

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 96059:

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 8/11 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi køber en rejseforsikring hos europæiske til vores tur som skulle vare 4 mdr. afrejse kbh 09.01.2020: destinationer: Dubai, Thailand, Bali, Australien, Fiji, Vietnam og Maldiverne med hjemkomst 06.05.2020 og oplyser, hvad behov er... afbestilling og rejseforsikring incl. erstatningsrejse og hjemkald.

I forb. med Corona bliver vi bedt om hjemrejse fra Bali, taler her med ERV, vi oplyser hvad med vores restrejse – her oplyser ERV, at vi skal samle dokumentation for den resterende rejse fly og hotelbilletter. Vi bruger en del tid herpå, sender dokumentation de beder om. Og vi føler fra start og den kommunikation der er, at vi bliver stillet i udsigt – vi har en forsikring der dækker udgifterne for den manglende rejse ... Australien, Fiji, Vietnam og maldiverne.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener klart af dialogen med ERV – har stillet os i udsigt, at være dækket for restrejsen – og de mange udgifter til fly og hotel vi IKKE har kunnet få retur – efter forgæves forsøg på at skrive mails til selskaberne/hoteller om refusion. Jeg kan nu forstå, at vores betingelser siger, at vi ikke er dækket. Men dette gør de os på intet tidspunkt opmærksom på, de beder os derimod om diverse dokumentationer, som vi bruger ret meget tid på, for de så til sidste gør opmærksom på, at forresten vil vi ikke dække alligevel. Bristede forudsætninger og ret så penge tabt – og ingen oplysning herom fra start. Jeg føler hele vejen igennem, at de burde fra start – have gjort mig/os opmærksom på, at lige meget hvilke omkostninger vi havde til restrejsen – var der ikke dækning herfor, men de beder tværtimod om dokumentation for afholdte omkostninger til den ferie vi ikke fik

Ankenævnet for Forsikring

2.

96059

gennemført – herved var der jo forventning om, at de omkostninger blev godtgjort, hvorfor skulle vi eller fremskaffe bilag/dokumentation herfor."

Selskabet har den 8/12 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Direktionen for Europæiske Rejseforsikring A/S (i det følgende kaldet "ERV") har modtaget Ankenævnets brev af 12. november 2020 med [klagerens] (i det følgende kaldet 'Klager') anke over, at ERV har afvist dækning for ødelagte feriedage.

...

Nedenfor vil vi kort opridse den del af hændelsesforløbet, der vurderes at have relevans for Ankenævnets behandling af sagen.

Sagsforløb

12-11-2019 Klager tegner en enkeltrejseforsikring Verden Plus ekskl. USA med dækningsperiode fra 09-01-2020 til og med 06-05-2020. Klager tegner forsikringen i ERVs Kundecenter. Betingelserne for den gældende forsikring vedlægges som bilag 1. Policen er indsendt af klager, men vedlægges igen som bilag 2.

18-03-2020 Klager indsender skadeanmeldelse til ERV via 'Claims On-line' og søger dækning for ubrugte transport- og opholdsbookinger. Årsagen er afbrudt ophold med henvisning til Udenrigsministeriets udmelding d. 13. marts ang. evakuering af danskere fra udlandet (bilag 3). Klager vedlægger dokumentation for bookinger af transport og ophold i perioden efter 13. marts 2020 og frem til oprindelig hjemrejsedato, samt for køb af ny hjemrejsebillet (bilag 4).

15-05-2020 ERV kontakter Klager pr. e-mail og beder om dokumentation for refusion af skatter og afgifter på Klagers oprindelige hjemrejsebillet eller dokumentation for evt. modtaget voucher. Krav på ødelagte feriedage afvises med henvisning til, at denne dækning ophører senest 30 dage efter udrejse (bilag 5).

Klager svarer, at oprindelige flybilletter ikke kan refunderes og oplyser, at ERV har lovet dækning for ny hjemrejsebillet (bilag 6). ERV bekræfter, at ekstraudgifter til ny hjemrejsebillet er dækket, men at Klager stadig har krav på at få skatter og afgifter retur fra flyselskabet på den oprindelige hjemrejsebillet, idet disse andele af billetprisen ikke er en del af billettens ikke-refunderbare pris (bilag 7).

27-05-2020 ERV oplyser igen til Klager, at Klager har krav på at få flyskatter retur fra flyselskabet for den oprindelige ubrugte flybillet og at refusionen modregnes i erstatningen for ny hjemrejsebillet (bilag 8).

04-06-2020 Klager oplyser, at Klager ikke får noget beløb retur fra flyselskabet (bilag 9)

18-06-2020 ERV udbetaler DKK 13.200,44 til Klager til dækning af ny hjemrejsebillet. Dækning for ødelagt ferie afvises fortsat, idet dækningen ophørte 30 dage efter udrejsedatoen (bilag 10). Klager indsender samme eftermiddag indsigelse over afgørelsen og gør fortsat krav på refusion af ubenyttede hotelreservationer og ubenyttede flybilletter (bilag 11).

04-08-2020 Kundeambassaden, som er ERVs klageansvarlige enhed, besvarer Klagers indsigelse og forklarer, at forsikringen ikke dækker refusion af ubenyttede transport- og opholdsbookinger. For-

sikringen dækker erstatningsrejse eller ødelagt ferie, når betingelserne herfor er opfyldt. Kundeambassaden fastholder, at siden Klager afbrød sin rejse mere end 30 dage efter udrejsen, har klager ikke dækning for ødelagt ferie, idet denne dækning ophørte d. 8. februar 2020 (bilag 12).

Klagers påstand:

ERV skal dække klages ubenyttede hotelreservationer og ubenyttede flybilletter for perioden mellem 17. marts 2020 og 6. maj 2020.

ERV's afgørelse:

ERV har afvist dækning for ubenyttede hotelreservationer og ubenyttede flybilletter, da der ikke er dækning for det i betingelserne. ERV har også afvist ødelagt ferie med henvisning til, at dækning for ødelagt ferie kun er gældende de første 30 dage af en rejse, og Klager afbrød sin rejse efter ca. 70 dage. Betingelserne for dækning er derfor ikke opfyldt.

Begrundelse

Forsikringen dækker, jf. pkt. 13.1.c., ødelagte feriedage ved evakuering. Forsikringen dækker dog ikke ødelagt ferie udover oprindeligt planlagt rejseperiode eller efter 30 dage regnet fra afrejsetidspunktet fra sikredes hjemland, jf. pkt. 13.6.1.g). Undtagelsen for dækning i pkt. 13.6.1.g) forudsætter ikke, at begge kriterier er opfyldt, jf. brugen af 'eller'. Det er tilstrækkeligt, at det ene kriterium – efter 30 dage fra afrejsetidspunktet – er opfyldt.

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 d. 13. marts 2020. Meddelelsen er taget ned igen den 14. marts 2020 kl. ca. 09:30 efter Udenrigsministeriet slog fast, at der ikke var tale om evakuering og ændrede sin diskurs til, at rejsende opfordredes til at vende hjem i god ro og orden.

ERV valgte at dække rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemrejse mv, jf. dækning 5.1 og 5.2 i betingelserne. ERV valgte ligeledes at imødekomme dækning for erstatningsrejse eller ødelagt ferie i henhold til punkt 13.1.c). Dækning i henhold til punkt 13.1.c) er dog, som de øvrige dækninger for erstatningsrejse og ødelagt ferie, underlagt undtagelserne i punkt 13.6.1 a) til g).

Afvisningen af Klagers krav i den konkrete sag er således ikke begrundet i, om punkt 13.1.c) er opfyldt, dvs. hvorvidt Klager er blevet evakueret eller ikke. Afvisningen er begrundet i, at Klager havde været udrejst i ca. 70 dage på tidspunktet for rejseafbrydelsen, og dækningen for ødelagt ferie ophørte efter 30 dage, d. 8. februar 2020, jf. pkt. 13.6.1.g).

Med hensyn til Klagers påstand om at være blevet stillet i udsigt, at ERV ville dække den ødelagte del af rejsen, kan ERV oplyse, at der ikke findes dokumentation for et dækningstilsagn i sagens akter (se bilag 5, 7, 8, 10 og 11).

Hvad angår Klagers kontakt til alarmcentralen den 13. marts 2020, som blev besvaret med en e-mail med dækningstilsagn for ny hjemrejsebillet (bilag 6), er Klagers henvendelse ikke registreret med en alarmsag, hvor alarmmedarbejderen har logget kommunikationen med Klager. Det er således ikke muligt at efterprøve, hvad alarmmedarbejderen har oplyst til Klager udover det, der fremgår af bilag 6.

Alarmcentralen behandler aldrig sager angående erstatningsrejser og ødelagt ferie, idet disse dækninger ikke angår en situation, hvor der kan være behov for akut assistance. Det er kun ERVs skadeafdeling, der kan træffe afgørelse om disse dækninger. Alarmcentralen må oplyse en sikret om, hvordan sikrede søger om dækning ved at henvise til skadeafdelingen og må oplyse om kravene til dokumentation, som fremgår af betingelsernes pkt. 13.8.

Oplysninger om dokumentationskrav og henvisning til at søge dækning i skadeafdelingen kan ikke sidestilles med et dækningstilsagn. ERV ser derfor ikke, at Klager er blevet lovet dækning, og Klager har ikke indsendt dokumentation, der kan sandsynliggøre, at et sådant dækningstilsagn skulle være givet.

Konklusion:

ERV fastholder, at Klager ikke har dækning for ødelagt ferie med henvisning til, at Klager ikke afbrød sin rejse indenfor de første 30 dage efter udrejsen, som er dækningsperioden for ødelagt ferie. ERV ser endvidere ikke, at Klager har fået tilsagn om dækning fra hverken alarmcentralen eller fra skadeafdelingen. ERV fastholder derfor afvisningen af Klagers krav."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af korrespondancen mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"Den 15. maj 2020 kl. 14.14 skrev Europæiske Rejseforsikring

...

Vi henviser til din skadeanmeldelse angående førtidig hjemrejse og kan oplyse dig om, at vi nu er påbegyndt behandlingen af din sag.

Evakuering

Forsikringen dækker 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.

Hidtil har Udenrigsministeriet opfordret folk til at rejse hjem i god ro og orden. Der er dog fortsat ikke udstedt en evakueringsordre, og der stilles ikke krav om, at alle danskere i udlandet skal rejse hjem. Der er således ikke tale om evakuering, hvilket Udenrigsministeriet ligeledes bekræfter på deres hjemmeside.

Til trods for, at der ikke er tale om evakuering, jf. betingelser nr. 60501 punkt 5.1, har Europæiske ERV dog valgt ekstraordinært at udvide vores dækning. Vi dækker derfor ekstraudgifter til ombookning af oprindelig hjemrejsebillet. Hvis ombookning ikke har været mulig, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til køb af ny billet, dog maksimalt på økonomiklasse.

Da der er tale om en ekstraordinær dækning, er udgifter til hotel, fortæring, transport til/fra lufthavn mv. ikke omfattet af forsikringen.

For at kunne behandle din sag, har vi brug for, at du sender os nedenstående bilag ved at besvare denne email.

Ankenævnet for Forsikring

5.

96059

- Dokumentation på refusion (Oprindeligt billet) fra flyselskab på ikke benyttet hjemrejsebillet, da du er berettiget til at få skatter og afgifter retur på flybilletter, som du ikke benytter/Dokumentation på voucher fra flyselskab og værdien af denne.

Når vi har modtaget ovenstående, fortsætter vi behandlingen af din sag.

...

From: [Klageren]

Sent: 15. maj 2020 15:37

...

Hej Europæiske.

Tak for mail.

I henhold af jeres skriv ift mangler, forstår jeg ikke hvad i mener.

Fordi jeg oprindeligt har sendt alt dokumentation, fra tidl. flybilletter mm. Disse kan jo netop ikke ombookes og de der ikke er benyttet, har vi ikke fået noget retur for. Man har forsøgt at få fat i flyselskaberne, men billetter er er ikke refunderbare.

Ift evakueringsdækning, kontaktede vi jer da vi netop sad på Bali og fik følgende mail retur, som oplyste vi skulle købe billet hjem straks. Se vedhæftet bilag:

Håber at høre fra jer snarest, da vi naturligvis regner med at få pengene retur – også da vi har et større udlæg jvf oprindeligt materiale.

...

[Vedhæftet dokument]

Efter at myndighedernes anbefaling om, at rejse hjem til Danmark. Er i dækket for, at købe en billet hjem hurtigst muligt.

For at søge om refusion for dine udgifter, bedes du anmelde skaden online på:
<https://www.eurogaeiske.dk/grivat/skadeanmeldelse/>

Har du spørgsmål til behandlingen af din sag, er det skadeafdelingen du skal snakke med, dem kan du komme i kontakt med på 0045-33278274 eller skade@er.dk – behandlingstiden er normalt 2-3 uger.

Rigtig god bedring.

...

From: Europæiske Rejseforsikring

Sent: 15. maj 2020 15:42

...

Jeg beklager, hvis du ud fra min mail, har fået indtrykket af at vi ikke dækker den nye hjemrejsebillet. Forsikringen dækker ekstraudgifter til ny hjemrejsebillet.

Det er korrekt at I ikke kan få de oprindelige hjemrejsebilletter refunderet, når flyselskabet ikke selv har aflyst afgang, men I har krav på at få refunderet flyskatter.

Da det er ekstraudgiften vi dækker skal vi have oplyst hvad I vil få refunderet i flyskatter, da dette skal fratrækkes erstatningen.

Vi skal derfor bede jer om at tage kontakt til flyselskabet omkring dette. Når I har hørt tilbage fra dem bedes I indsende dokumentation for refunderingen.

...

Den 27. maj 2020 kl. 09.34 skrev Europæiske Rejseforsikring:

...

Tak for de indsendte bilag.

Vi afventer fortsat dokumentation for refusion af de oprindelige hjemrejsebilletter, hvilket du blot kan indsende når du modtager svar fra flyselskabet.

...

From: [Klageren]

Sent: 4. juni 2020 10:30

...

Som fremsendt tidligere, kan jeg også fortælle dig, at de billetter der var købt er non-refundable. Altså vi får ikke refusion for billetterne og som vedlagt har vi allerede haft kontakt til flyselskabet. Forventer at høre fra dig snarest muligt, så sagen kan blive lukket."

Af udateret mail fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi henviser til din skadeanmeldelse angående førtidig hjemrejse og kan oplyse dig om, at vi nu har afsluttet sagsbehandlingen.

Erstatningen udbetales med 13.200,44 DKK. Beløbet vil i løbet af de kommende dage blive overført til det kontonummer, som du har oplyst.

Evakuering

Forsikringen dækker 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.

Hidtil har Udenrigsministeriet opfordret folk til at rejse hjem i god ro og orden. Der er dog fortsat ikke udstedt en evakueringsordre, og der stilles ikke krav om, at alle danskere i udlandet skal rejse hjem. Der er således ikke tale om evakuering, hvilket Udenrigsministeriet ligeledes bekræfter på deres hjemmeside.

Til trods for, at der ikke er tale om evakuering, jf. betingelser nr. 60501 punkt 5.1, har Europæiske ERV dog valgt ekstraordinært at udvide vores dækning. Vi dækker derfor ekstraudgifter til ombookning af oprindelig hjemrejsebillet. Hvis ombookning ikke har været mulig, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til køb af ny billet, dog maksimalt på økonomiklasse.

Da der er tale om en ekstraordinær dækning, er udgifter til hotel, fortæring, transport til/fra lufthavn mv. ikke omfattet af forsikringen.

Erstatning for ødelagte feriedage:

Vi må informere om at vi desværre ikke har mulighed for at imødekomme jeres krav om erstatning for ødelagte feriedage. Årsagen til dette er, at denne dækning kun er gældende de første 30 rejsedage. Vi henviser til betingelses nr. 60501, punkt. 13.6.1, stk. g)."

Af forsikringsbetingelserne 60501 fremgår bl.a.:

"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.

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

...

13. Ødelagt ferie

...

13.1 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen erstatter ødelagte feriedage hvis du ikke kan deltage i eller udøve den aktivitet, der var rejsens primære formål, fordi du:

...

d) bliver evakueret fra destinationen på grund af naturkatastrofe, terrorisme eller lignende.

...

Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag for det antal dage, der blev ødelagt. Hvis mere end 50 % af den samlede planlagte rejseperiode er blevet ødelagt på grund af hospitalsindlæggelse, hjemtransport eller hjemkald dækker forsikringen en erstatningsrejse.

...

13.1.C Ødelagte feriedage ved Evakuering

Forsikringen erstatter ødelagte feriedage, hvis Udenrigsministeriet i dit hjemland eller offentlige myndigheder på destinationen råder til, at du forlader stedet på grund af:

...

- Overhængende fare for livstruende epidemier

Erstatningen beregnes fra og med den dag, du blev evakueret eller forlod stedet for at rejse til et sikkert sted.

...

13.6 Begrænsninger/undtagelser

13.6.1 Forsikringen dækker ikke

...

g) Ødelagt ferie eller erstatningsrejse ud over den oprindeligt planlagte rejseperiode eller efter 30 dage, regnet fra afrejsetidspunktet fra dit hjemland."

Nævnet udtaler:

Klageren og rejsefællen rejste den 9/1 2020 på en rundrejse med planlagt hjemrejse den 6/5 2020. Den 16/3 2020 afbrød de rejsen på grund af udmeldingerne fra Udenrigsministeriet som følge af Covid-19-pandemien. Klageren kræver, at selskabet erstatter de hotelophold og flybil-

letter, som de ikke kan få refunderet. Han har anført, at korrespondancen med selskabet har givet ham en berettiget forventning om, at disse udgifter blev dækket.

Selskabet har anerkendt, at der var tale om en evakuering og har udbetalt erstatning for ekstraudgiften til flybilletter hjem. Selskabet har afvist dækning for ødelagte feriedage med henvisning til, at forsikringen ikke dækker ødelagt ferie efter 30 dage regnet fra afrejsetidspunktet fra sikredes hjemland. Selskabet har anført, at klageren ikke har fået et dækningstilsagn for udgifterne til mistede hotelophold og flybilletter eller for ødelagte feriedage.

Af korrespondancen mellem klageren og selskabet fremgår det, at "Der er således ikke tale om evakuering, hvilket Udenrigsministeriet ligeledes bekræfter på deres hjemmeside. Til trods for, at der ikke er tale om evakuering, jf. betingelser nr. 60501 punkt 5.1, har Europæiske ERV dog valgt ekstraordinært at udvide vores dækning. Vi dækker derfor ekstraudgifter til ombookning af oprindelig hjemrejsebillet. Hvis ombookning ikke har været mulig, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til køb af ny billet, dog maksimalt på økonomiklasse. Da der er tale om en ekstraordinær dækning, er udgifter til hotel, fortæring, transport til/fra lufthavn mv. ikke omfattet af forsikringen".

Af senere korrespondance mellem klageren og selskabet fremgår det, at "Jeg beklager, hvis du ud fra min mail, har fået indtrykket af at vi ikke dækker den nye hjemrejsebillet. Forsikringen dækker ekstraudgifter til ny hjemrejsebillet. Det er korrekt at I ikke kan få de oprindelige hjemrejsebilletter refunderet, når flyselskabet ikke selv har aflyst afgang, men I har krav på at få refunderet flyskatter. Da det er ekstraudgiften vi dækker skal vi have oplyst hvad I vil få refunderet i flyskatter, da dette skal fratrækkes erstatningen. Vi skal derfor bede jer om at tage kontakt til flyselskabet omkring dette. Når I har hørt tilbage fra dem bedes I indsende dokumentation for refunderingen".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 13 fremgår det, at "**13.1.C Ødelagte feriedage ved Evakuering** Forsikringen erstatter ødelagte feriedage, hvis Udenrigsministeriet i dit hjemland eller of-

fentlige myndigheder på destinationen råder til, at du forlader stedet på grund af: ... • Overhængende fare for livstruende epidemier. Erstatningen beregnes fra og med den dag, du blev evakueret eller forlod stedet for at rejse til et sikkert sted. ... **13.6 Begrænsninger/undtagelser**
13.6.1 Forsikringen dækker ikke ... g) Ødelagt ferie eller erstatningsrejse ud over den oprindeligt planlagte rejseperiode eller efter 30 dage, regnet fra afrejsetidspunktet fra dit hjemland".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til dækning for ødelagte feriedage i forbindelse med, at klageren og rejsefællen afbrød rejsen den 16/3 2020. Nævnet finder videre, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning for hoteller og flybilletter på erstatningsretligt grundlag. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren og rejsefællen afbrød deres rejse senere end 30 dage efter afrejsen fra Danmark, hvorfor ødelagte feriedage ikke længere var dækket af rejseforsikring, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 13.6.1.G.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han i korrespondancen med selskabet fik et dækningstilsagn for udgifterne til hoteller og flybilletter, samt at korrespondancen ikke var egnet til at give klageren en berettiget forventning om, at disse udgifter ville blive dækket af selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

96059

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand