

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. maj 2021 blev i sag nr. 95992:

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 brev af 22/10 2020 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"På vegne af [klageren] skal jeg hermed klage over Forsikringsselskabet Trygs afslag på fuld dækning af [klagerens] nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark i forbindelse med evakuering grundet COVID-19 pandemien.

Sagen kort

[Klageren] havde oprindeligt en hjemrejsebillet med [flyselskab] den 28. marts 2020. Den oprindelige hjemrejsebillet er vedlagt som bilag 1.

Da Udenrigsministeriet den 13. marts 2020 rådede alle danskere i udlandet om at komme hjem på grund af COVID-19, blev [klageren] evakueret med hjælp fra Tryg. Efter aftale med Tryg købte [klageren] en ny hjemrejsebillet den 16. marts 2020 som skulle dækkes af rejseforsikringen hos Tryg. Den nye hjemrejsebillet er vedlagt som bilag 2.

[Flyselskab] aflyste selv den oprindelige hjemrejsebillet på grund af COVID-19 pandemien den 21. marts 2020. Mailen fra [flyselskab] med orientering om aflysning er vedhæftet som bilag 3.

I mailen oplyste [flyselskab], at værdien af hjemrejsebilletten vil blive en voucher på 'future travel credit valid for 24 months'. For at få udstedt sådanne en voucher, skulle [klageren] kontakte [flyselskab].

Idet voucheren ikke har nogen værdi for [klageren], kontaktede [klageren] [flyselskab] og krævede prisen refunderet. [Flyselskab] har fortsat ikke svaret på [klagerens] anmodning om refusion.

[Klageren] har således hverken modtaget en voucher eller fået prisen for den oprindelige flybillet refunderet.

Trygs delvise dækning af ekstraudgifter

Tryg har valgt kun at dække merudgiften til hjemtransport, idet Tryg har modregnet prisen for den oprindelige hjemrejsebillet i prisen for den nye hjemrejsebillet. Begrundelsen herfor har varieret. Først mente Tryg, at [klageren] kunne kræve prisen for den oprindelige hjemrejsebillet refunderet af [flyselskab] med hjælp af Forbruger Europa.

Da Tryg blev gjort opmærksom på, at [flyselskab] ikke er juridisk forpligtet til at refundere prisen for aflyste flyrejser grundet COVID-19 med henvisning til canadisk lovgivning, fastholdte Tryg sin afgørelse med begrundelsen, at en voucher på 'future travel credit valid for 24 months' reelt var refusion af den oprindelige hjemrejsebillet.

Efter en klage sendt til Trygs Kvalitetsafdeling, har Tryg fastholdt sin afgørelse med henvisning til, at en voucher betragtes som en fuld refusion, uanset om [klageren] gør brug af denne eller ej. Tryg anfører endvidere, at [klageren] ikke kan opnå erstatning ved sin rejseforsikring ved ikke at gøre brug af voucheren – altså den voucher, som hun aldrig har modtaget.

Afslutningsvis henviser Tryg til EU-Lovgivning, hvorefter flyselskaber er forpligtet til at refundere flybilletterne, når flyselskabet aflyser afgang. Tryg henviser endnu en gang til Forbruger Europa, som angiveligt skulle kunne hjælpe. Svaret fra Trygs Kvalitetsafdeling er vedlagt som bilag 4. Tryg har således fastholdt, at de ikke vil dække den fulde ekstraudgift til [klagerens] transport hjem til Danmark i forbindelse med evakueringen.

Ret til at få dækket nødvendige ekstraudgifter

I henhold til policens pkt. 8.2 dækker forsikringen nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark i tilfælde af evakuering. Dog dækker forsikringen ikke udgifter som er dækket af [flyselskab] efter policens pkt. 6.6. Trygs forsikringspolice er vedlagt som bilag 5.

Tryg mener altså, at en voucher på 'future travel credit valid for 24 months', som [klageren] hverken har modtaget eller i øvrigt er interesseret i, udgør en 'udgift dækket af [flyselskab]'. Hertil skal det bemærkes, at en sådan voucher er undergivet en række betingelser og forudsætninger, som derfor ikke har nogen reel værdi for [klageren]. Denne voucher kan derfor på ingen måde sidestilles med refusion af hjemrejsebilletten, hvor prisen herfor bliver tilbagebetalt til [klagerens] bankkonto.

Det er heller ikke muligt for [klageren] at få prisen for den oprindelige hjemrejsebillet refunderet, idet [flyselskab] ikke er forpligtet af EU Forordning 261/2004 om flypassagerers rettigheder. Det skyldes, at rejsen gik fra en lufthavn uden for EU og [flyselskab] ikke er et EU-registreret flyselskab. Derfor kan Forbruger Europa heller ikke hjælpe [klageren] med at få flybilletten refunderet.

Af den grund skal Tryg refundere den fulde pris for den nye hjemrejsebillet, idet prisen herfor udgør nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark i forbindelse med evakuering og ingen udgifter i den forbindelse er dækket af [flyselskab]."

Selskabet har i brev af 27/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om, at selskabet har afvist, at dække den fulde erstatning for klagers tidligere hjemrejse som følge af evakuering.

Sagen bliver behandlet efter FADL Årsrejsebetingelser jfr. bilag 1

1.0. Sagens omstændigheder

Klager har telefonisk og siden pr. mail d. 17. juni 2020 anmeldt, at der ønskes refusion for udgift til billetter til en afbrudt rejse til Canada som følge af Covid-19 pandemien.

Klageren fremsender i forbindelse med sagen dokumentation for det oprindelig køb af billetter samt nye flybilletter.

Selskabet anmoder herefter klageren om, at indsende dokumentation på, om der er kommet svar og refusion fra flyselskabet på de oprindelige flybilletter.

Klager oplyser først, at der ikke er kommet nogen tilbagemelding fra flyselskabet.

Selskabet betaler samlede 3.587,50 kroner, men afviser i mail af 12. august 2020, at selskabet også er forpligtet til at dække udgifter jfr. Pkt. 6.6. i betingelserne til udgifter, som flyselskabet er forpligtet til at dække. Jfr. Bilag 2 samt 3.

Klageren indsender senere via advokat oplysninger ind, om at der fra flyselskabets side er sendt en voucher jfr. Bilag 4.

Selskabet afviser i mail af 27. august 2020, at klageren er berettiget til yderligere refusion fra selskabet. Der henvises til, at en voucher/future Credit, med en gyldighed på 2 år, også må anses som en refusion fra flyselskabet for det aflyste fly jfr. Bilag 5.

Klageren er ikke enig i den vurdering, hvor der d. 8. september 2020 sendes en klage til selskabets klageansvarlig enhed, Kvalitetsafdelingen jfr. Bilag 6.

Den 1. oktober 2020 meddeler Kvalitetsafdelingen, at de ikke finder anledning til at ændre afgørelse jfr. Bilag 7.

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 af selskabet.

Det følger af forsikringsbetingelserne pkt. 6.6, at forsikringen dækker transport til Danmark, hvis det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering.

Det følger af forsikringsbetingelserne pkt. 8.2, at forsikringen dækker de nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller nærmeste sikre destination.

Klageren har i den aktuelle sag modtaget vouchers/future Credit for de oprindelige billetter fra flyselskabets side. På trods af, at der er tale om en voucher, og ikke et kontantbeløb, så betragtes, modtagelsen af en voucher, også som en refusion. Dette gælder uanset om, man som modtager 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."

Klageren har i brev af 14/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I Trygs svar på min klage skriver Tryg, at jeg har fået tilsendt en voucher. Det er ikke korrekt. Mailen fra [flyselskab] fremlagt som bilag 5 omhandler muligheden for at få udstedt en voucher. Denne mail blev kun fremlagt efter opfordring fra Tryg, som gentagende gange fastholdte, at jeg havde ret til at få prisen refunderet fra [flyselskab] efter EU-regler. Tryg nægtede med andre ord at tage stilling til spørgsmålet om fuld dækning af mit krav, før jeg kunne fremlægge et svar fra [flyselskab].

Hertil skal det understreges, at jeg endnu ikke har fået udstedt en voucher. Som det tydeligt fremgår af mailen fra [flyselskab], skal jeg gøre noget for at få udstedt en voucher. Derudover er udstedelsen af en voucher under visse betingelser. Jeg er som sagt ikke interesseret i en voucher, da jeg vil have pengene retur.

Da [flyselskab] ikke er forpligtet til at refundere prisen for hjemrejsebilletten efter canadisk lovgivning, mener jeg ikke, at prisen for den oprindelige flybillet er en udgift, som er dækket af [flyselskab] i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes pkt. 8.2. Heller ikke selvom [flyselskab] oplyser om en mulighed for at få udstedt en voucher.

Derudover har muligheden for at få udstedt en voucher – under visse betingelser – ingen værdi for mig. Derfor bør Ankenævnet for Forsikring ikke se mailen fra [flyselskab] som en værdi eller en mulighed for at blive beriget, da jeg ikke har fået den tilsendt – og i øvrigt heller ikke er interesseret heri. Jeg har derfor lidt et økonomisk tab efter FAL § 39, da jeg hverken har modtaget en kontant udbetaling svarende til prisen for den oprindelige flybillet eller en voucher svarende til værdien heraf.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95992

Ankenævnet for Forsikring skal derfor tage stilling til, hvorvidt en endnu ikke udstedt voucher kan sidestilles med en kontant udbetaling, som Tryg efter forsikringsbetingelsernes pkt. 6.6 er forpligtet til at udbetale."

Selskabet har i meddelelse af 17/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skriver til jer efter modtagelsen af klagerens svar. Vi bemærker hertil, at der ikke i sagen er kommet nye oplysninger. Vi fastholder på baggrund af vores tidligere svar af 27.11.2020, at klageren er kompenseret fra selskabets side. Flyselskabet er forpligtet til at refunderet udgiften via voucher eller med tilbagebetaling. Det faktum, at klageren ikke har ønsket at tage imod voucheren gør ikke, at dette krav så kan rettes mod selskabet. Dette krav er et mellemværende mellem flyselskabet og klageren."

Selskabet har i brev af 18/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet bemærket, at klageren gentager, at være berettiget til fuld refusion, da der alene er blevet tilbudt en voucher/future Credit. Klageren har yderligere bemærket, at refusionen alene er tilbudt, men at klageren ikke ønsker at tage imod denne voucher/future Credit.

Vores svar

Selskabet bemærker, at det i henhold til princippet i FAL § 39 alene skal ske en betaling i henhold til det økonomiske tab. Klageren er blevet tilbudt en voucher for de oprindelige billetter. Hvis selskabet også skulle betale for den værdi, som voucheren indeholder, så vil klageren tjene på forsikringen.

Selskabet er i den vurdering opmærksom på kendelse nr. 95486.

Det er dog selskabet vurdering, at den i sagen oplyste voucheren har en varigheden på 2 år og ikke 1 år, som angivet i kendelsen. Selskabet finder derfor ikke, at man kan bruge argumentationen i forhold til den nuværende Corona situation begrænset holdbarhed.

Endelig finder selskabet, at klageren, i tilfælde af flyselskabets konkurs, vil kunne rette henvendelse til rejsegarantifonden.

Selskabet fastholder på dette grundlag deres afvisning af yderligere betaling."

Klageren har i brev af 10/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til Trygs brev til Ankenævnet af 18. januar 2021 skal jeg endnu engang understrege, at jeg ikke har modtaget en voucher og [flyselskab] har afvist at refundere prisen for flybilletten. Derfor fastholder jeg, at et tilbud om en voucher ikke kan sidestilles med refusion, da voucheren ikke kan ombyttes til kontanter.

Såfremt voucheren reelt var udstedt var jeg selvfølgelig villig til at overdrage voucheren til Tryg eller sørge for at den blev annulleret. Hvis Tryg ønsker, undersøger jeg gerne, om det er muligt at få voucheren udstedt for herefter at overdrage den til Tryg eller annullere den, så den med sikkerhed ikke benyttes.

Ankenævnet for Forsikring

6.

95992

I brevet til Ankenævnet oplyser Tryg, at til forskel fra kendelse nr. 95486 er min voucher – hvis den var udstedt – gyldig i 2 år. Hertil skal det oplyses, at det er 2 år fra den 21. marts 2020. Her – et år efter – er det stadig ikke muligt at benytte en eventuel voucher udstedt af [flyselskab], da den – ligesom i kendelse nr. 95486 kun gælder til destinationer uden for Europa og Udenrigsministeriet fortsat fraråder rejser dertil på grund af Covid-19.

Med samme begrundelse som i kendelse nr. 95486 har min voucher – hvis den var udstedt – en så ringe værdi, at Tryg skal dække det resterende beløb."

Selskabet har i meddelelse af 15/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens bemærkninger til sagen. Det er selskabets vurdering, at kendelse nr. 95486 ikke bør fortolkes udvidende, men alene til de begrænset tilfælde, hvor fra flyselskabets side er givet en særlig kort frist svarende til 1 år. Selskabet henviser til, at kunden er blevet tilbudt en voucher, men af private årsager ikke har ønsket at tage imod den.

Det vil således være i modstrid med FAL §39, hvis kunden fra selskabets side skulle kompenseres for et økonomisk tab, som bliver dækket fra anden side."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 21/3 2020 fra flyselskabet til klageren fremgår bl.a.:

"We regret to inform you that [fly] from Calgary, Calgary Intl (YYC) to London, Heathrow (LHR) on March 28, 2020 has been cancelled due to the impacts of COVID-19, government travel advisories and/or health and safety concerns.

The full value of what you paid will become a future travel credit valid for 24 months. To store this value, if you booked with:

1. [Flyselskab]: Visit [hjemmeside 1] and enter your booking details. Select 'Cancel Booking' and when you select confirm, any change fees will be waived.
2. A travel agency: They will process this for you on your behalf.
3. ...: Your credit will be stored automatically.
4. ...: Visit [hjemmeside 2] and select 'Manage Your Bookings' to return the ... into your account.

When you're ready to rebook within 24 months, if you booked with:

- [Flyselskab]: Please call us and make sure to provide your original ticket number starting with '...'
- A travel agency: Please contact them directly.
- ...: Please contact them directly.
- ...: You can rebook anytime at [hjemmeside 2]"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.6 Evakuering

Forsikringen dækker i følgende situationer:

- Hvis der udbryder krig eller er overhængende fare for krig, krigslignende tilstande, naturkatastrofer eller epidemi.

...

Forsikringen dækker ikke

...

- indrejse i et område, hvor Det Danske Udenrigsministerium har frarådet indrejse i eller har anbefalet evakuering fra.
- udgifter, der er dækket af rejseselskabet, offentlige myndigheder eller lignende.

...

Evakuering

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

- når Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering. Du skal følge anvisningerne derfra, så du kan blive evakueret ved først givne lejlighed.
- når Det Danske Udenrigsministerium ikke tager initiativ til evakuering. Her kan vi vurdere om evakuering kan ske, hvis du ikke ønsker at blive i området. Vurdering af og aftale om hjemrejse kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du opholder dig og færdes i, og hvor vi vurderer, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed for dig fortsat at opholde dig eller færdes der.

...

8. Beregning af erstatning og krav til dokumentation

...

8.2 Eftersøgning og redning og Evakuering

...

Evakuering

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

Nævnet udtaler:

Klageren afbrød sin rejse i Canada den 18/3 2020 på grund af Covid-19 pandemien. Det fly – som klageren oprindeligt skulle have rejst hjem med den 28/3 2020 – blev aflyst, hvorfor flyselskabet den 21/3 2021 har tilbudt en voucher på "future travel credit valid for 24 months" svarende til værdien af hjemrejsebilletten.

Klageren kræver, at selskabet erstatter den fulde udgift til den nye flybillet hjem. Hun har anført, at hun ikke har modtaget en voucher og heller ikke er interesseret heri, og at flyselskabet har afvist at refundere flybilletten. En voucher er undergivet en række betingelser og forudsætninger, som derfor ikke har nogen reel værdi for hende, og en voucher kan på ikke sidestilles

med refusion af hjemrejsebilletten, da voucheren ikke kan ombyttes til kontanter. Desuden er det 1 år efter udstedelsen af voucheren stadig ikke muligt at benytte en eventuel voucher, da den kun gælder til destinationer uden for Europa, og Udenrigsministeriet fortsat fraråder rejser dertil på grund af Covid-19. Hun har også anført, at det heller ikke er muligt at få prisen for den oprindelige hjemrejsebillet refunderet, idet flyselskabet ikke er forpligtet af EU-forordning 261/2004 om flypassagerers rettigheder.

Selskabet har anerkendt, at klageren blev evakueret og har udbetalt erstatning med 3.587,50 kr. svarende til prisen på den nye flybillet fratrukket voucherens værdi. Selskabet har anført, at en voucher betragtes som en refusion, uanset om voucheren bliver brugt eller ej, og at den resterende del af udgiften til hjemrejsen derfor ikke udgør en ekstraudgift. Det følger af forsikringsaftalelovens § 39, at forsikringen skal dække klagerens økonomiske tab. Selskabet er opmærksom på kendelse nr. 95486, men den i sagen oplyste voucher har en varighed på 2 år og ikke 1 år. I tilfælde af flyselskabets konkurs vil klageren ligeledes kunne rette henvendelse til rejsegarantifonden.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.6 fremgår det, at "forsikringen dækker transport hjem til Danmark". Af betingelsernes punkt 8.2 fremgår det, at forsikringen erstatter "nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller til nærmeste sikre destination".

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 39, at selskabet, selv om andet er aftalt, ikke er forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at den af flyselskabet tilbudte voucher har en så begrænset værdi, at den ikke kan sidestilles med en refusion af den oprindelige flybillet. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at fradrage voucherens pålydende i erstatningen. Selskabet skal derfor udbetale restbeløbet for den nye flybillet til klageren. Selskabet kan betinge udbetalingen af, at klageren overdrager en eventuel voucher til selskabet eller, at klageren annullerer voucheren hos flyselskabet og fremlægger dokumentation herfor.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at voucheren har en såvel tidsmæssig som anvendelsesmæssig begrænset værdi, ligesom voucheren i tilfælde af flyselskabets eventuelle konkurs vil være af ingen eller beskeden værdi, hvis der ikke kan opnås dækning via eksempelvis Rejsegarantifonden.

Nævnet har videre lagt vægt på, at en voucher i denne ekstraordinære situation – hvor der er en pandemi, som berører de fleste lande og de fleste personers rejsemål – ligeledes har en meget begrænset værdi. Nævnet bemærker, at klageren – 1 år efter hun blev tilbudt voucheren – fortsat ikke har kunne anvende voucheren på grund af Covid-19. Det er samtidig usikkert, hvornår dette vil være muligt.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at hvis klageren bestiller en rejse til en destination, 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 7.1.

Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 95486.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at EU-forordning nr. 261/2004 gælder for fly, der afgår fra en lufthavn i EU eller fra en lufthavn uden for EU til en lufthavn i EU med et flyselskab, der er hjemmehørende i EU. Da klagerens aflyste fly afgik fra Canada med et flyselskab, der ikke er hjemmehørende i EU, er flyvningen således ikke omfattet af forordningens klageregler.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

10.

95992

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale restbeløbet for den nye flybillet til klageren. Selskabet kan betinge udbetalingen af, at klageren overdrager en eventuel voucher til selskabet eller, at klageren annullerer voucheren hos flyselskabet og fremlægger dokumentation herfor. Erstatningen forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand