801/08

Den 13. august 2008 blev i sag nr. 73.363:

xxxxx xxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring hos Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde dækning for efterladte genstande, feriekompensation samt dækning af udgifter til hotel og transport i forbindelse med evakuering fra Libanon.

Selskabet henviser til, at Udenrigsministeriet har oplyst, at klageren har modtaget sin bagage retur. Selskabet henviser tillige til, at det ikke er dokumenteret, at han er berettiget til feriekompensation og godtgørelse til hotel og transport.

Det fremgår af sagen, at klageren rejste til Libanon den 12/7 2006. Da Libanon blev udsat for luftangreb, rejste klageren med sin familie videre til Beirut, hvorfra det danske Udenrigsministerium sørgede for transport til Danmark.

Klageren anmeldte i skadeanmeldelse af 1/8 2006 til selskabet, at han ønskede dækning for mistet bagage, feriekompensation samt godtgørelse for ekstraomkostninger til hotel og transport i forbindelse med evakueringen. Selskabet anførte herefter i skrivelse af 7/9 2006 til klageren:

> "Der er ikke mulighed for at opnå erstatning for feriekompensation. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at feriekompensation kun ydes, hvis forsikrede hjemkaldes på grund af nærmere omstændigheder i Danmark, hospitalsindlægges, hjemtransporteres, afgår ved døden eller forsikrede på grund af sygdom eller tilskadekomst ikke kan udøve rejsens primære formål.

For så vidt angår kravet om erstatning for mistede effekter, så bedes du indsende en forklaring på, hvad der skete med bagagen, dels indsende dokumentation for dit tab i form af kvitteringer eller lignende."

Klagerens søn blev psykisk påvirket af bombardementerne i Libanon, hvorfor han blev tilbudt samtaler med en læge. Som følge heraf anførte læge F.G-D. i notat af 4/8 2006:

"8-årig dreng med libanesiske forældre har henvendt sig ifm krisereaktion, efter han er kommet hjem fra Libanon med sin familie, hvor han har oplevet krigen. Reaktionen skønnes inden for normalområdet, og forældrene er blevet vejledt om, hvordan de skal give aldersssvarende grænser til M. på trods af krisen og hjælpe ham med at genoptage hans normale sociale aktiviteter.
Det er aftalt med M., at han i dag kontakter sin ven for at lave en aftale.

Der er givet **ny tid den 18. august kl. 13.40**, og forældrene er velkomne til at henvende sig før, hvis de har brug for det. De er også blevet vejledt omkring kontakt til skolen før M. starter. De to andre søskende er der ingen bekymring om. Moderen skal selv have en krisesamtale i næste uge."

Af blanket underskrevet af klageren den 12/10 2006, som selskabet modtog fra Udenrigsministeriet, fremgår:

"Undertegnede har modtaget i alt *3* stk. bagage, heraf
(anfør antal stk. bagage pr. kategori):

☒ *2* Egen bagage
☐ Bagage tilhørende resten af husstanden - kopi af legitimation er vedlagt.
☒ *1* Andres bagage - fuldmagt samt kopi af billedlegitimation er vedlagt."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 19/1 2007 til klageren:

"Vi har erfaret, at du har modtaget din efterladte bagage fra Libanon, og vi tilbagesender derfor de modtagne kvitteringer og indstiller undersøgelsen af din skadesag."

Klageren har i skrivelse af 4/2 2008 over for nævnet anført følgende:

"Samme dag, hvor jeg ankom til Libanon sammen med familie, startede krigen med luftangreb og bombningen. I forbindelse med dette, blev jeg og familien nødt til at blive evakueret fra Libanon 2 timer efter vores ankomst, huset i byen Baalbek, hvor vi opholdte os, blev bombet, nogle dage efter at vi forlod det, i denne forbindelse mistede vi alt det vi havde med på rejsen, hermed tøj og bagage med videre.

Efter at vi kom hjem, kontaktede jeg Gouda forsikringen, med henblik på at søge erstatning, hermed feriekompensation for ødelagt ferie, lejen af hus og bil på som jeg mener, min familie og jeg er berettiget til.

Ydermere har forsikringen ikke ønsket, at imødekomme, for begæring om erstatningen vedrørende de mistede effekter.
Inden rejsen tegnede jeg en udvidet rejseforsikring for min hustru og 3 børn og mig selv Jeg har forsøgt utallige gange at forklare Gouda, at der var en krigstilstand i Libanon, samt at

huset, hvor vi opholdte os, blev bombet, vi var derfor ikke i stand til at få vores effekter og heller ikke de kvitteringer som Gouda forlanger af os som beviser.

Efter utallige korrespondance med Gouda forsikring, fik vi endelig besøg af en taksator der oplyste os, at der var mulighed for erstatning lydende på kr. 10.000,00 per familiemedlem, men vi hørte intet fra forsikringen.

Hermed vil jeg også oplyse dem om, at andre der var i samme situation som min familie og mig selv, har fået erstatning for deres rejse med videre, derfor kan jeg ikke forstår hvorfor den forskelsbehandling.

Jeg ønsker at tilføje, at min familie og jeg, har været i livsfare samt under et stort psykisk pres, det der var gældende i forbindelse med vores ophold i Libanon, var at komme levende ud derfra og ikke at skulle samle beviser til Gouda rejseforsikring. Vi blev evakueret ved hjælp fra det danske udenrigsministerium. Min søn M. på 8 år havde akut brug for psykologisk støtte da han blev chokeret.

Vi mener derfor ikke, at Gouda rejseforsikringen, har efterlevet de lovlige krav om erstatningen, og derfor beder vi dem om at undersøge sagen, og forhåbentlig give os medhold i vores begæring om erstatning."

Selskabet har ved skrivelse af 3/3 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"1. Krav om dækning af efterladt bagage.
Klageren ønsker dækning af efterladt bagage. Bagagen efterlod han i et lejet hus i Baalbeck på ankomstdagen d. 12.07.06, idet han har oplyst til vores taksator, at han og familien et par timer efter ankomsten til huset tog videre til Saida ... Desuden har klageren oplyst til vores taksator, at han og familien opholdte sig i Said i 6-7 dage.

For god ordens skyld skal vi her nævne, at der tilsyneladende er modstridende oplysninger om ovenstående forløb, da klageren i sit brev af 04.02.08 til Ankenævnet oplyser, at han to timer efter ankomsten til Libanon blev evakueret.

Jf. klageren blev huset, de havde lejet, bombet d. 17.07.06. Klageren har oplyst til vores taksator, at han ikke tog tilbage til Baalbeck for at se skaderne med selvsyn. Efter bombardementet arrangerede klageren selv transport væk fra Saida til Beirut. Herfra arrangerede Udenrigsministeriet videretransport til Cypern, hvorfra de fløj hjem d. 19.07.06.

Klageren har oplyst til vores taksator, at de ikke tog ret meget bagage med fra huset, da de tog videre til Saida. Samtidig har klageren oplyst til vores taksator, at ved ankomsten til Beirut blev folks bagage afleveret og registreret på en skole via Udenrigsministeriet. Klageren har i den forbindelse oplyst, at dette ikke var aktuelt for dem, da de kun medbragte håndbagage.

I forbindelse med sporing af den efterladte bagage, har vi været i kontakt med Udenrigsministeriet, S.H.S. Hun har meddelt os, at klagerens navn figurerer på de lister, som blev lavet i Beirut på trods af at klageren altså har meddelt os, at han ikke fik registreret noget bagage i Beirut. Hun har samtidig meddelt os, at klageren har skrevet under på en erklæring, der bekræfter, at han har afhentet 3 stk. bagage efter hjemkomsten til Danmark ...

S.H.S. har yderligere oplyst, at erklæringerne kun blev udfyldt af de folk, som kom og hentede bagagen og såfremt folk ikke kunne forstå dansk, var der tolke der oversatte erklæringerne. Yderligere oplyste S.H.S., at klageren ved afhentningen ikke har lavet en bemærkning om, at han fortsat manglede noget bagage. Flere andre lavede bemærkninger om dette. Her skal nævnes, at klageren til vores taksator har oplyst, at han og familien medbragte 6 kufferter og 2 stk. håndbagage.

Endvidere har S.H.S. oplyst, at der ikke er registreret noget bagage på firmaet A. Travel (klageren har meddelt, at bagagen kunne være registreret under dette navn).

I forbindelse med erklæringen skal tilføjes, at klageren til vores taksator har bekræftet, at det er hans underskrift, der befinder sig på erklæringen. Det er vores opfattelse, at underskriften på erklæringen er identisk med klagerens underskrift.
På baggrund af ovennævnte, har vi meddelt klageren, at vi ikke kan anerkende hans krav om erstatning for den efterladte bagage. Vi har samtidig meddelt klageren, at såfremt han kan bevise, at han ikke har afhentet sin bagage, vil vi genoptage sagen ...

2. og 3. Krav om dækning af leje af bil, hus og ødelagte feriedage.
Klageren ønsker dækning af udgifter til leje af bil og hus, som han ikke fik brugt på grund af bombardementet. Samtidig ønsker han kompensation for ødelagte feriedage. I brev af 07.09.06 ... samt i brev af 16.05.07 ..., gør vi opmærksom på, at forsikringen ikke indeholder en dækning for udgifterne (idet kravet må henføres til forsikringens bestemmelser angående feriekompensation) samt der ikke er opstået en begivenhed der berettiger til kompensation for ødelagte feriedage jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 15.2.1.

4. Krav om dækning af udgifter til hotel og transport.
Det fremgik ikke af klagerens skadeanmeldelse, at han ønskede dækning af udgifter til hotel og transport. Dette krav blev først fremlagt i e-mail af 11.05.07. Vi har derfor i brev af 16.05.07 ... meddelt klageren, at vi vil se på dette krav, når vi modtager dokumentation for udgifterne. Samtidig har vi gjort opmærksom på, at forsikringen udelukkende dækker for nødvendige ekstraudgifter.

Konklusion:
Vi mener ikke, at klageren er berettiget til at modtage erstatning for den efterladte bagage, idet der foreligger dokumentation for, at han har afhentet denne bagage efter sin hjemkomst.

Kravet angående dækning af udgifter til leje af bil og hus kan ikke imødekommes, idet forsikringen ikke indeholder en dækning for sådanne udgifter. Såfremt disse udgifter skulle refunderes, skulle de henføres til rejsens pris pr. dag i forbindelse med udregning af erstatning for ødelagte feriedage og den opståede begivenhed berettiger som nævnt ikke til feriekompensation. Af denne årsag kan klagerens krav angående erstatning for ødelagte feriedage heller ikke imødekommes.

Kravet angående dækning af udgifter til hotel og transport er ikke dokumenteret og vi kan derfor ikke på det foreliggende grundlag tage stilling til kravet."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 28/3 2008 til nævnet:

"Jeg vil gerne oplyse Dem, at alle de andre personer der var i samme situation som mig, fik alle sammen tilkendt erstatning af deres forsikring blot ved at udfylde skade anmeldelsen.

Desuden har jeg oplyst til Gouda forsikringen at min søn fik et chok (psykisk sygdom) i følge af bombningen, hans behandlingen startede første efter ankomsten til Danmark, men dette var også grund til at vores ferie blev ødelagt.

Vedrørende bagagen, som Gouda rejeforsikring påstår, blev hentet hos udenrigsministeriet efter at der var gået 4 måneder, er også en sag som blev opklaret og viste at nævnte bagage ikke tilhørte mig men tilhørte en ven, som gav mig fuldmagt til at hente bagagen for ham, desuden blev bagagen registreret til A. J. travel og ikke mit personlige navn. Efter den opklaring besluttede Gouda rejseforsikring om at behandle sagen.

Taksatoren kom hjem til mig og tilbød hvert familie medlem Kr. 10.000,00. I alt kr. 50.000,00. Derefter hørte vi ikke fra ham igen. Jeg synes, sagen har været meget forvirrende, og belastende for min familie og mig selv.

Til sidst mener jeg stadig, min familie og jeg har ret til feriekompensation efter forsikringsbetingelserne pkt. 15.2.1 E da min søn M. blev akut syg og vi måtte forlade Libanon. Læge journalen kan afleveres."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 22/4 2008 til nævnet:

"Klageren oplyser, at hans søn pga. bombardementet fik et chok, blev syg og at familien derfor ønsker kompensation for ødelagte feriedage. I vores brev af 03.03.08 til Ankenævnet gør vi opmærksom på, at der alene kan ydes kompensation såfremt én af nedenstående situationer opstår:

Forsikrede hjemkaldelse
A) Forsikrede hospitalsindlægges
B) Forsikrede hjemtransporteres
C) Forsikrede afgår ved døden
E) Forsikrede bliver akut syg eller kommer til skade og ikke kan udøve den aktivitet, som var rejsens primære formål.

Der foreligger ingen lægelig dokumentation for at en af ovenstående situationer er opstået og vi kan derfor ikke tage stilling til klagerens krav. For god ordens skyld skal her nævnes, at det alene er den syge person samt én rejseledsager (forsikringen dækker 50 % af rejsens pris pr. dag for en rejseledsager) der kan opnå kompensation jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 15.2.1.E.

Vi har i brev af 19.01.07 ... brev af 19.04.07 ... samt i brev af 16.05.07 ... gjort klageren opmærksom på, at vi, på baggrund af den dokumentation vi har modtaget fra Udenrigsministeriet, ikke kan anerkende, at han ikke har afhentet sin egen bagage. Da der fortsat ikke foreligger dokumentation for, at klageren ikke selv skulle have afhentet sin bagage, kan vi fortsat ikke anerkende klagerens krav om dækning af mistet bagage.

Vi har i vores brev af 03.03.08 til Ankenævnet fremlagt dokumentation for, at klageren har skrevet under på en erklæring, der bekræfter, at han har afhentet 3 stk. bagage efter sin hjemkomst og at klageren ikke har lavet bemærkninger om, at han fortsat manglede noget bagage. Endvidere har vi også gjort opmærksom på, at Udenrigsministeriet ikke har registreret bagage under firmanavnet A. J. Travel.

Når vores taksator besøger en forsikringstager, gennemgår han altid rutinemæssigt forsikringstagerens krav i samarbejde med forsikringstager. Denne gennemgang er ikke en aner-

kendelse af vores erstatningspligt. Det fremgår ikke af vores taksatorrapport, at vores taksator skulle have lovet familien 50.000 kr. i erstatning. Vores taksator tager aldrig stilling til erstatningsomfanget. Formålet med hans besøg er udelukkende at få klarlagt begivenheden til brug for sagsbehandlerens viderebehandling. Erstatningsomfanget vurderes alene af sagsbehandleren."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2 SYGDOM**
For rejser i *Europa* gælder denne dækning ikke i den første *måned* af policens varighed, medmindre der er tegnet tillæg for arbejds-/studieophold. Tillægget skal fremgå af policen.

2.0. DÆKNING VED SYGDOM/HOSPITALTINDLÆGGELSE

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Forsikringssum	**Ubegrænset**	**1.000.000 kr.**

2.1
Forsikringen dækker nedennævnte *nødvendige* og rimelige *udgifter* forårsaget af *akut sygdom* eller tilskadekomst, som er indtruffet under rejsen:

...

4.4 DÆKNING FOR EVAKUERING

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Transportudgifter	**50.000 kr.**	**50.000 kr.**
Ekstraudgifter	**15.000 kr.**	**10.000 kr.**

4.4.1 FORSIKRINGEN DÆKKER
Nødvendige udgifter til transport og til hotelophold, fortæring, tøj, lokal transport m.v. i forbindelse med evakuering til nærmeste sikre destination eller til Danmark i tilfælde af at:

A) Udenrigsministeriet anbefaler evakuering på grund af aktuel krig eller krigslignende tilstande eller på grund af overhængende fare for udbrud af krig eller krigslignende tilstande i det land, hvor forsikrede opholder sig.

B) Udenrigsministeriet anbefaler evakuering på grund af aktuelle terroraktioner eller overhængende fare for terroraktioner.

C) Udenrigsministeriet eller lokale myndigheder anbefaler evakuering på grund af naturkatastrofe eller overhængende fare for naturkatastrofer i det område, hvor forsikrede opholder sig.

D) Statens Seruminstitut på grund af livstruende *epidemier* anbefaler evakuering fra det område, hvor forsikrede opholder sig.

Det er ovenstående myndigheders anbefalinger, der lægges til grund for *Goudas* beslutning om, hvornår evakueringen er dækket, samt hvor nærmeste sikre destination er.

...

10 HJEMKALDELSE

10.0 DÆKNING FOR HJEMKALDELSE

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Forsikringssum	**Ubegrænset**	**30..000 kr.**

10.1
Forsikringen dækker rimelige og *nødvendige ekstra rejseudgifter* - maksimalt økonomiklasse - for forsikrede og én *rejseledsager*, hvis:

10.1.1
Forsikrede hjemkaldes til Danmark pga. dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af et alvorligt *ulykkestilfælde* eller pludselig opstået akut alvorlig sygdom blandt en af følgende personer/persongrupper: ægtefælle eller *samlever,* børn, *papbørn,* forældre, *papforældre,* bedsteforældre, søskende, *papsøskende,* svigerforældre og svogre/svigerinder.

10.1.2
Forsikrede informeres om væsentlig *skade* som følge af brand, oversvømmelse eller indbrudstyveri i forsikredes private bolig i Danmark eller egen virksomhed, eller hvis der foreligger overenskomststridig arbejdsnedlæggelse eller bedrageriske handlinger i forsikredes egen virksomhed, og det skete kræver forsikredes personlige og øjeblikkelige tilstedeværelse.
...
14 PERSONLIGE EJENDELE (BAGAGE)
...
14.1 FORSIKRINGEN DÆKKER

14.1.1
Økonomisk tab opstået som følge af al form for tyveri og beskadigelse af forsikredes personlige ejendele.
...
15 FERIEKOMPENSATION
...
15.2 FORSIKRINGEN DÆKKER

15.2.1
Økonomisk kompensation i form af *rejsens pris pr. dag* for feriedage, der ikke kan udnyttes på grund af én af nedennævnte situationer:
A) Forsikrede hjemkaldes, iht. punkt 10.
B) Forsikrede hospitalsindlægges, iht. punkt 2.
C) Forsikrede afgår ved døden.
E) Forsikrede bliver akut syg eller kommer til *skade* og ikke kan udøve den aktivitet, som var rejsens primære formål. Sygdommen/*skaden* skal dokumenteres af en lokal *læge*, og dokumentationen ligger til grund for *Goudas* vurdering af, i hvilket omfang den primære aktivitet ikke kunne udøves."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler en forsikringstager at sandsynliggøre sit krav.

Ad Dækning af efterladte genstande:
Henset til den af klageren underskrevne erklæring fra Udenrigsministeriet finder nævnet, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at han ikke efter hjemkomsten har modtaget sin bagage retur og således lidt et tab.

Ad Feriekompensation for leje af hus og bil samt for ødelagte feriedage:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, der giver klageren ret til feriekompensation for tab ved leje af hus og bil samt for ødelagte feriedage. Det kan således ikke kritiseres, at selskabet har afvist at yde feriekompensation.

Ad Udgifter til hotel og transport i forbindelse med evakueringen:
Da klageren ikke har dokumenteret at have haft ekstraudgifter til hotel og transport i forbindelse med evakueringen, kan det ikke kritiseres, at selskabet har afvist at yde dækning herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson