

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. september 2023 blev i sag nr. 99815:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 9/5 2023 har klageren bl.a. anført:

"Da jeg lander i [by i land1] og skal tjekke ind på mit fly til [by i land2] vil de ikke checke mig ind da de påstår jeg ikke har nogen billet. Jeg kan derfor ikke komme på flyet. Jeg diskuterer med dem i 5 timer og viser mit bookingnr. osv. De siger bare der er sket en fejl og de ikke kan hjælpe, jeg kan tidligst komme på et fly i næste uge. Det nægter at give mig noget på skrift da de påstår de ikke kan sende mails og efterlader mig sådan set bare i [by i land1] lufthavn. Jeg ringer til Top Danmarks for at høre hvad jeg kan gøre men da det er er midt om natten i DK kan jeg ikke få noget hjælp.

Jeg er så nødt til at booke et nyt fly med [flyselskab] samt et hotel i byen til overnatning og Uber til lufthavnen. Ekstraudgift for hotel 1.927,33, ekstraudgift aftensmad 298,72, ekstraudgift morgenmad 264,01, ekstraudgift Uber 104,43, ekstraudgift for fly 19.960,00.

Topdanmark påstår i øvrigt jeg ikke har ringet til dem, for hvis jeg havde så ville de have rådgivet mig i at min forsikring ikke ville dække og de siger de kan se i deres system jeg ikke har ringet for der ville være en sag på det så. Det passer ikke og jeg har også vedhæftet et udklip fra min telefonregning hvor man kan se jeg har ringet til deres telefonnummer og snakket med dem i næsten 4 min.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Oprindeligt ville jeg have dækket alle udgifter forbundet med at jeg ikke kunne nå min transfer, men det er jeg ikke sikker på min forsikring dækker. Så primært søger jeg at få dækket ekstraudgifter på de 19.960,00 for et alternativt fly hjem."

Selskabet har den 9/6 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans krav for udgiften til hjemtransport (flybilletter) efter en rejse rundt i [land1], [land3] og [land4]. Klager havde ingen flybillet til hjemrejsen, da han ankom til lufthavnen i [by i land1] og skulle tjekke ind på flyet til [by i land2]. Den manglende flybillet skyldes efter det oplyste, at der var sket en fejl.

Selskabet har afvist at dække klagers krav, da forsikringsvilkårene ikke hjemler dækning i den konkrete situation.

Klagers krav for flybilletten udgør 19.960 kr. samt udgifter til hotel, mad og taxa for ca. 2.500 kr. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Årsrejseforsikring Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1 (police) og forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag 2 (vilkår).

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 13. april 2023, at han havde haft ekstra udgifter til fly samt kost og logi i forbindelse med en rejse rundt i [land1], mv. Klager oplyste samtidig, at hans forudbestilte billeje var blevet aflyst af udlejningsfirmaet, hvorfor han havde været nødsaget til at bestille fly- og busbilletter til rundturen i stedet. Ved ankomst til lufthavnen efter endt rundrejse, fik klager afvist sin flybillet af flyselskabet.

Selskabet afviste at dække klagers krav, da der ikke tale om en dækningsberettigende udgift under forsikringsvilkårenes dækning om 'forsinket fremmøde' eller 'forsinkelse på rejsen', jf. vilkårenes punkt 17.8 og 17.9.

Vi bemærker, at klagen ikke har været behandlet ved selskabets kundeklageansvarlige, men idet der ikke er kommet nye oplysninger, fastholder vi vores afgørelse i sagen.

Vores syn på sagen

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager som kravstiller, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav, for så vidt angår de udgifter klager har fremsat krav om. Selskabet finder derfor ikke, at klager har lidt et dækningsberettiget tab, jf. Forsikringsaftalelovens § 39.

Af forsikringsvilkårenes punkt 17.8 om Forsinket fremmøde fremgår det:

A. Forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforskyldt og uforudsigelig.

C. Forsikringen dækker:

1. De ekstraudgifter*, du har til transport for at indhente din rejserute. Transporten skal være på samme klasse som den oprindeligt planlagte
2. De ekstraudgifter*, du har til kost, logi* og lokaltransport*

Af forsikringsvilkårenes punkt 17.9 om Forsinkelse på rejsen fremgår det:

A. Forsikringen dækker, hvis dit transportmiddel er forsinket pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold. Det er en betingelse, at du ankommer mere end 8 timer senere end dit planlagte ankomsttidspunkt, enten til feriestedet eller til Danmark.

C. Forsikringen dækker de ekstraudgifter*, du har til kost, logi* og lokaltransport*.

Forsinket fremmøde

Indledningsvis bemærker vi, at klager ikke er kommet for sent frem til en flyafgang, men derimod har biludlejningsfirmaet aflyst/annulleret klagers forudbestilte billeje. Klager valgte derfor i stedet at benytte bus og fly til den planlagte rundrejse. Ud fra klagers rejserute fremgår det, at klager ankom med fly til [by i land1] kl. 10.20 (AM) og ifølge hjemrejsebilletten var forventet flyafgang kl. 6.45 (PM), hvorfor der allerede af denne grund ikke er tale om forsinket fremmøde.

Det fremgår ikke, hvorfor biludlejningsfirmaet har annulleret billejen, men det er dog oplyst, at klager havde planer om at rejse til [land3] og [land4]. Ifølge biludlejningsfirmaets lejevilkår, er det ikke lovligt at forlade [land1] i den lejede bil og vi formoder, at det gældende vilkår er gængse vilkår også for øvrige biludlejningsfirmaer, og at dette er årsagen til, at klager valgte anden transportform til rundrejsen i stedet.

...

At klager har fået aflyst den forudbestilte billeje som følge af, at rejseplanerne var i strid med de tilladte lejevilkår, er ikke en uforskyldt ekstraudgift i forsikringsvilkårenes forstand, hvorfor selskabet har afvist at dække udgifterne forbundet med de ændrede transportformer.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på at i de tilfælde, hvor der er tale om en uforskyldt forsinkelse, vil der alene være dækning for ekstraudgifter til transport. Da klager har fået annulleret den forudbestilte billeje, ville det således under alle omstændigheder alene være merudgifterne, der i givet fald ville være dækket. Derudover er der alene dækning for ekstraudgifter til et tilsvarende transportmiddel, hvilket i klagers tilfælde ville være et tilsvarende 'billeje' jf. vilkårenes punkt 17.8.C.1, hvorefter Transporten skal være på samme klasse som den oprindeligt planlagte. Ud fra dette ville der således heller ikke være dækning for udgiften til flybilletter til brug for rundrejsen.

Forsinkelse på rejsen

Udover at der ikke er tale om forsinket fremmøde, er der heller ikke tale om forsinkelse på rejsen. Den forudbestilte billeje var som ovenfor anført annulleret på forhånd og klager havde valgt en anden transportform til rundrejsen, hvorfor der ikke foreligger forsinkelse pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold, jf. vilkårenes punkt 17.9.A.

Klager har oplyst, at flyselskabet afviste hans flybillet til hjemrejsen, da der var sket en fejl og klager havde derfor ikke nogen billet. At der er sket en systemmæssig fejl fra flyselskabets eller klagers side, opfylder ikke vilkårenes betingelse om, at dit transportmiddel er forsinket pga. mekanisk svigt i transportmidlet eller klimatiske forhold.

I samme forbindelse har vi oplyst klager om, at det er flyselskabets ansvar at sørge for klagers hjemtransport, når klager har bestilt hjemrejsebilletter hos flyselskabet.

Det er ligeledes en betingelse ifølge vilkårenes punkt 17.9.A, at du ankommer mere end 8 timer senere end dit planlagte ankomsttidspunkt, enten til feriestedet eller til Danmark.

Vi har samtidig undersøgt flyafgange for den pågældende dato og lufthavn og kan konstatere, at klagers oprindelige fly afgik fra [land1] på den planlagte hjemrejsedato, dog med 25 minutters forsinkelse, jf. følgende link med flyafgangen:

...

Vi har også undersøgt klagers flyafgang fra [land4] til [land1] og kan konstatere, at denne tillige ankom rettidigt:

...

Da klagers flyrejse hverken var forsinket grundet mekaniske svigt eller klimatiske forhold og derudover ikke var forsinket med mere end 8 timer, er der således ikke dækning for klagers ekstraudgifter til kost, logi og flybillet.

Klager gør gældende, at han har kontaktet selskabet, men da det var midt om natten i Danmark, kunne han ikke få noget hjælp. Klager har vedlagt et skærmpoint af opkaldet, der ses foretaget efter den planmæssige afgang af flyet. Vi kan oplyse, at der kan forekomme ventetid ift. kontakt til en medarbejder på det kaldte telefonnummer. For god ordens skyld kan vi oplyse, at samtalen ikke er gemt i vores system, men ved opkald udenfor vores åbningstid har man mulighed for at blive stillet om til vores akuttelefon, se uddrag af selskabets hjemmeside nedenfor. Her fremgår det også, hvor man kan ringe til, hvis man har brug for hjælp i udlandet:

Akuthjælp: Hvad gør jeg?

Har du brug for akut hjælp til et nødstilfælde, kan du ringe til os på : **70 11 33 11**.

Ringer du uden for vores åbningstid, har du mulighed for at blive stillet om til vores akuttelefon.

Akuthjælp i udlandet

Hvis du har brug for akut hjælp, mens du er i udlandet, skal du ringe til Rejsehjælp på **44 74 50 00**. Vores dansktalende alarmcentral svarer døgnet rundt.

Selskabet har i samme forbindelse undersøgt, om der har været kontakt til Rejsehjælp, hvilket ikke ses at være tilfældet, idet der ikke er oprettet en sag på klager. Vi kan oplyse, at Rejsehjælp opretter en sag, når de får en henvendelse fra én af selskabets kunder, der har brug for hjælp og rådgivning på rejsen.

Vi fastholder afgørelsen

På baggrund af ovenstående fastholder vi således vores afgørelse i sagen og kan derfor ikke tilbyde at dække klagers udgifter til flybilletter eller øvrige udgifter forbundet med den fejlregistrerede flybillet.

Som tidligere oplyst har vi ikke taget stilling til kravets størrelse. Vi har dog bemærket, at det fremsatte krav er for to personer (klager og dennes ven/kollega), men klagers forsikring omfatter kun klager som forsikringstager og dennes husstand, jf. vilkårenes punkt 1.A."

Klageren har den 9/6 2023 bl.a. anført:

"Jeg er ikke enig i den måde de fremlægger det på. Der står i øvrigt at jeg har 24/7 rejsehjælp hos dem og der var ingen vejledning eller hjælp da jeg ringede til dem. Det er ikke helt korrekt at [fly-selskab] har annulleret hele min billet. Det var flyet fra [land1] til [by i land5] som jeg ikke kom på og derfor ikke kunne nå min transfer i [by i land5]. Der står klart og tydeligt, når jeg logger ind på deres hjemmeside, at min forsikring dækker:

'Transport videre, hvis du uforkskyldt og uforudsigeligt kommer for sent til næste fly eller lignende'

Jeg vil vove og påstå at det var uforkskyldt og uforudsigeligt at jeg missede min transfer i [lufthavn].

Selskabet har den 23/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers yderligere bemærkninger, der ikke ses at indeholde nye oplysninger til sagen.

Klager gør gældende, at han ikke kunne nå sin transfer i [by i land5]. Vi bemærker, at klager har indsendt bilag med henholdsvis oprindelige flybilletter og nye hjemrejsebilletter. Af klagers bilag 10 fremgår det, at den oprindelige hjemrejse var fra [land1] til [by i land2] og herefter til [dansk by], se udklip: ...

Af klagers bilag 12 fremgår det, at hans nye flybilletter var fra [by i land1] til [dansk by] over [by i land6] og [by i land7]: ...

Vi antager derfor, at klager mener [by i land2] i stedet [by i land5], hvilket dog ikke ændrer på det forhold, at vi ikke finder, at der er tale om forsinket fremmøde iht. vilkårenes punkt 17.8, hvorefter:

A. Forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforkskyldt og uforudsigelig.

Som vi har redegjort for i vores svar af 9. juni 2023, er klager ikke kommet for sent til den oprindelige afgang (fra [land1]), men er derimod blevet afvist ved indtjekning grundet fejl ved billetten, og allerede derfor, er der ikke tale om en uforkskyldt og uforudsigelig forsinkelse. Der er i øvrigt heller ikke tale om, at klager indhenter sin rejserute, da han bestiller en helt ny hjemrejse, hvilket formentlig skyldes, at der var sket en fejl som anmeldt af klager.

Vi indsætter uddrag af klagers anmeldelse til selskabet: *Da jeg lander i [by i land1] og skal tjekke ind på mit fly til [by i land2] vil de ikke checke mig ind da de påstår jeg ikke har nogen billet. Jeg kan derfor ikke komme på flyet. Jeg diskuterer med dem i 5 timer og viser mit booking nr osv. De siger bare der er sket en fejl og de ikke kan hjælpe, vi kan tidligst komme på et fly i næste uge.*

Klager gør også gældende, at der ikke var nogen vejledning eller hjælp, da han ringede til selskabet om natten. Vi har registreret, at kaldet er kommet ind den 31.03.2023 kl. 03:11:54. Her havde klager mulighed for at taste sig videre/blive stillet om til selskabets akuttelefon ved at vælge akut skade. Vi bemærker samtidig, vi ikke har registreret nogen fejl i forbindelse med opkaldet.

Vi fastholder herefter vores afgørelse og henviser samtidig til vores tidligere svar af 9. juni 2023. Vi indstiller således sagen til afgørelse for Nævnet."

Til dette har klageren den 29/6 2023 bl.a. anført:

"Det er korrekt at jeg har skrevet [by i land5] ved en fejl, det var [by i land2].

Hvordan kan det ikke være uforskyldt og uforudsigeligt, at jeg ikke får lov til at komme ombord på mit fly til trods for jeg har billet og har betalt? Jeg forsøgte at indhente min rute, det var blot ikke muligt at nå til [by i land2] hurtigt nok. Jeg fandt derfor transport videre som der står inden på forsikringens hjemmeside under hvad de dækker.

Jeg tastede mig igennem til akuttelefonen og talte også med en medarbejder der sagde han ikke kunne hjælpe og jeg måtte vente til næste dag. Det kan vel ikke være rigtig jeg skal optage samtalen i min ende før at mit forsikringsselskab kan anerkende de ikke har levet op til den service jeg betaler for.

Jeg mener det er bondefangeri at sælge mig en forsikring hvor der står at jeg er sikret transport videre hvis noget går galt og det ikke er min skyld. Når det så går galt og jeg står i en lufthavn [i en anden verdensdel] så kan jeg ikke få noget hjælp over telefonen og man forsøger så at komme udenom erstatning ved at fremhæve uigennemskuelige og uretfærdige vilkår gemt i et 700 sider hæfte som folk ikke læser.

Jeg mener fortsat at jeg burde få dækket mine flybilletter hjem."

Hertil har selskabet den 4/8 2023 bl.a. anført:

"Som vi tidligere har oplyst, er klager ikke kommet for sent til flyet, idet han ankom til [by i land1] mere end 8 timer før den planlagte afgang til [by i land2]. Allerede af denne grund er der ikke dækning under vilkårenes punkt 17.8 om forsinket fremmøde.

Klager gør nu gældende, at han er kommet for sent til transferflyafgangen i [by i land2] samt at denne forsinkelse er uforskyldt og uforudsigelig. Selv for det tilfælde at man som klager gør gældende, at rejsen fra [by i land2] til Danmark er en selvstændig rejse, er der heller ikke tale om et forsinket fremmøde for denne del af rejsen, da klager aldrig er mødt op i [by i land2] , jf. vilkårenes punkt 17.8. Der er således tale om manglende fremmøde. Hvis Nævnet ikke er enige i denne vurdering, vil det i givet fald alene være flyafgangen fra [by i land2] til Danmark, der vil være dækket, såfremt det dokumenteres, at der er tale om et forsinket fremmøde samt at forsinkelsen var uforskyldt og uforudsigelig iht. vilkårenes punkt 17.8.

Vi henviser i samme forbindelse til tidligere kendelse ved Nævnet, sagsnr. 78.824, hvor klagers fremmøde til en flyafgang fra Costa Rica med efterfølgende transfer ikke opfyldte betingelserne for forsinket fremmøde, hvorfor Nævnet ikke kunne kritisere, at selskabet havde afvist at yde forsikringsdækning for merudgifterne til indhentning af den fastlagte rejserute.

Vi gør opmærksom på, at der ikke er tale om en uforskyldt og uforudsigelig situation, at klager er blevet afvist ved indtjekning til sin oprindelige hjemrejseafgang. Klager har ved anmeldelsen til os oplyst, at han blev afvist, idet han ikke havde nogen billet. Det forhold at man ikke har en gyldig billet, er ikke uforskyldt og uforudsigeligt i vilkårenes forstand.

Der er heller ikke tale om en uforskyldt og uforudsigelig situation, hvis der er tale om en overbooking fra flyselskabets side. Vi bemærker hertil, at flyet afgik til tiden og bemærker samtidig, at vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation for, hvorfor klager ikke fik lov til at komme ombord på flyet.

Som vi tidligere har oplyst klager om, er det flyselskabets ansvar at sørge for klagers hjemtransport, når klager har bestilt hjemrejsebilletter hos flyselskabet. Det fremgår da også af klagers anmeldelse til os, at flyselskabet har oplyst, at de kunne komme på et fly i næste uge.

Med hensyn til klagers anbringende om samtalen med os, kan vi fortsat konstatere, at vi ikke har registeret fejl i forbindelse med opkaldet og uanset om klager havde været i kontakt med selskabets Rejsehjælp, ville der ikke have været dækning for udgiften til den nye hjemrejsebillet, idet betingelserne for dækning ikke er opfyldt, jf. vilkårenes punkt 17.8."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17 Dækningsskema – Årsrejseforsikring

17.8 Forsinket fremmøde

Forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute.

Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforskyldt og uforudsigelig."

Nævnet udtaler:

Klageren var på rundrejse i tre lande uden for Europa med planlagte rejseperiode fra 21/3 2023 til 31/3 2023. Klageren ankom den 30/3 2023 kl. 10.20 i lufthavnen i land1 fra land4, hvorfra han kl. 18.45 skulle flyve til Danmark via land2. Klageren har oplyst, at han i lufthavnen fik besked fra flyselskabet om, at han ikke kunne komme på flyet. Da flyselskabet ikke kunne hjælpe ham, bestilte han billetter til en alternativ hjemrejse. Klageren ønsker, at selskabet dækker ekstraudgifterne til den ændrede hjemrejse.

Selskabet har afvist at yde dækning, idet den pågældende situation ikke er dækket af forsikringen. Selskabet har anført, at der ikke kan ydes dækning efter reglerne om forsinket fremmøde, idet klageren var fremmødt til tiden i lufthavnen i land1, og at det derfor ikke var en forsinkelse, der var årsag til, at klageren ikke kunne komme med flyet. Selskabet har anført, at klageren ikke kan siges at være forsinket fremmødt i lufthavnen i land2, da han aldrig fremmødte. Selskabet

Ankenævnet for Forsikring

8.

99815

har undersøgt klagerens flyafgang fra land4 til land1 og kunne konstatere, at denne ankom rettidigt. Selskabet har anført, at uanset at klageren skulle have kontaktet selskabet telefonisk fra lufthavnen, så har han ikke være i kontakt med akuttelefonen "rejsehjælp".

Klageren har anført "Da jeg lander i [by i land1] og skal tjekke ind på mit fly til [by i land2] vil de ikke checke mig ind da de påstår jeg ikke har nogen billet. Jeg kan derfor ikke komme på flyet. Jeg diskuterer med dem i 5 timer og viser mit bookingnr. osv. De siger bare der er sket en fejl og de ikke kan hjælpe, jeg kan tidligst komme på et fly i næste uge. Det nægter at give mig noget på skrift da de påstår de ikke kan sende mails og efterlader mig sådan set bare i ... lufthavn. Jeg ringer til Top Danmarks for at høre hvad jeg kan gøre men da det er er midt om natten i DK kan jeg ikke få noget hjælp". Klageren har anført, at det var uforskyldt og uforudsigeligt, at han ikke nåede sit fly var land2 til Danmark.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 17.8 fremgår det, at "forsikringen dækker, hvis du kommer for sent til dit planlagte transportmiddel og derfor må benytte en anden afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at forsinkelsen er uforskyldt og uforudsigelig".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han kom for sent til sit planlagte transportmiddel i land1, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at flyselskabet i land 1 ikke ville checke ham ind, da flyselskabet påstod, at han ikke havde nogen billet, hvorfor han diskuterede med flyselskabet i 5 timer.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at selskabet har undersøgt klagerens flyafgang fra land4 til land1 og kunne konstatere, at flyet ankom rettidigt.

Nævnet bemærker, at klageren utvivlsomt har befundet sig i en vanskelig situation, men at situationen ikke af en sådan karakter, at den er omfattet af dækningen på rejseforsikringen.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

99815

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand