869/11

Den 30. maj 2011 blev i sag nr. 78.787:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxx xxx xxxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

DiBa Forsikring A/S
Axeltorv 4
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i tilknytning til Familiens Basisforsikring II i DiBa Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at dække de ekstraudgifter, som han har haft til hotelophold og hjemtransport i forbindelse med en rejse til England. På grund af et vulkanudbrud på Island måtte hjemrejsen først udskydes og siden foregå med et andet transportmiddel end oprindelig planlagt.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at forsikringen ikke dækker udgifter, som flyselskabet er forpligtet til at dække, at klagerens krav ikke falder ind under de skadetilfælde, der er omfattet af forsikringsbetingelsernes afsnit 43.9 om evakuering og ufrivilligt ophold, og at klageren ikke straks har underrettet SOS International.

Af klagerens brev af 21/5 2010 til selskabet fremgår:

> "Jeg vil gerne med dette brev anmelde en skade under rejseforsikringen i tilknytning til min familieforsikring.
>
> Jeg og min hustru var på en 4 dages ferie i London i perioden 12/4 til 15/4-2010. Hjemrejsetidspunktet var den 15/4-2010 kl. 19.55 fra London Gatwick.
>
> Den 15/4-2010 blev luftrummet lukket på grund af vulkanudbruddet på Island.
>
> Vi havde købt billet gennem Norwegian og hotellet havde vi selv arrangeret hjemmefra.
>
> Den 15/4-2010 talte vi med en repræsentant for Norwegian og fik rykket vor hjemrejse til den 17/4 kl. 10.40, i håb om at flyvningen igen ville blive genoptaget.

Da hjemrejse stadig ikke var mulig den 17/4-2010 besluttede vi at rejse hjem med tog, da hotellet ikke kunne garantere os ophold til længere end den 18/4 incl..

Vi fik billetter med tog til Amsterdam den 19/4-2010. Fra Amsterdam var det ikke muligt at finde yderligere transport nordpå og vi fik derfor min svigersøn til at køre i bil fra … til Amsterdam for at hente os.

Vi har haft følgende opholds og transportudgifter, som følge af det ufrivillige ophold i London.

Hotel 15/4-19/4	GBP	707,06	
Spisning 15/4-19/4	GBP	30,88	
	GBP	23,06	
	Eur	4,80	(Drikkevarer i forbindelse med hjemtur)
	Eur	12,20	(Drikkevarer i forbindelse med hjemtur)
	Eur	59,40	(spisning i forbindelse med hjemtur)

Ovennævnte er de kvitteringer vi har gemt for diverse spisning i denne periode. Der er en del, som vi ikke har kvittering for.

Bensin til bil den 19/4	Eur	58,00
Færge tur/retur	kr.	8,00
Togbillet	GBP	568,14

Ovennævnte giver følgende totale udgifter:

GBP 1.329,14	kr .	11.524	kurs 867
EUR 134,40	kr.	1.000	Kurs 744
Kr. 998	kr.	998	
I alt	kr.	13.522	

Jeg vedlægger kopi af bilag for ovennævnte udgifter. Original bilag kan indsendes, når Deres anerkendelse af refusion af mine udgifter er modtaget."

Selskabet afviste at udbetale erstatning, hvilket blev meddelt klageren ved brev af 15/6 2010.

Af klagerens brev af 17/6 2010 til selskabet fremgår:

"Indledningsvis må jeg meddele, at Deres behandling af skaden er højst kritisabel.

De svarer først på min anmeldelse af skaden, når jeg efter 3 uger rykker for Deres stilling til sagen.

De sender mig en afvisning uden at begrunde denne. Det efterlader mig med det, måske uberettigede, indtryk at sagen har været lagt væk, fordi den ikke er lige til.

Når jeg så rykker, er det mere sikkert at afvise skaden uden en begrundelse, for så kan sagen jo altid genoptages.

Jeg skal henlede Deres opmærksomhed på de almindelige forsikringsbetingelser for Årsrejseforsikring. Under punkt 43.9 behandles dækning vedrørende **Evakuering og ufrivilligt ophold.**

Under afsnittet:

Følgende skadetilfælde er dækket: kan læses følgende:

- *Hvis sikrede ufrivilligt bliver tilbageholdt af de lokale myndigheder ved naturkatastrofer, skovbrand, terroristangreb, epidemi eller lignende.*

I den aktuelle sag blev vi ufrivilligt tilbageholdt i England af de lokale flyvemyndigheder på grund af en naturkatastrofe.

Jeg antager at De er enig i at der er tale om en naturkatastrofe når et vulkanudbrud er i stand til at lamme al flytrafik i Europa.

De er formentlig heller ikke uenig i at flyforbudet er beordret af de lokale myndigheder.

Fra England er det kun muligt at komme til fastlandet via fly eller bil eller tog. Færgerne til Esbjerg var i dok på dette tidspunkt.

Grundet katastrofens omfang kom forbudet mod flyvning til at have karakter af en tilbageholdelse af de lokale myndigheder, da fly var den eneste mulighed for at komme tilbage til Danmark. At arrangere togrejse kunne kun lade sig gøre med flere dages forsinkelse, da denne trafikform naturligvis ikke kunne transportere alle de mennesker, der var tilbageholdt grundet flyforbudet.

Vi opfylder derfor alle betingelserne i den nævnte bestemmelse, nemlig

1. Vi er ufrivilligt tilbageholdt af de lokale myndigheder

2. Der er tale om en naturkatastrofe

Forsikringen dækker:

Udgifter til evakuering og/eller ekstraudgifter til evt. hjemrejse til Danmark. Transporten skal finde sted ved først givne lejlighed.

Forsikringen omfatter ligeledes udgifter i forbindelse med sikredes ufrivillige ophold.

Jeg har indsendt bilag for refusion af ekstraudgifter til hjemrejse til Danmark, Idet jeg har bedt om refusion af udgift til togrejse samt 1 tankfuld bensin til bilen, der kom fra Danmark og hentede os i Amsterdam. Herudover færgebillet til Rødby-Putgarden færgen.

Transporten var den eneste vi kunne skaffe. Der var tale om billigste transportmåde under de givne omstændigheder.

Det var samtidig den tidligste transport, det var muligt at arrangere efter katastrofens start

Udgifterne i forbindelse med vort ufrivillige ophold, er hoteludgifter og mad, som jeg også har indsendt dokumentation for.

Som De kan se, opfylder denne skade alle de bestemmelser, der er gældende i de almindelige forsikringsbetingelser stk 43.9.

Deres anerkendelse af erstatningspligten imødeses derfor."

I selskabets brev af 30/6 2010 til klageren hedder det:

"Under henvisning til dit brev dateret den 28. juni 2010, vil vi nedenfor redegøre for tre individuelle grunde til, at dit krav ikke er omfattet af rejseforsikringen.

1. Ifølge europæisk lovgivning er flyselskaber ansvarlige for at erstatte udgifter, som deres kunder har, i forbindelse med aflysning af fly/rejser.

Det fremgår af DiBa Forsikrings betingelser for Årsrejseforsikring afsnit 43.9 'Undtagelser', at udgifter, der er dækket af rejseselskabet, lokale myndigheder eller lignende, er undtaget.

2. Dit krav falder ikke ind under de skadetilfælde, der er omfattet af Årsrejseforsikring afsnit 43.9. Afsnittet omhandler situationer, hvor der er fare for dit liv eller helbred, hvis du bliver på stedet:

- Det Danske Udenrigsministerium har ikke anbefalet evakuering eller hjemrejse pga. overhængende fare for naturkatastrofer eller terroraktioner, udbrud af krig eller krigslignende tilstande i det område, hvor du befandt dig.
- De lokale myndigheder eller Det Danske Udenrigsministerium har ikke stillet krav om evakuering pga. overhængende fare for naturkatastrofer i det område, hvor du befandt dig.
- Der har ikke været overhængende fare for truende epidemier i det område, hvor du befandt dig og Statens Seruminstitut har ikke anbefalet evakuering/hjemrejse.
- Du har ikke direkte eller personligt været udsat for en terroraktion.
- Du er ikke blevet ufrivilligt tilbageholdt af de lokale myndigheder. Dit fly er blevet aflyst, men du har frit kunnet forlade området.

3. Du har ikke opfyldt betingelsernes krav til dækning:

Det er en forudsætning for dækning, at SOS International straks underrettes i tilfælde af en skade. SOS International afgør, om en evakuering skal finde sted og på hvilken måde.

Dit krav kan afvises med hver af de tre ovennævnte begrundelser.

Vi beklager, at vi ikke kan være dig behjælpelig i denne sag, men må henvise dig til at kontakte flyselskabet med dit krav."

Den 27/7 2010 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"2: Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg ønsker refusion af vore opholdsudgifter i England fra den 15/4-2010 til hjemrejsen den 19/4-2010.
Herudover udgifter til hjemtransporten, der måtte foregå med et andet og betydeligt dyrere transportmiddel.

Jeg henviser til mit oprindelige brev til DIBA den 21 maj 2010, med en specifikation af erstatningskravet. Jeg henviser også til min klage over den trufne afgørelse. Se mit brev den 17.06.2010. DIBA's afslag den 30.06.2010 mener jeg beror på en misfortolkning af forsikringsbetingelserne. Jeg har anmeldt kravet til rejseselskabet, som dog end ikke svarer på mine breve. Jeg vil derfor have en anerkendelse af kravet overfor DIBA. Skulle Norwegian senere anerkende kravet, skal jeg gerne lade denne anerkendelse overgå til DIBA."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i brev af 1/9 2010 henvist til indholdet af sit brev af 30/6 2010 til klageren.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**43.9 Evakuering og ufrivilligt ophold**

Dækningen omfatter udgifter til evakuering og/eller ekstraudgifter til evt. hjemrejse til Danmark. Transporten skal finde sted ved først given lejlighed.

Omfattet er ligeledes udgifter i forbindelse med sikredes ufrivillige ophold.

Dækningen er subsidiær i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder.

Det er en forudsætning for dækning, at SOS International straks underrettes i tilfælde af en skade. SOS International afgør, om en evakuering skal finde sted og på hvilken måde.

Følgende skadetilfælde er dækket:

- hvis Det Danske Udenrigsministerium anbefaler en evakuering eller hjemrejse ved overhængende fare for naturkatastrofer eller terroraktioner, udbrud af krig eller krigslignende tilstande i det område, hvor sikrede befinder sig

- hvis de lokale myndigheder eller Det Danske Udenrigsministerium stiller krav om evakuering ved overhængende fare for naturkatastrofer i det område, hvor sikrede befinder sig

- hvis Statens Seruminstitut fraråder rejser eller anbefaler evakuering/hjemrejse ved overhængende fare for livstruende epidemier i det område, hvor sikrede befinder sig

- hvis sikrede direkte og personligt bliver udsat for en terroraktion

- hvis sikrede ufrivilligt bliver tilbageholdt af de lokale myndigheder ved naturkatastrofer, skovbrand, terroristangreb, epidemi eller lignende

- ved tab eller beskadigelse af den bagage, som sikrede må efterlade ved evakuering, dog maks. 5.000 kr. (2008)

Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

- indrejse i et område efter lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller Statens Seruminstitut har frarådet indrejse eller anbefalet en hjemrejse/evakuering
- hvis området ved indrejse er i krigsrisiko i henhold til Det Danske Udenrigsministerium
- i forbindelse med fare for livstruende epidemier, hvor der findes en kendt vaccine mod sygdommen
- udgifter, der er dækket af rejseselskabet, lokale myndigheder eller lignende."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet erklære sig enigt med selskabet i, at klagerens ekstraudgifter til hotelophold og hjemtransport ikke er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 43.9. Der findes heller ikke i øvrigt at være dækning herfor på forsikringen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse, idet denne findes at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann