

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. maj 2021 blev i sag nr. 96037:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 3/11 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Alka Forsikring afviser at kompensere mig for den aflyste formålsbestemte rejse, først under henvisning til, at mit forsikringsforhold ikke omfatter dækning for aflysning af formålsbestemte rejser og efterfølgende selv om jeg har dækning for aflysning af formålsbestemte rejser. Se vedlagte fil omfattende redegørelse for sagens forløb.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En kompensation for den aflyste rejse på i alt ca. 251 euro svarende til ca. kr. 1.900. Selskabet har i forvejen kompenseret mig for i alt kr. 406,48, hvor jeg fortsat fastholder kravet for fuld kompensation af beløbet."

Klageren har i vedlagt brev til klageskemaet bl.a. anført:

"I november 2019 melder jeg mig ind til et ... seminar, som er arrangeret af en [udenlandsk] arrangør og finder sted på øen Thassos i Nordøstgrækenland, fra 2. til 12. juni 2020. Arrangøren sørger for kurset og ophold, hvor jeg selv sørger for transporten. Se vedlagte bilag.

Der findes ikke nogen direkte flyforbindelse til øen fra København, og jeg finder nogle passende flyvetider og priser via Athen. Jeg bestiller således en billet fra København til Athen den 31. maj t/r og en billet fra Athen til Kavala den 1. juni t/r. Se bilag.

Den 26. april 2020 oplyser arrangøren af seminaret, at seminaret er aflyst. Se vedlagte mail. Kort efter kontaktes forsikringsselskabet med henblik på en kompensation af den aflyste formålsbe-

stemte rejse. Selskabet henstiller til mig at afvente med at søge kompensation et par måneder endnu, grundet den store belastning af kundehenvendelser man oplever på nuværende tidspunkt.

I den tro og efter den henstilling søger først kompensation hos forsikringsselskabet, idet jeg har rejseforsikring, der omfatter aflysning af formålsbestemte rejser.

Den 21. juli afvises min sag med henvisning til at mit forsikringsforhold ikke omfatter formålsbestemte rejser. Efter telefonisk konsultation med forsikringsselskabet, bliver det bekræftet, at jeg har ret til kompensation for afbestillings og formålsbestemte rejser. Se bilag.

Anden gang bliver min sag afvist med henvisning til, at selv om mit forsikringsforhold omfatter aflysning af formålsbestemte rejser, og at det er flyselskabet, der skal kompensere mig for billetterne.

Det er jeg ikke enig i, idet det ikke er flyselskabet, der aflyser mit seminar, men det er arrangøren, der aflyser seminaret langt før flyselskabet selv aflyser flyvningen til Athen, og det er bare et tilfældigt sammentræf.

Tredjegang meddeler selskabet, at jeg kan komme i betragtning til kompensation af min flybillet til Kavala, da selve flyvningen finder sted som planlagt og jeg kan ikke være med, da jeg ikke kan komme til Athen fra København.

Fjerdegang afvises min sag helt og efter min nye henvendelse til selskabet er afgørelsen den, at selskabet ikke kan imødekomme mit krav til billetten til Athen t/r, men vil kompensere for min billet til Kavala t/r men kun på 80 % af billetens pris, og for de resterende 20 %, kan jeg søge erstatning hos flyselskabet, da jeg er berettiget til at få refunderet skatter og afgifter. Dette opponerer jeg imod, min billet ikke er refundable, og man kan ikke søge erstatning, når man selv ikke er til stede for at flyve.

De efterfølgende afgørelser om min sag munder ud i

Som det fremgår af den omfattende og insisterende korrespondance med mails, har det været uoverskueligt og diffust med afvigende forklaringer og modsigelser til følge.

Det er bemærkelsesværdigt at konstatere, at forsikringsselskabet har på intet tidspunkt eller på nogen som helst måde henvist sin afgørelse til noget konkret i forsikringspolicens bestemmelser.

Så sent som i sidste uge bliver ringet op af forsikringsselskabet, der på en belærende, diktatorisk og ikke mindst på en nedsættende måde at gøre mig opmærksom på, at jeg intet krav har til kompensation af en aflyste formålsbestemt rejse,

Jeg finder måden for hele sagens forløb vigende, overfladisk og ikke troværdig nok.

Efterfølgende erfares der, at flyafgangen til Athen aflyses umiddelbart før flyvningen finder sted den 31. maj 2020 grundet COVID-19."

Selskabet har i brev af 30/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om afbestilling af flybilletter, som følge af at klager ikke kunne deltage i et ... seminar i Grækenland/flyselskabets aflysning af flyafgangen.

...

Sagen er behandlet af Falck Global Assistance (FGA) som behandler anmeldelser på rejseforsikringen for Alka Forsikring.

Klager havde tilmeldt sig et ... seminar på Thassos i Grækenland fra den 2. juni til den 12. juni 2020, men arrangøren meddelte ved mail af 24. april 2020, at seminaret var aflyst på grund af Covid-19.

Klager havde bestilt flybilletter fra København til Athen og fra Athen til Kavala (Thassos).

Klager kontaktede den 7. juli 2020 FGA telefonisk og anmeldte sit krav. Klager oplyste, at selve kurset og opholdet var refunderet af arrangøren og det var alene flybilletter, som klager ønskede refunderet, idet flyselskabet havde aflyst flyvningen til Athen den 31. maj 2020.

FGA meddelte samme dag klager, at når et flyselskab aflyser en flyvning er det flyselskabet der skal refundere billetten samt at forsikringen ikke dækkede udgifter der (der skal) tilbagebetales af rejsearrangøren.

Klager opretholdt sit krav ved mail af samme dato, idet han anførte at uanset flyselskabets aflysning af flyvningen, var der tale om en formålsbestemt rejse, som var aflyst og det derfor var irrelevant, at flyselskabet havde aflyst flyvningen.

Klager oplyste desuden, at hans fly fra Athen til Kavala med afgang den 2. juni 2020 ikke var blevet aflyst, men at han i sagens natur ikke havde kunnet benytte billetten. Og bad om refusion af denne.

FGA forklarede ved mail – med henvisning til tidligere telefonsamtale med klager – at afbestillingsforsikringen ikke var formålsbestemt og således ikke dækkede alene fordi formålet med en rejse ikke længere kunne opfyldes.

FGA fastholdt ligeledes, at klager for så vidt angik flyet fra København til Athen, som flyselskabet aflyste, i henhold til de gældende regler skulle henvende sig til flyselskabet for refusion af billetens pris.

For så vidt angik flyet fra Athen til Kavala, som fortsat fløj kunne FGA imødekomme kravet om refusion af billetens pris dog fraregnet skatter og afgifter, som flyselskabet var pligtigt at erstatte, hvis man ikke benyttede billetten.

Efterfølgende foregik en længere korrespondance mellem klager og FGA, hvor klager fastholdt, at hans forsikring skulle dække omkostningerne i forbindelse med aflysning af en formålsbestemt rejse og FGA fastholdt, at omkostninger til flybilletter, når flyet er aflyst af rejsearrangøren skal erstattes af rejsearrangøren.

I løbet af korrespondancen anførte klager desuden, at han ikke kunne bruge den voucher eller ombookning som flyselskabet tilbød, da formålet med rejsen (... seminaret) var aflyst.

Klager har angiveligt ikke søgt skatter og afgifter retur for den ubenyttede indenrigsflyrejse.

FGA modtog den 18. september 2020 dokumentation for udgiften til indenrigsbilletten og refunderede den 1. oktober 2020 billetens pris minus et skønnet fradrag for skatter og afgifter, men afviste fortsat at refundere udgiften til billetten fra København til Athen.

Klager fastholdt ved mail af samme dato sit krav med henvisning til sit tidligere anbringende om, at rejsen var formålsbestemt.

FGA fastholdt ved mail af 16. oktober 2020 den meddelte afgørelse med udgangspunkt i de allerede anførte anbringender og klager fastholdt ved mail af samme dato igen sit krav.

Efterfølgende foregik yderligere korrespondance mellem parterne, dog uden nye oplysninger eller anbringender.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har en rejseforsikring i Alka Forsikring med betingelserne RF – 08. Klager har tilvalgt dækningen 'Afbestillingsforsikring'. Betingelserne for afbestillingsforsikringen fremgår af afsnit 24.

Faktum i sagen er, at klagers ophold på Thassos (Kavala) blev aflyst grundet Covid-19 situationen. Arrangøren har refunderet prisen for ophold og aktiviteter.

Klagers fly fra København til Athen blev aflyst af flyselskabet på grund af Covid-19 situationen.

Klagers indenrigsfly fra Athen til Thassos (Kavala) fløj planmæssigt og da klager ikke kunne benytte sin billet har klager krav på refusion af billetens pris minus skatter og afgifter.

Skatter og afgifter skal tilbagebetales af flyselskabet ved afbestilling eller når billetten ikke benyttes, uanset årsagen hertil. Erstatningen er udbetalt til klager. Uden dokumentation for størrelsen af skatter og afgifter har FGA fratrasket et skønsmæssigt beløb på omkring 100 kr. og oplyst, at hvis klager indsender dokumentation på, at beløbet var mindre vil en eventuel difference blive efterbetalt.

Klagers krav vedrører således alene refusion af udgiften til flybilletter mellem København og Athen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 24.1.11 fremgår det, at forsikringen dækker, hvis det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lokale myndigheder fraråder indrejse i området bl.a. på grund af fare for epidemi.

Det er en betingelse, at ovennævnte myndigheder har skærpet rejsevejledningen efter at rejsen blev bestilt.

Forsikringen dækker i henhold til afsnit 24.4.1 og 24.4.2 den del af rejsens pris, som forsikrede har betalt for transport og ophold samt forud betalte udgifter til udflugter og arrangementer, men i henhold til afsnit 24.5.1 ikke udgifter der tilbagebetales af rejsearrangøren.

Ifølge gældende EU-lovgivning påhviler det et flyselskab at refundere prisen for flybilletter, hvis flyselskabet aflyser flyvningen. Dette gælder også i nærværende situation, hvor årsagen er Covid-19. Refusion tilbydes også i form af voucher eller tilbud om ombookning.

Hvis forbrugeren siger nej til voucher eller ombookning er flyselskabet ifølge Forbruger Europa dog forpligtet til at refundere billetens pris og man er derfor fortsat ikke berettiget til refusion fra rejseforsikringen.

Med henvisning til de gældende regler er klager således ikke berettiget til refusion fra sin rejseforsikring for udgiften til flybilletterne fra København til Athen.

Årsagen til aflysning af både rejsen og flybilletterne var Covid-19 og bestemmelserne om dækning fremgår derfor af forsikringsbetingelsernes afsnit 24.1.11, som giver ret til erstatning, hvis der er tale om aflysning grundet naturkatastrofer, epidemi, krig eller krigslignende tilstande eller terror.

Denne bestemmelse indeholder ikke dækning for aflysning af formålsbestemte rejser – uanset formålet ikke kan gennemføres.

Klager kontaktede efter FGAs afvisning Alka Forsikrings salgsafdeling og fik bekræftet, at afbestillingsforsikringen dækkede afbestilling af formålsbestemte rejser. Dette bekræftede medarbejderen overfor klager ved mail af 21. juli 2020.

Dette er en helt korrekt oplysning på det stillede spørgsmål, da afbestillingsforsikringen faktisk dækker afbestilling af formålsbestemte rejser, men kun hvis forsikringstager bliver syg eller kommer til skade.

Der er således kun ret til erstatning ved afbestilling af formålsbestemte rejser efter forsikringsbetingelsernes afsnit 24.1.2, hvis forsikringstager bliver akut syg eller kommer til skade og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse.

Der er i nærværende sag ikke tale om, at klager har afbestilt hverken sit ophold eller sin rejse grundet sygdom eller tilskadekomst, hvorfor forsikringen ikke giver ret til erstatning for afbestilling af formålsbestemt rejse.

Der er tale om afbestilling af rejse – både ophold og flybilletter – grundet Covid-19 og dermed afgøres muligheden for erstatning for afbestilling efter forsikringsbetingelsernes afsnit 24.1.11. jfr. afsnit 24.5.1, hvorfor vi må fastholde den trufne afgørelse, hvorefter klager ikke er berettiget til refusion fra afbestillingsforsikringen af sine udgifter til flybilletter for så vidt angår den aflyste flyvning mellem København og Athen."

Klageren har i brev af 5/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om annullering af en formålsbestemt rejse, der bliver aflyst af arrangøren langt før flyselskabet aflyser selve flyvningen. Arrangøren har ikke noget med befordringen til seminaret at gøre.

Kontakten til Alka er foretaget umiddelbart efter annullering af den formålsbestemte rejse den 24. april.

Der har aldrig været tale om refusion af seminaret og hotelopholdet af arrangementet.

Gebyret til seminaret og hotelopholdet erlægges først hos arrangøren ved ankomsten til seminaret. Arrangørens krav er fly information om ankomsten til Kavala lufthavn.

Der er ikke refunderet noget beløb overhovedet, da der aldrig er betalt noget beløb til arrangøren, hvis formål er udelukkende at sørge for opretholdelse af seminaret og hotelopholdet.

Arrangøren har med selve befordringen at gøre.

Selskabet er alene om at træffe beslutningen om en refusion på 80 % af indenrigsbillettens værdi.

Dokumentation til billettens er fremsendt til selskabet i juli og ikke i september måned.

Billetterne til seminaret er købt online, og ikke opfylder afbestillingsbestemmelser.

Selskabet begrundet i første omgang sit afslag med, at rejseforsikringen ikke omfatter formålsbestemte rejser og efterfølgende bekræfter det modsatte.

Jeg finder vejledningen og afgørelsen misvisende og ikke troværdig."

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

"Alka Forsikring er klar over at klager kræver refusion af flybilletter for en aflyst/annulleret formålsbestemt rejse.

Opholdet blev annulleret grundet Covid-19 og flyet til Athen blev senere aflyst grundet Covid-19 (indenrigsflyvningen blev gennemført). Det er således reglerne for refusioner på denne baggrund der skal lægges til grund for sagens afgørelse.

Aflysning og refusion af udgifter i forbindelse med formålsbestemte rejser kan desuden med henvisning til de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 24.1.2. kun ske, hvis forsikringstager bliver akut syg eller kommer til skade og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse.

Da årsagen til annulleringen af opholdet og rejsen ikke skyldtes, at klager blev akut syg eller kom skade, må Alka Forsikring i det hele fastholde den stillingtagen selskabet meddelte Ankenævnet for Forsikring ved brev af 30. november 2020.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at det i den forbindelse er underordnet om klager fik prisen for kurset og opholdet refunderet eller aldrig betalte det."

Ankenævnet for Forsikring

7.

96037

Klageren har i brev af 22/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagens kerne i denne sag er den, at jeg umiddelbart efter aflysning af seminaret den 26. april 2020 kontakter forsikringsselskabet med henblik på at få vejledning i, hvordan jeg skal forholde mig til min formålsbestemte rejse.

Selskabet oplyser, at jeg bør vente med at gøre mit krav gældende et par måned endnu, grundet arbejdsmængde og henvendelser til selskabet p.t.

Samtidigt, bliver der oplyst at jeg er dækket af min rejseforsikring i forbindelse med aflysning en formålsbestemt rejse, hvilket også er bekræftet skriftligt af selskabet den 7. juli 2020 og forsikringsbetingelser afsnit 24.1.2 ikke er nævnt overhovedet.

Jeg har således fulgt selskabets vejledning, ellers er der ikke noget formål med at rejse en sag herfor.

Det skal bemærkes igen, at selskabet refunderer 80 % af indenrigs flyvningsbilletten, en billet som ikke er berettiget til nogen refusion grundet billetens pris. Man kan vælge 3 slags billetter, hvor den billigste er overhovedet ikke berettiget til ændring eller annullering af den."

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

"Selskabet noterer som udgangspunkt til log, når der er henvendelser på de konkrete sager.

Der fremgår ingen oplysninger på selskabets sagslog, hverken for den aktuelle skade eller i øvrigt om telefonisk kontakt med klager, hverken om nærværende sag eller generelle forespørgsler om forsikringens dækning eller andet.

Selskabet har ikke mulighed for at efterprøve klagers oplysninger yderligere, idet klager ikke har oplyst navn eller for den sags skyld afdeling på den person, han skulle have talt med.

Forsikringsbetingelserne er sammen med policen det aftalegrundlag forsikringsaftalen er indgået på og det må forudsættes, at en forsikringstager gør sig bekendt med de gældende forsikringsbetingelser.

Henset til at klager siden marts 2018 har anmeldt og fået erstatning i 6 rejseskader finder selskabet, at klager må have en vis viden om forsikringens dækning.

Dækningen ved formålsbestemte rejser har selskabet gjort rede for. Klager har ikke aflyst sin rejse grundet sygdom og vi kan fortsat ikke imødekomme klagers krav ud fra denne bestemmelse.

Hvis en medarbejder på en generel forespørgsel har oplyst, at aflysning af en formålsbestemt rejse er dækket, er dette imidlertid i fuld overensstemmelse med sandheden i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 24.1.2.

Vi skal gentage, at de 80% refusion som klager refererer til, er prisen for indenrigsflybilletten, som klager ikke benyttede, dog fratrukket skatter og afgifter, som flyselskabet er forpligtet til at erstatte, når en flybillet ikke bliver benyttet.

Flyselskabets kategorisering af deres billetter er ikke relevant i den sammenhæng og flyselskabet er også forpligtet til at refundere skatter og afgifter for ikke benyttede ikke refunderbare billetter."

Klageren har i brev af 25/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg gør fortsat mit udsagn gældende, at jeg kontakter selskabet umiddelbart efter aflysning af seminaret den 26. april 2020. Jeg kan tydeligt erindres, at jeg bliver stillet om til diverse medarbejdere/enheder i selskabet, idet kundecentret er stærkt belastet med kundehenvendelser grundet COVID-19.

Selskabet er bekendt med informationen om til deres kunder både på mobil og mail, hvor man henstiller og appellerer til at man retter henvendelse til selskabet så tæt på rejsens dato, netop på grund af denne belastning. Samme information står der på deres hjemmeside på dette tidspunkt, datoorden behandling. Dermed er der ingen tvivl om selskabets udmeldinger og troværdighed.

Hvad angår bemærkning om, at klageren har fået erstatning for 6 rejseskader siden marts 2018 er dette ikke korrekt. Der har været 3 sager, hvis baggrund er sygdom og lægernes påbud om ingen rejseaktivitet som følge af helbredsproblemer. Dette er bekræftet af Falck Global Assistance i dag, og i disse sager er der udbetalt fuld erstatning.

Desuden finder jeg bemærkningen uhensigtsmæssig og har ingen relevans til den konkrete sag.

Ydermere er det ikke usædvanligt, at man retter henvendelse til sit rejseforsikringsselskab for at få hjælp og vejledning i en konkret sag. Man kan jo ikke som privatkunde være helt ajourført i alt og alle vilkårene.

For så vidt angår flybilletterne er det sådan, at når man køber en flybillet online, skal man acceptere vilkårene for det køb man foretager sig. Her bliver man gjort opmærksom på, at den pågældende billet ikke er omfattet af nogen ændring eller annullering for i så fald mister man hele billetens værdi.

Henset ovennævnte og set ud fra et principielt og moralsk synspunkt, synes selskabets vejledning ikke passende og dermed behandling af sagen ikke håndteret korrekt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af Falck Global Assistances sagslog fremgår bl.a.:

"07.07.2020 Telefon opkald til fga

[Klageren] anmelder sag [klageren] skulle rejse til Grækenland for at deltage i et ... kursus [klageren] har fået penge tilbage for ...kursus hotel mm. [Klageren] mangler kun penge tilbage fra fly.

Ankenævnet for Forsikring

9.

96037

[Klageren] infoer at flyet blev aflyst [Falck Global Assistance] infoer, at når flyet blev aflyst, så skal flyselskab dække [Klageren] infoer at flyselskab kun tilbyder voucher eller reeboking [klageren] vil derfor have at RF dækker [Falck Global Assistance] infoer at RF ikke dækker aflyst fly [klageren] spørg om RF dækker hvis rejsens formål er aflyst. [Falck Global Assistance] infoer at det gør RF ikke [klageren] er meget utilfreds og vil have en mail på dette [Falck Global Assistance] vil sende ...

21.07.2020 kl. 10:10 mail til kunden fra fga

Kære [klageren]

Som min kollega tidligere har nævnt så er din afbestillingsforsikring hos Alka, jf. §24 i dine betingelser, ikke formålsbestemt. Derfor er du ikke dækket, når formålet med rejsen ikke længere kan opnås. Ydermere holder vi fast ved, at flyet ud af Danmark, som blev aflyst, skal dækkes af flyselskabet jf. EU-forordning 261/2004.

Dog vil vi gerne imødekomme dit krav om din indenrigsflyvning, denne må du gerne fremsende dokumentation på og indikation for om du har modtaget skatter og afgifter.

...

04.08.2020 kl. 15:33 – mail sendt til kunden fra fga

Kære [klageren]

Jeg er i gang med at behandle din sag vedrørende afbestilling af din rejse til Grækenland. Jeg kan se, at du søger om erstatning for flybilletter til og fra Athen samt indenrigsflybilletter mellem Athen og Kavala.

Jeg kan se, at Alka har skrevet at vi dækker afbestilling af formålsbestemte rejser, når formålet med rejsen er aflyst.

Dette ændrer dog ikke på, at Alka ikke dækker for flybilletter, som du er tilbudt vouchers og ombooking for. Du kan kun søge dækning fra forsikringen for udgifter, som du ikke vil få refunderet fra rejse og flyselskaberne (jf. pkt. 24.5.1 i forsikringsbetingelserne). Fra forsikringens side sidestilles en voucher, ombooking eller lignende med en refundering af købsprisen.

Dog kan jeg se, at dine fly mellem Athen og Kavala ikke har været aflyst. I dette tilfælde har du ret til minimum at få skatter og afgifter retur for de ubrugte flybilletter. For at vi kan dække disse flybilletter skal vi altså bede dig kontakte flyselskabet for at afbestille og bede dem om at refundere dig skatter og afgifter. Derefter skal du indsende dokumentation for, hvor meget du får refunderet af selskabet. Vi vil derefter umiddelbart dække den del af disse to flybilletter, som du ikke får retur.

...

01.10.2020 kl. 10:11 mail sendt til kunden fra fga

Kære [klageren]

Tak for den tilsendte dokumentation. Jeg har nu færdigbehandlet din sag. Som tidligere beskrevet, dækker vi ikke dine flybilletter mellem København og Athen, da disse var aflyst af flyselskabet, og da de har pligt til at refundere dig billetternes fulde pris.

Din rejseforsikring dækker dit krav om indenrigsbilletterne mellem Athen og Kavala, da disse fly afgik planmæssigt. Men da du ikke benyttede dine flybilletter, har du krav på at få skatter og afgif-

ter retur fra [flyselskab]. Vi har estimeret, at man som regel får ca. 20% af sin ubrugte billetters pris retur. For at kunne udbetale din erstatning nu, har vi derfor fratrasket 20% af flybillettens pris fra din erstatning (i dette tilfælde 101,63 kr.). Hvis du får mindre retur fra [flyselskab], kan du indsende dokumentation på, hvor meget du får derfra, hvorefter vi vil refundere dig differencen.

Jeg sætter derfor **406,48 kr.** til udbetaling, og du kan forvente at have pengene på den oplyste konto indenfor de næste tre hverdage."

Af mail af 21/7 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Alkas rejseforsikring omfatter, hvis hovedformålet med ens rejse, f.eks. et foredrag eller et seminar bliver aflyst.

Du skal kunne dokumentere at det har været rejsens hovedformål at tage af sted på dette seminar/koncert m.v.

Hvis du har en konkret sag, er det op til skadesmedarbejderen at vurdere om vores betingelser er overholdt for rejsen. Du læser dine betingelser på Alka.dk. 'Mit Alka'

Her er to eksempler, hvor vi vil og ikke vil gå i dækning:

Eksempel 1: Hvis du tager 1 uge til Berlin og om fredagen skal du til en koncert. Koncerten bliver aflyst. Men fordi du i de andre dage ikke skal til koncert, vil vi ikke gå i dækning, da hovedformålet med turen ikke kun er denne koncert, men også ferie i Berlin.

Eksempel 2: Du bestiller et yogaophold på Bali. Selve hotellet og rejsen kan godt gennemføres, men yogaholdet bliver aflyst. Der ville forsikringen gå i dækning, da hovedformålet med rejsen er et yogaophold."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"24.1 Forsikringen dækker:

...

24.1.2 Du bliver akut syg eller kommer til skade, og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse,

Fordi

...

- du ikke kan deltage i rejsens planlagte aktivitet, når det kan dokumenteres, at aktiviteten er det egentlige formål med rejsen.

...

24.1.11 Det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lokale myndigheder fraråder indrejse i området, fordi det skyldes fare for

...

- epidemi

...

Det er en betingelse, at

- Det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller den lokale myndighed har skærpet deres rejsevejledning efter, at rejsen blev bestilt og

- skærpelsen vedrører det område, som du skal færdes i eller opholde dig i.

Der kan tidligst afbestilles 24 timer før afrejse.

...

24.4 Forsikringen erstatter:

24.4.1 Den del af rejsens pris, som du har betalt eller skal betale for transport og ophold.

24.4.2 Forudbetalte udgifter til udflugter, arrangementer (f.eks. koncert- eller fodboldbilletter) og andre planlagte aktiviteter (f.eks. leje af udstyr, liftkort eller instruktion).

...

24.5. Forsikringen erstatter ikke:

24.5.1 Udgifter der tilbagebetales af rejsearrangøren."

Nævnet udtaler:

Klageren tilmeldte sig i november 2019 et seminar på en græsk ø fra den 2/6 2020 til den 12/6 2020. Han bestilte flybilletter fra København til Athen t/r og fra Athen til Kavala t/r. Den 24/4 2020 meddelte arrangøren, at seminaret var aflyst på grund af Covid-19. Flyselskabet aflyste flyvningen fra København til Athen umiddelbart før afrejse den 31/5 2020. Klageren har oplyst, at flyselskabet kun har tilbudt voucher eller ombooking. Flyet fra Athen til Kavala fløj som planlagt.

Klageren kræver, at selskabet erstatter flybilletterne med 251 euro. Han har anført, at der er tale om en formålsbestemt rejse, som er dækket af forsikringen, og da formålet med rejsen blev aflyst, skal selskabet dække omkostningerne til flybilletter.

Selskabet har dækket klagerens udgifter for flybillet mellem Athen og Kavala. Selskabet har fratrasket et skønsmæssigt beløb på 101,63 kr., svarende til 20 % af billettens pris, for skatter og afgifter, som klageren kan få tilbagebetalt fra flyselskabet. Selskabet har oplyst, at hvis klageren indsender dokumentation på, at beløbet er mindre, så vil en eventuel difference blive efterbetalt.

Selskabet har afvist at dække flybilletter mellem København og Athen. Selskabet har anført, at "Forsikringen dækker i henhold til afsnit 24.4.1 og 24.4.2 den del af rejsens pris, som forsikrede har betalt for transport og ophold samt forud betalte udgifter til udflugter og arrangementer, men i henhold til afsnit 24.5.1 ikke udgifter der tilbagebetales af rejsearrangøren. Ifølge gæl-

dende EU-lovgivning påhviler det et flyselskab at refundere prisen for flybilletter, hvis flyselskabet aflyser flyvningen. Dette gælder også i nærværende situation, hvor årsagen er Covid-19. Refusion tilbydes også i form af voucher eller tilbud om ombookning. Hvis forbrugeren siger nej til voucher eller ombookning er flyselskabet ifølge Forbruger Europa dog forpligtet til at refundere billetens pris og man er derfor fortsat ikke berettiget til refusion fra rejseforsikringen". Selskabet har også anført, at klageren hverken har afbestilt sit ophold eller sin rejse grundet sygdom eller tilskadekomst, hvorfor forsikringen ikke giver ret til erstatning for afbestilling af formålsbestemt rejse.

Flybillet mellem Athen og Kavala

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fratrasket et skønsmæssigt beløb i erstatningen for skatter og afgifter.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt efter forsikringsaftalelovens § 52 ved at søge skatter og afgifter refunderet fra flyselskabet. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at hvis klageren indsender dokumentation på, at han får mindre retur fra flyselskabet end det beløb, som selskabet har fratrasket i erstatningen for skatter og afgifter, så vil selskabet en efterbetale en eventuel difference.

Flybillet mellem København og Athen

Af forsikringsbetingelsernes punkt 24.5.1 fremgår det, at forsikringen ikke erstatter "Udgifter der tilbagebetales af rejsearrangøren".

Nævnet finder, at den af flyselskabet tilbudte voucher eller ombooking ikke opfylder dækningsundtagelsen i forsikringsbetingelserne, hvorefter der ikke ydes erstatning for "Udgifter der tilbagebetales af rejsearrangøren".

Nævnet finder, at en voucher eller ombooking må antages at have en såvel tidsmæssig som anvendelsesmæssig begrænset værdi, ligesom voucheren eller ombookingen i tilfælde af flyselskabets eventuelle konkurs vil være af ingen eller beskeden værdi.

Nævnet bemærker, at udgangspunktet ved en rejseforsikringsdækning er, at klageren modtager en kontant erstatning, som klageren frit kan disponere over. Nævnet bemærker videre, at parterne ikke har fremlagt oplysninger om voucherens eller en eventuel ombookings gyldighedsperiode og anvendelsesmuligheder. Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 95486.

Nævnets flertal udtaler:

Da forsikringsbetingelserne kun undtager "Udgifter der tilbagebetales af rejsearrangøren", finder flertallet, at selskabet ikke med henvisning hertil kan afslå at yde forsikringsdækning, idet nævnet – som sagen foreligger oplyst – må lægge til grund, at flyselskabet ikke har villet udbetale kontant refusion til klageren.

Selskabet skal derfor udbetale erstatning for flybillet mellem København og Athen til klageren. Selskabet kan stille som betingelse, at klageren fremlægger dokumentation for, at han har afslået at modtage en voucher eller anden erstatning fra flyselskabet. Selskabet vil herefter kunne søge regres hos flyselskabet.

Flertallet har herefter ikke haft anledning til at tage stilling til, hvorvidt selskabet har afgivet et bindende tilsagn om, at den formålsbestemte rejse er dækket over den tegnede afbestillingsforsikring.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder at måtte lægge til grund, at klageren har ret til at få pengene for flybilletterne tilbage fra flyselskabet, og at den af flyselskabet tilbudte voucher eller ombooking ikke er

i overensstemmelse med flyselskabets forpligtelser, såfremt klageren over for flyselskabet kræver at få sine penge tilbage. Nævnet henviser til artikel fra Europa-Parlamentet "Coronavirus: Fakta om dine passagerrettigheder", hvoraf det fremgår, at "hvad hvis mit fly er aflyst? Flyselskaber, der aflyser ture, har en forpligtelse – under alle omstændigheder – til at tilbyde passagerne et valg mellem disse tre muligheder: a) Pengene tilbage b) Omlægning af rejsen så hurtigt som muligt c) Omlægning af rejsen til en senere dato, valgt af passageren selv".

Klageren har efter forsikringsaftalelovens § 52 pligt til efter evne at begrænse sit tab. I denne ekstraordinære situation – hvor der er en pandemi, som berører de fleste lande og de fleste personers rejsemål, der var planlagte forud for pandemien – finder nævnet, at tabsbegrænsningspligten indebærer, at klageren – hvis han ikke er tilfreds med den af flyselskabet tilbudte voucher eller ombooking – har pligt til først at søge at gennemtvinge sin ret til kontant erstatning fra flyselskabet ved at klage over flyselskabets afgørelse til relevante klageinstanser.

Mindretallet bemærker, at forsikringsbetingelserne undtager "Udgifter der tilbagebetales af rejsearrangøren", hvilket underbygger, at selskabet i denne ekstraordinære situation kan stille krav om, at klageren først skal forfølge kravet mod flyselskabet ved en relevant klageinstans, som eksempelvis er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning.

Mindretallet finder derfor, at klageren på nuværende tidspunkt ikke kan kræve, at selskabet skal udbetale erstatning for den aflyste rejse.

Mindretallet bemærker, at Trafikstyrelsen behandler klager over aflyste flyafgange, hvor aflysningen afgør fra en dansk lufthavn eller fra en lufthavn i et ikke-EU/ikke-EØS-land direkte til en dansk lufthavn med et flyselskab, der er hjemmehørende i EU.

Ankenævnet for Forsikring

15.

96037

Mindretallet bemærker afslutningsvist, at selskabet med henvisning til tabsbegrænsningspligten ikke kan kræve, at en forbruger skal benytte sig af klageinstanser i lande, som ikke er omfattet af direktivet om alternativ tvistbilæggelse, lige som selskabet – hvis en forbruger har fået medhold ved en klageinstans, som er omfattet af direktivet om alternativ tvistbilæggelse, og den erhvervsdrivende ikke vil følge denne afgørelse – ikke kan kræve, at forbrugeren herefter skal gå til domstolene for at gennemtvinge sin ret.

Da tabsbegrænsningspligten indebærer, at klageren har pligt til først at søge at gennemtvinge sin ret til kontant erstatning fra flyselskabet ved at klage over flyselskabets afgørelse til relevante klageinstanser, finder nævnet, at selskabets mail af 21/7 2020, hvor det bekræftes, at afbestillingsforsikringen dækker afbestilling af formålsbestemte rejser, ikke kan føre til andet resultat.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal udbetale erstatning til klageren for udgiften til flybillet mellem København og Athen. Selskabet kan stille som betingelse, at klageren fremlægger dokumentation for, at han har afslået at modtage en voucher eller anden erstatning fra flyselskabet. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

96037



Jens Kruse Mikkelsen

formand