

Ankenævnet for Forsikring

Den 28. august 2024 blev i sag nr. 101472:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 9/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg var rejst til ... for at ... i en længere periode ...

Efter krigens udbrud den 8. oktober mellem Israel og Hamas, blev jeg evakueret med UM den 13. oktober.

Forud for min evakuering havde jeg selv forsøgt at købe en billet hjem, som blev aflyst fordi selskabet ([flyselskab1] trak sig ud af landet), denne billet havde kostet 2230,-. Prisen for min evakuering var 8550,-, hvilket min forsikring ikke ønsker at dække, da de ikke mener jeg har lidt et tab da: 'At prisen på billetten med UM's fly viser sig at blive dyrere end billetten med [flyselskab] gør ikke, at vi skal dække differencen. Nogle gange bliver tingene dyrere og andre gange billigere.' (Fra: Afgørelse efter opfølgning, 13. januar)

Min billet til ... kostede i sin tid 1819,-, hvorfor jeg mener at min billet hjem til Danmark afspejler markedsprisen for, hvad det koster at komme hjem til Danmark (2230,-) og ikke 8550,- som min evakuering kostede. Derfor har jeg efterspurgt compensation for differencen, hvilket mit selskab har afvist.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg anmoder om at få compensation for differencen mellem prisen på min billet med [flyselskab1] og det min evakuering kostede: $8550 - 2230 = 6.320,-$

Selskabet har den 16/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] rejser indledningsvis til ... den 28.09.2023, men har ingen hjemrejsebillet.
Den 07.10.2023 opstår der krig ... og flytrafikken begrænses/indstilles i en periode herefter.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101472

Den 09.10.2023 kontakter klager Falcks skadesafdeling (FGA) og får oplyst, at da der ikke er købt en hjemrejsebillet, kan vi jf. vilkårene pkt. 4.4.5.4.1 (Evakuering) ikke dække hendes hjemrejsebillet.

...

Grunden til at vi ikke kan være behjælpelige med udgiften til hjemrejsebilletten, er at der ikke er tale om en 'ekstraudgift', når klager ikke på forhånd har købt en billet. Der ville normalt være en udgift forbundet med at rejse hjem og da man ikke var bekendt med denne udgift, er der altså ingen 'ekstra udgifter'. Dette følger desuden praksis i Ankenævnet.

Udklip fra den 09.10.2024

Description

Jeg infoer at vi har været i ktk, m skadechef i Købstæderne. Der er jvf, betingelserne ikke dækning for EVAC når man ikke har returbillet, Vi har fået oplyst at der er arr, chartret fly fra [land] men den er fyldt op, Vi rekommanderer heller ikke at man tager til [land], Det kan være, at der fremadrettet kommer flere chartrede fly. Måske fra Vi vil i det tilfælde info CLI og så må de høre med arrangør om de kan komme med. Ellers må de selv prøve at komme ud med rute-fly. Men de skal selv betale, Vi vil som sagt ikke lade dem i stikken men oplyse, hvis vi får at vide, at der er nogen der charter et fly, CLI er indforstået. De har ellers forlængelse via Europæiske til 1/2-2024.

Klager køber herefter en hjemrejsebillet den 09.10.2023 via [flyselskab1] til 2.230 kr.

Allerede den 11.10.2023 aflyses billetten fra [flyselskab1] og klager køber herefter en hjemrejsebillet via [flyselskab2] og jeg går ud fra at dette køb sker den 11.10.2023.

Description

CLI info er at CLI og CLI -veninde hjemrejse fredag er blevet aflyst [flyselskab1] har indstillet alle flyafgange SOC notere dette og info er at CLI og CLI-veninde vil få opkald i morgen ang., vores muligheder for at hjembooke CLI infoer at de jo nu har brugt penge på at købe hjembilletter og spørger om vi dækker for nye: SOC kan ikke svare direkte på dette, men vil få SA i morgen til at svare på dette også CLI og veninde er frustreret og spørger om hva de skal gøre SOC appellere til at holde sig i ro og afventer yderligere fra myndighederne og os. CLI ok

Den 11.10.2023 oplyses det, at kunden også er interesseret i at flyve med Udenrigsministeriets (UM) fly hjem og derfor anbefaler vi, at klager får opgraderet deres billetter med [flyselskab2].

Vi oplyser også, at vi gerne ville dække denne opgradering, da det var noget vi tilbød alle kunder i denne særlige periode. Dokumentation ligger allerede på sagen i portalen.

Der er altså ikke tale om et generelt dækningstilsagn, men blot et tilsagn om at vi vil dække opgraderingen. Dette meddeles også skriftligt, men vi har dog ikke modtaget nogen dokumentation for denne eventuelle opgraderingsudgift.

Vi mener altså ikke, at der foreligger et dækningstilsagn og vi mener heller ikke at købet af billetten via [flyselskab1], kan betragtes som en vilkårmæssig 'hjemtransportbillet', da denne er købt efter hjemkaldelsen fra UM."

Ankenævnet for Forsikring

3.

101472

Klageren har i brev af 23/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ønsker at kommentere på nedenstående fra svar fra Købstædernes Forsikring:
Den 11.10.2023 oplyses det, at kunden også er interesseret i at flyve med Udenrigsministeriets (UM) fly hjem og derfor anbefaler vi, at klager får opgraderet deres billetter med [flyselskab2].

Vi oplyser også, at vi gerne ville dække denne opgradering, da det var noget vi tilbød alle kunder i denne særlige periode. Dokumentation ligger allerede på sagen i portalen.

Der er altså ikke tale om et generelt dækningstilsagn, men blot et tilsagn om at vi vil dække opgraderingen. Dette meddeles også skriftligt, men vi har dog ikke modtaget nogen dokumentation for denne eventuelle opgraderingsudgift.

Vi mener altså ikke, at der foreligger et dækningstilsagn og vi mener heller ikke at købet af billetten via [flyselskab1], kan betragtes som en vilkårmæssig 'hjemtransportbillet', da denne er købt efter hjemkaldelsen fra UM.

Jeg blev fra stort set dag et anbefalet af både UM og rejseforsikringen at holde mit opdateret hos UM og tage imod tilbud om evakuering, hvis dette blev en mulighed. Jeg ved også at UM og forsikringsselskaber løbende havde været i dialog.

Der blev oplyst fra forsikringsselskabet da jeg tidligt var i dialog med dem, at de ikke kunne gøre noget for mig så længe jeg ikke havde en hjemrejsebillet. Den klare opfordring var selv at søge muligheder for at komme hjem så længe UM ikke havde igangsat en evakuering. Herefter køber jeg en hjemrejsebillet. Da jeg så kommer hjem til Danmark og søger dækning, er argumentet at jeg skulle have haft en billet hjem inden krigens udbrud. Nu kan jeg læse at argumentet er et helt tredje.

Der fremlægges at forsikringsselskabet tilbyder at dække min opgradering så jeg kan afbestille min

billet, men jeg oplyser i samme samtale, at min billet allerede er flex, hvorfor jeg ikke har brug for at benytte mig af deres 'tilbud'. Derfor forstår jeg ikke at dette element er relevant.

Afslutningsvist skrives der:

Vi mener altså ikke, at der foreligger et dækningstilsagn og vi mener heller ikke at købet af billetten via [flyselskab1] kan betragte som en vilkårmæssig 'hjemtransportbillet', da denne er købt efter hjemkaldelsen fra UM.

Jeg købte min billet hjem med [flyselskab1] den 9. oktober og UM ringer først den 11. oktober og fortæller at de har igangsat koordineringen af evakuering. Derfor stiller jeg mig uforstående over for at der skrives, at jeg har bestilt min billet hjem med [flyselskab1] efter hjemkaldelsen fra UM. Det var ikke tilfældet."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4.4.5.4 Evakuering

4.4.5.4.1 Hvilke udgifter er dækket

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter op til 100.000 kr. til transport, hotelophold, fortæring, tøj og lokal transport i forbindelse med evakuering til nærmeste sikre destination eller til Danmark.

4.4.5.4.2 Hvornår dækker forsikringen

Forsikringen dækker i tilfælde af, at:

- a) udenrigsministeriet anbefaler evakuering eller hjemrejse på grund af krig eller krigslignende tilstande eller overhængende fare for udbrud af krig eller krigslignende tilstande i det land, hvor sikrede opholder sig
- b) udenrigsministeriet anbefaler evakuering eller hjemrejse på grund af en terroraktion eller overhængende fare for en terroraktion
- c) udenrigsministeriet eller lokale myndigheder anbefaler evakuering eller hjemrejse på grund af naturkatastrofe eller overhængende fare for naturkatastrofe i det område, hvor sikrede opholder sig
- d) Statens Serum Institut anbefaler evakuering eller hjemrejse på grund af livstruende epidemier i det område, hvor sikrede opholder sig. Alarmcentralen lægger udenrigsministeriets, Statens Serum Instituts og lokale myndigheders anbefalinger til grund ved afgørelse af, om evakuering kan dækkes og ved dækning af evakuering, hvor nærmeste sikre destination er.

Nævnet udtaler:

Klageren rejste på en enkeltbillet til udlandet, hvor hun skulle opholde sig i en længere periode. I forbindelse med konflikten mellem Israel og Hamas ønskede klageren at forlade landet. Hun kontaktede selskabets samarbejdspartner den 9/10 2023, som afviste at dække hendes evakuering, idet hun alene havde købt en enkeltbillet – og derfor ikke havde en hjemrejsebillet. Klageren købte den 9/10 2023 en hjemrejsebillet til den 13/10 2023 for 2.230 kr., men den 11/10 2023 blev flyet aflyst. Klageren rejste hjem den 13/10 2023 med et fly, som var arrangeret af Udenrigsministeriet, og som kostede 8.550 kr. Klageren ønsker, at selskabet dækker differencen mellem det aflyste fly og Udenrigsministeriets fly, dvs. 6.320 kr. Selskabet har afvist at yde dækning for evakuering.

Selskabet har anført, at klageren på tidspunktet for evakueringen ikke havde en hjemrejsebillet, hvorfor hendes udgifter til evakueringen ikke kan betragtes som en ekstraudgift i forsikringsbetingelsernes forstand.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101472

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.4.5.4.1, at "forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter op til 100.000 kr. til transport, hotelophold, fortæring, tøj og lokal transport i forbindelse med evakuering til nærmeste sikre destination eller til Danmark".

Nævnet finder – med henvisning til sagerne 95824 og 95958, der angik evakuering under Covid-19 – at klageren har haft nødvendige ekstraudgifter til evakuering, hvorfor selskabet skal dække klageren udgift på 6.320 kr. Nævnet har ikke taget stilling til, om der måtte være en selvrisiko, som selskabet kan fratrække.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de krigslignende forhold på destinationsstedet medførte, at klageren var nødsaget til at forlade landet hurtigst muligt, hvorfor klageren har ret til evakuering efter forsikringsbetingelsernes punkt 4.4.5.4.2.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren købte en hjemrejsebillet til 2.230 kr., og at denne udgift må anses at svare til udgiften til en hjemrejsebillet, som måtte være købt forud for, at evakueringssituationen opstod. Nævnet bemærker, at klagerens udrejsebillet kostede under 2.000 kr. Klageren har derfor haft en dokumenteret ekstraudgift på 6.320 kr. ved at måtte rejse hjem med fly arrangeret af Udenrigsministeriet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Købstædernes Forsikring GS, skal anerkende, at klageren opfylder betingelser for at få dækning i tilfælde af evakuering. Selskabet skal dække klagerens udgift på 6.320 kr. Nævnet har ikke taget stilling til, om der måtte være en selvrisiko, som selskabet kan fratrække. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

101472



Hans-Jørgen Nymark Beck