Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. maj 2018 blev i sag nr. 91714:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S

Klausdalsbrovej 601

2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i kraft af sit Nordea Black Mastercard rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for ekstraudgifter i forbindelse med en aflyst flyafgang.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker flyforsinkelse, når flyet er forsinket på grund af strejke, arbejd efter reglerne-aktioner eller lignende aktioner blandt flyveledere, lufthavnspersonale eller andet personale.

Klageren har i klageskemaet af 15/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Der har været mange mails frem og tilbage og eneste udestående punkt er, at Tryg mener, at der er tale om en strejke, som derfor ikke kan dækkes.

Vi har på intet tidspunkt hørt fra [flyselskab] at der skulle være tale om en strejke, så vi mener ikke, at den afgørelse ligger hos Tryg, men hos flyselskabet.

Vi var 19 rejsende, der skulle videre fra … til … og heraf har 3 passagerer fået dækning i 2 andre forsikringsselskaber uden at de har rejst påstand om at det var en strejke.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Godkendelse af, at det ikke var en strejke og at de derfor dækker vore direkte udlæg for at komme fra … til …, idet disse omkostninger må anses for mindre end det, det ville have kostet os at overnatte 2 døgn i …, da næste [flyselskab] afgang først var 14/9 (de havde tidligere aflyst 13/9 afgangen og booket os om til 12/9)."

Klageren har i mail af 22/12 2017 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Vi er kun uenige om 1 spørgsmål, som ingen af os har fundet tilsvarende afgørelser på. Nemlig om det er flyselskabet/den rejsende eller forsikringsselskabet, der afgør, om en aflysning er grundet i en strejke.

Vi har fra Tryg fået fremsendt en afgørelse hvor der VAR tale om en strejke, så den kan vi ikke bruge, da der efter vores opfattelse her IKKE er tale om en strejke.

Hvordan I kan afgøre en sådan tvist, ved jeg ikke."

I brev af 29/1 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen drejer sig om, at vi har afvist, at der er tale om dækningsberettigende skade under dækningen flyforsinkelse.

Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvorvidt den pågældende situation er omfattet af forsikringsbetingelsernes undtagelse, og hvem der i øvrigt skal afgøre, hvorvidt der er tale om en undtaget årsag.

Klager har en rejseforsikring tilknyttet til sit Mastercard gennem Nordea.

Sagsfremstilling
Klager var d. 12. september 2017 sammen med 18 andre rejsende på vej videre fra … til …, da deres fly i … blev indstillet. Årsagen til at klagers fly – sammen med 70-100 andre [flyselskab], fly – blev indstillet var, at mellem 150-200 piloter valgte at melde sig syge samtidig. Det skal her bemærkes, at sygemeldingerne kom dagen efter, at [flyselskab] og kabinepersonalet havde opgivet forhandlingerne om de ansattes fremtid, da [flyselskab] var gået i betalingsstandsning den 15. august 2017.

Vi har i forbindelse med behandlingen af sagen modtaget 2 anmeldelser i Tryg, hvor klager i nærværende sag også har repræsenteret den medrejsende, som har forsikring under et andet policenummer.

Klager oplyste til Tryg, at indstillingen af hans fly skyldtes sygdom blandt piloterne hos [flyselskab], mens vores klagers medrejsende ved sin anmeldelse oplyste, at der var tale om pilotstrejke.
…

Vurdering af sagen

Efter sagens indbringelse for Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

Det er vores opfattelse at det ikke er afgørende for vurderingen af, hvorvidt den pågældende situation er omfattet af undtagelsen, om ordet 'strejke' anvendes om aktionen af flyselskabet. Dette er også årsagen til, at undtagelsen i forsikringsbetingelserne er formuleret bredere end blot ordet 'strejke'.

Til illustration af, at det er de faktiske forhold og ikke kun ordet 'strejke', der er afgørende skal vi henvise til kendelsen AK85.107, hvor et fly blev indstillet grundet overenskomststridig arbejdsnedlæggelse. I denne sag kom Ankenævnet frem til, at 'strejke' også omfattede overenskomststridig nedlæggelse af arbejdet.

Som det fremgår ovenfor, er der ligeledes forskellig opfattelse hos dels klager og dels hans medrejsende om, hvordan piloternes aktion i form af sygemelding kan karakteriseres, idet den medrejsende ved anmeldelsen oplyste, at der var tale om pilotstrejke, mens klager oplyste om sygdom hos piloterne. Det afgørende for vurderingen er dog, om de faktiske forhold er omfattet af undtagelsen.

For at belyse de faktiske forhold, har vi nedenfor citeret nogle af de medier, der omtalte aktionen. Af Politikens artikel af 12. september 2017 kl. 16.24 fremgik følgende:

> *'Det … luftfartsselskab … er blevet tvunget til at aflyse over 100 afgange, efter 200 af selskabets cirka 1500 piloter tilsyneladende har foretaget en form for protestaktion. Med kort varsel har de 200 piloter tirsdag meldt sig syge.*
> *[…]*
> *… medier skriver, at piloterne er utilfredse med, at medarbejdere skal flyttes til et nyt selskab, hvis det overtager som ejer af [flyselskab].*
>
> *Det stor … fagforbund … har udtrykt solidaritet med de sygemeldte piloter og advaret om, at mere personale kan blive sygemeldt.'*

Euro Invest skrev følgende om aktionen den 12. september 2017 kl. 10.43:

> *' 'Usædvanligt mange' piloter har tirsdag meldt sig syge, og derfor har [flyselskab] måtte aflyse flere flyafgange tirsdag.*
>
> *Det skriver [flyselskab] på Twitter.*
> *Sygemeldingerne kom dagen efter, at ledelsen afbrød forhandlingerne med flyselskabets kabinepersonale om deres fremtidig ansættelsesforhold ved et eventuelt salg.'*

Selve ordet strejke er ifølge 'Den danske ordbog' defineret på følgende måde:

> *'Arbejdsstandsning fremkaldt ved at arbejdstagere kollektivt nedlægger arbejdet, enten for at lægge pres på arbejdsgiverne som led i en arbejdskamp eller for at demonstrere sympati eller antipati over for nogen.'*

Det forhold at 150-200 piloter melder sig syge samtidig og at dette sker dagen efter, at forhandlingerne mellem kabinepersonalet og [flyselskab] er opgivet er i forsikringsbetingelsernes forstand strejke, arbejd efter reglerne-aktion eller lignende aktioner blandt flyveleder, lufthavnspersonale eller andet personale.

Vi må på baggrund af ovenstående fastholde, at den pågældende situation ikke er dækket af klagers Nordea Black Rejseforsikring.

Afslutningsvis skal det anføres, at såfremt Ankenævnet skulle komme frem til, at den pågældende situation ikke er omfattet af undtagelsen om strejke m.v. dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til fortæring og eventuelle overnatninger med op til 10.000 kr. person pr. rejse, dog maksimum 20.000 kr. pr skade pr. rejse. Erstatningen ville herefter udgøre de ekstraudgifter til fortæring og eventuelle overnatninger, som ikke bliver refunderet af [flyselskab]."

Klageren har heroverfor i mail af 19/2 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. Under Sagsfremstilling nævner Tryg, at vi var på vej videre fra … til ... Dette er korrekt.

Men Tryg nævner ikke, at rejsen blev påbegyndt i [Danmark], og at vi fløj til … med [flyselskab] kl. 07:05 med …, som afgik uden problemer, så vi havde ingen forventning om, at der skulle opstå forsinkelser – eller oplysninger om mulige strejker eller andet.

Ligesom bagagen var checket ind helt til … med … via … med forventet afgang kl. 10:20.

2. Tryg nævner heller ikke, at vi oprindeligt skulle have været med [flyselskab] den 13/9 ad helt samme rute, men at den flyvning blev aflyst i god tid (27/7), og de rejsende blev ombooket til 12/9 eller 14/9 – eller fik refunderet rejsens pris, hvis man ikke kunne rejse en anden dag end 13/9.

Jeg vedlægger kopi af den ændring, der heller ikke taler om strejke, men om Urgent operational requirements.

Så heller ikke her var der tale om, at vi kunne forvente strejke eller andre forhindringer 12/9.

Det kan tilføjes, at en af vore rejsedeltagere, …, valgte at rejse 14/9, og at han den dag kom frem uden forsinkelser med [flyselskab] via ...

3. Tryg og Ankenævnet har modtaget den skrivelse, der blev udleveret til enkelte af de strandede rejsende i …, mens vi ventede på yderligere forklaring på, hvorfor flyene var forsinket/aflyst – en forklaring, som vi kun fik på den måde.

Som det fremgår af skrivelsen er der ingen blot antydning af, at der skulle være tale om strejke, men kun om at 'short-term and unexpected events led to the delay or cancellation of your [flyselskab] flight today.'

4. Jeg har ikke set de af Tryg fremsendte artikler og har nok heller ikke behov for det, da citaterne vel er korrekte.

Men i den tidligste kl. 10:43, så fremgår der ikke noget om strejke, men kun om sygdom – og kun at 'flere flyafgange tirsdag' måtte aflyses.

Politikens artikel er først fra kl. 16.24, dvs. længe efter at vi er på vej videre. Den omtaler igen ikke strejke, men 'en form for protestaktion.'

Jeg forstår, at ordet strejke ikke nødvendigvis skal fremgå, men må alligevel fastholde, at da flyselskabet ikke på nogen måde over for os har anført, at der er tale om strejke eller lignende aktioner, så er aflysningen omfattet af forsikringsbestemmelserne og ikke af undtagelsesbestemmelsen.

5. Tryg nævner i sagsfremstillingen, at min 'medrejsende ved sin anmeldelse oplyste, at der var tale om pilotstrejke.'

Jeg har talt med …, der ikke kan mindes, at han skulle have talt om strejke, og at han ikke kan se nogen dokumentation for den påstand.

6. Men som Tryg jo selv anfører, så er det ikke afgørende, om ordet strejke anvendes - det er de faktiske forhold, der skal lægges til grund.

I vores situation er der hverken tale om strejke eller om overenskomststridig arbejdsnedlæggelse, og vi er ikke bekendt med, at der på noget tidspunkt skulle være strejkelignende forhold, som fx krav om erstatning fra piloter, der meldte sig syge.

Tværtimod, så var selskabet jo i stand til at genoptage flyvningerne (som også virkede fint, da vi skulle hjem 18/9) – og det faktum, at vi 12/9 blev fløjet af selskabet til … tyder heller ikke på, at selskabet opfattede situationen som strejke eller lignende.

Det må være [flyselskabs] opfattelse af forsinkelsen, der er afgørende for, om undtagelsesbetingelserne træder i kraft. Ikke Trygs.

7. At [flyselskab] efterfølgende er gået konkurs, så vi ikke ad den vej kan få erstatning for vores uomtvistede afholdte omkostninger, er et beklageligt faktum.

Men det kan ikke være afgørende for, at de ikke betragtede aflysningerne som strejke, men som 'kortfristede og uforudsete begivenheder'."

6. 91714

Selskabet har i mail af 28/2 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

> "De af klager anførte bemærkninger om forholdene forud for afrejse kan efter vores opfattelse ikke tillægges betydning, idet det af forsikringsbetingelsernes punkt 19 om flyforsinkelse fremgår, at vi ikke dækker forsinkelse på grund af følgende forhold:
>
> - Strejke,
> - Arbejd efter reglerne aktioner eller
> - lignende aktioner blandt flyveledere, lufthavnspersonale eller andet personale.
>
> Det skal bemærkes, at undtagelsen gælder uanset, hvorvidt kunden kunne forvente, at der ville indtræde en strejke, overenskomstmæssigt arbejdsnedlæggelse eller lignende aktion, som den piloterne igangsatte ved masse sygemelding dagen efter, at [flyselskabs] ledelse afbrød forhandlingerne med flyselskabets kabinepersonale om deres fremtidige ansættelsesforhold ved et eventuelt salg."

Klageren har i mail af 13/3 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Vi mener ikke, det er avisartikler og Trygs opfattelse deraf, der kan være afgørende for de faktiske forhold omkring de kortfristede og uforudsete begivenheder, og fastholder derfor, at det må være flyselskabets opfattelse, der er gældende for Tryg, således som den er kommunikeret til de berørte flypassagerer i den tidligere fremsendte skrivelse."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **"19. Flyforsinkelse**
> Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstra udgifter til fortæring og eventuelle overnatninger med op til 10.000 kr. pr. person pr. rejse, dog maks. 20.000 kr. pr. skade pr. rejse.
>
> Forsikringen dækker hvis
> - forsikredes fly bliver forsinket i mere end 4 timer på grund af klimatiske forhold, teknisk eller mekanisk svigt
> - forsikrede ikke kommer med et fly på grund af overbooking eller flyet er indstillet og intet alternativt fly kan tilbydes inden for 4 timer.
>
> **Undtagelser**
> Forsikringen dækker ikke hvis
> - flyet er forsinket i bopæls-/arbejdslandet.
> - forsikrede på grund af egen skyld ikke opfylder den aktuelle transportørs/lufthavns minimum transfertid/transittid.
> - flyet er forsinket på grund af strejke, arbejd efter reglerne-aktioner eller lignende aktioner blandt flyveledere, lufthavnspersonale eller andet personale.
> - flyet er aflyst på grund af flyselskabets konkurs."

Ankenævnet *for* Forsikring

7. 91714

Nævnet udtaler:

Klageren skulle den 12/9 2017 flyve fra Danmark til by 1 og derfra videre med et andet fly fra samme flyselskab til by 2. I lufthavnen i by 1 fik klageren at vide, at hans fly videre til by 2 var aflyst, og at næste flyafgang med samme flyselskab var den 14/9 2017. Han fandt herefter selv en alternativ rejserute for at komme til by 2 og har krævet dækning fra selskabet for sine merudgifter.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 19 – flyforsinkelse – fremgår det, at forsikringen ikke dækker, hvis flyet er forsinket på grund af strejke, arbejd efter reglerne-aktioner eller lignende aktioner blandt flyveledere, lufthavnspersonale eller andet personale.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til denne undtagelse. Selskabet har blandt andet henvist til, at det fremgår af oplysninger i pressen, at 150-200 piloter ud af selskabets 1500 piloter havde sygemeldt sig, og at disse sygemeldinger skete dagen efter, at flyselskabet havde afbrudt forhandlingerne med flyselskabets kabinepersonale om deres fremtidige ansættelse ved et eventuelt salg.

Klageren har blandt andet henvist til, at flyselskabet ikke har betegnet situationen som "strejke" i de orienteringsskrivelser, som flyselskabet har fremsendt til de berørte passagerer.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det – som sagen foreligger oplyst – må lægges til grund, at piloternes pludselige og samtidige sygemelding var led i en koordineret arbejdsnedlæggelse blandt flyselskabets piloter, foretaget i protest over for deres arbejdsgiver. Nævnet finder, at omstændighederne kan henføres under "strejke, arbejd efter reglerne-aktioner eller lignende aktioner" i forsikringsbetingelsernes betydning. Det kan i den sammenhæng ikke tillægges afgørende betydning, hvorledes flyselskabet vælger at betegne omstændighederne i orienteringsskrivelser til deres kunder, idet flyselskabet ikke er part i forsikringsaftalen.

Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

8. 91714

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen

formand