Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2019 blev i sag nr. 93221:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en rejseforsikring. I klageskema af 14/12 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Rejseforsikring vil ikke arrangere rejse, som det står i Police.
> …
> Jeg har i februar måneder siden købt en … rejse til [land uden for Europa]. Det var en gruppe studierejse. Vi skulle med fly fra [dansk by1] lufthavn den 29-09-2018 hvor vi først skulle flyve til [udenlandsk by1] derefter til [udenlandsk by2] 04-10-2018 og så hjem 07-10-2018.
>
> Jeg bor i [dansk by2], så jeg tog toget kl.13.36 til [dansk by1].
>
> Da toget havde kørt ca. 10 minutter gik det i stykker, der var ca. 1 km. til nærmeste landevej. Togpersonalet var meget forvirret og opgav at få toget til at køre ca. kl.16. ca. kl. 15, fik vi at vide at vi skulle tage vores bagage og forlade toget og vente på videre transport.
>
> Jeg skulle selv bære mine to storkufferter på togskinner og [vej] til samlingsstedet og venter på Taxa.
>
> I denne forbindelse falder jeg og slå og vride min ryg og ben. Hvilket jeg er stadig under behandling og videre undersøgelse hos læge og sygehuset.
>
> Det første jeg gjorde da toget stoppede, var at ringe til GF Forsikring, her havde jeg lavet en Rejseforsikring.
>
> GF-forsikring oplyste at de godt nok havde 24 timers vagt, men det var for Vejhjælp eller Sygetransport, så de kunne desværre ikke hjælpe blev der sagt. Togpersonalet blev også gjort opmærksom på jeg skulle nå et fly, de kunne heller ikke hjælpe.

Da klokken var ca. 16:15 tog jeg hjem, da jeg ikke kunne finde andre muligheder i toget, eller andet transportmulighed og dermed misterede jeg min fly afgang og min studietur på ca. 19200 kr.
Senere den 2. okt. har jeg talt med både GF-forsikring og SOS International hvor GF-forsikring er genforsikret, de siger begge at jeg burde have fortsat rejsen og forsikringen burde hjælpe.

På SOS International hjemmeside står der 24 timers service.
Havde det hele gået som det skulle, så havde vagten hos GF-Forsikring oplyst mig om, jeg skulle ringe, eller selv ringet til SOS International, her burde der være personale, som kan få mig til [udenlandsk by1], så hurtigt som muligt, enten samme dag eller næste dag, så jeg kunne fortsætte rejsen, sammen med min gruppe. Der er mange afgange med fly fra [dansk by1] til [udenlandsk by1] hver dag.

Efter nogle dage (den 2. okt. ca. kl. 13: 30 blev jeg forslået at rejse 02-10-2018 fra [dansk by1], da jeg sad i [dansk by2], så ville jeg være ved min gruppe 03-10-2018 (det kunne simpelthen ikke lade sig gøre) og rejsen var allerede slut 07-10-2018, så det ville blive ca. 3 fulde dage. Det endte dog med at man ringede fra SOS International og sagde, at man alligevel ikke ville betale rejsen.

Fakta:
• Rejsen var vel planlagt, betalt i god tid
• Jeg kontaktede GF forsikring, lige efter toget gik i stykker – ingen responsen (se venligst min opkaldsliste)
• Jeg kontaktede GF forsikrings døgnvagt, lige efter toget gik i stykker – ingen hjælp (se venligst min opkaldsliste)
• Jeg er forsikret hos GF forsikring og ikke SOS, det er vildledende sagsbehandling
• Jeg fik ingen tilbud om ny billet eller ny rejse, men som lave fælde for at ikke betale erstatning
• Jeg gjorte alt hvad det var muligt, til at nå min fly og fortsætte min rejse
• Jeg kom til skade under turen fra toget til taxa- samlested – ingen hjælp/reaktion fra GF – forsikring
• Jeg har mistet 8 dages feriedag, dermed skal jeg optjene 8 nye dag til samme rejse.
• Over halvdele af ferien var over inden den første forslag fra SOS

GF Brev af 08-10-2018 står 'SOS bemærker, at du har været berettiget til dækning, under betingelsernes bestemmelse for forsinket fremmøde' Ser man i forsikringsbetingelserne 4.2h 'du kommet for sent til fly, bus eller tog så kontakt SOS International for at få hjælp til at arrangere en ny flybillet'

Nu i dette tilfælde skal jeg henvende mig til GF-forsikring, da det er dem jeg betaler til, så burde GF-Forsikring lade sagen gå til SOS-International, som de betaler til. Så burde man give hjælp til ny flybillet, taxa eller hvad der nu skal til.

Jeg kan ikke forstå man har 24 timers service, men man først kan skaffe en rejse 02- eller 03.10-2018 hvis der er mange flyafgange hver dag fra [dansk by1], til [udenlandsk by1].
Jeg håber på jeg kan få en begrundelse på hvorfor man har handlet på den måde.
Jeg håber jeg kan få mit økonomiske tab dækket i denne sag, da det efter min mening er Forsikringsselskabet som har fejlet og er og erstatnings ansvarlig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg håber jeg kan få mit økonomiske tab dækket i denne sag, da det efter min mening er Forsikringsselskabet som har fejlet og erstatnings ansvarlig."

Selskabet har i brev af 8/1 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledningsvis skal vi bekræfte, at [klageren] har tegnet Rejseforsikring Ferie og Fritid inkl. afbestillingsforsikring her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 30-90 er gældende.

Klagen vedrører selskabets selskabet afvisning af tabt [rejse til land uden for Europa].

Håndtering af sag hos SOS international
29.09.18 kl. 18.23
Forsikringstager melder sag om afbestilling via SOS online Claims.
01.10.18 kl. 11.09
SOS forsøger at kontakte forsikringstager første gang for at afvise afbestilling og stille om til alarmcentralen for behandling under forsinket fremmøde.
01.10.18 kl. 11.30
SOS får kontakt til forsikringstager, som bliver informeret om afvisning af dækning over afbestillingsforsikringen. SOS' skadeafdeling viderestiller forsikringstager til SOS' alarmcentral.
01.10.18 kl. 11.35
Alarmcentralen får info fra forsikringstager om, at han er taget afsted i god nok tid, hvorfor han opfylder betingelserne for forsinket fremmøde. Alarmcentralen undersøger med skadeafdelingen hos SOS, hvad SOS kan hjælpe med, og vender herefter tilbage til forsikringstager.
01.10.18 kl. 12.00
Alarmcentralen meddeler forsikringstager, at han er dækket for forsinket fremmøde og hans maks. dækning af ekstraudgifter til transport udgør rejsens oprindelige pris. Herefter drøftes rejsens pris - om det er med eller uden udflugter.
01.10.18 kl. 12.22
Alarmcentralen meddeler forsikringstager, at maksdækningen er rejsens samlede pris altså inkl. Udflugter 17000 + 5000. Alarmcentralen opfordrer til, at forsikringstager tager kontakt til hans venner på destinationen med orientering om, at han kommer derned, bare lidt senere. Forsikringstager ved stadig ikke, om han vil tage derned henset til de få resterende rejsedage. Han spørger til, om han kan få et engangsbeløb i stedet for. Det vil Alarmcentralen undersøge.

SOS retter herefter henvendelse til GF Forsikring for drøftelse af sagen. GF Forsikring meddeler SOS, at der ikke kan ydes dækning udover de almindelige vilkår for rejse- og afbestillingsforsikringen, hvor forsikringstager er berettiget til at få dækket indhentning af rejserute, hvis han tager afsted.

01.10.18 kl. 13.33
Alarmcentralen orienterer forsikringstager om dækning under betingelsernes bestemmelser for forsinket fremmøde. I den anledning bemærker forsikringstager for første gang, at SOS har givet dækning op til rejsens pris. Alarmcentralen forklarer, at der alene er givet tilsagn om dækning for indhentning af rejserute.
Alarmcentraler sender umiddelbart herefter en mail til forsikringstager med et skriftligt svar på dækningen (forsinket fremmøde). Der henvises til forsikringstagers eget bilag SOS1-1okt18.
Herefter hører SOS ikke fra forsikringstager før tirsdag middag (2. Oktober 2018), hvor han skriver en mail til alarmcentralen, med anmodning om udbetaling af erstatning for tabt rejse. Mailen vi-

deresendes til SOS' alarmcentral onsdag den 3. Oktober 2018, som på ny afviser kompensationserstatning for tabt rejse, og bemærker i den anledning, at forsikringstager ikke har taget imod tilbud om indhentning af rejserute under dækningen forsinket fremmøde.

Forsikringstager svarer tilbage, at han ikke har fået noget tilbud fra SOS. SOS' skadeafdeling undersøger med alarmcentralen, hvad der er talt om. Alarmcentralen bemærker, at forsikringstager er blevet tilbudt afrejse d. 02.10.18, hvor han ville være fremme d. 03.10.18.

Ang. Kontakt til GF / Døgnvagt / Opkaldsliste
Vi har gennemgået forsikringstagers opkaldsliste fra den 29. september 2018, og har bemærket at forsikringstageren har haft et opkald til vores privatskadeafdeling tlf. … i tidsrummet 14:53:48 – 15:00:24 – varighed i alt 00:06:36. Idet forsikringstager har kontaktet vores privatafdeling uden for almindelig åbningstid, er forsikringstager antageligt blevet viderestillet (efter eget valg) til vores døgnvagt, som håndterer akutte skader på bygning og indbo. Grundet forsikringstagers anbringender om mangelfuld vejledning hos vores døgnvagt, har vi rettet henvendelse til døgnvagten, som desværre ikke har optaget en alarmrapport. Vi skal i den anledning henlede nævnets opmærksomhed på mail fra [døgnvagt] af den 19. december 2018 kl. 14:56.
Ved gennemgang af sikredes opkaldsliste bemærkes ikke yderligere relevante opkald til hverken GF eller en af vores samarbejdspartnere. Vi kan dermed konkludere, at vores forsikringstager ikke har rettet henvendelse til den relevante alarmcentral hos SOS. Telefonnummeret til SOS' alarmcentral fremgår af såvel forsikringstagers rejsebetingelser, GF hjemmeside samt eventuelle rejsekort. Vi skal i den anledning henlede opmærksomhed på, at det er muligt at indhente et rejsekort via selskabets hjemmeside.

Ved gennemgang af forsikringstagers klage til ankenævnet bemærkes, at forsikringstageren har vedhæftet bilag, som omhandler en korrespondance med hans rejseselskab – se venligst bilag: SV_BN-10684425-DK – Dine kommentarer og kritikpunkter. Det fremgår heraf, at forsikringstager også har bedt om aktindsigt hos hans rejseselskab … og hos [flyselskab], idet han er af den opfattelse, at [rejseselskab] har begået grove fejl og udvist illoyale adfærd, hvorfor han vil kontakte Forbrugerklagenævnet Tænk og evt. medier og sagfører. Selskabet skal i den anledning særligt henlede nævnets opmærksomhed på mail fra [rejseselskab] af den 29. oktober 2018 13:50, hvor [rejseselskab] redegør for, at forsikringstager ikke har rettet henvendelse til rette telefonnummer, som han burde, men har kontaktet en service-hotline, som ikke er ansvarlig for sådanne sager. Vi kan derfor konkludere, at forsikringstager heller ikke har rettet henvendelse til rette afdeling hos rejseselskabet.

Efter gennemgang af sagen er det selskabets opfattelse, at forsikringstagers manglende henvendelse til vores alarmcentral ikke kan lægge selskabet til last.

Slutteligt lægger vi til grund, at en eventuel mangelfuld rådgivning hos selskabets døgnvagt ikke har været afgørende for sikredes tidligere indhentning af rejseruten, idet forsikringstager ved henvendelse til SOS' alarmcentral oplyser, at han selv har forsøgt at ringe til lufthavnen og forespurgt på andre afgange, hvilket ikke var muligt samme dag eller dagen efter. Der henvises til vedhæftede transskribering af sikredes telefonsamtale med SOS' alarmcentral af den 1. Oktober 2018 kl. 11:15:26:
'[klageren]: 'Men jeg har selv forsøgt at …Jeg har selv ringet til lufthavnen og spurgt, om der var andre afgange, at jeg kunne få fat i. Det var der ikke. Det kunne jeg slet ikke komme til. Heller ikke til dagen efter.'

5. 93221

Ang. tilbud om ny billet
Det fremgår af forsikringstagers klage til nævnet, at selskabet ikke tilbyder ham en ny billet, og at selskabet har 'lavet en fælde for ikke at betale erstatning'.
Som det tydeligvis fremgår af sagen tilbyder SOS' alarmcentral dækning af indhentning af rejserute, hvorfor vi stiller os uforstående over for forsikringstagers oplysninger om, at SOS ikke har tilbudt ham en ny billet.

Det er derimod korrekt, at SOS afviser dækning af tabt rejse.
Selskabet ønsker ikke at kommentere på forsikringstagers oplysninger om, at vi laver fælder for vores kunden for at undslå os dækning.

Ang. tilskadekomst
Efter selskabets svarskrift og afvisning ved mail af 8. oktober 2018 15:14, har forsikringstager oplyst i mail af 11. oktober 2018 16:12, at han på vej fra toget falder og slår hans arm og ryg, hvorfor han ikke har været i stand til at kunne bevæge sig i flere dage.

Det kan undre, at forsikringstager ikke i forbindelse med hans samtaler med SOS på noget tidspunkt har bemærket denne ikke uvæsentlige tilskadekomst. Selskabet har ved mail af 12.11.2018 13:22 bemærket, at det ikke har været muligt, at tage stilling til forsikringstagers nye oplysninger om skader på arm og ryg, idet han ikke har vedlagt/indsendt dokumentation i form af journal fra læge, skadestue eller hospital.
Selskabet lægger endvidere til grund, at en eventuel tilskadekomst efter påbegyndt rejse ikke er omfattet af afbestillingsforsikring, idet rejsen allerede er påbegyndt. Vi skal i den anledning henlede nævnets opmærksomhed på betingelsernes pkt.:

2.3 Forsikringens dækningsperiode, hvor det fremgår, at Rejseforsikring Verden træder i kraft for den enkelte rejse, når sikrede forlader sin bopæl for at påbegynde rejsen og ophører, når de første 45 sammenhængende rejsedage er afviklet.

5.2 Hvad dækker afbestilling, hvor det fremgår, at dækningen omfatter afbestilling af rejse, når det ved lægeattest dokumenteres, at den bestilte rejse ikke kan påbegyndes på grund af akut sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos en af de sikrede eller dennes….

Der henvises i den anledning til kendelse 73.260, hvor nævnet giver det indklagede selskab medhold i afvisning af afbestillingssag, hvor klageren havde fået et akut lændehold efter indtjekning i [dansk by2] lufthavn, hvorfor hun ikke kunne stige ombord på flyet. Nævnet finder i den pågældende sag, at allerede fordi klageren havde påbegyndt sin rejse og afbestillingsdækningens forsikringsperiode herved var ophørt, kan det ikke kritiseres, at selskabet har afvist at yde dækning.

Selskabet anbringender (opsummering):
• Forsikringstagers første henvendelse til SOS sket ved skriftlig anmeldelse til SOS online claims den 29. september 2018. SOS' skadeafdeling og alarmcentral reagerer allerede på denne den 1. Oktober 2018. SOS´ håndtering af forsikringstagers anmeldelse kan på ingen måde kritiseres
• Der er på intet tidspunkt givet tilsagn om dækning af ødelagt rejse. Tværtimod har SOS adskillige gange afvist at dække tabet af rejsen over afbestillingsforsikringen samt informeret forsikringstager om dækning af indhentet af rejseruten

• Forsikringstagers oplysninger om kontakt til døgnvagt kan ikke verificeres, og det kan ikke lægge selskabet til last, at forsikringstager ikke retter henvendelse til rette alarmcentral (SOS)
• Forsikringstagers anbringender om tilskadekomst er udokumenteret, og må anses for at være en efterrationalisering for at opnå dækning over afbestillingsforsikringen
• Afbestillingsforsikringen dækker ikke forsinket fremmøde til flyafgang, men derimod afbestilling af rejse når det ved lægeattest dokumenteres, at den bestilte rejse ikke kan påbegyndes på grund af akut sygdom, tilskadekomst eller dødsfald… jf. betingelsernes pkt. 5.2
• Eneste relevante dækning er forsinket fremmøde som dækker rimelige dokumenterede ekstra-udgifter til transport og hotelophold/fortæring, når sikrede uforskyldt og uforudseeligt møder for sent op til et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel og derfor ikke kan påbegynde ud- eller hjemrejse som planlagt jf. betingelsernes pkt. 3.7.
• Forsikringstagers afslag på tilbud om indhentning af rejserute ikke bringer selskabet i dækning på anden vis."

Klageren har den 9/1 2019 bl.a. anført:

"Der er ikke sandt at jeg ikke har kontaktet døgnvagten den 29.9.2018.
Jeg har nemlig kontaktede GF forsikring den 29.9.2018 kl. 14:53 på … (se venligst telefonopkalds listen) hvor jeg skulle trykke 2 for viderestilling til døgnvagt, og talte med en dame på en Brandstation i Odense/døgnvagt - hun kunne ikke hjælpe mig selv hun forsøgt at komme i kontakte med en der kunne hjælpe mig. Der var ingen andet information om hvem ellers jeg skulle kontakte. Først 2 dage efter har jeg fået bekendskab med SOS og ikke før. Jeg har på ingen tidspunkt fik tilbud om flybillet, dog flere dage efter, der blev forslået et billet hvilket jeg kunne være frem efter, mere end halvdelen af min kostbare ferie var forbi, hvor jeg skulle allerede være retur til DK, den 7. okt. 2018."

Den 19/3 2019 anmodede sekretariatet selskabet om at besvare følgende spørgsmål:

"1. Hvad skrev klageren i sin onlineanmeldelse den 29/9 2018 kl. 18.23? Selskabet bedes fremlægge kopi af anmeldelsen.

2. Modtog klageren et autosvar, da han anmeldte online? I bekræftende fald bedes dette fremlægges.

3. Selskabet bedes redegøre for, hvorfor en skriftlig anmeldelse den 29/9 kl. 18.23 først blev besvaret telefonisk den 1/10 kl. 11.09? Selskabet bedes fremlægge kopi af fuld log fra SOS' kommunikation med klageren.

4. Er den automatiske omstilling på telefonnummer … blevet ændret siden den 29/9 2018?

5. Hvornår kunne klageren tidligst være kommet af sted med et andet fly, såfremt han havde fået kontakt til SOS den 29/9 2018?

6. Derudover bedes selskabet oplyse, hvordan selskabets hjemmeside – herunder undersiden Anmeld skade – Rejseforsikring – så ud den 29/9 2018."

Af selskabets svar af 25/3 2019 fremgår bl.a.:

"**Ang. spørgsmål 1 og 2**
Selskabet har uploadet klagers online-anmeldelse og SOS' autosvar (Bilag 1 og 2).

Ang. spørgsmål 3
Klagers anmeldelse (afbestilling) er ikke sendt til alarmcentralen, men som en ganske almindelig elektronisk anmeldelse til SOS' skadeafdeling. Anmeldelsen er modtaget uden for afdelingens åbningstid (lørdag), men klager modtager autosvar umiddelbart efter indsendelse af onlineanmeldelse. Selskabet har uploadet redegørelse fra SOS' quality-afdeling inkl. fuld log af SOS kommunikation med klager. Se venligst bilag 3.

Ang. spørgsmål 4
Der er ikke ændret på den automatiske omstilling på telefonnummer ….
Klager har forsøgt at ringe direkte til afdelingen ved brug af lokalnummer til medarbejder i privatskadeafdeling, som klager har talt med i en anden skade. Idet klager ringer til en medarbejder i privatskadeafdeling uden for almindelig åbningstid, er der omstilling til vores døgnvagt, som håndterer akutte skader på hus og indbo.

Ang. spørgsmål 5
Hverken selskabet eller SOS logger flyafgange, hvorfor vi ikke har mulighed for at svare på nævnets spørgsmål. Vi skal dog henlede nævnets opmærksomhed på selskabets uploadede transskribering (Bilag 3) side 10, hvor klager oplyser følgende:
[Klageren]: 'Men jeg har selv forsøgt at … Jeg har selv ringet til lufthavnen og spurgt, om der var andre afgange, at jeg kunne få fat i. Det var der ikke. Det kunne jeg slet ikke komme til. Heller ikke til dagen efter.'

Ang. spørgsmål 6
Selskabets marketingafdeling oplyser følgende:
· Kan du svarer på nævnets spørgsmål?
Siden har set ud på præcis samme måde, som den gør på deres screenshot, da det først blev ændret til det nuværende indhold den 21/2-2019.
· Logger vi tidligere versioner af hjemmesiden?
Nej, vi logger ikke tidligere versioner, når det 'bare' er content/indhold/tekst, der bliver ændret. Så jeg kan ikke gå tilbage og se tidligere versioner, desværre."

Af klagerens anmeldelse af 29/9 2018 fremgår bl.a.:

"**Anmeldte hændelse: Afbestilling**
…
Oplysninger om hændelse:
Beskriv hændelsen i detaljer:
Tingene ikke gik som planlagt, idet toget bryde sammen efter kort tid på ødemarken i nærheden af [dansk by1] afgang 13:36 i strækning til mellem [dansk by2] – [dansk by1], meget ringe og lidt informationer fra DSB. ca. 4 timer efter ankommet den første taxa til at transporter pasesserne til den nærmeste station. Jeg har ringet forgaves og uden held til [flyselskab], rejseselskabet, GF´s døgnvagt for evt. mulighed råd, men der var ingen hjælp at hente. Dermed har jeg tabt min rejse plus 10 arbejdsdag.
…
Afbestillingsinformation

Bestillingsdato: 29-09-2018 Planlagt startdato: 29-09-2018 Planlagt slutdato: 08-10-2018
Pris: 14.950,00 DKK
Er rejsen/eventen afbestilt? Nej
Har arrangøren tilbagebetalt penge? Nej
…
Opgørelse af krav
1 Type: Andet Købs-/fakturadato: 18-02-2018 Beløb: 14.950,00 DKK
Beskrivelse af krav: rejse udgifter+ udflugter + transport T/R til [dansk by2]

2 Type: Andet Købs-/fakturadato: 29-09-2018 Beløb: 14.000,00 DKK
Beskrivelse af krav: løn tab ved en ferie erstatning."

Af transskribering af telefonsamtaler af 1/10 2018 mellem klageren og SOS fremgår bl.a.:

"**Mandag d. 1/10/2018, 11:12:44**
SA: 'SOS Skade. Det er [navn].'
[Klageren]: 'Jamen, goddag'
SA: 'Hej. Jeg har netop forsøgt at ringe til dig'
[Klageren]: 'Ja, jeg har snakket med mit forsikringsselskab'
SA: 'Jeg har også lige talt med GF, som bad mig om lige at reagere på din henvendelse. Du har jo først lige anmeldt det i lørdags, så normalt havde vi slet ikke fået kigget på den endnu. '
[Klageren]: 'Nej, men det er også helt i orden, fordi jeg heller ikke kunne komme igennem vagtcentralen. Jeg kunne ikke komme afsted, så jeg var nødt til at skrive, da jeg fandt ud af, at jeg ikke kunne nå flyet længere'
SA: 'Altså det er jo sådan, at afbestillingsforsikringen kan kun træde i kraft ved, at man for eksempel er syg. Og det er altså inden, at man overhovedet tager afsted. Når nu du er taget afsted på rejse, så det moment, der skal træde i kraft: det er det, som hedder ”forsinket fremmøde”. Og så dækker forsikringen rimelige og dokumenterede ekstraudgifter til transport og hotelophold og fortæring, hvis man uforskyldt og uforudseeligt møder for sent op til rejsearrangøren. Og det ser ud til, at det er det, som er sket med dig'
[Klageren]: 'lige præcis, ja'
SA: 'Og derfor kan forsikringen så hjælpe med at indhente den planlagte rejserute – altså på anden måde at få dig frem til destinationen'
[Klageren]: 'Ja'
SA: 'Så som det ser ud nu … Altså med hensyn til afbestilling: det kan vi desværre ikke gå ind og dække. Så den må jeg afvise.'
[Klageren]: 'Ja'
SA: 'Det du har mulighed for det er, at jeg kan stille dig om til vores alarmcentral. Jeg skal nok lige informere dem, hvad det handler om'
…

Mandag d. 1/10/2018, 11:15:26
…
AC: Jeg skal bare høre: er du interesseret i at komme derned nu eller er det fordi, du gerne vil have penge tilbage?
[Klageren]: 'Jo, jo, altså… Uha, det vil jeg da gerne. Som sagt jeg har ikke pakket ud og jeg har forsøgt… Altså hvis jeg får en rejse i dag, så tager jeg afsted'

AC: 'Jeg undersøger lige tingene og så opretter jeg lige en sag på dig heroppe på alarmen. Må jeg bruge de samme oplysninger, som skadeafdelingen har brugt? '
[Klageren]: 'Selvfølgelig, selvfølgelig'
…

Mandag d. 1/10/2018, 11:45:23
…
AC: ”Hej. Nå nu skal du høre her: jeg har lige snakket også med vores skadeafdeling og der er selvfølgelig dækning for, at vi kan få dig derned. Det den dækker for; det er; at de totale udgifter kan ikke overstige rejsens pris – den pris, du selv har givet for rejsen.
…

Mandag d. 1/10/2018, 12:08:05
…
AC: '…Det vi kan gøre, det er, at vi kan købe en flybillet til dig, så du kan komme ned til dine venner og så de holder det bosted – eller hvad I nu bor på – dernede og så siger til rejselederen dernede, at du kommer, at du bare er lidt forsinket.'

[Klageren]:'”Nej, det kan jeg ikke. Altså det kan jeg ikke. 3 dage er væk nu og inden jeg kommer derhen, så er det 2 dage også. Så er der ikke noget tilbage'

AC: 'Ellers så går det tabt, desværre.'

[Klageren]: 'Jamen kan jeg ikke få et engangsbeløb så? Jeg er virkelig helt nede. Kan jeg ikke få et engangsbeløb på det her og så afslutte den?'

AC: 'Nej. Det kan du desværre ikke. '

[Klageren]: 'Okay'

AC: 'Jeg har spurgt skadeafdelingen ad om det. De må selvfølgelig tage den op med GF Forsikring, hvis det er, at det er sådan. Men det eneste, jeg kan hjælpe med i hvert fald – jeg sidder jo her med den akutte del af det - det er jo, at jeg kan købe en flybillet ned til dig, så du bare kommer noget senere derned. Har du forsøgt at ringe ind til os i weekenden, fordi at vi har jo 24-timers åbent?'

[Klageren]: 'Ja, ja, ja, ja, uha. Det har jeg gjort. Det har jeg faktisk gjort. Jeg fik fat i et døgncenter eller vagtcenter. Og så sagde de, de ikke kunne hjælpe mig.'

AC: 'Jamen, du har ikke ringet til SOS så?'

[Klageren]: 'Jamen jeg fik nogen numre fra stationen. Dem ringede jeg til. Og jeg snakkede med en vagtcentral i Fredericia også. '

AC: 'Men det er ikke SOS, du har talt med. Jeg ved ikke, hvem du har talt med?'

[Klageren]: 'Det var forsikringen'

AC: 'Nej, altså vi handler jo det akutte for forsikringen – for GF Forsikring.'

[Klageren]: 'Så har jeg nok ringet til jer. Jeg blev stillet om flere gange'

AC: 'Ja. Ja, jeg kan i hvert fald se, du ikke har talt med os, fordi så havde vi fået dig af sted samme dag med en flyver'

[Klageren]: 'Det kan godt være, for det jeg skulle anmelde online, så kom der ikke nogen frem. Det er rigtigt. Det kom helt til sidst frem. Det er rigtigt. Og det var allerede, da jeg var hjemme.'"

Af mail af 7/11 2018 fra SOS til selskabet fremgår bl.a.:

"Første kontakt med FT er, da han 29. september anmelder et skadeskrav om afbestilling.

Den 1. oktober bliver vi kontakt af [medarbejder], GF, der gør opmærksom på, at FT ikke ville anmelde en afbestilling, men i stedet et forsinket fremmøde.

Da vi blev gjort opmærksom herpå, ringede vi FT op og oplyste ham om, at afbestillingsforsikringen først træder i kraft, når man er syg – Dette skulle desuden anmeldes inden rejsens påbegyndelse. Vi afviste derfor afbestilling.

I FTs tilfælde skulle der i stedet ses på momentet 'forsinket fremmøde' – Det blev forklaret FT, at dette moment kunne hjælpe FT med at indhente den planlagte rejserute.

- Det kan desuden oplyses, at FT under denne samtale forklarede ganske kort, at han i forbindelse med løft af sin kuffert havde fået ondt i armen – FT nævnte ikke mere om dette efterfølgende.

FT oplyste, at han var interesseret i at komme af sted på sin rejse, hvis han kunne rejse samme dag, hvorfor vi lovede at undersøge sagen og forsikringen og ringe ham op igen.

Ved efterfølgende kontakt til FT (samme dag) oplyste vi ham om, at der var dækning for, at han kunne indhente rejseruten. Herunder forklarede vi FT, at der var en maksimum dækning op til dét, som han havde givet for rejsen. FT var utilfreds med dækningssummens størrelse, og vi lovede derfor at undersøge sagen nærmere og ringe FT op igen.

Efterfølgende ringede vi til FT igen og forklarede ham, at vi ikke kunne overskride rejsens pris (som efter FTs ansøgning om refusion var 14.950 kr. inkl. transport og udflugter). Vi kunne i stedet hjælpe ham med at indhente rejsen – Dette ønskede FT imidlertid ikke, da han mente, at for meget af ferien ville være gået tabt. AC forklarede ham, at vi ikke kunne tilbyde andet – og forklarede desuden, at det ikke var muligt at få et engangsbeløb heller.

Efter nogen snak takkede FT til sidst nej til vores tilbud om at hjælpe ham med at indhente sin rejserute.

Efterfølgende modtog vi 3. oktober en anmodning fra FT om erstatning for hans rejse - Jeg kan forstå, at han kontaktede jer 4. oktober.

Efter at have gennemgået sagen ser det ud til, at FT – bevidst eller ubevidst – har misforstået, hvad hans forsikring dækker, samt hvad AC forklarede ham.

Fra ACs side blev der ikke over for FT lovet en mulighed for erstatning – I stedet blev det oplyst FT, hvor stor den maksimale dækningssum for indhentelse af hans rejserute var.

Det ser således ud til, at der var forskel på FTs forventning om, hvad hans forsikring kunne tilbyde og hjælpe med, og hvad forsikringen reelt kan hjælpe med.

Af mail af 19/12 2018 fra døgnvagten til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har været i dialog med vores vagtcentral omkring nedenstående.
Der er ikke optaget en alarmrapport på denne kunde d. 29. september hvilket betyder at kunden ikke har kontaktet os.

Vi kan ikke se vedhæftet telefon log fra kunden og har derfor ikke mulighed for at søge på telefonnummeret den pågældende dag.

Dog vil der altid blive oprettet en rapport hvilket ikke er tilfældet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3.6 Transportforsinkelse**
Er det transportmiddel, som rejsearrangøren benytter, forsinket mere end otte timer ved ankomsten til Danmark eller udlandsdestinationen, omfatter forsikringen dokumenterede nødvendige og rimelige ekstra udgifter til fortæring og eventuel overnatning med indtil 949 kr. (basisår 2018) pr. påbegyndt døgn, dog maks. 3.798 kr. (basisår 2018) pr. sikret.

Forsinkelsen beregnes i forhold til rejsearrangørens ordinære fartplan med de ændringer, der måtte være meddelt før rejsens begyndelse. Erstatningspligten er betinget af, at forsinkelsen skyldes mekaniske forhold på transportmidlet eller klimatiske forhold.

3.7 Forsinket fremmøde
Forsikringen dækker rimelige dokumenterede ekstraudgifter til transport og hotelophold/fortæring, når sikrede uforskyldt og uforudseeligt møder for sent op til et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel og derfor ikke kan påbegynde ud- eller hjemrejse som planlagt.

Det er en betingelse, at rejsen er bestilt 24 timer før planlagt afrejse fra hjemmet.
Det er endvidere en betingelse, at forsikringen er købt senest 24 timer før planmæssig afgang fra hjemmet.

De totale udgifter kan, for hver sikret, ikke overstige rejsens pris pr. sikret."

Ankenævnet *for* Forsikring

12. 93221

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte en rundrejse i et land uden for Europa med planlagt afrejse den 29/9 2018 og planlagt hjemkomst den 7/10 2018. På vej til lufthavnen brød toget sammen, og klageren måtte opgive at komme frem til lufthavnen rettidigt, hvorfor han tog hjem igen. Han klager over, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for rejsen. Han klager ligeledes over selskabets sagsbehandling.

Forsinket fremmøde

Selskabet har afvist at yde økonomisk kompensation for mistet rejse med henvisning til, at den eneste relevante dækning i den pågældende situation er forsikringsbetingelsernes regler om forsinket fremmøde, og at selskabet tilbød klageren plads på et fly den 2/10 2018, hvilket han afslog.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.7, at "forsikringen dækker rimelige dokumenterede ekstraudgifter til transport og hotelophold/fortæring, når sikrede uforskyldt og uforudseeligt møder for sent op til et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel og derfor ikke kan påbegynde ud- eller hjemrejse som planlagt".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren på grund af et forsinket tog ikke kunne nå sin flyafgang, og at selskabet den 1/10 2019 tilbød ham plads på et fly den 2/10 2019, hvilket klageren afslog.

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne – udover reglerne om forsinket fremmøde – ikke indeholder andre bestemmelser, som giver adgang til dækning i den pågældende situation.

Mangelfuld rådgivning

13. 93221

Klageren har oplyst, at han den 29/9 2018 ringede til selskabet, da det tog, han benyttede på turen til lufthavnen, gik i stå. Det fremgår af hans opkaldsliste, at han kl. 14.53 ringede til et nummer, som tilhører selskabet, og at opkaldet varede 6 minutter og 36 sekunder. Han har oplyst, at han blev stillet om til en person i døgnvagten, som ikke kunne hjælpe. Han har anført, at han på intet tidspunkt er blevet gjort opmærksom på, at han skulle kontakte SOS. Hvis han den 29/9 2018 var blevet vejledt om, at han skulle kontakte SOS, så kunne han være blevet tilbudt plads på et fly meget tidligere, end tilfældet var.

Selskabet har oplyst, at "forsikringstageren har haft et opkald til vores privatskadeafdeling tlf. .. i tidsrummet 14:53:48 – 15:00:24 – varighed i alt 00:06:36. Idet forsikringstager har kontaktet vores privatafdeling uden for almindelig åbningstid, er forsikringstager antageligt blevet viderestillet (efter eget valg) til vores døgnvagt, som håndterer akutte skader på bygning og indbo". Selskabet har fremlagt en mail fra døgnvagten, som har oplyst, at "Der er ikke optaget en alarmrapport på denne kunde d. 29. september hvilket betyder at kunden ikke har kontaktet os. Vi kan ikke se vedhæftet telefon log fra kunden og har derfor ikke mulighed for at søge på telefonnummeret den pågældende dag. Dog vil der altid blive oprettet en rapport hvilket ikke er tilfældet". Selskabet har anført, at den første registrerede kontakt fra klageren var ved en onlineanmeldelse den 29/9 2018 kl. 18.23. Klageren blev herefter kontaktet af SOS den 1/10 2018 kl. 11.12.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed omkring opkaldet den 29/9 2018, at klageren ikke har bevist, at der har været sådanne mangler ved selskabets rådgivning, at der er grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar herfor.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens skiftende forklaring omkring telefonopkaldet. Klageren har i sin klage til nævnet anført, at han ringede til selskabet, hvor han blev oplyst, at selskabet havde 24-timers vagt, men at dette kun omfattede vejhjælp og sygetransport, hvorfor vedkommende ikke kunne hjælpe klageren. I sin kommentar til nævnet af 9/1 2019 har klageren anført, at han ringede til selskabet og trykkede "2" for at blive viderestillet til døgnvagten,

hvorefter han blev stillet igennem til en kvinde på en brandstation i Odense, som ikke var i stand til at hjælpe ham. I sin telefonsamtale med SOS den 1/10 2018 oplyste klageren, at han den 29/9 2018 havde talt med en vagtcentral i Fredericia.

Nævnet finder, at selskabet har handlet tilstrækkeligt hurtigt i relation til at tilbyde klageren, at der kunne købes en ny flyafgang.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i ansøgningen af 29/9 2018 om refusion angav, at der var tale om "afbestilling", og at han oplyste, at "jeg har ringet forgaves og uden held til [flyselskab], rejseselskabet, GF´s døgnvagt for evt. mulighed råd, men der var ingen hjælp at hente. Dermed har jeg tabt min rejse plus 10 arbejdsdage".

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har uploadet transskribering af samtale, hvor klager den 1/10 2018 oplyser, "Jeg har selv ringet til lufthavnen og spurgt, om der var andre afgange, at jeg kunne få fat i. Det var der ikke. Det kunne jeg slet ikke komme til. Heller ikke til dagen efter".

Tilskadekomst

Klageren har anført, at han i forbindelse med togforsinkelsen faldt og slog sin ryg og ben, hvilket han fortsat modtager behandling for ved læge og sygehus. Da klageren ikke har fremlagt nogen form for dokumentation herfor, og da klageren ikke har fremsat noget krav vedrørende en eventuel personskade over for selskabet, har nævnet ikke behandlet dette spørgsmål yderligere.

15. 93221

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings