

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 235/2007

afsagt den 23. juni 2008

KLAGER	[K]	(3 pers.)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Ø-rundrejse ”Det Tabte Paradis”, Dansk Vestindien. 23.3.-7.4.2007	
PRIS	I alt 61.615 kr. (ekskl. afbestillingsforsikring, inkl. enkeltværelsestillæg og udflugtpakker)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende udlevering af forsikringsbetingelser for afbestillingsforsikring inden aftalens indgåelse samt manglende oplysning om, i hvilket forsikringsselskab afbestillingsforsikringen var tegnet.	
KRAV	Tilbagebetaling af yderligere 29.908 kr. svarende til ”Fuld dækning af rejsen excl. afbestillingsforsikring.”	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 31.707 kr.	
SAGEN INDBRAGT	1. august 2007	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 21. februar 2007 en ø-rundrejse ”Det Tabte Paradis”, Dansk Vestindien for 3 personer for perioden fra fredag den 23. marts 2007 til lørdag den 7. april 2007 med indkvartering i et dobbeltværelse og et enkeltværelse på hotel Holiday Inn Port of Miami eller Wyndham Miami Airport i perioden 23.-24. marts 2007, i et dobbeltværelse og et enkeltværelse på hotel Island Beachcomber, St. Thomas i perioden 24. – 31. marts 2007 og i et Superior dobbeltværelse og et enkeltværelse med udsigt på Hotel King Christian, St. Croix i perioden 31. marts 2007 til 6. april 2007. Med morgenmad på St. Croix og udflugtspakke på både St. Thomas og St. Croix med udflugter i henhold til dag-til-dag-programmet. Samtidig købte klageren en afbestillingsforsikring.

Af prislisten fremgår om forsikringer bl.a. følgende:

”

[...] REJSEFORSIKRING

.....

Vi anbefaler, at De bestiller [...] rejseforsikring samtidig med afbestillingsforsikringen. På denne måde udvides dækningen i tilfælde af, at De skulle få en sygdom/lidelse, som gør at [...] ikke ønsker at dække Dem på rejseforsikringen.

.....

Se øvrige betingelser i særskilt brochure, eller på [www.\[forsikringselskab\].dk](http://www.[forsikringselskab].dk)

.....

Ikke inkluderet i rejsens pris

* Rejseforsikring. Se tabel fra [...] Rejseforsikring på side 2

* Sygdomsafbestillingsforsikring kr. 600 pr person (6 % af kr. 10.000).

”

Af bureauets ”Almindelige Rejsebetingelser” fremgår bl.a. følgende:

”

Afbestilling ved sygdom m.m.

Vi anbefaler, at De hos [B] tegner en sygeafbestillingsforsikring, der dækker afbestilling i tilfælde af akut sygdom, ulykkestilfælde, privat brand eller indbrud samt dødsfald, der måtte indtræffe inden afrejsen hos Dem selv, Deres ægtefælle, samlever, børn forældre, svigerforældre, svigerbørn, søskende, bedsteforældre, svigerinder, svogre eller max 3 rejseledsagere. [B] tegner forsikringen gennem [...] Forsikring og afbestillingsforsikringen skal tegnes sammen med bestilling af rejsen.

”

Af fakturaen fremgår bl.a. følgende:

”

Da vi skal have disse flybilletter udstedt senest 1 måned før (på fredag), skal jeg bede Jer indbetale beløbet direkte på vore konto i [bank] reg. xxxx, kto. xxxx xxx xxx, senest d. 23/02-07.

.....
 Efter udstedelse/betaling af flybilletterne, kan disse hverken ændres eller refunderes.

Klageren gør gældende, at ”Vi modtager aldrig forsikringsbetingelser eller police, hvorfor vi intet kender til dækningsbetingelserne.”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 23. maj 2007 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”.....
 Først ville vi rejse den 10. marts 2007 - det var for sent, og siden den 17. marts 2007, hvilket også var for sent. Det kunne derfor tidligst blive den 23. marts 2007, hvilket vi så bestemte os for.

Vi modtager i samme uge Deres faktura nr. xxxxx dateret den 21. februar 2007 på beløbet kr. 63.415,00. Inden Deres faktura er blevet udstedt, er vi telefonisk af Dem blevet tilbudt en frivillig sygdomsafbestillingforsikring, som vi ligeledes telefonisk accepterer. **Vi modtager aldrig forsikringsbetingelser eller police, hvorfor vi intet kender til dækningsbetingelserne.**

Min hustru får den 14. marts 2007 konstateret brystkræft i det højre bryst, og vi afmelder telefonisk samme dag rejsen til Dem.

Senere modtager vi fra [...] Rejseforsikring formularer som udfyldes og returneres. Min hustrus egen læge fremsender ligeledes dokumentation for sygdomsforløbet sammen med hendes sygejournal.

Til vor store overraskelse modtager vi fra [...] Rejseforsikring den 8. maj 2007 afslag på erstatning for rejsen, idet de henholder sig til paragraf 4.1.1 i forsikringsbetingelserne. Dagen efter svarer jeg [...] Rejseforsikring i h. t. vedlagte e-mail, og beder dem vurdere sagen endnu engang, da vi føler, at vi har været i god tro under hele forløbet, siden rejsen blev bestilt og betalt. Den 21. maj 2007 modtager vi fra [...] Rejseforsikring endnu et afslag på vor anmodning. De vedlægger desuden Forsikringsbetingelser nr. [...], som vi med 100 % garanti aldrig tidligere har set eller modtaget.

Da jeg i dag nærlæser Deres faktura, står der desuden nederst med småt "Dette rejsearrangement kan ikke ændres eller annulleres uden omkostninger for Dem, efter at flybilletter etc. er udstedt." Vi har den 14. marts 2007 afmeldt rejsen, og vi har forinden ikke modtaget hverken billetter eller andre rejsedokumenter - kun en faktura.

Jeg mener, at det er Deres pligt og ansvar at udlevere Forsikringsbetingelserne nr. [...], således at vi kunne være blevet oplyst om dækningsbetingelserne inden afrejsen. Da dette imidlertid ikke er sket, pådrager De Dem erstatningsansvaret, da [...] Forsikringselskab forsøger at unddrage sig sit ansvar under henvisning paragraf 4.1.1.

Vi føler os noget magtesløse i dette spil. Vi har været i den tro, at vi har købt en afbestillings-

forsikring af Dem, som i tilfælde af - hvilken som helst - sygdom træder i kraft. Vi har betalt præmien til Dem, idet beløbet er anført på Deres faktura. Vi har intet betalt til [...] Rejseforsikring, og vi har hverken fra Dem eller [...] Rejseforsikring modtaget nogen forsikringspolice/bestemmelser.

.....”

I brev af 22. august 2007 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”

Vi modtager muligvis fakturaen den 22/2/2007 fra [B]. Fakturaen er udstedt den 21/2/2007. Vi er i telefonisk kontakt med [B], som beder om betaling senest den 23/2/2007, idet rejsen skal betales senest 1 måned før afrejse. Betalingen overføres fredag den 23/2/2007 og modtages af [B] den 26/2/2007, da den 24+25/2/2007 er en weekend.

Vi får at vide af [B] at betalingen er vigtig, da vi i modsat fald ikke kan forvente af afrejse den 23/3/2007, da man skal afgive bestilling til flyselskabet om antallet af flysæder senest 1 måned før afrejse.

Havde vi på det tidspunkt udbedt os [Forsikringssselskabet's] rejsebestemmelser for afbestillingsforsikringer, ville det ikke have været os muligt at gennemlæse disse før betalingen var sket.

Om vi da senere havde annulleret rejsen, havde det ikke ændret vor situation.

Jeg mener fortsat at fejlen ligger hos [B], der ikke udleverer afbestillings-bestemmelserne, da rejsen bestilles den 19/2/2007, hvorved vi havde haft mere tid til at gennemlæse disse før betaling finder sted.

.....”

Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet tilbagebetalt 31.707. kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af yderligere 29.908 kr. svarende til ”Fuld dækning af rejsen excl. afbestillingsforsikring.”

Bureauet gør i brev af 30. maj 2007 til klageren bl.a. gældende:

”

Jeg skal starte med og beklage, at I ikke har modtaget forsikringsbetingelserne for den afbestillingsforsikring vi tegner igennem [...] Rejseforsikring. Det er dog med stor undring, at dette er tilfældet, da de som fast procedure bliver sendt ud med alle nye fakturaer. Selve policen modtages derimod først sammen med de endelige billetter ca. 10 dage før afrejse.

Det er altid kundens eget ansvar at indhente de relevante betingelser, og da vi i vore almindelige rejsebetingelser gør opmærksom på, at vi tegner afbestillingsforsikringen hos [...] ”

rejseforsikring, kunne dette være sket ved direkte henvendelse til dem eller os.

På trods af, at vi har fået jeres flybilletter udstedt, og dette normalt betyder der ikke er nogen mulighed for refundering, vil vi gerne tilbyde at refundere 50% af rejsens pris, i alt 31.707,- som vi snarest overfører direkte til jeres konto.

Vi har desværre ingen mulighed for at tilbyde Jer mere, da resten er og bliver et forsikrings-spørgsmål, på hvilket vi ingen indflydelse har.

.....”

I brev af 31. august 2007 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Vi har afvist kundens krav, idet afbestillingen skyldes sygdom og derfor anses for en forsikringssag.

Kundens påstand om aldrig at have modtaget forsikringsbetingelserne vedr.

afbestillingsforsikring hos [...] Rejseforsikring, er påstand mod påstand, da

standardproceduren hos os er, at betingelserne altid vedlægges kundens faktura.

I øvrigt mener vi, at det er kundes ansvar at sikre sig de relevante oplysninger vedr. fakturaen, på hvilken der også står: ”Ved indbetaling af depositum bekræfter De samtidig at De har læst og accepteret de for denne rejse relevante vilkår og rejsebetingelser”.

Under de almindelige rejsebetingelser i prislisten, side 11, oplyses det desuden at [B] tegner afbestillingsforsikring gennem Gouda Rejseforsikring.

Vi har refunderet kunderne 50 % af rejsens pris iht. almindelige rejsebetingelser.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Det fremgår af fakturaen, at klageren ved købet af rejsen havde tegnet en sygdomsafbestillingsforsikring gennem bureauet.

Af bureauets ”Almindelige Rejsebetingelser” fremgår endvidere, at forsikringen bliver tegnet hos forsikringsselskabet [...].

Selvom bureauet ved salg af afbestillingsforsikringer bør anføre på billetten/rejsebeviset, hos hvilket forsikringsselskab forsikringen er tegnet, bærer den rejsende selv ansvaret for at kontrollere, hvilken dækning den tegnede forsikring omfatter, og såfremt dette ikke tydeligt fremgår, undersøge dette før afrejse.

Ankenævnet finder således, at det har påhvilet klageren selv at rette henvendelse til bureauet eller det forsikringsselskab, hvor forsikringen blev tegnet.

Ved en sådan henvendelse ville klageren være blevet opmærksom på, at den tegnede forsikring ikke dækkede sygdom eller tilskadekomst der var til stede ved købet af forsikringen.

Da det manglende kendskab til forsikringsbetingelserne således må anses for at bero på klagerens egne forhold, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Hedegaard Madsen
Formand