Ankenævnet for Forsikring

Den 14. juni 2017 blev i sag nr. 90031:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet årsrejseforsikring hos Gouda Rejseforsikring. Han klager over selskabets afvisning af at yde dækning i anledning af, at han og hans familie følte sig nødsagende til at rejse hjem fra deres ferierejse i Tyrkiet før tid pga. et militært kupforsøg i landet.

Mens klageren og hans familie var i Tyrkiet, ændrede udenrigsministeriet den 16/7 2016 sin rejsevejledning til Tyrkiet og frarådede alle ikke-nødvendige rejser til landet. Danskere i Tyrkiet blev anbefalet at rejse hjem som planlagt. Den 17/7 2016 ændrede udenrigsministeriet sin vejledning til, at de ikke længere frarådede ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet.

Klageren kræver at selskabet erstatter ham udgifterne til de oprindelige flybilletter tur/retur og de nye hjemrejsebilletter samt udgifterne til transport og telefoni i Tyrkiet. Klageren kræver endvidere kompensation i forhold til tabt ferie, annullering af police og tilbagebetaling af præmie samt en undskyldning fra selskabet for dårlig behandling.

Selskabet har meddelt klageren, at forsikringsbegivenheden som udgangspunkt ikke er dækningsberettiget, idet udenrigsministeriet havde ændret sin rejsevejledning den 18/7 2016, hvor klagerens bror bestilte nye flybilletter. Selskabet valgte dog at give kulant

dækning for udgifter til førtidig hjemrejse, såfremt der kunne fremlægges den fornødne dokumentation.

Selskabet har herefter afvist dækning for de oprindelige udgifter til planlagt flyrejse tur/retur med henvisning til, at forsikringen alene dækker rimelige og nødvendige udgifter til hjemtransport i forbindelse med evakuering, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 5.4.1. Selskabet har endvidere betinget dækning for udgifter til telefoni af, at klageren dokumenterer kravet herfor. Vedrørende udgiften til køb af nye flybilletter og transportudgifter har selskabet afvist dækning med henvisning til, at klagerens krav allerede er dækket, og at der således ikke kan ydes dobbeltdækning, jf. forsikringsaftalelovens § 39. Selskabet har afvist dækning for feriekompensation med henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 19.1, hvorefter feriekompensation alene ydes i skadestilfælde omfattet af dækningerne sygdom, hjemtransport eller hjemkaldelse. Selskabet har endelig anført, at de er villige til at annullere klagerens police og tilbagebetale præmie, såfremt Ankenævnet giver dem medhold i afvist dækning.

I klageskema af 28/10 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Pga. militærkup i Tyrkiet har jeg måtte af sikkerhedsmæssige grunde afbryde min ferie. Dette er gjort efter et snak med UM (ringede til dem samme aften som militærkup), og dernæst konstant kontakt med Gouda Alarmcentral. Gouda Alarmcentral opretter min sag den 16. juli 2016, og vi aftaler at jeg skal skaffe nye billetter ud af landet hurtigst muligt, og i øvrigt skal være i kontakt med dem i hele processen, hvilket har været tilfældet. Jeg forklarer Gouda Alarmcentral at dette kan blive vanskeligt, da der nok er andre folk i min situation. Da det endelig lykkedes mig at komme ud af landet efter en del besvær den 22. juli 2016 opretter jeg en sag hos dem. Gouda Forsikring løber fra en klokkeklar aftale jeg har lavet med dem. Jeg kan ikke se hvornår min rejseforsikring skal bruges hvis ikke under et militærkup. Hele sagens forløb ligger i den dokumentationspakke som jeg har vedhæftet til denne sag. Gouda Forsikring har ihærdigt forsøgt at køre mig træt uden held. Ligeledes har min bror og hans kone været på ferie samtidig med os. De har tegnet en rejseforsikring igennem [andet forsikringsselskab], og har fået fuld kompensation i forhold til deres sag. Gouda Forsikring vil have detaljer i forhold til en sag som ikke kommer min sag ved, og tror i øvrigt at [andet forsikringsselskab] nok også har kompenseret min bror for mine omkostninger hvilket er en omgang sludder. Jeg har dog vist mig fra min bedste side, og givet detaljer i forhold til hans kompensation/sag, men stadig uden held - Gouda Forsikring vil have mere. Den forsikring jeg har tegnet igen Gouda Forsikring har intet værdi, og man kører forbrugerne bag lyset i forhold til mange ting.
>
> **Hvad vil du konkret opnås hos selskabet?**
> Tilbagebetaling i forhold til udgifter:
> - Oprindelig billetter: 13196

- Nye billetter: 6555
- Transport (intet dokumentation, da privat kørsel): 2750
- Telefoni: 500
- Total: 23001

Dernæst forventer jeg:
- Kompensation i forhold til tabt ferie (10 dage)
- Annullering af police, og tilbagebetaling af det fulde beløb (702.65)
- En undskyldning fra Gouda Forsikring for dårlig behandling."

Selskabet har i brev af 1/12 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vores forsikringstager har tegnet Årsrejseforsikring og klager over afvist dækning for udgifter til flybilletter m.m.

Vi kan frafalde kald og varsel.

Sagens fakta
Den 16. juli 2016 kontaktede klager telefonisk vores alarmcentral og oplyste, at klager og hans familie ønskede at rejse hjem til Danmark før tid fra deres ferieophold i Tyrkiet pga. urolig situation. På dette tidspunkt frarådede Udenrigsministeriet rejser til Tyrkiet. Vores alarmcentral oplyste, at som følge af Udenrigsministeriets rejsevejledning for Tyrkiet kunne vi her og nu hjælpe med førtidig hjemrejse. Alarmcentralen oplyste samtidig, at det var en forudsætning for dækning, at hjemrejsebilletterne blev booket med det samme, hvis der ikke kunne ske umiddelbar hjemrejse, idet Udenrigsministeriet med kort varsel kunne ændre deres rejsevejledning, hvorefter der ikke længere kunne påregnes dækning for førtidig hjemrejse under rejseforsikringen.
Den 17. juli 2016 ændrede Udenrigsministeriet rejsevejledning, hvorefter rejser til Tyrkiet ikke længere blev frarådet.
Den 18. juli 2016 kontaktede klager vores alarmcentral og oplyste, at han havde booket flybilletter til Danmark med afrejse 22. juli 2016. Da Udenrigsministeriet den 17. juli 2016 havde ændret rejsevejledning, oplyste alarmcentralen, at der ikke var dækning for ekstraudgifter til førtidig hjemrejse. Alarmcentralen gjorde samtidig opmærksom på, at det allerede ved telefonsamtale af 16. juli 2016 blev oplyst, at situationen kunne ændres hurtigt, og at eventuelle flybilletter skulle bookes med det samme.
Klager anmeldte sagen til vores skadesafdeling i skadesanmeldelse af 25. juli 2016, hvor han oplyste, at han og hans familie havde rejst sammen med klagers bror og svigerinde til Tyrkiet. Planlagt rejseperiode var 4.-31. juli 2016; faktisk hjemrejsedato den 22. juli 2016. Det blev i den forbindelse oplyst, at klagers bror og svigerinde allerede havde modtaget erstatning fra deres forsikringsselskab [andet forsikringsselskab]. Klager gjorde krav på dækning for oprindelige flybilletter, kr. 13.196; nye flybilletter, kr. 6.555; transport, kr. 2.750; telefoni, kr. 500; totalt kr. 23.001.
I mail af 15. august 2016 oplyste vores skadesafdeling, at forsikringsbegivenheden ikke var dækningsberettiget, men at de gerne ville vurdere kulant dækning. I den forbindelse anmodede skadesafdelingen om fremsendelse af dokumentation på den erstatning, som klagers bror og svigerinde havde modtaget fra deres forsikringsselskab.
Ved mail af 17. august 2016 modtog skadesafdelingen dokumentation på, at [andet forsikringsselskab] den 26. juli 2016 havde udbetalt kr. 12.270 for 'refusion udlæg rejse' og den 27. juli 2016 kr. 1.078,42 for 'telefonudgifter'. I mail af samme dag anmodede vores skadesafdeling om en specifikation på erstatningsudbetalingen fra [andet forsikringsselskab].
Ved mail af 19. august 2016 meddelte skadesafdelingen, at det fremsatte krav var højt i forhold til de udgifter, som klager havde oplyst angående flybilletter og antal rejsende, hvorfor der var mistanke om dækning af dobbeltkrav. Skadesafdelingen fastholdte derfor

at se udspecificeret dokumentation fra [andet forsikringsselskab], førend der kunne ske kulant erstatning.
I mail af 20. august 2016 modtog skadesafdelingen følgende opgørelse fra klager:

> 'Kompensation:
> Telefon: 1078.45.
> Fly billet, transport og andet: 12270.
>
> Original billetpris for 6 personer: 19800
> Original billetpris per person: 3300
> Ny billetpris for 6 personer: 9833
> Ny billetpris per person: 1638.83
>
> Kompensation fra [andet forsikringsselskab] på min bror og hans kone omkostninger:
> (2x3300)+(2x1638.83) = 6600+3277.67 = 9877.67
> Der udover kommer andre udgifter e.g. transport (12270 - 9877.67 = 2392.33).'

I mail af 29. august 2016 fastholdte vores skadesafdeling, at der ikke var fremlagt tilstrækkelig dokumentation, idet det blev fundet usædvanligt, at [andet forsikringsselskab] skulle have dækket klagers brors og svigerindes oprindelige flybilletter (udrejse) foruden refusion af nye flybilletter. Vores skadesafdeling fastholdte derfor ønsket om at få fremsendt specifikation på erstatningen fra [andet forsikringsselskab], hvis der skulle ske kulant dækning.
I mail af 29. august 2016 klagede klager, idet han bl.a. gjorde gældende, at sagen var tilstrækkeligt oplyst.
I mail af 8. september 2016 fastholdte vores skadeschef, at der skulle udleveres udspecificeret opgørelse fra [andet forsikringsselskab].
Den 10. september 2016 klagede klager til Klageansvarlig enhed.
Ved mail af 13. oktober 2016 svarede Klageansvarlig enhed, at der ikke var fremlagt udspecificeret dokumentation fra andet selskab, hvorfor kulant erstatning blev afvist.
Den 10. november 2016 modtog vi Ankenævnsklagen. Klager påberåber sig dækning for udgifter til oprindelige flybilletter, nye flybilletter, transport, telefoni, feriekompensation, annullering af police samt tilbagebetaling af præmie.

Klager har fremlagt følgende dokumentation:

1) Køb af flybilletter (fakturaer udstedt til klagers broder):
   Fakturanr. … af 8. juni 2016, afrejse 4. juli 2016, 6 personer, kr. 19.800.
   Fakturanr. … af 18. juli 2016, afrejse 22. juli 2016, 6 personer, kr. 9.833.

2) Telefoni i Tyrkiet: kr. 635,84.

3) Indbetalingsudskrifter fra broders pengeinstitut:
   26. juli 2016, kr. 12.270 fra [andet forsikringsselskab], vedrørende 'refusion udlæg rejse Tyrkiet'.
   27. juli 2016, kr. 1.078,42 fra [andet forsikringsselskab], vedrørende telefonudgifter.

Klager har fremsendt mail af 25. august 2016 til klagers broder, hvoraf det fremgår, at [andet forsikringsselskab] har refunderet kr. 13.348,42, som fordeler sig på følgende po-

ster: kørsel, kr. 2.750,00; flybilletter fratrukket flyskat, kr. 9.520,00; telefonudgifter, kr. 1.078,42.

Vores vurdering
Klager har tegnet Årsrejseforsikring med gældende forsikringsbetingelser version nr. 825.

Af forsikringsbetingelserne pkt. 5.4 Evakuering fremgår følgende:

> '5.4.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen:
> Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til transport, hotelophold, fortæring, tøj og lokal transport i forbindelse med evakuering til nærmeste sikre destination eller til Danmark.
>
> 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 du opholder dig,
> b) udenrigsministeriet anbefaler evakuering eller hjemrejse på grund af en terroraktion eller overhængende fare for en terroraktion, […]
>
> Gouda 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.
>
> 5.4.2 Begrænsning
> Evakuering skal finde sted ved først givne lejlighed. Ønsker du på dette tidspunkt ikke at tage imod tilbuddet om evakuering, bortfalder dækningen.
>
> 5.4.3 Forsikringen dækker ikke
> Forsikringen dækker ikke, hvis udenrigsministeriet, Statens Serum Institut eller lokale myndigheder på tidspunktet for din indrejse i et område har anbefalet eller foretaget evakuering.'

Da klager rettede henvendelse til vores alarmcentral den 16. juli 2016, frarådede Udenrigsministeriet rejser til Tyrkiet (men ikke at danskere i Tyrkiet hjemrejste med det samme). Gouda besluttede dog at udvide evakueringsdækningen pkt. 5.4.1 til at omfatte forsikrede, der allerede var i Tyrkiet. Vores alarmcentral meddelte klager, at billetter skulle bookes med det samme for at kunne få udgift dækket i henhold til forsikringsbetingelsernes dækning ved evakuering, men klager blev ikke lovet dækning.

Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 5.4.1 dækkes udgifter til hjemrejse, hvor Udenrigsministeriet anbefaler hjemrejse eller evakuering.

Udenrigsministeriet ophævede den 17. juli 2016 sin fraråden af rejse til Tyrkiet. Klager kontaktede vores alarmcentral den 18. juli 2016 efter køb af nye flybilletter (til seks personer med hjemrejse den 22. juli 2016), og på dette tidspunkt kunne der således ikke opnås dækning i medfør af forsikringsbetingelserne pkt. 5.4.1.

Grundet situationen i Tyrkiet valgte vi dog at tilbyde kulant dækning af udgifter til førtidig hjemrejse, selvom klager havde købt flybilletter efter, at Udenrigsministeriet ophævede deres fraråden af rejser til Tyrkiet.

Klager fremsatte i skadesanmeldelse af 25. juli 2016 krav på kr. 6.555,00 for flybilletter i forbindelse med førtidig hjemrejse. Derudover fremsatte klager krav på dækning for udgifter til planlagt flyrejse kr. 13.196, transport kr. 2.750 samt telefoni kr. 500.

Klager har fremsat krav om dækning for oprindelige udgifter til planlagt flyrejse. Hertil bemærker vi, at forsikringsbetingelserne pkt. 5.4.1 dækker rimelige og nødvendige udgifter til hjemtransport i forbindelse med evakuering. Klagers krav på dækning af allerede afholdte udgifter til planlagt ud- og hjemrejse kan således ikke dækkes.

Klager har fremsat krav på kr. 500 for telefoniudgifter. Vi kan dække udgifter til telefonkontakt med Gouda, hvis klager kan fremlægge udspecificeret dokumentation herfor.

For så vidt angår udgifterne til køb af nye flybilletter (ikke faktureret klager, jf. faktura af 18. juli 2016) til førtidig hjemrejse, bemærker vi, at klager i skadesanmeldelsen oplyste, at hans medrejsende broder og svigerinde havde fået dækket deres omkostninger fra andet selskab. Klager oplyste, at hans broder har fået refunderet kr. 12.270 til udlæg i forbindelse med rejse til Tyrkiet.

Klager har ikke villet fremlægge udspecificeret dokumentation for den udbetalte refusion fra broderens selskab på kr. 12.270. Henset til beløbets størrelse - hvor det må lægges til grund, at beløbet alene vedrører udgiften til køb af nye flybilletter til førtidig hjemrejse - er det vores vurdering på det foreliggende grundlag, at klagers krav allerede er dækket, og vi kan således ikke yde dobbeltdækning, jf. FAL § 39.

Af ovennævnte grunde skal vi således fastholde, at klager ikke er berettiget til kulant dækning for køb af nye flybilletter til førtidig hjemrejse, idet vi finder, at klagers udgifter til køb af flybilletter til førtidig hjemrejse allerede er dækket på broderens forsikring i andet selskab.

Vi gør opmærksom på, at klager ikke er berettiget til feriekompensation, da forsikringsbetingelserne pkt. 19.1 bestemmer, at feriekompensation alene ydes i skadestilfælde omfattet af dækningerne sygdom, hjemtransport eller hjemkaldelse. Klager opfylder ikke disse dækningsbetingelser.

Afslutningsvist bemærker vi, at vi er villige til at annullere klagers police og tilbagebetale præmie, såfremt Ankenævnet giver os medhold i afvist dækning."

Klageren har i mail af 15/12 2016 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Alt dokumentation vedrørende denne sag er allerede blevet indsendt til Ankenævnet for Forsikring.

Jeg ringer til Gouda Forsikring og forklarer dem at en militærkup er i gang i Tyrkiet, og det ikke er sikkert at befinde sig i landet, og at jeg frygter for min families sikkerhed, og vil ud af landet. Gouda Forsikring accepterer dette uden videre diskussion, og opretter en sag på mig. Dette er dokumenteret via en SMS. Gouda Forsikring fortæller mig, at jeg skal finde nogle billetter ud af landet hurtigst muligt, og holde dem orienteret omkring situation, hvilket jeg så har gjort af adskillige omgange. De opfordrer mig også høfligt til at ikke søge kompensation for tabt ferie, som jeg i første omgang accepterer, velvidende at mine andre udgifter vil blive dækket. Jeg er ligeledes i kontakt med Udenrigsministeriet, som også anbefaler mig til at forlade landet hurtigst muligt.

Jeg gør Gouda Forsikring opmærksom på, at der er mange andre mennesker som er i samme situation som mig, og jeg selvfølgelig vil gøre alt få nye billetter hurtigst muligt. Gouda Forsikring accepterer dette. Jeg må pga. denne situation flyve fra Antalya Lufthavnen, og ikke Konya lufthavnen, som vi oprindelig skulle flyve fra. Dette lufthavn var lukke i adskillige dage.
Jeg er rejst til Tyrkiet sammen med min bror og hans kone, og de har gudskelov tegnet en rejseforsikring gennem [andet forsikringsselskab], og ikke en useriøs foretagende som Gouda Forsikring. De får dækket alle deres udgifter uafhængig af min sag. Jeg gør Gouda Forsikring opmærksom på dette, men Gouda Forsikring insisterer på, at deres kompensation også dækker min familie, og at de i øvrigt gerne vil se alt dokumentation i forhold til en sag, som ikke kommer dem ved. En simpel regnestykke skulle gerne vise, at de udgifter de har fået dækket kun vedrører to personer ud fra den dokumentation der er blevet indsendt til Gouda Forsikring. Men desværre baserer Gouda Forsikring deres konklusion på sandsynligheder fremfor facts. I stedet for at beskylde mig for dobbeltkrav, så skulle Gouda Forsikring kigge lidt på deres egne markedsføringsmetoder, da de er på ingen måde retvisende eller fair. Min sag er baseret på facts, og ikke på hokus pokus konklusioner, som Gouda Forsikring kommer frem til.

Gouda Forsikring svar viser tydelig de ikke har fattet situations alvor, og betegner situationen som kun 'urolig situation' i deres svar. Flere hundrede mennesker har mistet deres pga. kupforsøget, og dette kunne have være mig eller min familie. Jeg vil råde Gouda Forsikring til at følge med i flere medier.

Gouda Forsikring kan/bør ikke behandle min sag ud fra min brors sag, og kigge på de dokumenter der er sendt ind og tage en beslutning ud fra dette.

Jeg har en klokkeklar aftale med Gouda Forsikring, som de nu løber fra. Den police som jeg har tegnet igennem Gouda Forsikring har derfor intet værdi.

Jeg har ikke valgt at forkorte min ferie af egen fri vilje, men pga. en alvorlig situation, som kunne have haft katastrofale følger for min familie.

Mit krav har ikke ændret sig, og jeg forventer at Gouda Forsikring dækker alle de udgifter de er forpligtet til per vores aftale. Jeg har yderligere valgt også søge kompensation i forhold til tabt ferie, og tilbagebetaling af det beløb jeg har betalt for denne forsikring. Gouda Forsikring har på intet tidspunkt været fair i forhold til denne sag.

Jeg håber at min modsvar giver en anden belysning i forhold til denne sag, og råder Gouda Forsikring om at påvise deres beskyldning om dobbeltkrav. Ligeledes forventer jeg en undskyldning fra Gouda Forsikring for at ført mig bag lyset med forkert markedsføring."

Selskabet har i mail af 27/12 2016 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Klagers mail giver ikke anledning til en ændret vurdering, og vi skal derfor i det hele henvise til vores svarskrift af 1. december 2016. Vi har dog følgende supplerende bemærkninger.

Den 16. juli 2016 kontaktede klager vores alarmcentral, idet han ønskede førtidig hjemrejse for ham og hans familie. Vores alarmcentral meddelte dækning for førtidig hjemrejse som følge af Udenrigsministeriets daværende rejsevejledning vedrørende Tyrkiet (frarådden af rejser til Tyrkiet). Såfremt hjemrejse ikke kunne lade sig gøre umiddelbart, skulle klager booke hjemrejsebilletter med det samme. I forlængelse af telefonsamtalen med

klager fremsendte vores alarmcentral en SMS til klager - det var alene en bekræftelse på oprettelse af sagsnummer.

Klager bestilte flybilletter til førtidig hjemrejse den 18. juli 2016, altså efter at Udenrigsministeriet den 17. juli 2016 havde ophævet sin rejsevejledning med fraråden af rejser til Tyrkiet. Der var således ikke dækning efter forsikringsbetingelserne, men vores skadesledelse valgte at give kulant dækning, såfremt der kunne fremlægges den fornødne dokumentation.

Klager har bl.a. fremsat krav på dækning for udgifter til den oprindeligt planlagte flyrejse (ud- og hjemrejse) samt udgifter til dækning af førtidig hjemrejse. Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 5.4.1 dækkes rimelige og nødvendige udgifter til transport, hotel, m.v. til nærmeste sikre destination eller til Danmark. Udgifter til oprindeligt planlagt rejserute er ikke dækningsberettiget, og allerede af den grund kan klagers krav herfor ikke dækkes.

Med hensyn til udgifterne til køb af nye flybilletter til førtidig hjemrejse, hvor der henses til den fremlagte dokumentation, ifølge hvilken klagers broder har fået dækket kr. 12.270 (ifølge fakturanr. … af 18. juli 2016 udstedt til klagers broder for seks personer), er det vores vurdering på det foreliggende grundlag, at klagers krav allerede er dækket, og at vi derfor ikke kan yde dobbeltdækning, jf. FAL § 39.

Klager har fremsat krav på kr. 2.750 for transportudgifter. Klager har ikke fremlagt dokumentation herfor, og vi bemærker, at klagers broder har fået dækket tilsvarende beløb ved sit forsikringsselskab, jf. mail af 25. august 2016 fra [andet forsikringsselskab] til klagers broder. På det foreliggende grundlag må vi således afvise dækning for transportudgift, idet vi ikke yder dobbeltdækning, jf. FAL § 39.

Klager er ikke berettiget til feriekompensation i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 19.1, idet førtidig hjemrejse ikke er et skadestilfælde omfattet af dækningen.

Med disse bemærkninger er det vores opfattelse, at sagen er egnet til nævnsforelæggelse."

Klageren har i mail af 7/1 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Jeg har efter aftale med Gouda Forsikring bestilt nye billetter pga. situationen i Tyrkiet for at få min familie i sikkerhed. **Dette er en aftale som Gouda Forsikring løber fra.** Endnu engang må jeg erkende at Gouda Forsikring stadig ikke har fattet alvoren af situationen i Tyrkiet. Jeg vil anmode Gouda Forsikring om at se noget fjernsyn.

Gouda Forsikring skriver at 'vores skadesledelse valgte at give kaulant dækning (18. juli 2016)'. Dette er en lodret løgn. Jeg anmoder Gouda Forsikring om at bevise dette med tid og dato.

Gouda Forsikring skriver 'dobbeltdækning' i forhold til udgifter vedrørende nye flybilletter og transport udgifter. Jeg anmoder Gouda Forsikring om at bevise dette påstand. Jeg har baseret min kravklage på facts/dokumentation og ikke på hokus pokus påstande. Ligeledes har jeg gjort Gouda Forsikring opmærksom på i en tidlig forløb at jeg ikke har dokumentation i forhold til transport udgifterne. Jeg forstår derfor ikke Gouda Forsikrings useriøse svar i forhold til dette.

Da jeg ringer til Gouda Forsikring for at informere om min situation, indvilger Gouda Forsikring i at dække mine udgifter, og sagsbehandler gøre mig opmærksom på at jeg så skal lade være med at søge kompensation i forhold til tabt ferie. Desværre falder jeg i Gouda Forsikrings fælde, da jeg naivt tror at Gouda Forsikring er et seriøs virksomhed som nok skal holde deres ord. Dette er årsag til at jeg nu søger feriekompensation i forhold til dette, da Gouda Forsikring ikke kan finde ud af at holde deres del af aftalen.

Ligeledes forventer jeg at Gouda Forsikring tilbagebetaler beløbet jeg betalte for den rejseforsikring jeg tegnede igennem dem, da den intet er værd.

Dernæst forventer jeg en undskyldning fra Gouda Forsikring for at have ført mig bag lyset, for at ikke overholde deres del af aftalen, og for de beskyldninger de kommer omkring dobbeltdækning uden bevis.

Ligeledes bør Gouda Forsikring se bort fra min brors sag da den ikke kommer dem eller min sag ved. Gouda Forsikring skal ikke bruge dette som en undskyldning for at ikke kompensere mig i forhold til den aftale vi har. Den forsikring som min bror har tegnet er igennem en anden forsikringsselskab (en seriøs af slagsen), og den kompensation han har fået dækker ikke mine/min families udgifter. Jeg kunne også have undgået at give Gouda Forsikring denne information, men valgte at fremlægge alt med god tro på at det ville kunne hjælpe ekspeditionen af min sag. Alt dokumentation i forhold til min brors sag blev også sendt til Gouda Forsikring, men dette er stadig ikke nok. En simpel hovedregning skulle gerne vise at deres kompensation dækker to personer.

Min klage og krav har ikke ændret sig, og jeg forventer fuld kompensation fra Gouda Forsikring."

Selskabet af i brev af 23/1 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 5.4 udløses dækning for evakuering (førtidig hjemrejse), når Udenrigsministeriet anbefaler hjemrejse eller evakuering.

Vi har indhentet Udenrigsministeriets rejsevejledninger omkring klagers første henvendelse til vores alarmcentral den 16. juli 2016. Den 16. juli 2016 kl. 04.30 udsendte Udenrigsministeriet en rejsevejledning, hvoraf det fremgik, at ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet blev frarådet; danskere som opholdt sig i Tyrkiet blev anbefalet at rejse hjem som planlagt. Den 17. juli 2016 kl. 10.30 ændrede Udenrigsministeriet sin rejsevejledning, således ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet ikke længere blev frarådet.

På tidspunktet for klagers første henvendelse til vores alarmcentral (16. juli 2016) frarådede Udenrigsministeriet rejser til Tyrkiet (men ikke at danskere i Tyrkiet hjemrejste med det samme). På grund af den usikre situation valgte vores skadesledelse dog at udvide Evakueringsdækningen udover forsikringsbetingelserne (kulance) til at omfatte førtidig hjemrejse for de af vores kunder, som opholdte sig i Tyrkiet, og som følte sig utrygge pga. den aktuelle situation. Vores alarmcentral oplyste den 16. juli 2016 til klager, at forudsætningen for dækning af førtidig hjemrejse var - hvis hjemrejse ikke kunne ske med det samme - at flybilletter blev bestilt med det samme, da den kulante dækning ville bortfalde, så snart Udenrigsministeriet ophævede deres rejsevejledning. Klager henvendte sig først, da han havde købt hjemrejsebilletter den 18. juli 2016, hvor rejsevejledningen ikke længere frarådede ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet.

Til trods herfor valgte vores skadesafdeling at fastholde tilbudt kulant dækning. Den kulante dækning indebar dog stadig, at klager skulle sandsynliggøre sit krav. Det er vores vurdering på baggrund af den af klager fremlagte dokumentation, at klagers krav allerede er dækket på klagers broders forsikring. Vi henviser til vores tidligere skrivelser til begrundelse herfor.
I vores systemer finder vi ikke støtte for, at klager blev lovet dækning for førtidig hjemrejse, mod at han ikke søgte dækning for feriekompensation.

Af ovennævnte grunde fastholder vi på det foreliggende grundlag, at klager ikke har sandsynliggjort sit krav, hvorfor vi ikke kan imødekomme dækning. Vi henviser i det hele til vores tidligere skrivelser, herunder angående klagers krav om annullering af police og tilbagebetaling af præmie.

Efter vores vurdering er sagen egnet til nævnsforelæggelse."

Klageren har i mail af 4/2 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Jeg har en klokkeklar aftale med Gouda Alarmcentral om at jeg kan ombooke min rejse fra Tyrkiet 16. juli 2016. Dette er en aftale som Gouda Rejseforsikring nu løber fra. Aftalen var at jeg løbende skulle informere Gouda Alarmcentral omkring min situation, hvilket jeg overholder til punkt og prikke. Deres system skulle forhåbentlig gerne vise at jeg har ringet til dem adskillige gange.

Endnu engang forsøger Gouda Rejseforsikring at pynte på sandheden, da jeg henvender mig til dem af adskillige omgange før jeg endelig kan få nye billetter ud af landet. Jeg gør dem pænt opmærksom på at det vil være svært at finde billetter første gang jeg kontakter dem, da mange andre mennesker står i den samme situation. Dette har Gouda Alarmcentral selvfølgelig forståelse for. Jeg formoder at Gouda Rejseforsikring tror at jeg er den eneste person i denne situation, og flybilletter ud af landet nok hænger på træerne under militærkuppet.

Gouda Rejseforsikring har på ingen måde været imødekommende i forhold til min sag.
Jeg er løbende også i kontakt med Udenrigsministeriet, som også anbefaler at jeg bør finde en rute ud af landet hurtigst muligt. De er det første instans jeg snakker med før jeg ringer til Gouda Alarmcentral. Dette er de også blevet informeret omkring, men jeg tvivler ikke på at en sådan vigtig information bliver logget i Gouda Rejseforsikring system.

Jeg anmoder på det kraftigste at Gouda Rejseforsikring omkring at bevise at der er tale om dobbeltdækning i forhold til denne sag, som de er utrolig god til at fremhæve uden at der foreligger facts.

Min klage og erstatningskrav har ikke ændret sig på baggrund af de nye informationer."

Selskabet har i mail af 10/2 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Vores alarmcentral fortalte klager ved hans første henvendelse den 16. juli 2016, at klager kunne opnå evakueringsdækning, hvis han hjemrejste eller bestilte flybilletter med det samme, og at dækning var betinget af Udenrigsministeriets rejsevejledning, som kunne ændre sig med kort varsel. Klager blev ikke lovet ubetinget dækning, hvilket fremgår af vedlagte uddrag fra vores sagslog (her ses også, hvornår klager var i kontakt med vores alarmcentral).

Selvom vi yder dækning udover forsikringsbetingelserne, skal klager stadig sandsynliggøre rigtigheden og størrelsen af sit krav. Klager har fremsat krav på kr. 6.555,00 for nye flybilletter og har fremlagt faktura udstedt til klagers broder på kr. 9.833,00 (for seks personer). Klagers broder har fået dækket kr. 9.520,00 for flybilletter fratrukket flyskat. Det må lægges til grund, at dækning af flybilletter til klagers broder vedrører nye hjemrejseflybilletter. På baggrund af den fremlagte dokumentation fastholder vi, at klager ikke har sandsynliggjort sit krav, som vi finder allerede er dækket. Vi henviser til vores begrundelse i tidligere skrivelser.

Det er vores vurdering, at sagen er egnet til nævnsforelæggelse."

Klageren har i mail af 26/2 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Gouda Forsikrings e-mail/brev fra den 10. feb. 2017 giver intet nyt i forhold til denne sag, og får ikke mig til at ændre min erstatningskrav.

Gouda Forsikrings troværdighed er på et meget lavt niveau hos mig, og der skal mere dokumentation til for at jeg kan stole på dem/deres systemer.

Gouda Forsikring ser ud til at have nogle gode historieskrivere, som er yderst god til at opdigte/dreje sagen til deres egen fordel.

I sagsloggen skriver Gouda Forsikring bl.a. at jeg vælger at undersøge sagen om 4-5 dage, hvilket er løgn. Jeg forklarer Gouda Forsikring at jeg vil undersøge sagen med det samme, og vil holde dem opdateret i forhold til min situation. Det er underligt at jeg så har fundet billetter to dage efter min første kontakt med dem. De modsiger sig selv i forhold til dette.

Ligeledes skrive Gouda Forsikring i deres sagslog, at man ikke har lovet mig dækning i forhold til denne situation, hvilket også er løgn. Jeg har en **klokkeklar aftale** med Gouda Forsikring i forhold til ombookning af billetter, og dækning af mine udgifter.

Jeg råder Gouda Forsikring til at dokumentere overfor mig at deres sagslog system er valideret, og har en audit trail, som viser hvad der er sket i systemet.

Ligeledes opfordrer jeg på det kraftigste at Gouda Forsikring beviser vha. dokumentation at der er tale om dobbeltdækning. Magen til useriøs argumentation har jeg ikke set i min karriere."

Selskabet har i mail af 7/3 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Det fremgår af sagsloggen, at vores alarmcentral ved klagers henvendelse den 16. juli 2016 meddelte klager, at han var berettiget til evakueringsdækning pga. Udenrigsministeriets rejsevejledning, hvis han hjemrejste med det samme. Men hvis klager eksempelvis først hjemrejste 4-5 dage senere, kunne han ikke være sikker på dækning, da Udenrigsministeriets rejsevejledning kunne ændre sig i mellemtiden.

Vi har ikke mere nyt at føje til sagen og indstiller til, at nævnet behandler sagen."

Klageren har i mail af 19/3 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

> "Jeg har umiddelbart ikke mere at tilføje til denne sag, da Gouda kun kører sagen i ring i stedet for at erkende deres ansvar/fejl. Min krav til Gouda har ikke ændret sig, og jeg forventer kompensation i forhold til min sag. Gouda har efter min mening brudt en aftale, og bør være professionel i forhold til dette, og erkende deres fejl. Ligeledes forventer jeg at de stadig beviser beskyldningen omkring dobbeltdækning med facts. Dernæst forventer jeg en undskyldning fra dem."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af udenrigsministeriets rejsevejledning af 16/7 2016 fremgår bl.a.:

> "**Resume**
> Ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet frarådes indtil videre. Danskere i Tyrkiet anbefales at rejse hjem som planlagt, idet lokale omstændigheder dog vil kunne have indflydelse på, hvornår der kan flyves ud af landet. Danskere anbefales at holde sig i tæt kontakt med sit rejseselskab og de kommercielle flyselskaber vedr. hjemrejsemulighederne. Danskere der skal i transit i tyrkiske lufthavne anbefales at kontakte sit flyselskab vedr. dette."

Af udenrigsministeriets rejsevejledning af 17/7 2016 fremgår bl.a.:

> "Sikkerhedsniveauet er ændret tilbage til situationen før kupforsøget den 15.-16. juli, således at vi ikke længere fraråder ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet."

Den 18/7 2016 oplyste klageren selskabet, at han havde bestilt flybilletter retur til Danmark med afrejse den 22/7 2016. Af faktura af 18/7 2016 udstedt til klagerens bror fremgår bl.a.:

FAKTURA **Dato: 18-07-2016**

1			22/07/2016	
6	Flybillet fra Antalya, tyrkiet til København, Danmark ow tkt med pegasus airlines		1.595,00	9.570,00
1	Betalt med Mastercard,gebyr		113,00	113,00

Betalt
Øzmeram Rejser ApS

Lokal og EU moms			150,00
			9.833,00
9.683,00	150,00	18-07-2016	9.833,00

Ved mail af 15/8 2016 oplyste selskabets skadeafdeling, at forsikringen ikke dækkede, men at de gerne ville vurdere kulant dækning. Af mailen fremgår bl.a.:

> "Som udgangspunkt er forsikringsbegivenheden ikke omfattet af dækningen, da UM har ændret deres rejsevejledning den 18/7, hvor I køber jeres nye flybilletter og dette er der også klart blevet informeret om fra alarmen. For videre behandling af sagen, skal vi bede om at få indsendt dokumentation på jeres oprindelige returbillet, en mere udspecificeret regning på de nye billetter, hvor man kan se prisen per person, kvitteringer på jeres transport udgifter til lufthavnen, kopi af telefonregning samt dokumentation på at din bror samt hustru har fået deres udgifter refunderet hos deres forsikringsselskab."

I mail af 17/8 2016 fremsendte klageren til selskabet dokumentation på, at klagerens brors forsikringsselskab den 26/7 2016 havde udbetalt 12.270,00 kr. til klagerens bror for ”refusion udlæg rejse Tyrkiet” og den 27/7 2016 havde udbetalt 1.078,72 kr. for ”telefonudgifter”.

I mail af 19/8 2016 anmodede selskabet klageren om at indsende en fuld opgørelse over klagerens brors refundering af udgifter fra sit selskab, da selskabet vurderede det refunderede beløb som meget højt, i forhold til de udgifter klageren havde oplyst selskabet omkring flybilletter og antal personer. Selskabet anførte, at de skulle være sikre på, at der ikke blev udbetalt dobbeltkrav.

I mail af 20/8 2016 fremsendte klageren følgende opgørelse over brorens kompensation fra sit forsikringsselskab:

> "Kompensation:
>
> Telefon: 1078.45.
>
> Fly billet, transport og andet: 12270.
>
> Original billetpris for 6 personer. 19800
>
> Original billetpris per person: 3300
>
> Ny billetpris for 6 personer. 9833
>
> Ny billetpris per person: 1638.83
>
> Kompensation fra [andet forsikringsselskab] på min bror og hans kone omkostninger. (2x3300)+(2x1638.83) = 6600+3277.67 = 9877.67
>
> Der udover kommer andre udgifter e.g. transport (12270 - 9877.67 = 2392.33)."

14. 90031

I mail af 25/8 2016 til klagerens bror har hans forsikringsselskab oplyst, at følgende udgifter er blevet refunderet:

"Jeg har gennemgået din sag og kan oplyse, at vi har refunderet følgende:

Kørsel	2.750,00 kr.
Flybilletter	9.878,00 kr.
Flyskat fratrukket	- 358,00 kr. (som du har fået fra flyselskabet)
Telefonudgifter	1.078,42 kr.
Refunderet i alt	13.348,42 kr."

Klageren har indsendt fakturaspecifikation for perioden 1/8-31/8 2016 fra sit teleselskab. Af specifikationen fremgår bl.a.:

Tilvalg	Pr./Enhed	-pris	Periode	Beløb
Statusvisning	Måned	13,00	01.08-31.08	13,00
Tilvalg i alt				**13,00**

Forbrug	Varighed	Antal	Forbrug	Beløb
Sms og mms				
Afsendte sms'er		32		13,76
Sms og mms i alt				13,76
Opkald				
Opkald til mobil	2:19:21	76		145,62
Opkald til fastnet	3:06:23	20		208,37
Opkald i alt				353,99
Opkald til udlandet				
Danmark (TDC)	26:00	4		53,20
Opkald til udlandet i alt				53,20
Opkald modtaget i udlandet				
Italien (Vodafone Omnitel)	00:21	1		0,03
Tyrkiet (Turkcell)	40:00	19		110,00
Opkald modtaget i udlandet i alt				110,03
Dataforbrug i udlandet				
Dataforbrug Tyrkiet (Turkcell)			5.56 MByte	194,84
Dataforbrug i udlandet i alt				194,84
Sms og data i udlandet				
Afsendt sms fra Tyrkiet (Turkcell)		27		54,00
Sms og data i udlandet i alt				54,00
Opkald foretaget i udlandet				
Opkald foretaget fra Italien (Vodafone Omnitel)	01:58	4		1,44
Opkald foretaget fra Tyrkiet (Turkcell)	1:01:00	29		427,00
Opkald foretaget fra Tyrkiet (TELSIM)	02:00	1		14,00
Opkald i EU til DK pris	03:25	4		3,53
Opkald foretaget i udlandet i alt				445,97

15. 90031

Dataforbrug				
Dataforbrug			3.03 GByte	0,00
Dataforbrug i alt				0,00
Forbrug i alt				**1.225,79**

Rabat	Antal	-pris	Periode	Beløb
Rabat 23,2% af abonnement	1	13,00	01.08-31.08	-3,02
Rabat 100,0% af afsendte sms'er		13,76		-13,76
Rabat 100,0% af kald til eget net		49,56		-49,56

...

Rabat	Antal	-pris	Periode	Beløb
Rabat 100,0% af kald modt i udlandet		110,03		-110,03
Rabat 100,0% af kald til Mobilsvar		2,54		-2,54
Rabat 100,0% af kald til andre mobilnet		93,52		-93,52
Rabat 100,0% af kald til fastnet		211,90		-211,90
Rabat 100,0% af udenlandsk samtaleforbrug		53,20		-53,20
Rabat i alt				**-537,53**
Mobilnummer _____ i alt				**701,26**

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5.4 Evakuering**
Transportudgifter **50.000 kr.**
Ekstraudgifter **15.000 kr.**

5.4.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til transport, hotelophold, fortæring, tøj og lokal transport i forbindelse med evakuering til nærmeste sikre destination eller til Danmark. 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 du opholder dig,
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 du opholder dig,
d) Statens Serum Institut anbefaler evakuering eller hjemrejse på grund af livstruende epidemier i det område, hvor du opholder dig.

Gouda 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.
5.4.2 Begrænsning
Evakuering skal finde sted ved først givne lejlighed. Ønsker du på dette tidspunkt ikke at tage imod tilbuddet om evakuering, bortfalder dækningen.

5.4.3 Forsikringen dækker ikke
Forsikringen dækker ikke, hvis udenrigsministeriet, Statens Serum Institut eller lokale myndigheder på tidspunktet for din indrejse i et område har anbefalet eller foretaget evakuering.
…
19. Feriekompensation
Forsikringssum **Ubegrænset**

19.1 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen
Forsikringen dækker skadetilfælde omfattet af dækning 1 Sygdom, dækning 2 Hjemtransport eller dækning 9 Hjemkaldelse, hvor du

a) hjemkaldes,
b) hospitalsindlægges,
c) hjemtransporteres,
d) afgår ved døden,
e) bliver akut syg/kommer til skade og ikke kan udøve den aktivitet, som var rejsens primære formål. Sygdommen/tilskadekomsten skol dokumenteres of en lokal læge, og dokumentationen ligger til grund for Goudas vurdering af, i hvilket omfang rejsens primære formål ikke kunne udøves.

…
30. Dobbeltforsikring
Forsikringen omfatter ikke erstatningskrav, der er dækket af anden forsikring, det blå EU-sygesikringsbevis, anden offentlig ordning eller en ansvarlig skadevolder.

Invaliditets- og dødsfaldserstatning under dækning 21 Ulykke bliver ikke begrænset af anden købt forsikring. Du skal ved skade endvidere altid oplyse, om du har forsikring i andet selskab eller er indehaver af et kreditkort. (Bestemmelsen anvendes, når sagen afgøres ved dansk ret.)."

Nævnet udtaler:

Klageren har den 25/7 2016 anmeldt, at han og hans familie følte sig nødsagende til at rejse hjem fra deres ferierejse i Tyrkiet før tid på grund af et militært kupforsøg i landet. Klageren var på ferie med sin ægtefælle, to børn, sin bror og svigerinde. Under deres ophold i landet ændrede udenrigsministeriet den 16/7 2016 sin rejsevejledning til Tyrkiet og frarådede alle ikke-nødvendige rejser til landet. Danskere i Tyrkiet blev anbefalet at rejse hjem som planlagt. Den 17/7 2016 ændrede udenrigsministeriet sin vejledning til, at de ikke længere frarådede ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet. Klageren kontaktede selskabet den 16/7 2016 omkring situationen, og den 18/7 2016 bestilte klagerens bror flybilletter retur til Danmark med afrejse den 22/7 2016.

Selskabet har i mail af 15/8 2016 meddelt klageren, at forsikringsbegivenheden som udgangspunkt ikke er dækningsberettiget, idet udenrigsministeriet havde ændret sin rejsevejledning den 18/7 2016, hvor klagerens bror bestilte nye flybilletter. Selskabet valgte dog at give kulant dækning for udgifter til førtidig hjemrejse, såfremt der kunne fremlægges den fornødne dokumentation.

Om den kulante dækning har selskabet i brev af 23/1 2017 til nævnet oplyst, at "På tidspunktet for klagers første henvendelse til vores alarmcentral (16. juli 2016) frarådede Udenrigsministeriet rejser til Tyrkiet (men ikke at danskere i Tyrkiet hjemrejste med det samme). På grund af den usikre situation valgte vores skadesledelse dog at udvide Evakueringsdækningen udover forsikringsbetingelserne (kulance) til at omfatte førtidig hjemrejse for de af vores kunder, som opholdte sig i Tyrkiet, og som følte sig utrygge pga. den aktuelle situation. Vores alarmcentral oplyste den 16. juli 2016 til klager, at forudsætningen for dækning af førtidig hjemrejse var - hvis hjemrejse ikke kunne ske med det samme - at flybilletter blev bestilt med det samme, da den kulante dækning ville bortfalde, så snart Udenrigsministeriet ophævede deres rejsevejledning. Klager henvendte sig først, da han havde købt hjemrejsebilletter den 18. juli 2016, hvor rejsevejledningen ikke længere frarådede ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet. Til trods herfor valgte vores skadesafdeling at fastholde tilbudt kulant dækning".

Nævnet finder på den baggrund, at klageren har fået et tilsagn om kulant dækning, som selskabet er bundet af.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det oprindelige tilsagn om kulant dækning er givet under omstændigheder, hvor klageren havde brug for en hurtig og klar tilbagemelding på sin retsstilling. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet over for klageren har fastholdt tilbuddet om kulante dækning efter, at selskabet var bekendt med tidspunktet for købet af de nye flybilletter.

Nævnet finder, at selskabet ved det kulante dækningstilsagn skal yde dækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, og at selskabet er berettiget til at stille krav om, at klageren kan dokumentere sit krav.

Efter forsikringsbetingelsernes punkt 5.4.1 dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til transport, hotelophold, fortæring, tøj og lokal transport i forbindelse med evakuering til nærmeste sikre destination eller til Danmark.

Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for de oprindeligt købte flybilletter og for kompensation for tabt ferie.

Spørgsmålet er herefter, om klageren kan kræve refusion af udgiften til 4 flybilletter med hjemrejse den 22/7 2016, af transportudgift i Tyrkiet og af visse telefonudgifter, mens han var i Tyrkiet.

Nævnet finder, at klageren med den fremlagte faktura af 18/7 2016 har bevist, at der er købt billetter til en værdi af 6.555 kr. for de fire flybilletter. Nævnet finder, at selskabet ikke har bevist, at dette beløb er indeholdt i den erstatning, som klagerens bror har fået af et andet forsikringsselskab.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det andet forsikringsselskab i sin specifikation af 25/ 8 2016 har oplyst, at man har dækket flybilletter til en værdi af 9878 kr. og af den ovennævnte faktura – som klageren har fremlagt - lyder på 9833 kr. for 6 flybilletter. Der er derfor ikke umiddelbar overensstemmelse mellem de to beløb, og selskabet har derfor ikke bevist, at klageren har modtaget erstatning fra anden forsikring. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i mail af 20/8 2016 har forklaret, at beløbet på 9878 kr. er fremkommet ved, at det andet forsikringsselskab har dækket såvel brorens og svigerindens oprindelige flybilletter som deres nye flybilletter, og at det indklagede selskab ikke har imødegået den af klageren fremlagt beregning, som bygger på de billetpriser, som klageren har oplyst allerede ved sin skadesanmeldelse af 25/7 2016 til det indklagede selskab.

Det andet forsikringsselskab har i sin opgørelse foretaget fradrag i erstatningen på 358 kr., som skyldes, at klagerens bror har fået flyskat retur for sine ubrugte flybilletter.

Nævnet må lægge til grund, at klageren ligeledes ville kunne få flyskat refunderet for de oprindeligt købte hjemrejsebilletter. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren for de 4 oprindelige hjemrejseflybilletter kunne have fået 716 kr. retur i flyskat. Nævnet finder herefter, at klageren har krav på, at selskabet dækker de 4 flybilletter med hjemrejse den 22/7 2016 med et beløb på 5839 kr. (6555 kr. minus 2x358 kr.).

For så vidt angår dækning af transportudgifter i Tyrkiet kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning til klageren, idet klageren ikke har fremlagt dokumentation, som underbygger, at klageren og dennes bror har haft udgifter, der overstiger det beløb på 2.750 kr., som det andet forsikringsselskab har udbetalt til klagerens bror.

For så vidt angår dækning for udgifter til telefon har selskabet i brev af 1/12 2016 til nævnet oplyst, at "Vi kan dække udgifter til telefonkontakt med Gouda, hvis klager kan fremlægge udspecificeret dokumentation herfor". Klageren har fremlagt faktura fra sit selskab. Nævnet finder, at denne faktura indeholder fornøden dokumentation for, at klageren har haft en udgift til telefonkontakt med Gouda. Da den konkrete udgift hertil ikke kan udledes af fakturaen, må beløbet fastsættes skønsmæssigt. Nævnet finder, at klageren har krav på 300 kr. til dækning af sin telefonudgift.

Nævnet har ikke grundlag for at imødekomme klagerens krav om annullering af forsikringspolicen og tilbagebetaling af præmie, idet der ikke foreligger omstændigheder, som berettiger til en sådan annullation.

20. 90031

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda, skal betale 6139 kr. til klageren til dækning af dennes rimelige og nødvendige udgifter i forbindelse med evakuering fra Tyrkiet i juli 2016. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels