887/12

Den 23. april 2012 blev i sag nr. 80.400:

xxxx xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxx xxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring med verdensrejsedækning i Codan Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for ødelagte feriedage.

Det fremgår af sagen, at klageren sammen med sin familie den 27/1 2011 rejste til Egypten på ferie. I løbet af feriens første uge udstedte den egyptiske regering på grund af civile uroligheder udgangsforbud mellem kl. 16 og 8. Da tilstanden ikke forbedredes, foranstaltede rejseselskabet den 3/2 2011 hjemrejse en uge før klagerens planlagte hjemrejse. Klageren fik efterfølgende af rejseselskabet refunderet halvdelen af rejsens pris.

Klageren har derefter anmodet om dækning for ødelagte rejsedøgn i perioden fra feriens start til den ufrivillige hjemrejse. Selskabet afviser med henvisning til, at der ikke foreligger et dækningsberettigende forhold.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
I efteråret 2010 bestiller vi en rejse til Egypten. Vi og vores ældste datter + hendes kæreste og barn, bestiller en 14 dg. tur og vores mellemste datter + kæreste og barn, skulle så støde til os den sidste uge. Vi har 2 gange tidligere været i Egypten men ikke været i Cairo eller Luxor p.g.a. manglende tid (1 uge). Efter vel ankommet og udflugter bestilt og betalt - bliver der

udstedt udgangsforbud den følgende dag og internettet bliver suspenderet, så vi har ingen mulighed for at holde os ajour. Vi har kun de internationale medier (CNN-BBC) samt vore guider. Som det fremgår af det medsendte mat. har guiderne orienteret os så godt som de kunne, under de givne omstændigheder. Udenrigsministeriet har været inde og fraråde al ikke-nødvendige rejser til Egypten, søndag d. 30-01-2011 og har overladt det til rejsearrangørerne at få deres gæster hjem. Ifølge Udenrigsministeriets rejsevejledning skal man følge de anvisninger der bliver givet lokalt.
Tirsdag d. 01-02-2011 får vi at vide at vi skal stå standby med 5 timers varsel hvis der bliver truffet beslutning om ekstra fly . Selskabet vælger at vente med hjemrejse til torsdag d. 03-02-2011, hvor man så sender et ekstra fly afsted, som henter de implicerede gæster samt arrangørens egne guider med hjem .
Ved afrejsen d. 27-01-2011 var der jo ingen der havde forestillet sig hvad der ville ske, hverken Udenrigsministeriet eller arrangøren. Det tog jo først fart efter Fredagsbønnen d. 28-01-2011 og da var vi jo landet, uden anden mulighed end at følge de anvisninger og råd som vi fik.
Jeg vil betegne turen som et ophold - ikke som en ferie, uvisheden lå jo hele tiden og lurede. Havde vi kunne forudse situationen, var vi blevet hjemme
Når Codan i sit brev d.03-03-2011 går ind og giver afslag med den begrundelse at man ikke kan dække når det er rejsearrangøren der tilråder at man overholder de gældende regler i området, må det jo bero på at man ikke kender Udenrigsministeriets rejsevejledning. Som det klart fremgår af bilag …, har arrangøren handlet ifølge aftale med Udenrigsministeriet .
Jeg føler at Codan bevidst har trukket os ved næsen i denne sag. Vi fik ved tegningen af policen at vide at ingen forsikringsselskaber kunne matche Codan's ,når forsikringen indeholder både Verdensdækning - Rejse-Plus samt Plus-dækning.
Når selskabet skriver i sit afslag d. 29-03-2011 at der skal foreligge lægeerklæring - bør man ikke bruge ordlyden som fremgår af bilag …: Derudover får du erstatning for ødelagte rejsedøgn, hvis **F.eks.** brækker et ben på skiferien. Jeg vil mene at man godt kan drage den sammenligning , at når man befinder sig i den situation , i den del af verdenen - har historien vist at man gør klogt i ikke at provokere nogen. Når der er interne uroligheder, så som følge af det har vi opholdt os på hotellets område på samme måde som hvis man havde brækket et ben .
Det ville klæde selskabet at lade tvivlen komme kunden til gode (som I.F.) hvis selskabets betingelser ikke klart be- eller afkræfter kundens krav. Jeg har fået at vide at vi befinder os i en gråzone, så her er en lejlighed til at få præciseret hvad der er gældende.
…
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg ønsker kun en rimelig kompensation sat i forhold til vores oplevelser og mangel på samme."

Klageren har i udateret brev modtaget den 12/5 2011 til nævnet supplerende anført:

"Efter at have modtaget regning fra TDC mobil fremgår det klart at situationen i Egypten har været en dyr oplevelse, da vi jo ikke havde andre muligheder for at følge udviklingen i den danske opfattelse af situationen og med aflysning af vores datter og fam. rejse ned til os. Det store beløb er jo også udtryk for den uvished og den naturlige utryghed som en sådan oplevelse er.

Jeg anmoder om at dette må indgå i den samlede vurdering og udløse en rimelig kompensation."

Selskabet har i brev af 9/5 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

3. 80.400

"Forsikringstagerens hustru anmeldte d. 07.02.2011 telefonisk, at hun og hendes mand under en ferie til Ægypten var nødsaget til at blive på hotellet i en uge ud af de 14 dage, rejsen varede. Hun oplyste videre, at rejsebureauet har refunderet alt bortset fra en dag, og ønsker nu kompensation for denne dag over forsikringen.

Sagsbehandleren oplyste, at der ikke var dækning i betingelserne for den konkrete situation.

Forsikringstagerens hustru ringer igen senere samme dag og gør gældende, at de er berettiget til erstatning for hele den uge, de ikke kunne forlade hotellet. Hun oplyser endvidere, at rejsebureauet sendte dem hjem en uge før planlagt, og denne uge har bureauet kompenseret dem for.

Vi har undersøgt Udenrigsministeriets hjemmeside og ikke kunnet konstatere, at der på noget tidspunkt har været tale om evakuering. Der har alene været tale om en opfordring til at opholde sig inden døre. Vi har derfor fastholdt vores afgørelse.

Forsikringstageren har gjort indsigelse mod afgørelsen, og vi har derfor d. 03.03. samt igen d. 29.03. fremsendt skriftlige svar. Vi har heri redegjort for i hvilke situationer, der kan opnås erstatningsdøgn, herunder i tilfælde af evakuering. Dette forudsætter dog, at tilstanden er erklæret og dokumenteret af Det Danske udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution, jf. punkt 14.1 i betingelserne for Verdensrejsedækning.

I forbindelse med nærværende klage har vi gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse. Vi må således fastholde, at forudsætningen for dækning af erstatningsdøgn ikke er til stede, idet der ikke er tale om en tilstand, der er erklæret og dokumenteret af udenrigsministeriet. Til støtte for vores afgørelse skal vi henvise til AK 53769 og AK 54227.

Forsikringstageren henviser i sin klage til Ankenævnet til punkter i betingelserne for Rejse-Plus-dækningen. Denne er imidlertid ikke relevant i nærværende sammenhæng, da der ikke er tale om afbestilling af en rejse."

Klageren har i brev af 26/5 2011 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Efter at have modtaget kopier af skærmprint fra Codan, hvoraf det klart fremgår at vedkommende som har modtaget anmeldelsen totalt har misforstået sagens indhold. Bl.a. at vi skulle have opholdt os i Egypten i 14 dg og at vi skulle have fået refunderet alt undtagen 1 dg.

Min kone oplyste vedkommende om at de personer som havde tegnet rejseforsikring i forb. med rejsen har fået refunderet hele beløbet - 1dg - ifølge en fra selskabet.

I øvrigt undrer det mig meget at man ikke tilsender FT en kopi af skærmprint når man har modtaget en telefonisk anmeldelse, så FT kan godkende den. Specielt synes jeg at det er meget uprofessionelt at man ikke kontakter FT når nu skærmprint og øvrigt korrespondance er i modstrid med hinanden. Det her viser jo klart at sagen allerede fra start er behandlet på forkerte oplysninger.

Jeg mener klart det fremgår af den øvrige korrespondance at Codan via sit svar med hensyn til Udenrigsministeriets hjemmeside viser at de ikke er helt ajour, de har den 30/1-2011 frarådet rejser til Egypten. Hjemtransporten var en aftale mellem UM. og rejsearrangørerne.

Bemærk at Codan ikke dækker hvis man rejser til et land hvor UM allerede har frarådet indrejse, men når man opholder sig i landet når påbuddet bliver givet er situationen jo en ganske anden."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**11 Erstatningsrejse**

11.1 Dækningen omfatter
Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede:

- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen i mere end halvdelen af rejseperioden
- hjemtransporteres i første halvdele af rejseperioden i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination
- har foretaget rejseafbrydelse jf. punkt 10 i første halvdel af rejseperioden, og ikke har anvendt mulighederne for at genoptage rejsen
- er blevet evakueret jf. punkt 14. Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsrejse.

…
12 Erstatningsdøgn

12.1 Dækningen omfatter
Er sikrede ikke berettiget til erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i punkt 11, dækkes antallet af ødelagte rejsedøgn hvis sikrede:

- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse
- bliver lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
- hjemtransporteres i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination
- har foretaget rejseafbrydelse jf. punkt 10
- er blevet evakueret jf. punkt 14. Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsdøgn.

…
14 Evakuering

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

Forsikringen dækker udgifter til evakuering eller ekstraudgifter til hjemrejse, såfremt sikredes returbillet ikke kan anvendes i tilfælde af:

- krig, borgerlige uroligheder, borgerkrig, terroristaktiviteter, militær undtagelsestilstand, revolution, epidemi eller anden lign. tilstand i området, hvor sikrede befinder sig. Behovet for evakuering skal være opstået akut på feriestedet og må ikke skyldes forhold, som er almindeligt kendte på tidspunktet, hvor sikrede rejser til destinationen. Tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution."

Nævnet udtaler:

Efter oplysningerne i sagen lægger nævnet til grund, at charterselskabet i hvert fald fra den 30/1 2011 på grund af udgangsforbuddet har henstillet til gæsterne at opholde sig i nærheden af hotellet og absolut ikke bevæge sig udendørs efter kl. 16.00. Det lægges videre til grund, at det fra i hvert fald samme tidspunkt fremgik af Udenrigsministeriets rejsevejledning, at der i Egypten var uroligheder, at situationen var uforudsigelig, at der var risiko for voldelige sammenstød og terror, og at der var udgangsforbud. Det lægges endvidere til grund, at det som følge heraf blev besluttet at sende gæsterne hjem til Danmark. Dette skyldtes efter nævnets opfattelse forhold, der må karakteriseres som borgerlige uroligheder. Evakueringen kunne først finde sted med særfly den 3/2 2011. Det bemærkes i denne forbindelse, at det efter forsikringsbetingelserne ikke er et krav for at anse en utidig hjemsendelse som evakuering, at evakueringen er iværksat på foranledning af Udenrigsministeriet.

Da der således er sket evakuering, er klageren i overensstemmelse med sidste led i forsikringsbetingelsernes punkt 11 berettiget til at få dækket udgifterne til erstatningsrejse fuldt ud.

Selskabet skal derfor dække klagerens udgifter hertil med fradag af beløb, som han har fået dækket af charterselskabet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal dække klagerens udgifter til erstatningsrejse med fradrag af beløb, som han har fået dækket af charterselskabet.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson