen som planlagt". Det følger videre af punkt 19.2, at der ikke er dækning, "hvis forsikrede, på grund af egen skyld, ikke opfylder den aktuelle transportørs/lufthavns minimum transfer/transittider eller tidsfristen for afsluttet check-in".

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren ankom til den lufthavn, hvor han skulle mellemlande, uden nævneværdig forsinkelse, men at han ikke kunne nå at gennemføre de på forhånd kendte og påkrævede mellemlandingsaktiviteter i lufthavnen. Nævnet bemærker, at det må lægges til grund, at mellemlandingsaktiviteterne bestod i, at klageren skulle være ved gaten 20 minutter inden afgang – idet gaten da lukkede – hvorfor klageren reelt havde 50 minutter til at ankomme med fly, forlade flyet, gå til bagageudleveringen, afvente bagagen, finde den rigtige check-in-skranke, checke bagagen ind igen, gå igennem sikkerhedskontrol og paskontrol, da landet ikke er med Schengen-samarbejdet, og herefter gå ud til gaten.

På den baggrund finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes punkt 19.1 alene dækker, hvis klageren "uforudsigeligt kommer for sent til et offentligt transportmiddel", og at det i den konkrete situation ikke kan anses for uforudsigeligt, at klageren ikke kunne nå at gennemføre samtlige kendte og påkrævede mellemlandingsaktiviteter i lufthavnen.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det udtrykkeligt fremgik af flybilletten, at der var 1 time og 10 minutter mellem planlagt landing og planlagt fornyet afgang, og at det i direkte tilknytning hertil på billetten fremgik, at "Husk at hente din bagage og check-in igen".

Nævnet har i den forbindelse tillige lagt vægt på, at det af lavprisselskabets vilkår fremgår, at bagage skal afleveres ved bagageskranken senest 40 minutter inden afgang, at passageren skal være ved gaten senest 30 minutter inden afgang, og at gaten lukker 20 minutter inden afgang.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19.2, at der ikke er dækning i en situation som den foreliggende, hvor den forsikrede "på grund af egen skyld, ikke opfylder … tidsfristen for afsluttet check-in". At klageren har købt flyrejsen samlet fra en virksomhed − som tillige burde have indset, at der var betydelig risiko for, at klageren ikke kunne nå at gennemføre de kendte og påkrævede mellemlandingsaktiviteter på 1 time og 10 minutter med de pågældende lavprisflyselskab – kan ikke i sig selv føre til, at klageren skulle opnå ret til forsikringsdækning henset til ordlyden af forsikringsbetingelsernes punkt 19.1 og 19.2.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at den pågældende virksomhed, som via sin hjemmeside har solgt flybilletterne, ifølge en landsretsdom må anses for rejsearrangør – kan heller ikke føre til andet resultat.

11. 93155

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels