

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. april 2021 blev i sag nr. 95824:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 22/9 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi var på en længerevarende rejse igennem Mexico og Sydamerika. Pga. af coronakrisen var vi nødt til at forlade Ecuador, inden landet hurtigt lukkede dets grænser, (nabolande, såsom Colombia lukkede deres grænser for ind- og udrejse med få timers varsel).

På daværende tidspunkt skrev Europæiske Rejseforsikring på forsiden af deres hjemmeside, at evakuering var trådt i kraft, og at vi ville være dækket ift. dette. (Se bilag 'ERV hjemmeside 13 marts'). Vi skyndte os derfor at købe billetter, for ikke at strandе i landet.

Efter at have anmeldt skaden hos ERV, får vi i første omgang at vide, at der ikke er tale om en evakuering. (Bilag 4) D. 19/05 fastholder ERV at der ikke er tale om en evakuering, og yderligere, at vores hjemrejsebilletter ikke er en ekstraudgift. (bilag 6)

Vi mener at hele billetgebyret, samt transport til lufthavnen, samt telefonregning, (da vi var nødt til at kontakte udenrigsministeriet, og ERV - som ikke svarede), er en ekstraudgift, da vi først ville have vendt hjem 4 måneder senere.

Vi prøver at give ERV en håndsækning, ved at gå med til at returbilletter i deres normale pris ikke er en ekstraudgift, men at vores billetter (samt alle andre der var nødt til at evakuere deres rejse under coronakrisen) har kostet 3-4 gange så meget som normalt, hvis ikke mere.

Vi sender dem billede af hvad billetter ville have kostet fra forventet hjemrejseland, på forventet hjemrejsetidspunkt og vedkender at de kun behøver at dække udgiften udover dette. (Bilag, 'billetter hjem, almindelige forhold')

Igen får vi at vide at hjemrejsebilletten ikke er en ekstraudgift, da vi alligevel skulle hjem, dog vedkender de nu at der var tale om en evakuering. (Bilag 15) Hjemrejsebilletterne ville dog aldrig have kostet hvad de endte med under normale vilkår, og vi ville aldrig have haft brug for at købe dem fra den ene dag til den anden pga. af en global livstruende pandemi under normale vilkår, hvilket er hvorfor vi mener at de er en ekstraudgift, der er dækket under Evakuering.

ERV har i hele sagsforløbet været ekstraordinært langsomme til at svare, flere gange slet ikke svaret, sendt standardiserede svar og ændret forklaringer løbende. (Bilag, 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 12, 13)

Vi har givet de vedhæftede dokumenter sigende navne, samt nummeret dem kronologisk ift. sagens forløb.

Med dokumenterne navngivet 'Skadeanmeldelse', 'ERV hjemmeside 13 marts' og 'Rejseforsikring ung' som de kronologisk første og vores efterfølgende mailkorrespondance nummereret kronologisk, med 'billetter hjem, almindelige forhold' uden nummer, men som vedhæftet fil i korrespondancen fra bilag 7.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få dækket ekstraudgifterne ift. hjemrejse – altså hvad flybilletterne har kostet udover deres vanlige pris, samt prøvet (og mislykket) kontakt til ERV, samt transport til lufthavn – da en hjemrejsebillet aldrig ville have kostet hvad den gjorde under normale omstændigheder og da der er tale om en evakuering, under en livstruende epidemi jævnfør ERV's egne betingelser."

Selskabet har den 15/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsforløb

Klager har hos ERV pr. 13-01-2020 tegnet en Rejseforsikring Verden Ung med dækningsperiode fra 20-01-2020 til 20-06-2020. Klager har tegnet forsikringen i webshoppen på www.erv.dk. Betingelserne for den gældende forsikring er indsendt af Klager, men vedlægges igen som bilag 1. Forsikringspolicyen er vedlagt som bilag 1A.

18-03-2020

Klager anmelder via 'Claims Online' krav for udgifter til flybilletter og ophold pga. evakuering fra Ecuador (bilag 2). Klager vedlægger kvittering for køb af flybilletter og transport med UBER (bilag 3). Klager anmelder kravet under betingelsernes dækning 5 – Evakuering. Klager angiver, at Klager afbrød ophold i Ecuador og fløj retur til Danmark d. 15-03-2020, hvilket var tidligere end oprindelig planlagt, idet Ecuador varslede grænselukning pga. COVID-19, og det danske udenrigsministerium opfordrede til at vende hjem.

15-05-2020

ERV oplyser, at ERV dækker udgifter til ombooking af oprindelig hjemrejsebillet eller køb af ny billet, hvis den oprindelige ikke kan ombookes. ERV beder klager om at indsende kopi af oprindelige flybilletter og dokumentation for refusion af skatter og afgifter på de oprindelige billetter, som Klager er berettiget til at få tilbage fra flyselskabet (bilag 4).

18-05-2020

Klager gør indsigelser og oplyser, at Klager er rejst uden fast hjemrejse, men med forventet hjemrejse omkring medio juni. Klager har dermed ikke en forudbestilt og forudbetalt returbillet, som ikke er blevet benyttet eller ikke har kunne ændres. (bilag 5).

19-05-2020

ERV afviser dækning af Klagers krav med henvisning til, at Klager ikke har haft ekstraomkostninger til booking af ny billet, eftersom Klager ved køb af flybilletter d. 15-03-2020 ikke har afholdt en udgift på rejsen, som Klager ikke skulle have afholdt under alle omstændigheder. ERV afviser også dækning for returbilletter til Sydamerika, idet dækning for returrejse forudsætter dækning for 'Hjemkald'. Denne dækning er ikke indeholdt i Klagers forsikring (bilag 6).

Klager gør samme aften indsigelse og oplyser, at Klager ikke ville være rejst hjem med kort varsel d. 15-03-2020 og ikke ville være rejst fra Ecuador (bilag 7).

29-06-2020

ERV's klageansvarlige, Kundeambassaden, besvarer Klagers indsigelse af 19-05-2020. Afvisning fastholdes med henvisning til, at Klager ikke har afholdt ekstraudgift til flybilletter, som Klager udelukkende skulle afholde pga. skadens indtræden, idet Klager slet ikke have købt nogen returbillet. Kundeambassaden afviser dækning for dataforbrug, idet forsikringen jf. punkt 1.1.A., g) alene dækker telefonudgifter til ERV og alarmcentralen. Kundeambassaden tilbyder at vurdere Klages krav vedr. ekstraudgifter til ophold og fortæring, og beder i den forbindelse Klager indsende dokumentation for, hvad Klagers oprindelige udgifter ville have været (bilag 8).

01-07-2020

Klager fastholder, at køb af flybilletter d. 15-03-2020 var en ekstraudgift (bilag 9).

02-07-2020

ERV's klageansvarlige fastholder afgørelsen (bilag 10).

Øvrig kontakt:

Mellem 15-04-2020 og 29-06-2020 har Klager sendt flere påmindelser til ERV og løbende fået svar om forventede sagsbehandlingstider, der, som påpeget af Klager, var lange. Disse henvendelser vurderes ikke at have relevans for behandling af dækningsspørgsmålet som sådan og er udeladt af redegørelsen.

Det skal dog oplyses, at antallet af henvendelser til ERV, herunder skadeanmeldelser, generelt steg voldsomt fra d. 11-03-2020. Trods øget bemanning og udvidede åbningstider har ERV ikke været i stand til at holde trit med indkomne henvendelser, og behandlingstiderne i skadebehandlingen har været ekstraordinært lange. Dette er naturligvis meget beklageligt og utilfredsstillende for alle parter, også for Klager.

Klagers påstand:

ERV skal anerkende, at Klagers udgifter til flybilletter og lokaltransport er ekstraudgifter, som Klager udelukkende har afholdt pga. en dækningsberettiget skade. Klager påtaler desuden ERV's lange svartider.

ERV's afgørelse:

ERV har afvist dækning af Klagers udgifter til flybilletter hjem fra Ecuador under henvisning til, at Klager ikke har afholdt ekstraudgifter i forbindelse med køb af flybilletterne d. 15-03-2020.

Det fremgår af dækning 5.1 og 5.2 (bilag 1, side 12), at i forbindelse med evakuering dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til transport til sikredes hjemland eller nærmeste sikre opholdssted.

'Ekstraudgifter' er defineret på side 26 i forsikringsbetingelserne som udgifter, sikrede har måtte afholde udelukkende som følge af et dækningsberettiget skadetilfælde. Skulle udgifterne have været afholdt uanset skadetilfældets indtræden, er der ikke tale om ekstraudgifter.

Klager har valgt at udrejse uden at forudbestille eller forudbetale hjemrejsebilletter. Klager har derfor hele tiden måtte påregne at skulle afholde udgifter til hjemrejsen og transport til lufthavnen ved rejsens afslutning.

Ikke at have en fastsat hjemrejsebillet medfører naturligvis øget fleksibilitet i forhold til planlægning af rejsen, som kan afkortes eller forlænges efter behov. Det medfører ligeledes muligheden for, at billetpriserne kan være faldet i forhold til tidspunktet, hvor udrejsebilletten blev bestilt, og dermed mulighed for at opnå en besparelse. Den rejsende kan opnå en lignende form for fleksibilitet ved at købe en såkaldt 'open return', dvs. en returbillet, der ikke er sat en fast dato på. Almindeligvis opnås dog ikke en tilsvarende økonomisk besparelse ved den løsning.

Med fleksibiliteten følger dog en risiko for prisudviklingen på flybilletter. Denne kan påvirkes af forskellige faktorer som eksempelvis udsving i dollarkursen, flyselskabers konkurs eller priserne på olie til flybrændstof, hvilket tidligere har haft øjeblikkelig indvirkning på billetpriserne. I dette konkrete tilfælde skyldtes den øjeblikkelige indvirkning på billetpriserne et globalt sygdomsudbrud.

Risikoen for udviklingen i billetprisen, der kan være gået både op og ned, når forsikringstager/sikrede skal bruge flybilletten, bærers af forsikringstager/sikrede. Denne risiko er ikke omfattet af forsikringen.

At Klager får brug for at købe hjemrejsebilletter tidligere end forventet, og at disse er dyrere end forventet på købstidspunktet kan ikke føre til, at der bliver tale om en ekstraudgift i forsikringsbetingelsernes forstand.

Klager har derfor ved afrejsen fra Ecuador d. 15-03-2020 ikke afholdt udgifter, som udelukkende skyldes en dækningsberettiget skade. Udgifterne til transport og flybilletter ville Klager have haft under alle omstændigheder. At billetpriserne er steget, da Klager får brug for at købe flybilletterne, er en risiko som Klager har valgt at løbe ved at udrejse uden at have en forudbetalt eller forudbestilt hjemrejse. Klager har derfor ikke afholdt ekstraudgifter, som er omfattet af forsikringens punkt 5.1.

ERV har heller ikke modtaget dokumentation for Klagers oprindelige rejseplan, og Klager har således ikke sandsynliggjort, at Klagers planlagte hjemrejse skulle finde sted fra Brasilien.

Slutteligt har Klager ikke indsendt den forespurgte dokumentation for ophold og fortæring, som ERV's klageansvarlige anmodede om den 29-06-2020. ERV har derfor ikke kunne vurdere, om Klager har haft ekstraudgifter hertil i forbindelse med hjemrejsen d. 15-03-2020, som Klager ikke skulle have afholdt alligevel.

Konklusion:

Klager er udrejst uden forudbestilt og forudbetalt hjemrejsebillet. Klager har således ikke afholdt ekstraudgifter, som udelukkende skyldes en dækningsberettiget skade, idet Klager under alle omstændigheder skulle afholde udgifter til lufthavnstransport og flybilletter. Risikoen for prisudviklingen på flybilletterne er ikke omfattet forsikringen. Klager har desuden ikke sandsynliggjort, at hjemrejse skulle ske fra Brasilien."

Klageren har den 5/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"ERV markedsfører deres rejseforsikring under navnet 'Backpacker' rejseforsikring. Underforstået at det er en rejse, fra sted til sted med rygsæk på, uden nogen fast destination, i modsætning til klassiske pakkerejser.

ERV kalder forsikringen, i deres svar, for rejseforsikringen 'Verden Ung', hvilket er navnet på selve den forsikring man køber, den er dog gemt under en pakkeløsning der hedder 'Backpacker'. Hvilket må siges at være misvisende, ift. deres påståede krav om fast hjemrejsebillet, da begrebet 'backpacker' dækker over en rejsemåde, hvori man ikke nødvendigvis har en fast destination, men ofte blot en general retningsgivende plan.

D. 13 marts skrev ERV at 'evakuering er trådt i kraft' på deres hjemmeside. Igennem vores forsikringspolice er vi dækket af evakuering.

Vi var på vandretur i andesbjergene, fuldstændig uden forbindelse til omverdenen. Altså uden adgang til internettet, mobiltelefoni eller andre former for kommunikation. Da vi ankom til vores hostel lørdag aften, fik vi kontakt til andre udlændinge, der fortalte os om den forekommende nedlukning af Ecuadors grænser.

Vi tjekkede derefter det danske udenrigsministeriums hjemmeside og ERVs hjemmeside, hvor de skrev at 'Evakuering var trådt i kraft'. Grundet at ERVs evakuering var trådt i kraft og grundet udenrigsministeriets rejsevejledning, afbrød vi vores rejse øjeblikkeligt.

Da vi befandt os langt oppe i Andesbjergene, tog det to dage, inden vi sad på et fly hjem. Vi var nødt til at køre med lokale store dele af vejen, for at nå tilbage til Quito og dernæst videre til lufthavnen.

Det var stort set umuligt at få fat i flybilletter hjem, grundet det enorme pres der var på alle flyselskabers hjemmesider, hvorfor vi var nødt til at tage fat i familie i Danmark som hjælp. Flere fly blev ombooket eller svært forsinkede under turen hjem.

Vi fastholder at det er evakuering, ifølge ERVs og udenrigsministeriets hjemmeside. Og vi fastholder at Corona-pandemien, er en livstruende pandemi.

ERV skriver at de ikke har modtaget dokumentation for vores oprindelige rejseplan; ERV har dog ikke på noget tidspunkt bedt om denne eller lignende, og der står ikke nævnt at det er noget vi skal indlevere til dem.

ERV siger at der ikke er tale om evakuering, på trods af at de selv skrev at 'evakuering var trådt i kraft' på deres hjemmeside d.13 marts. På trods af at udenrigsministeriet rådede alle danskere til at komme hjem. På trods af at danskere der blev i Ecuador, Peru og nabolande, blev fanget på vandrerhjem uden mulighed for at købe vand og mad, og i nogle tilfælde med daglige trusler om fængselsstraf.

ERV nævner at de ikke vil dække dataforbrug. Hertil skal det nævnes at data i forbindelse med hjemrejse har kostet 0 kr. jævnfør vedhæftet dokument 'skadeanmeldelse, forsøgte telefonopkald til ERV'.

Hvad vi dog mener at være berettiget til at få dækket er forsøgte telefonopkald til ERV (som aldrig blev besvaret), og dernæst det danske udenrigsministerium, som henviste os til den danske ambassade i Chile, da de ikke vidste noget om situationen. Den danske ambassade i Chile besvarede ikke vores opkald. Derfor var vi nødt til at kontakte familie i Danmark over telefon, for at købe billetter hjem.

ERV sammenligner Corona-pandemien med dollarkursens svingninger, olieprisstigninger og flyselskabers konkurs. Eksempler som sagtens kan påvirke flybilletspriser, men som ikke har, som i Coronapandemiens tilfælde; lukket landegrænser på en hidtil uset og uforudsigelig måde, taget mere end en million menneskers liv, og i nogle landes tilfælde fuldstændig ændret måden mennesker omgås på. Kort sagt, det er en pandemi med katastrofale verdensomspændende konsekvenser, som olieprisstigninger eller dollarkursens svingninger ikke ville medføre i samme omfang.

Vi fastholder at vores billetter hjem er en ekstraudgift, da vi øjeblikkeligt afbrød vores rejse, da både ERV og udenrigsministeriet skrev at der var tale om evakuering, grundet den livstruende Corona-pandemi."

Selskabet har den 25/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt, at ERV i tidsrummet umiddelbart efter Udenrigsministeriets pressemøde den 13. marts 2020 tolkede ministeriets udmelding således, at der blev tale om evakuering, og derfor slog op på www.erv.dk, at evakueringsdækningen trådte i kraft. Meddelelsen blev lagt op kl. ca. 16:45.

Meddelelsen er taget ned fra ERV's hjemmeside igen den 14. marts 2020 kl. ca. 09:30 efter Udenrigsministeriet slog fast, at der ikke var tale om evakuering og ændrede diskursen til, at rejsende opfordredes til at vende hjem i god ro og orden.

ERV valgte fortsat at dække rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemrejse, ændrede opholdsudgifter mv, jf. dækning 5.1 og 5.2 (se bilag 1 i første høringsvar).

Som fastslået i første høringsvar forudsætter dækning for disse udgifter, at der er tale om ekstraudgifter, som sikrede har måtte afholde udover allerede betalte udgifter til planlagt transport, ophold, fortæring m.v.

Ankenævnet for Forsikring

7.

95824

Klager har ikke godtgjort, at Klager, da rejsen blev afbrudt, allerede havde afholdt udgifter til hjemrejsebillet, planlagt ophold osv. i form af kvitteringer, rejseplan o.l., som er almindelig dokumentation til underbyggelse af denne type krav.

Såvel skadebehandleren som ERV's klageansvarlige bad hhv. d. 15-05-2020 og d. 29-06-2020 Klager om at indsende dokumentation for dette (se bilag 4 og bilag 8 i første høringssvar).

ERV fastholder dermed afvisningen og har ikke yderligere bemærkninger til sagen."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af den 18/12 2020, den 7/1 2021, den 30/1 2021 og den 5/2 2021. Nævnets sekretariat har den 8/3 2021 bl.a. bedt klageren om at oplyse følgende:

"Du har uploadet et bilag til sagen kaldet 'skadeanmeldelse yderligere flybilletter grundet forsinket fly'. Vi vil bede dig om at oplyse, om I har fået udgiften til disse billetter refunderet af flyselskabet eller fra anden siden. Du bedes også oplyse, om du ved, hvad årsagen til flyforsinkelsen var."

Klageren har hertil den 14/3 2021 bl.a. anført:

"Vedrørende spørgsmål til bilag 'skadeanmeldelse yderligere flybilletter grundet forsinket fly'.

Vores oprindelige flyrejse hjem fra Ecuador bestod af følgende tre ture. Quito-Madrid, Madrid-London, og London-København.

Vores første fly fra Quito til Madrid var forsinket med to og en halv time, hvilket forårsagede at vores næste fly, fra Madrid til London, allerede var fløjet og vi blev derfor ombooket. Vi kunne derfor ikke nå vores sidste fly fra London til København.

Vi kunne ved at betale merpris 2391,42 kr., ifølge bilag, blive ombooket fra London og komme hjem samme dag.

Hvis vi skulle have gjort det uden omkostninger fra flybookning, var den eneste mulighed at flyve fra London til Amsterdam, overnatte i Amsterdam og flyve videre næste dag, til København. Men vores vurdering var at det ville blive dyrere for forsikringen med overnatning på et lufthavnshotel, samt mad og drikke og transport for to personer.

Plus at vi så ikke havde hjemrejse fra Københavns Lufthavn på aftalt tidspunkt længere.

Vi har ikke fået refunderet udgiften fra flyselskabet eller anden side. Vi ved ikke hvorfor flyet var forsinket."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af kvittering for flybilletter hjem fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

8.

95824

Item	Description	VAT	Unit Price	Qty.	Price inc. VAT
Flight	Quito - Madrid, 2020-03-15T18:55:00, 2 pax	0 %	DKK7.012.38	1	DKK7.012.38
Flight	Madrid - London, 2020-03-16T13:20:00, 2 pax	0 %	DKK7.012.38	1	DKK7.012.38
Flight	London - Copenhagen, 2020-03-16T19:40:00, 2 pax	0 %	DKK1.194.21	1	DKK1.194.21
Luggage	Hold Luggage (Madrid -> London)	0 %	DKK243.72	1	DKK243.72
Luggage	Hold Luggage (London -> Copenhagen)	0 %	DKK268.31	1	DKK268.31
Luggage	Hold Luggage (Quito -> Madrid)	0 %	DKK389.95	1	DKK389.95
Luggage	Hold Luggage (Madrid -> London)	0 %	DKK243.72	1	DKK243.72
Luggage	Hold Luggage (London -> Copenhagen)	0 %	DKK268.31	1	DKK268.31
Luggage	Hold Luggage (Quito -> Madrid)	0 %	DKK389.95	1	DKK389.95
Extra	Service Package	0 %	DKK0.00	1	DKK0.00
Extra	Saver Ticket Fare	0 %	DKK0.00	1	DKK0.00
			Subtotal		DKK17,022.93
			Tax		DKK0.00
			Total		DKK17,022.93

Af kvittering for nye flybilletter på grund af forsinkelse fremgår bl.a.:

Item	Description	VAT	Unit Price	Qty.	Price inc. VAT
Flight	Price change	0 %	DKK2,391.42	1	DKK2,391.42
			Subtotal		DKK2,391.42
			Tax		DKK0.00
			Total		DKK2,391.42

Af kvittering for kørsel med Uber fremgår bl.a.:

Kvittering for UberX	
Turpris	23,80 \$
Subtotal	23,80 \$
Booking Gebyr	0,15 \$
Vejpenge, gebyrer og andre afgifter	7,00 \$
I alt	30,95 \$

Af telefonregning fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

95824

Opkald foretaget i udlandet							
Dato	Kl.	Beskrivelse	Varighed	Ekskl. moms	Moms	Inkl. moms	
16.03.2020	15:13	Opkald foretaget i Spanien til [redacted] i Danmark	00:02:47	0,00	0,00	0,00	
16.03.2020	15:03	Opkald foretaget i Spanien til [redacted] i Danmark	00:00:05	0,00	0,00	0,00	
16.03.2020	15:01	Opkald foretaget i Spanien til [redacted] i Danmark	00:00:18	0,00	0,00	0,00	
16.03.2020	14:56	Opkald foretaget i Spanien til [redacted] i Danmark	00:00:03	0,00	0,00	0,00	
16.03.2020	14:55	Opkald foretaget i Spanien til [redacted] i Danmark	00:00:04	0,00	0,00	0,00	
16.03.2020	14:12	Opkald foretaget i Spanien til [redacted] i Danmark	00:02:50	0,00	0,00	0,00	
14.03.2020	21:43	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Danmark	00:11:47	-137,56	-34,39	-171,95	
14.03.2020	21:24	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Danmark	00:03:58	-47,96	-11,99	-59,95	
14.03.2020	20:07	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Chile	00:06:25	-81,56	-20,39	-101,95	
14.03.2020	20:05	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Chile	00:00:53	-14,36	-3,59	-17,95	
14.03.2020	20:04	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Chile	00:00:13	-14,36	-3,59	-17,95	
14.03.2020	18:55	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Danmark	00:00:38	-14,36	-3,59	-17,95	
14.03.2020	18:55	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Danmark	00:00:18	-14,36	-3,59	-17,95	
14.03.2020	18:51	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Danmark	00:00:46	-14,36	-3,59	-17,95	
14.03.2020	18:16	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Danmark	00:01:00	-14,36	-3,59	-17,95	
14.03.2020	18:14	Opkald foretaget i Ecuador til [redacted] i Danmark	00:01:17	-25,56	-6,39	-31,95	
Delsum				-378,80	-94,70	-473,50	

Af eksempel på flybilletter, som klageren ville have benyttet under almindelige forhold fremgår bl.a.:

Din rejse til København

Skift flyrejse

Afrejse

tor, 18 jun

16:05 GIG

tor, 18 jun
Rio De Janeiro
International
Airport, T2, Rio de
Janeiro (Brasilien)

08:15 CPH

lør, 20 jun
Kastrup, T3,
København
(Danmark)

35 t. 10 min.

Håndbagage er inkluderet

Vis oplysninger

Hvordan har I fundet så godt et tilbud?

Vores Søg+Kombiner-teknik kombinerer enkeltrejser og forskellige flyselskaber, som kun findes på Travellink. [Flere oplysninger](#)

Hvorfor vælger 18 millioner rejsende Travellink hvert år?

Ingen ekstragebyrer
uanset korttype

De bedste tilbud til dig på
basis af over 50 faktorer

Europas største
rejseselskab

Pris pr. person

3.608,74 DKK

Endelig pris

7.217,47 DKK

Skatter og servicegebyrer er inkluderet

✓ Prisgaranti ⓘ

✓ Gratis afbestilling i de(n) næste 2 timer ⓘ

Passagerer

2 voksne

Indchecket bagage ⓘ

Afrejse 2 x kufferter (23kg)

Serviceydelser

Der er ikke valgt nogen ekstra tjenester

Af forsikringsbetingelserne 60501 fremgår bl.a.:

"1. Sygdom og tilskadekomst

...

1.1.A Akutsygdom og tilskadekomst

...

g) Dine ekstraudgifter til telefonopkald til og fra Europæiske ERV, alarmcentralen og Europæiske ERV's servicekontorer rundt om i verdenen.

...

4. Forsinket fremmøde

4.1 Forsinket fremmøde på afgangssted eller mistet forbindelse

4.1.1 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter, som kræves for at nå frem til din destination, (både ved udrejse og hjemrejse), når du på grund af uforudsete hændelser forsinkes på

vej til afgangsstedet og derfor forpasser en planlagt, bestilt afgang eller forbindelse med offentlig transport.

4.1.2 Maksimal dækning

- Ny billet op til samme klasse som den oprindelige billet.
- Op til i alt DKK 2.000 pr. dag, pr. person for udgifter til hotelovernatning, måltider og lokal transport. Toiletartikler og tøj kan også dækkes hvis indkvartering på hotel er nødvendigt, og din bagage ikke udleveres.

4.1.3 Begrænsninger / Undtagelser

Forsinkelsen skal skyldes en uforudset og uundgåelig hændelse, som indtræffer på din direkte vej til dit afrejsested.

Forsikringen dækker ikke:

- a) hvis den officielle check-in eller transfertid (minimum connection time), som er angivet af udbyderen i tidsplanen, ikke er overholdt.
- b) udgifter som transportudbyder eller rejsearrangør eller anden part i henhold til lov, bestemmelser, konventioner eller erstatningskrav.
- c) når forsinkelsen skyldes konkurs eller indgreb fra myndighederne.
- d) i tilfælde af strejke, arbejdsnedlæggelse eller lockout.

5. Evakuering

5.1 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til:

Transport til Norden, når Udenrigsministeriet i dit hjemland eller anden national eller udenlandsk myndighed anbefaler, at du forlader det område, hvor du befinder dig, på grund af terroraktioner, naturkatastrofe, udbrud af krig eller krigslignende tilstand eller overhængende fare for livstruende epidemier.

Hotellophold, kost, tøj og lokaltransport i forbindelse med evakuering til Norden eller til nærmeste sikre opholdssted, og ændring af hotellophold er dækket med op til DKK 15.000 pr. forsikrede pr. rejse.

5.2 Maksimal dækning

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter med mindre andet fremgår ovenfor.

...

Definitioner

...

Ekstraudgifter: Udgifter, du har måttet afholde udelukkende som følge af et dækningsberettiget skadetilfælde. Ville udgifterne have afholdt uanset skadetilfældets indtræden, er der ikke tale om ekstraudgifter."

Nævnet udtaler:

Klageren og rejsefællen afbrød den 15/3 2020 deres rejse i Mexico og Sydamerika, mens de opholdt sig i Ecuador. Rundrejsen var planlagt uden et fast hjemrejsetidspunkt. Rejsen blev afbrudt på baggrund af udmeldingerne fra Udenrigsministeriet den 13/3 2020 og de lokale myndigheders udmeldinger om grænselukninger og yderligere tiltag på baggrund af Covid-19-pandemien. Klageren kræver, at selskabet erstatter de udgifter til hjemrejsebilletter, som lå ud over, hvad en hjemrejsebillet fra Brasilien normalt ville have kostet samt udgifter til transport til lufthavnen. Klageren kræver også, at selskabet udbetaler erstatning for udgifterne til telefonopkald til Danmark, til selskabet og til de danske myndigheder. Han har anført, at prisen ud over den normale pris for flybilletter hjem udgør en ekstraomkostning, som de ikke ville have haft, såfremt der ikke var opstået et behov for evakuering. Han har også anført, at telefonopkaldene var nødvendige for at få arrangeret hjemrejsen.

Klageren har oplyst, at flyafgangen fra Quito til Madrid blev forsinket med 2,5 timer, hvorfor de ikke kunne nå deres sidste forbindelse fra London til København. Klageren har videre oplyst, at såfremt de ikke havde afholdt udgiften på 2.391,42 kr. til ombooking og hjemrejse fra London samme dag, havde de været nødt til at flyve til Amsterdam og overnatte for så at flyve til København dagen efter.

Selskabet har anerkendt, at der var tale om evakuering, men har afvist dækning med henvisning til, at klageren og rejsefællen ikke havde en planlagt hjemrejsedato – og dermed heller ikke havde købt hjemrejsebilletter – hvorfor udgiften til hjemrejsebilletterne den 15/3 2020 ikke udgør en ekstraudgift. Selskabet har anført, at forsikringen kun dækker udgiften til telefonopkald til selskabet og alarmcentralen. Selskabet har anført, at klageren og rejsefællen under alle omstændigheder skulle have bekostet en hjemrejsebillet, hvorfor der ikke er tale om en udgift, som udelukkende er blevet afholdt på grund af et dækningsberettigende skadetilfælde.

Hjemrejsebilletterne kostede 17.022,93 kr., mens ekstra flybilletter fra London til København kostede 2.391,42 kr. Udgiften for kørsel til lufthavnen i Ecuador udgjorde 30,95 dollars. Af telefonregningen fremgår det, at klageren havde udgift til telefonopkald på 473,50 kr. Af et eksem-

Ankenævnet for Forsikring

12.

95824

pel på flybilletter fra Brasilien til København med afrejse den 18/6 2020 fremgår det, at disse ville have kostet i alt 7.217,47 kr.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4 fremgår det, at forsikringen dækker forsinket fremmøde på afgangssted eller mistet forbindelse, og at forsikringen dækker "rimelige og nødvendige ekstra-udgifter, som kræves for at nå frem til din destination, (både ved udrejse og hjemrejse), når du på grund af uforudsete hændelser forsinkes på vej til afgangsstedet og derfor forpasser en planlagt, bestilt afgang eller forbindelse med offentlig transport".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5 fremgår det, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter ved evakuering til transport til Norden og til hotelophold, kost, tøj og lokaltransport i forbindelse med evakuering til Norden.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit med definitioner fremgår det, at ekstraudgifter er "Udgifter, du har måttet afholde udelukkende som følge af et dækningsberettiget skadetilfælde. Ville udgifterne have afholdt uanset skadetilfældets indtræden, er der ikke tale om ekstraudgifter".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Dækning for evakuering

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren og rejsefællen først ville have rejst hjem til Danmark på et væsentligt senere tidspunkt, såfremt Covid-19-pandemien ikke havde nødvendiggjort evakuering.

Nævnet finder derfor, at klageren har ret til at få dækket den del af sin udgift til hjemrejsen, som overstiger, hvad en flybillet fra Ecuador til Danmark normalt ville have kostet, idet der foreligger et dækningsberettiget skadetilfælde. Nævnet finder videre, at klageren har ret til at få dækket rimelige udgifter til telefon/internet, som knytter sig til bestilling af transport til Norden

Ankenævnet for Forsikring

13.

95824

og til hotelophold, kost, tøj og lokaltransport i forbindelse med evakuering til Norden. Nævnet bemærker, at klageren ikke har bevist, at han har haft ekstraudgift til transport til lufthavnen som følge af evakueringen.

Idet klageren ikke havde fastlagt et bestemt hjemrejsetidspunkt, finder nævnet, at klagerens priseksempel på en hjemrejse fra Brasilien en dag i juni ikke udgør et entydigt bevis på størrelsen af udgiften til hjemrejse under normale omstændigheder. Klagerens dækningsberettigende ekstraudgifter i forbindelse med hjemrejsen den 15/3 2020 må derfor fastsættes efter et skøn. Nævnet finder, at denne erstatning skønsmæssigt kan fastsættes til 8.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at flypriserne – på tidspunktet, hvor klageren og rejsefællen rejste hjem – var steget markant i forhold til det gennemsnitlige prisniveau på flybilletter, at prisstigningen skyldtes øget efterspørgsel som følge af Covid-19-pandemien, og at Covid-19-pandemien var årsagen til klagerens behov for evakuering, og dermed et dækningsberettiget skadetilfælde.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren den 13/1 2020 købte en rejseforsikring Verden Ung med dækningsperioden 20/1-2020 til 20/6-2020, og at det derfor må have formodningen for sig, at klageren ville have rejst hjem på et væsentligt senere tidspunkt, såfremt behovet for evakuering ikke var opstået.

Dækning for forsinket fremmøde

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet skal dække klagerens og rejsefællens udgift på 2.391,42 kr. til nye flybilletter fra London til København efter forsikringsbetingelsernes punkt 4.1.1 om forsinket fremmøde.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at flyforsinkelsen på 2,5 timer fra Ecuador er en uforudset hændelse på vej til et afgangssted, og at forsinkelsen medførte, at klageren og rejsefællen

Ankenævnet for Forsikring

14.

95824

forpassede en planlagt, bestilt afgang på deres hjemrejse. Nævnet bemærker, at hjemrejsen blev bestilt som en samlet rejse med to mellemlandinger.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at selskabet ikke har bevist, at en af forsikringens dækningsundtagelser i punkt 4.1.3 finder anvendelse.

Nævnet har videre lagt vægt på, at hjemrejsen foregik på et tidspunkt, hvor Covid-19-pandemien var i sin begyndelse i de berørte lande, hvorfor der var tale om en ekstraordinær situation med flere usikkerhedsmomenter. Nævnet finder, at det i den konkrete ekstraordinære situation var rimelige og nødvendige ekstraudgifter, at klageren bekostede udgiften til at flyve hjem til Danmark hurtigst muligt fremfor at udskyde den endelige hjemrejse ved at flyve til Amsterdam med overnatning på hotel og først rejse hjem dagen efter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal udbetale 10.391,42 kr. til klageren som erstatning for ekstraudgifter i forbindelse med evakuering og forsinket fremmøde. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings