

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102494:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 28/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg faldt på et glat badeværelse gulv på hotel. Jeg slog min venstre hofte. Den 17. juli var jeg hos lægen, da det stadig gjorde ondt. Vi blev enige om at se tiden an og smertedække med Panodil og Ibuprofen.

Den 29. august havde jeg stadig smerter og kunne ikke sidde eller gå ret længe ad gangen. Den 30. august talte jeg med Alm. Brand og fik at vide, hvad jeg skulle gøre for at bruge vores afbestillingsforsikring. Samme dag fik jeg tid hos min læge, der den 18. september skrev en lægeerklæring, der

sagde, at jeg ikke burde tage den lange flyvetur på 14 timer. Alm. Brand accepterede lægeerklæringen og den 24. september blev ca. halvdelen af det samlede beløb udbetalt. De nægtede at udbetale de to sidste beløb på hhv. kr. 17.388 og kr. 7.947 der var restbeløbene på vores rejse, med den begrundelse, at de var betalt efter mit besøg hos lægen den 17. juli. Og det er korrekt, men det var først den 29. august vi tog beslutningen om at afbestille vores rejse, og det ringede vi så til Alm. Brand den 30. august.

Og det endelige afslag kom så her forleden. De vil ikke erkende, at min mand og jeg ikke var klar over, at vi skulle ringe til dem og bede om tilladelse til at betale restbeløbene og fortsatte med at planlægge detaljerne om vores tur.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg forventer, at de betaler de godt kr. 25.000."

Selskabet har den 14/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det fremgår af klagen, at der klages over, at Alm. Brand Forsikring har afvist at dække en del af klagerens udgifter til en afbestilt rejse som følge af et fald på et hotelværelse, som forårsagede, at klageren ikke kunne rejse på grund af smerter.

Efter gennemgang af klagen fastholder Alm. Brand Forsikring, at klageren, jf. forsikringsbetingelserne, ikke er berettiget til yderligere dækning for afbestillingen af hendes rejse.

Sagens forløb

Klageren har tegnet rejseforsikring hos selskabet gældende fra den 1. januar 2019.

Forsikringspolice og forsikringsbetingelser er fremlagt som bilag A.

Selskabet modtog telefonisk anmeldelse fra klageren den 18. september 2024 om, at hun overvejede at annullere deres bestilte rejse igennem [rejsebureau] til [udenlandsk by] i perioden fra den 16. november 2024 til den 5. december 2024, idet hun den 20. juni 2024 var gledet på badeværelsesgulvet, hvor hun pådrog sig en del smerter.

Kvittering for bestilt flyrejse og hotelbooking på i alt 39.734 kr. fremlægges som bilag B og kvittering for bestilt krydstogt med [krydstogtselskab] på i alt 10.596 kr. er fremlagt som bilag C.

Selskabet anmodede klageren om at fremsende lægeerklæring.

Lægeerklæringen er fremlagt som bilag D, med følgende meddelelse fra klageren: '*... Jeg har nu fået en lægeerklæring, den kommer i separat mail, da der ikke var plads her. Jeg har endnu ikke aflyst vores ferie, da du iflg. Aftale ville se på lægeerklæringen og papirerne for at se, hvor sandsynligt det er, at vi kan få dækket vores udgifter.*

Som jeg fortalte dig blev ferien bestilt i god tro, da jeg var gående og i OK stand. Som lægen skriver har jeg i mange år døjet med muskelsmerter, men har kunnet gå lange ture uden det store besvær. Den 20. juni gled jeg på et badeværelsesgulv og slog mig en del. Der kom tiltagende smerter og besværighed med at gå og den 17. juli var jeg oppe og tale med min læge, og vi blev enige om at se tiden an. Det er desværre ikke blevet bedre, så min mand og jeg blev enige om, at det ville blive for smertefuldt med de 8 timers ventetid i [lufthavn] efterfulgt af 14 timers flyvetur. Jeg håber at høre fra dig i løbet af kort tid. ...'

Den 22. september 2024 modtog selskabet endnu en henvendelse fra klageren: '*... Vi – min mand og jeg – har brugt et par dage til at snakke tingene igennem. Og vi er blevet enige om at aflyse vores ferie og følge lægens opfordring selvom vi mister en hel del penge. Helbredet er trods alt vigtigere. Vi har aflyst ferien hos [rejsebureau], og de vender tilbage her en af de første dage. Vil du lige sende en mail med oplysninger om, hvad du helt nøjagtig skal bruge. Og skal du bruge en kopi af regningen på lægeerklæringen? Den er på kr. 781,25.*

Vi har stadig svært ved at forstå, hvorfor vi ikke kan få hele beløbet udbetalt. De sidste ca. 25.000 var jo sat til automatisk betaling. Men vi må jo føje os. Jeg ser frem til at høre fra dig. Og jeg sender papirerne fra [rejsebureau] så snart jeg har dem. ...'

Selskabet anmodede herefter om bekræftelse på afbestilt rejse.

Afbestillingsbekræftelse er fremlagt som bilag E.

Den 24. september 2024 anerkendte selskabet delvis dækning og udbetalte erstatning på i alt 24.995 kr. med den begrundelse, at forsikringen ikke dækkede, hvis tilskadekomsten der er årsag til afbestillingen, var til stede, inden rejsen blev bestilt eller betalt og det med rimelighed kunne forventes, at udviklingen af tilskadekomsten ville føre til afbestilling af rejsen. Der blev af denne årsag alene udbetalt erstatning for det depositumbeløb som klageren havde indbetalt inden hendes fald den 20. juni 2024.

Anerkendelsesbrevet er fremlagt som bilag F.

Selskabet blev opmærksomme på, at der havde været udgifter til sædereservation og aktiviteter på krydstogtet som ikke var blevet medregnet i erstatningen. Der blev derfor udbetalt yderligere 4.803,32 kr., hvilket herefter gav et samlet udbetalt erstatningsbeløb på 29.798,32 kr.

Korrespondancen er fremlagt som bilag G.

Den 27. september 2024 vendte klageren retur til selskabet: *'... Jeg vil allerførst takke for den meget hurtige ekspedition. Det var udover enhver forventning. Når det så er sagt må jeg indrømme, at jeg har meget svært ved at acceptere, at vi ikke kan få udbetalt de sidst betalte beløb til [rejsebureau]. Så derfor har jeg konfereret med min kalender, og dette skrives ikke på nogen måde for at være flabet.*

Den 17. juli var jeg hos lægen for at tale smerter efter fald. Vi blev enige om at se tiden an indtil han kom tilbage fra ferie og jeg skulle i den periode tage panodil og ibruprofen. Det gjorde jeg så. De to beløb er betalt hhv. den 18. og 27. august. Den 26. august tog vi til [by] for at besøge vores [familiemedlem] og var hjemme igen den 29. I de dage fandt vi ud af, hvor lidt jeg kunne gå og vi besluttede os til at få tid hos lægen igen, da han nu var tilbage efter ferien.

Men først kontaktede jeg dig den 30/8 for at høre, hvad der skulle til for at benytte vores afbestillingsforsikring. Og du gav en virkelig god information og jeg bestilte tid hos lægen, der dog først havde tid den 18/9. Her fik jeg som bekendt en lægeerklæring, som I jo accepterede.

Men jeg vil pointere, at min mand og jeg handlede i god tro, da vi indbetalte de hhv. kr. 17.388 og kr. 7.947. Så set på datoerne vil jeg mene, at vi er berettiget til at modtage beløbene som en del af erstatningen. ...'

Selskabet afviste klagerens yderligere krav med henvisning til, at indbetalingen af restbeløbene til rejsen var foretaget henholdsvis den 18. og 27. august 2024, og at klageren havde været til konsultation ved sin læge den 17. juli 2024, hvor hun blev bedt om at se tiden an samtidig med at hun blev smertebehandlet.

Afvisningen er fremlagt som bilag H.

Selskabets klageafdeling modtog den 4. oktober 2024 en klage fra klageren.

Klagen er fremlagt som bilag I.

I forbindelse med klagen indhentede selskabet samtykkeerklæring fra klageren for at kunne indhente kopi af journal fra egen læge.

Lægens svar er fremlagt som bilag J og notater fra konsultationen den 17. juli 2024 er fremlagt som bilag K.

Den 24. oktober 2024 meddelte selskabets klageansvarlige, at selskabet fastholdt vurderingen om at klageren ikke havde krav på yderligere erstatning.

Klagesvaret er fremlagt som bilag L.

Sagen blev herefter påklaget til Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.3, jf. bilag A, s. 30, at følgende ikke er dækket af forsikringen: 6.3.3 *'Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede, inden forsikringen blev oprettet, eller rejsen blev bestilt eller betalt, og det med rimelighed kunne forventes, at udviklingen af sygdommen/tilskadekomsten ville føre til afbestilling af rejsen. Det kan derfor være nødvendigt at få foretaget en medicinsk forhåndsvurdering tidligst to måneder før afrejsen. Den medicinske forhåndsvurdering afgør, om sikrede i forhold til den eksisterende eller kroniske lidelse har fuld, delvis eller ingen dækning på rejsen. Læs mere på almbrand.dk.'*

Selskabet fastholder sin vurdering

Alm. Brand Forsikring skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde, at der ikke er yderligere forsikringsdækning på rejseforsikringen for det af klageren anmeldte forhold.

Selskabet skal overordnet gøre gældende, at det er klageren, der efter almindelige forsikringsretlige principper, har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Det er selskabets opfattelse, at denne bevisbyrde ikke er løftet.

Klageren har gjort gældende, at selskabet skal erstatte klagerens indbetalte restbeløb på henholdsvis 17.388 kr. og 7.947 kr. på klagerens rejse, dvs. et samlet krav på i alt 25.335 kr.

Selskabet bemærker, at det helt konkret fremgår af lægeerklæringen, at afbestillingen skyldes smerter i hofte, lænd, nakke og skuldre og at klageren ikke kan sidde ned i længere tid ad gangen på grund af smerter i lænd og hofter og at gangfunktionen var nedsat. Symptomerne tilskrives således hændelsen fra den 20. juni 2024, hvor klageren faldt på badeværelsesgulvet.

Det er selskabets opfattelse, at der ikke er tale om en akut opstået skade, idet klager har været til behandling hos sin egen læge den 17. juli 2024, hvor hun fik en blokade grundet smerter og samtidig blev smertedækket med smertestillende i form af Panodil og Ibuprofen. Klager har derfor ikke været stabil op til indbetaling af restbeløbene henholdsvis den 18. og den 27. august 2024.

Klager må derfor anses at have haft symptomer, som var egnet til at give mistanke om, at det ikke

ville være muligt for hende at gennemføre den påtænkte rejse inden indbetalingen fandt sted. Selskabet er samtidig af den opfattelse, at klager må have været bevidst om forværringen af hendes tilstand fra den første lægekonsultation i juli og indtil hun får at vide, at hun ikke kan sidde ned længere tid ad gangen og at gangfunktionen er nedsat, jf. bilag D.

Selskabet henviser til AK 94.725, hvor selskabet alene dækkede klagerens betaling af depositum på

4.000 kr., og samtidig afviste at dække resterende del af rejsens pris på i alt 33.685 kr. Selskabet afviste det øvrige krav som følge af, at der på betalingstidspunktet for restbeløbet eksisterede et forventet behandlingsbehov, da klageren var i et udredningsforløb på grund af mistanke om kræft.

Selvom klageren først fik konstateret, at han havde kræft efter betaling af restbeløbet, var nævnet

enig med selskabet i, at klageren i det konkrete tilfælde ikke havde overholdt sin tabsbegrænsningspligt i forhold til at kontakte selskabet inden betaling af restbeløbet for at få afklaret, hvordan han

skulle forholde sig. Undladelsen af dette blev statueret som værende groft uagtsomt.

Som følge af ovenstående er selskabet af den opfattelse, at klageren skulle have kontaktet selskabet inden indbetaling af restbeløbet for rejsen, da selskabet i så fald ville have orienteret klageren om, at restbeløbet ikke ville blive dækket, hvis rejsen blev aflyst grundet smerterne fra klagerens fald. Klageren har således ikke overholdt sin tabsbegrænsningspligt i det konkrete tilfælde.

Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående derfor, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav mod selskabet og derfor ikke er berettiget til at få dækket restbeløbet af den afbestilte rejse."

Klageren har i mail af 18/11 2024 fremsendt sit brev til selskabet, hvor det bl.a. anført:

"Du nævner muskel og ledsmerter. Den 11. september 1996 blev jeg i min bil påkørt bagfra med det resultat, at nakke og skuldre blev meget skadede, så jeg ikke kunne bære noget, hvilket er årsagen til, at jeg bestiller assistance på flyrejser. Og mig bekendt er der også muskler og led i disse områder uden det har nogen betydning for benene. Du skriver på side 1 ca. midt på siden, at jeg har en muskelsygdom. Hvor har du det fra? Min læge skriver, at jeg får behandling for muskel og ledsmerter. Det er vel ikke en muskelsygdom?

Den 20. september [juni] 2024 gled jeg på et glat badeværelsesgulv og slog venstre hofte. Ugen forinden var vi lige kommet hjem fra en 16 dages ferie, hvor vi i gennemsnit gik 17.000 skridt om dagen. Det gør man ikke, hvis man har smerter i hofte, og knæ.

Så skriver I i brevet/skemaet til min læge, som jeg kan gå ind og se på Web-Patient, at jeg 'konstaterede den 20. juni ikke er/var i stand til at rejse alligevel'. Dette er en lodret løgn. Jeg kan ikke se dette på Web-Patient mere, men heldigvis har jeg lavet en udskrift. Det eneste vi tænkte, da jeg faldt var, at vi dagen efter skulle være så friske, at vi kunne Der har ikke i mit hoved eller i mine samtaler med jer på noget tidspunkt været tale om, at vi allerede på det tidspunkt overvejede ikke at tage på ferie. Jeg følte ikke, at smerterne i hoften forsvandt, så jeg ville have min læges vurdering på smerterne.

Jeg fik en tid den 17. juli, og som beskrevet både af min læge og mig selv, blev vi enige om se tiden an og tage panodil/ibuprofen for smerterne. Og som et forsøg fik jeg en smertestillende indsprøjtning i venstre hofte.

Min mand og jeg fortsatte med at planlægge vores rejse og betalte restbeløbene.

Den 26. august tog vi så over til vores [familiemedlem. Vi plejer at gå lange ture og nyde naturen sammen, det viste sig, at jeg ikke kunne gå så længe grundet smerter, og ligeledes fik jeg ondt af at sidde på køreturen derover.

Da vi kørte hjem fra vores [familiemedlem] den 29. august talte vi for første gang, om ikke at rejse. Den 30. august ringede jeg så til AlmBrand og havde en lang god snak med [medarbejder], der fortalte mig, hvordan vi skulle forholde os med at skaffe alle oplysninger fra rejseselskabet samt få en lægeerklæring. Det gjorde vi, og var meget chokeret, da vi fik at vide, at vi kun kunne få en del af udgifterne dækket, hvorfor jeg klagede.

Jeg fik en mail af [medarbejder] den 1. oktober, hvor hun skriver 'Vi har noteret i sagen, af du først konstaterer at du ikke kan rejse den 29. august 2024.' Men det tager I åbenbart ikke hensyn til.

På side 1 i dit afslag til os skriver du i 5. nederste afsnit '.....at de ikke var sikre på at de måtte afbestille rejsen.....' Hvem er de, du hentyder til?

Jeg har læst vores police igennem, og jeg kan ingen steder se, at jeg skal kunne spå om fremtiden. På side tre skriver du, at jeg ikke har kontakten jer eller SOS for at bede om tilladelse til at betale restbeløbene. Jeg vidste ikke, at jeg skulle være så intelligent/forudseende, at jeg på det tidspunkt, hvor vi stadig var i gang med planlægning af ferien, skulle vide, at vi ikke skulle på ferie.

Jeg vil gerne vide, hvor det nøjagtigt står skrevet, at jeres kunder skal kunne se ind i fremtiden og skal bede om tilladelse til at rejse."

Selskabet har i brev af 26/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har gjort gældende, at selskabet ikke har besvaret hendes henvendelse fra den 5. november 2024.

Selskabet bemærker hertil, at klageren har indbragt sagen til Ankenævnet inden selskabet nåede at besvare klagerens henvendelse og selskabet besvarer derfor henvendelsen i den verserende ankenævns sag.

Klageren har anført følgende: 'På side 1 i dit afslag til os skriver du i 5. nederste afsnit'.....at de ikke var sikre på at de måtte afbestille rejsen ...' Hvem er de, du hentyder til?'

Selskabet henviser til et telefonnotat af 20. september 2024, hvor følgende blev noteret af selskabet: 'Ringer til fru FT og oplyser, at vi formentlig ikke vil kunne erstatte restbeløbene, da hun oplyser, at de er foretaget i aug. 24. Skaden skete 20/06/24, og hun søgte læge 17/07/24. Hun oplyser, at det er blevet gradvis værre, og at de ikke var sikre på, at de måtte afbestille dengang, og derfor foretog de indbetalingerne i aug. 24. Hun siger dog også, at hun allerede dengang bestilte

assistance i lufthavnene, hvorfor hun ikke har nogen god sag. Hun siger, at de vil tænke over det, men at de formentlig vælger at tage af sted. Hun er klar over, at hun ikke vil være dækket for kendte lidelser under rejsen. Hun oplyser også, at rejseplanen blev lavet om af [flyselskab] på et tidspunkt i aug 24, så de gik fra 4 timers ventetid i [lufthavn] til 8 timer. Jeg siger, at vi vil tage dette med i overvejelserne, hvis de afbestiller'

Klageren har endvidere gjort gældende, at selskabet har noteret, at klageren først konstaterer ikke

at kunne rejse den 29. august 2024 og selskabet ikke tager hensyn til dette faktum.

Selskabet bemærker hertil, at der har været en vis usikkerhed om, hvorvidt klageren har været i stand til at kunne rejse siden hun faldt den 20. juni 2024, hvilket også bekræftes af, at hun vælger at søge læge den 17. juli 2024, hvor lægen oplyser, at de skal se tiden an. Derudover foreligger den

sidste indbetaling af restbeløbet den 27. august 2024, hvilket blot er 2 dage inden klager oplyser, at hun konstaterede, at hun ikke kunne rejse alligevel.

Selskabet er af den opfattelse, at det er usandsynligt, at klagerens tilstand er blevet forværret på blot 2 dage efter sidste indbetalingstidspunkt og at der må være tale om en længere periode med forværring af smerterne efter hendes lægekonsultation. Dette bekræftes blandt andet af telefonnotatet fra den 20. september 2024, hvor klageren selv har oplyst, at hendes tilstand er blevet gradvist værre og at hun derfor havde bestilt assistance i lufthavnen.

Klageren stiller spørgsmålstejn til hvor det står skrevet henne, at selskabets kunder skal kunne se ind i fremtiden og bede om tilladelse til at rejse.

Selskabet må henvise til forsikringsaftalelovens § 52, hvoraf det fremgår: '*Den sikrede skal, når en forsikringsbegivenhed er indtrådt, eller umiddelbar fare for dens indtræden foreligger, efter evne afværge eller begrænse skaden samt, hvis selskabet er forpligtet til at erstatte en skade, for hvilken den sikrede har ret til erstatning hos trediemand, træffe de til sikring af selskabets dækningskrav efter omstændighederne nødvendige foranstaltninger, indtil selskabet bliver i stand til selv at varetage sit tarv. Har selskabet i så henseende givet bestemte forskrifter, skal den sikrede så vidt muligt følge disse.'*

Selskabet vurderer, at klageren har undladt at begrænse skaden ved at foretage indbetaling af restbeløbene henholdsvis den 18. og 27. august 2024, hvor hendes tilstand gradvist siden konsultation ved lægen den 17. juli 2024 er blevet forværret.

Klageren har anført, at hun var meget chokeret, da hun fik at vide, at hun kun kunne få en del af udgifterne dækket, hvorfor hun valgte at klage over afgørelsen.

Selskabet må i den forbindelse henvise til telefonnotatet ovenfor samt 1. klagesvar, hvor selskabet

har dokumenteret, at klageren netop blev gjort opmærksom på, at udgifterne alene ville blive dækket delvist i forhold til indbetalingstidspunktet og dette accepterede klageren meget tydeligt i hendes svar til selskabet."

Klageren har i mail af 5/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Omtalte telefonsamtale fandt sted den 30. august. Her spurgte jeg om, hvordan vi skal forholde os i forhold til vores afbestillingsforsikring. Jeg fortalte om mit fald og besøg hos lægen, og på intet tidspunkt disse 2 gange talte vi om at afbestille rejsen. Vi planlagde stadig ferien - bestille hop-on-off-bus i både [udenlandsk by] og [land]. Og selvfølgelig havde vi derfor betalt de sidste 2 beløb.

Jeg bestiller altid assistance i lufthavnene på de lange oversøiske flyvninger, og vi har været på mange. Grundet et piskesmældsuheld i 1996 har jeg ikke kunnet bruge mine arme til at løfte tunge ting. I de fleste lufthavne er der ofte lange afstande især hvis man skal rejse fra et EU land til et oversøisk rejsemål, og ofte er der ingen vogne til bagagen, og hvis der er kan de ikke føres fra den ene del af lufthavnen. Man skal gå igennem pas kontrollen, medmindre man har assistance og bliver kørt. Og hvordan svage arme er det samme som en muskelsygdom er ganske ukorrekt. Jeg har ondt i arme, skuldre og nakke men det har været sådan i snart 30 år.

Jeg har også læst forsikringsbetingelserne igennem og kan stadig ikke se, at jeg har gjort noget forkert i den forbindelse. Vi forventede at skulle rejse og planlagde som nævnt detaljer på turen. Det gør man altså IKKE, hvis man forventer at blive hjemme.

I brevet til min læge skriver AlmBrand 'konstaterede den 20-06-2024 ikke er/var i stand til at rejse alligevel' Dette er en lodret løgn, da den beslutning først blev truffet den 29. august. Og dagen efter ringede jeg til AlmBrand som nævnt tidligere.

I første omgang fik jeg kun erstatning for selve turen. Men intet for bl.a. opgradering af pladser på flyene. Det gjorde jeg så opmærksom på og fik at vide, at det jo er menneskeligt at fejle, og ... beklagede da også at han i første omgang havde overset disse beløb. Det er meget sigende, at AlmBrand gerne må fejle og glemme, mens jeg ikke har den ret og ej heller til at få svar på, hvordan den løgn er opstået."

Nævnets sekretariat skrev den 30/1 2025 følgende til selskabet:

"Det fremgår af kvitteringerne, at den samlede pris for rejsen (fly og hotel) var 39.734 kr., og at prisen for krydstogtet var 10.596 kr. Altså en samlet pris på 50.330 kr. Klageren betalte et depositum på 22.346 kr. for rejsen og 2.649 kr. for krydstogtet, i alt 24.995 kr. Dette beløb har I dækket. I har også dækket 4.803,32 kr. for tillægskøb og sædereservation. Herudover er der betalt restløb på 17.388 kr. for fly og hotel og på 7.947 kr. for krydstogt, i alt 25.335 kr., hvilket er det beløb, som tvisten omhandler.

Det fremgår af kvitteringerne, at 'Skulle du helt eller delvist være nødsaget til at annullere rejsen, skal du straks meddele dette skriftligt til [rejsebureau]. ... Annullering af din rejse kan ske i henhold til vores leverandørers/de enkelte rederiers gældende betingelser. [Rejsebureau] opkræver derudover et annulleringsgebyr på 15% af den samlede rejses pris. Flybilletter, hotel, drikkepakke og øvrige tillægsydelser kan ikke ændres eller refunderes'. Det fremgår videre, at der er annulleringsgebyr på 1.000 kr. til krydstogtselskabet.

Ankenævnet for Forsikring

9.

102494

Det fremgår af bekræftelse på afbestilling, at klageren betalte 48.283 kr. for afbestilling. Beløbet indeholder annulleringsgebyr på 1.000 kr. til krydstogtselskabet, 7.549 kr. i annulleringsgebyr (svarende til 15 % af rejsens pris), og 39.734 i annulleringsgebyr for fly og hotel.

Vi skal anmode selskabet om at tage stilling til, hvordan klageren havde været stillet økonomisk i forhold til rejsebureauet, såfremt hun havde afbestilt i stedet for at betale restbeløbet, herunder om klageren var forpligtet til at betale restbeløbet for fly og hotel, henset til at det fremgår af rejsebureauets betingelser, at disse udgifter ikke kan ændres eller refunderes."

Selskabet besvarede sekretariatets henvendelse den 12/2 2025, hvor selskabet anførte:

"Såfremt klager havde kontaktet selskabet inden restbeløbet skulle indbetales på fly/hotel, så ville klagers tab udgør de 22.346,00 kr. Idet der er tale om en separat bestilling, som er bestilt via [rejsebureau], er det ikke de almindelige annulleringsbetingelser, som gælder. Derfor mister klager hele beløbet på de 39.734,00 kr. efter restbetalingen er foretaget. Hertil sædevalg på 120,00 kr + 4.238,00 kr., som også mistes. Hvis restbetalingen på cruiset ikke var foretaget den 27. august 2024, var gebyret alene de 1.000 kr."

Nævnet har endvidere modtaget klagerens bemærkninger af 30/1 2025 og 13/2 2025

Det fremgår af klagerens kvittering af 13/11 2023 fra rejsebureauet for fly og hotel:

Samlet pris for alle rejsende	1	39.734	39.734
Totalpris			39.734

BETALING

Betaling			Forfaldsdato	Beløb
Depositum		Klik her for at betale	26.01.2024	22.346
Restbeløb		Klik her for at betale	18.08.2024	17.388

Rejsen bekræftes endeligt efter modtagelse af indbetaling.

Bemærk, hvis beløbet ikke er modtaget rettidigt, annulleres rejsen automatisk.

...

ANNULLERING

Skulle du helt eller delvist være nødsaget til at annullere rejsen, skal du straks meddele dette skriftligt til [rejsebureau]. Bemærk, annulleringen er først effektiv i det øjeblik, vi har modtaget en skriftlig annullering fra dig. Annullering af din rejse kan ske i henhold til vores leverandørers/de enkelte rederiers gældende betingelser. [Rejsebureau] opkræver derudover et annulleringsgebyr på 15% af den samlede rejses pris. Flybilletter, hotel, drikkepakke og øvrige tillægsydelser kan ikke ændres eller refunderes."

Det fremgår af klagerens kvittering af 13/11 2023 fra rejsebureauet for krydstogt:

Ankenævnet for Forsikring

10.

102494

Samlet pris for alle rejsende	1	10.596	10.596
Totalpris			10.596

BETALING

Betaling			Forfaldsdato	Beløb
Depositum		Klik her for at betale	16.11.2023	2.649
Restbeløb		Klik her for at betale	27.08.2024	7.947

Rejsen bekræftes endeligt efter modtagelse af indbetaling.
Bemærk, hvis beløbet ikke er modtaget rettidigt, annulleres rejsen automatisk.

...

[Krydstogtselskab] annulleringsbetingelser:

Mere end 42 dage før afrejse DKK 500 per person

...

Skulle du helt eller delvist være nødsaget til at annullere rejsen, skal du straks meddele dette skriftligt til [rejsebureau]. Bemærk, annulleringen er først effektiv i det øjeblik, vi har modtaget en skriftlig annullering fra dig. Annullering af din rejse kan ske i henhold til vores leverandørers/de enkelte rederiers gældende betingelser. [Rejsebureau] opkræver derudover et annulleringsgebyr på 15% af den samlede rejses pris. Flybilletter, hotel, drikkepakke og øvrige tillægsydelser kan ikke ændres eller refunderes."

Det fremgår af journalnotat af 17/7 2024 fra egen læge:

"17-07-2024 Konsultation

Har ondt mange steder. Specielt omkring v. hofte. Max ømhed sv.t. bursa trochanterica. inj xylo-cain"

Det fremgår af rejsebureauets bekræftelse på afbestilling:

PRISSPECIFIKATION

Beskrivelse	Antal	Å pris	Total
[Krydstogtselskab] Annulleringsgebyr	1	1.000	1.000
Annulleringsgebyr	1	7.549	7.549
Fly Annulleringsgebyr	1	23.496	23.496
Hotel Annulleringsgebyr	1	16.238	16.238
Totalpris			48.283

Det fremgår af lægeerklæring af 18/9 2024:

"6

a) Hvornår oplyser patienten første gang at have fået symptomerne på sygdommen eller at være kommet til skade? 20.06.2024.

...

c) Er patienten i øvrigt i medicinsk behandling? Ja, panodil og ibuprofen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6 Afbestilling

...

6.2 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen dækker, indtil det øjeblik sikrede* forlader sit hjem for at påbegynde rejsen.

Forsikringen dækker med det beløb, der står i policen (forsikringssum*). Summen indeksreguleres* ikke.

Afbestillingsforsikringen dækker i følgende tilfælde:

...

6.2.2 Hvis der ved alvorlig, akut opstået sygdom eller tilskadekomst ikke er tale om akut hospitalsindlæggelse, skal der være en lægelig vurdering af, at det er uforsvarligt at rejse, fordi det kan forværre sygdommen/tilskadekomsten væsentligt eller i øvrigt skade helbredet alvorligt, eller at almentilstanden er sådan, at det er urimeligt at rejse.

Der skal være en nøje specifikation fra egen læge eller behandlende læge, og specifikationen skal kunne godkendes af Alm. Brand.

...

6.3 Hvad dækker forsikringen ikke?

...

6.3.3 Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede, inden forsikringen blev oprettet, eller rejsen blev bestilt eller betalt, og det med rimelighed kunne forventes, at udviklingen af sygdommen/tilskadekomsten ville føre til afbestilling af rejsen. Det kan derfor være nødvendigt at få foretaget en medicinsk forhåndsvurdering tidligst to måneder før afrejsen. Den medicinske forhåndsvurdering afgør, om sikrede i forhold til den eksisterende eller kroniske lidelse har fuld, delvis eller ingen dækning på rejsen".

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen bestilte den 10/11 2023 en rejse med planlagt rejseperiode fra 16/11 2024 til 5/12 2024, hvor de bl.a. skulle på et krydstogt fra 25/11 2024 til 28/11 2024. Prisen for fly og hotel var 39.734 kr., og prisen for krydstogtet var 10.596 kr., i alt 50.330 kr. Klageren betalte depositum på 22.346 kr. for fly og hotel og på 2.649 kr. for krydstogtet, i alt 24.995 kr. Klageren betalte den 26/1 2024, den 7/5 2024 og den 19/6 2024 yderligere 4.803,32 kr. for tilægskøb og sædereservation. Klageren faldt og slog hoften den 20/6 2024. Hun kontaktede egen læge den 17/7 2024, da hun fortsat havde smerter i hoften. Klageren fik en blokade og blev behandlet med Panodil og ibuprofen. Hun betalte den 18/8 2024 restbeløb på 17.388 kr. for fly og hotel. Den 27/8 2024 restbeløb for krydstogtet på 7.947 kr., i alt 25.335 kr. Klageren har oplyst, at hun den 29/8 2024 tog beslutningen om, at de var nødt til at afbestille rejsen på grund af smerterne, og at hun den 30/8 2024 kontaktede selskabet med spørgsmål om afbestillingsforsikringen. Rejsen blev herefter afbestilt.

Selskabet har dækket depositum på 24.995 kr. samt 4.803,32 kr. for tillægskøb og sædereservation, hvilket giver et samlet udbetalt erstatningsbeløb på 29.798,32 kr. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning for restbeløbene. Klageren ønsker, at selskabet dækker restbeløbene.

Selskabet har anført, at der ikke er tale om en akut opstået skade, da klageren var til behandling hos egen læge den 17/7 2024, og at hun derfor ikke var stabil op til betaling af restbeløbene. Selskabet har anført, at klageren burde have kontaktet selskabet, inden hun betalte restbeløbene, og at hun derfor ikke har overholdt sin tabsbegrænsningspligt. Selskabet har for så vidt angår rejsebureauets betingelser anført, at "såfremt klager havde kontaktet selskabet inden restbeløbet skulle indbetales på fly/hotel, så ville klagers tab udgøre de 22.346,00 kr. Idet der er tale om en separat bestilling, som er bestilt via [rejsebureau], er det ikke de almindelige annulleringsbetingelser, som gælder. Derfor mister klager hele beløbet på de 39.734,00 kr. efter restbetalingen er foretaget. Hertil sædevalg på 120,00 kr. + 4.238,00 kr., som også mistes. Hvis restbetalingen på cruiset ikke var foretaget den 27. august 2024, var gebyret alene de 1.000 kr.".

Klageren har anført, at hun og egen læge den 17/7 2024 blev enige om at se tiden an. Klageren har anført, at det først var den 29/8 2024 efter et besøg hos et familiemedlem, at det gik op for hende, hvor lidt hun var i stand til at gå, og at det først var på dette tidspunkt, hun og ægtefællen besluttede, at de var nødt til at afbestille rejsen.

Det fremgår af rejsebureauets faktura af 13/11 2023 for fly og hotel, at den samlede pris var 39.734 kr., hvor restbeløbet på 17.388 kr. skulle betales 18/8 2024. Det fremgår af afsnittet "annullering", at "annullering af din rejse kan ske i henhold til vores leverandørers/de enkelte rederiers gældende betingelser. [Rejsebureau] opkræver derudover et annulleringsgebyr på 15% af den samlede rejses pris. Flybilletter, hotel, drikkepakke og øvrige tillægsydelser kan ikke ændres eller refunderes".

Ankenævnet for Forsikring

13.

102494

Det fremgår af rejsebureauets faktura af 13/11 2023 for krydstogtet, at den samlede pris var 10.596 kr., hvor restbeløbet på 7.947 kr. skulle betales 27/8 2024. Det fremgår af afsnittet "annullering", at ved annullering mere end 42 dage før afrejse, så skal der betales 500 kr. pr. person til krydstogtselskabet. Herefter fremgår det, at "annullering af din rejse kan ske i henhold til vores leverandørers/de enkelte rederiers gældende betingelser. [Rejsebureau] opkræver derudover et annulleringsgebyr på 15% af den samlede rejses pris. Flybilletter, hotel, drikkepakke og øvrige tillægsydelser kan ikke ændres eller refunderes".

Det fremgår af journalnotat af 17/7 2024 fra egen læge, at klageren "Har ondt mange steder. Specielt omkring v. hofte. Max ømhed sv.t. bursa trochanterica. inj xylocain".

Det fremgår af lægeerklæring af 18/9 2024, at klagerens gener opstod den 20/6 2024, og at hun er i medicinsk behandling med Panodil og ibuprofen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.3, at forsikringen ikke dækker afbestilling, "hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede, inden ... rejsen blev bestilt eller betalt, og det med rimelighed kunne forventes, at udviklingen af sygdommen/tilskadekomsten ville føre til afbestilling af rejsen. Det kan derfor være nødvendigt at få foretaget en medicinsk forhåndsvurdering tidligst to måneder før afrejsen. Den medicinske forhåndsvurdering afgør, om sikrede i forhold til den eksisterende eller kroniske lidelse har fuld, delvis eller ingen dækning på rejsen".

I henhold til rejsebureauets betingelser skal der ved afbestilling af krydstogtet betales ved "Mere end 42 dage før afrejse DKK 500 per person, 42-15 dage før afrejsen DKK 2.000 per person, Mindre end 15 dage før afrejsen 100% af rejsens samlede pris". Det fremgår videre, at rejsebureauet opkræver derudover et annulleringsgebyr på 15% af den samlede rejses pris. Flybilletter, hotel, drikkepakke og øvrige tillægsydelser kan ikke ændres eller refunderes.

Ankenævnet for Forsikring

14.

102494

Nævnet bemærker, at kravet i forsikringsbetingelserne om indhentelse af forhåndsvurdering er en tabsbegrænsningspligt, som er reguleret i forsikringsaftalelovens § 52. Det fremgår af § 52, stk. 2, at bestemmelsen kun kan anvendes, hvis forsikringstageren forsætligt eller ved grov uagtsomhed undlader at begrænse tabet.

Restbeløb betalt den 18/8 2024

Nævnet finder, at klageren ikke har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved grov uagtsomhed ved at betale restbeløbet den 18/8 2024.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren kontaktede egen læge den 17/7 2024, som behandlede hende med en blokade og smertestillende medicin, og at der ikke ses at være yderligere kontakt til egen læge forud for, at klageren den 18/8 2024 betalte restbeløbet for fly og hotel. Nævnet bemærker, at betalingen skete næsten 3 måneder inden afrejse, hvorfor klageren med rimelighed kunne antage at smerterne ville blive bedret i de kommende måneder.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har oplyst, at det først var under et ophold hos et familiemedlem ultimo august, at gik op for hende, hvor lidt hun var i stand til at gå, hvilket var årsagen til afbestillingen af rejsen. Henset til den meget sparsomme kontakt til egen læge fremstår denne forklaring troværdig.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af rejsebureauets faktura for fly og hotel, at flybilletter og hotel ikke kan ændres eller refunderes, hvorfor klageren i god tro har antaget, at hun var forpligtet til at betale restbeløbet, også selvom hun måtte vælge at annullere rejsen.

Restbeløb betalt den 27/8 2024

Nævnet finder, at klageren har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved grov uagtsomhed ved at betale restbeløbet den 27/8 2024, idet det under et ophold hos et familiemedlem fra 26/8 2024 til 29/8 2024 gik op for klageren, hvor lidt hun var i stand til at gå, og idet hun den 29/8 2024 besluttede at afbestille rejsen på grund af smerterne.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102494

Tabsbegrænsningspligten betyder i den konkrete situation, at klageren som minimum skulle have kontaktet selskabet, inden hun betalte restbeløbet den 27/8 for derved at få afklaret, hvordan hun skulle forholde sig. En undladelse heraf må anses for at være groft uagtsomt. Nævnet bemærker, at klageren den 30/8 2024 kontaktede selskabet, og at der ikke ses at være nogen god grund til, at klageren ikke gjorde dette allerede den 27/8 2024, inden hun valgte at betale restbeløbet. Nævnet må lægge til grund, at selskabet ville havde oplyst, at klageren ikke skulle betale restbeløbet, hvis klageren havde bedt selskabet om en forhåndsvurdering.

Erstatningsopgørelsen

Spørgsmålet er herefter, hvilken afbestillingsdækning, selskabet skal yde til klageren.

Nævnet har i sag 100967 udtalt, at selskabets dækningspligt – i en situation hvor klageren ved grov uagtsomhed har betalt restbeløb til rejsebureauet – afhænger af rejsebureauets konkrete regler, som klageren er underlagt.

Det fremgår af bekræftelse, at krydstogtet koster 10.596 kr., at depositum skal betales 16/11 2023, mens restbeløbet (7.947 kr.) skal betales 27/8 2024.

Det fremgår af anden bekræftelse (der har samme ordrenummer og bestillingsdato som den første bekræftelse), at flybillet/hotel koster 39.734 kr., at depositum skal betales 26/1 2024, mens restbeløbet (17.388 kr.) skal betales 18/8 2024.

I henhold til rejsebureauets betingelser skal der ved afbestilling af krydstogtet betales ved "Mere end 42 dage før afrejse DKK 500 per person, 42-15 dage før afrejsen DKK 2.000 per person, Mindre end 15 dage før afrejsen 100% af rejsens samlede pris". Det fremgår videre, at rejsebureauet opkræver derudover et annulleringsgebyr på 15% af den samlede rejses pris. Flybillerter, hotel, drikkepakke og øvrige tillægsydelser kan ikke ændres eller refunderes.

Ankenævnet for Forsikring

16.

102494

Det fremgår af brev af 23/9 2024 fra rejsebureauet, at der er lavet følgende opgørelse som følge af afbestillingen: [Krydstogt] Annulleringsgebyr 1.000, Annulleringsgebyr 7.549, Fly Annulleringsgebyr 23.496, Hotel Annulleringsgebyr 16.238. Totalpris 48.283

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren – hvis afbestilling var sket ultimo august 2024 efter konsultation med selskabet – efter rejsebureauets afbestillingsregler skulle have betalt 1.000 kr. i gebyr til krydstogtselskabet, 15 % (7.549 kr.) af rejsens samlede pris i gebyr til rejsebureauet samt den fulde pris for fly og hotel. i alt 48.283 kr. Nævnet bemærker, at disse regler fremgår af begge bekræftelser, som rejsebureauet har fremsendt til klageren, og som angår henholdsvis flybillet/hotel og henholdsvis krydstogt. Udregningen fremgår også af rejsebureauets brev af 23/9 2024.

Nævnet finder herefter, at selskabets dækningspligt – trods den af klageren udviste grove uagtsomhed – kan opgøres til 48.283 kr. minus 24.995 kr. (depositum), som selskabet allerede har dækket kr. i forbindelse med afbestillingen af rejsen. Selskabet skal herefter betale yderligere 23.288 kr. til klageren. Nævnet bemærker, at selskabets dækning på 4.803,32 kr. angår tillægsydelser, som ikke er inkluderet i ovenstående opgørelse.

Det, som selskabet i øvrigt har anført – herunder at det ikke er rejsebureauets almindelige annulleringsbetingelser, som gælder (for krydstogtet) – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at selskabet ikke har godtgjort rigtigheden af dette synspunkt, og at rejsebureauets to bekræftelser har samme ordrenummer og bestillingsdato, men forskellige forfaldsdatoer for depositum og restbeløb.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

17.

102494

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal betale yderligere 23.288 kr. til klageren som følge af afbestillingen af klagerens rejse. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales



Jens Kruse Mikkelsen

formand