

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 95486:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 1/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min kæreste og jeg var på ferie i Thailand, da Udenrigsministeriet bad alle danskere om at komme hjem den 13.03.20. Vi kontaktede dog allerede Tryg's alarm per telefon nede i Thailand d. 12.03.20, hvor vi blev opfordret til at købe nye billetter hjem.

Dette gjorde vi med [flyselskab] til en totalpris på 8.585,41 kr. for 2 personer. Da vores oprindelige fly hjem til Danmark den 19.03.20 ikke blev aflyst, tilbyder [flyselskabet] ikke refusion, men kun et tilgodebevis. Dette tilgodebevis ønsker vi dog ikke at benytte.

Vi er uenige i at Tryg har dækket vores ekstraomkostning på 8.585,41 kr. med udbetalingen på 4.236,23 kr. Skadebehandler ... henviste i sin mail per 16.04.2020 til forsikringsbetingelserne pkt. 9.2 'Forsikringen dækker ikke udgifter, der er dækket af rejseselskabet, offentlige myndigheder eller lignende'.

Vi mener ikke at en del af udgiften er blevet dækket af [flyselskabet], da tilgodebeviset ikke kan ombyttes til kontanter. Vi ønsker ikke at benytte os af tilgodebeviset og har tilbudt Tryg at de kan få tilgodebeviset eller at annullere tilgodebeviset, for at sikre at vi ikke bliver uretmæssigt beriget af det.

I den endelige afgørelse hos Tryg skriver ... per mail 4.06.2020: 'En voucher betragtes som en fuld refusion, uanset om man gør brug af den eller ej'.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker at få yderligere 4349,18 kr. udbetalt, så vores ekstraudgifter bliver dækket."

Selskabet har den 30/7 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at selskabet har afvist yderligere erstatning for klagers tidligere hjemrejse grundet evakuering. Sagen bliver behandlet efter forsikringsbetingelserne 1307, jf. bilag 1.

1.0 sagens omstændigheder

Klager har den 12. marts 2020, kontaktet selskabets Alarmcentral Falck Global Assistance (herefter FGA). Klager oplyser at de ønsker at tage rejse hjem fra Thailand grundet Covid-19 pandemien.

Selskabet overtager herefter behandlingen af sagen.

Klager fremsender dokumentation i form af oprindelige flybilletter og nye flybilletter. Selskabet beder herefter klager om at indsende dokumentation på, hvad de har fået refunderet fra flyselskabet på de oprindelige flybilletter.

Klager fremsender herefter en voucher, som klager har fået for de oprindelige flybilletter, jf. bilag 2.

Selskabets skadeafdeling meddeler den 16. april 2020, at selskabet har opgjort og udbetalt en erstatning til klager på 4.236,23 kr. Forsikringen dækker nødvendige ekstraudgifter til transport til Danmark.

Klager har modtaget en voucher på de oprindelige flybilletter, hvorfor selskabet har fratrasket dette beløb fra de nye flybilletter, jf. bilag 2

Klager er ikke enig i erstatningsberegningen, hvorfor selskabets skadeafdeling, for en god ordens skyld, gennemgår sagen igen. Skadesafdelingen finder dog ikke anledning til at ændre afgørelsen, idet en voucher betragtes som en refusion, og klager derved har fået en erstatning for de afholdte ekstraudgifter, jf. bilag 4

Klager er fortsat ikke enig i erstatningsberegningen, hvorfor klager den 5. maj 2020, fremsender en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, jf. bilag 5. Den 4. juni 2020 meddeler Kvalitetsafdelingen, at de ikke finder anledning til at ændre afgørelsen, jf. bilag 6.

Klager indbringer herefter sagen til Ankenævnet for Forsikring.

2.0 Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen til Ankenævnet for Forsikring, har selskabet gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder at der ikke kan tilbydes yderligere erstatning, end det klager allerede har fået udbetalt, i forbindelse med den tidligere hjemrejse grundet evakuering.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 11.2 at forsikringen dækker

Ankenævnet for Forsikring

3.

95486

...

Klager har af flyselskabet modtaget vouchers for de oprindelige billetter på 4.236,23 kr. Trods at der er tale om en voucher, betragtes sådanne også som refusion, på samme måde som hvis klager havde fået tilbagebetalte beløbet. Det er uanset om man gør brug af voucheren eller ej.

Selskabet har erstattet den difference der er imellem voucherne og prisen for de nye billetter. Klagers fremsatte krav, har ikke karakter af ekstraudgifter, da klager allerede har fået refunderet samtlige udgifter i forbindelse med den tidligere hjemrejse, hvorfor klager ikke har lidt et tab.

I henhold til principperne i FAL § 39, så skal en skadeforsikring, dække det økonomiske tab. Klager har modtaget vouchers for de oprindelige billetter. Såfremt at selskabet skulle betale for voucherne, så ville der være tale om at klager ville 'tjene' på forsikringen.

Selskabet må derfor fastholde, at der i nærværende sag, ikke kan tilbydes yderligere erstatning, da selskabet har afholdt ekstraudgifterne, som klager har haft, i forbindelse med tidligere hjemrejse grundet evakuering."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af den 7/9 2020 og den 15/10 2020. Nævnet har desuden fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af de udstedte vouchers fremgår bl.a.:

"Passenger: [Klageren]

ELECTRONIC MISCELLANEOUS DOCUMENT RECEIPT (EMD)

Date: 14apr2020

Coupon

Service

1

Transportation Credit Voucher

...

Non-interlineable

Remarks Your Total Value Of This Voucher Valid For Further Transportation Is Sek 2857

...

EMD REMARKS

An EMD is valid for a period of one year from the date of issuance unless issued for a specific service in which case it is considered as used upon issuance"

Tilsvarende oplysninger fremgår at den anden voucher, som er udstedt til klagerens rejseledsager.

Af forsikringsbetingelserne 1307 fremgår bl.a.:

"6.6 Evakuering og ufrivilligt ophold

...

Evakuering

Forsikringen dækker transport hjem til Danmark, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen.

...

11.2 Redning

11.2.1 Erstatning ved Eftersøgning og redning, Evakuering og ufrivilligt ophold

...

Evakuering og ufrivilligt opholdEvakuering

Nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller til nærmeste sikre destination."

Nævnet udtaler:

Klageren og rejsefællen afbrød deres rejse i Thailand den 15/3 2020 på grund af Covid-19-pandemien. Det fly – som klageren oprindeligt skulle have rejst hjem med den 19/3 2020 – blev ikke aflyst, hvorfor flyselskabet har udstedt en voucher til både klageren og rejsefællen svarende til prisen på billetterne. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning svarende til den fulde udgift på 8.585,41 kr. til de nye flybilletter hjem. Hun har anført, at voucheren ikke udgør en refusion af beløbet, idet voucheren ikke kan ombyttes til kontanter, og idet hun ikke ønsker at benytte sig af voucheren. Hun har desuden anført, at hun har tilbudt selskabet, at det kan få voucheren udleveret, eller at annullere voucheren.

Selskabet har anerkendt, at klageren og rejsefællen blev evakueret, og har udbetalt erstatning på 4.236,23 kr. svarende til prisen på de nye flybilletter fratrukket vouchernes værdi. Selskabet har anført, at en voucher udgør fuld refusion af de oprindelige billetter, uanset om voucheren bliver brugt eller ej, og at den resterende del af udgiften til hjemrejsen derfor ikke udgør en ekstraudgift. Selskabet har også anført, at det følger af princippet i forsikringsaftalelovens § 39, at forsikringen skal dække klagerens økonomiske tab.

Af voucherne fremgår det, at den ene er udstedt i klagerens navn, mens den anden er udstedt i rejseledsagerens navn. Det fremgår videre, at voucherne er udstedt den 14/4 2020, og at "An EMD is valid for a period of one year from the date of issuance unless issued for a specific service in which case it is considered as used upon issuance".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.6 fremgår det, at "forsikringen dækker transport hjem til Danmark". Af betingelsernes punkt 11.2 fremgår det, at forsikringen erstatter "nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller til nærmeste sikre destination".

Af forsikringsaftalelovens § 39, fremgår det, at "stk. 1. Selskabet er, selv om andet er aftalt, ikke forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning. Stk. 2. Indeholder forsikringsaftalen en bestemmelse, hvorved den forsikrede genstand ansættes til en bestemt værdi, eller bestemte vurderingsregler vedtages, er en sådan aftale bindende for selskabet, for så vidt det ikke godtgør, at der derved ville blive erstattet mere end den lidte skade".

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at de af flyselskabet udstedte vouchers har en så begrænset værdi, at disse ikke kan sidestilles med en refusion af prisen for de oprindelige flybilletter. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at fradrage voucherens pålydende i erstatning for de nye flybilletter, hvorfor selskabet skal udbetale restbeløbet på 4.349,18 kr. til klageren. Selskabet kan betinge udbetalingen af, at klageren og rejsefællen overdrager voucherne til selskabet, eller at klageren annullerer voucherne hos flyselskabet og fremlægger dokumentation herfor.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at voucherne har en såvel tidsmæssig som anvendelsesmæssig begrænset værdi, ligesom voucherne i tilfælde af flyselskabets eventuelle konkurs vil være af ingen eller beskeden værdi.

Nævnet har også lagt vægt på, at de to vouchers er udstedt af et flyselskab, der udelukkende har flyafgange til destinationer uden for Europa, hvorfor klageren og rejsefællen på grund af Covid-19 de facto på nuværende tidspunkt ikke har kunne anvende voucherne, lige som det ikke med rimelighed kan forventes, at dette bliver en reel mulighed inden udløbet af voucherens gyldighed den 14/4 2021. Nævnet bemærker, at hvis klageren bestiller en rejse til en desti-

Ankenævnet for Forsikring

6.

95486

nation, som Udenrigsministeriet på bestillingstidspunktet fraråder indrejse til på grund af Covid-19, så er klageren frataget muligheden for at opnå afbestillingsdækning på grund af Covid-19 på rejsedestinationen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.2.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at voucherne er udstedt til specifikt klageren og rejseledsageren, hvorfor det må antages, at andre personer ikke blot kan indløse disse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale restbeløbet på 4.349,18 kr. til klageren. Selskabet kan betinge udbetalingen af, at klageren og rejsefællen overdrager voucherne til selskabet, eller at klageren annullerer voucherne hos flyselskabet og fremlægger dokumentation herfor. Erstatningen forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen