

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. oktober 2025 blev i sag nr. 103697:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har rejseforsikring. I klage af 29/5 2025 har klagerne bl.a. anført:

"Vedrørende kompensation for Influenza på rejse til [kontinent].

1. Indledning

I første omgang klagede vi til sagsbehandleren hos If. Vores klage blev afvist. Derefter klagede vi til Kundeombuddet i IF, som også har afvist vores klage.

Vi har vedlagt vores klage til Kundeombuddet hos If dateret 9. april 2025 samt de 9 bilag, som er vedlagt den pågældende klage. Vores argumenter for yderligere kompensation fremgår af klagen af 9. april 2025 jf. Bilag 10. Vi antager, at Ankenævnet for Forsikring vil tage hensyn til indholdet i disse bilag, når sagen bliver vurderet.

Vi har tillige vedlagt afgørelsen af 19. maj 2025 fra Kundeombuddet hos If jf. Bilag 11. I nærværende skrivelse har vi kommenterer afgørelsen fra Kundeombuddet hos If.

Klagen vedrører en rejse til [kontinent].

2. Sygdomsforløb

Vi blev begge ramt af influenza den 22. januar 2025 sidst på aftenen. If forsikring har allerede udbetalt kompensation fra den 26. januar 2025 og 4 dage frem. If forsikring har afslået af udbetale kompensation for perioden 23. januar – 25. januar 2025. Det er dette afslag, at denne klage vedrører.

Følgende fremgår af Kundeombuddets afgørelse af 19. maj 2025:

'Jeg er på ingen måde i tvivl om, at I har være syge, og samtidig kan jeg måske godt forstå jeres dilemma.

Jeg er imidlertid også nødt til at forholde mig til de vilkår, der gælder for forsikringen, og her er betingelserne for at få dækket flere dages feriekompensation desværre ikke opfyldt.

I Kundeombuddet er vores opgave at sikre, at If har behandlet en sag korrekt i henhold til forsikringens vilkår samt praksis på området, og det er jeg ud fra min gennemgang af sagen ikke i tvivl om, at de har gjort i din sag. Jeg kan derfor desværre ikke ændre Ifs afgørelse.'

Vores kommentarer til foranstående bemærkninger fra Kundeombuddet hos If:

Kundeombuddet er enige i, at vi har været syge i perioden 23. januar – 25. januar 2025. Begge parter er således enige om, at sygdomsperioden er fra den 23. januar 2025 og 7 dage frem, hvis der havde foreligget en lægeerklæring for hele den pågældende periode.

Vi er enige, om at udgangspunktet for dækning er en lægeerklæring. Begrundelsen for, at der ikke foreligger en lægeerklæring for perioden 23. januar – 25. januar 2025, fremgår af punkt 3 Skadesbegrænsning.

Det er korrekt, at det fremgår af policens pkt. 25.4, at der skal fremskaffes lægeerklæring. Men det

fremgår også af samme paragraf andet afsnit, at *'Hvis der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet, afgøres erstatningen af IF på baggrund af den dokumentation, der foreligger. På den baggrund vurderer IF's læge om sikrede er erstatningsberettiget, samt i hvilken periode sikrede er erstatningsberettiget.'*

Med andre ord fremgår det af forsikringsbestemmelserne, at det ikke er et ubetinget krav, at der skal foreligge en lægeerklæring. Følgende fremgår af kundeombuddets afgørelse: *'Jeg kan se, at If har erstattet 4 ødelagte feriedage. Og fordi If er opmærksom på, at I var syge, da I opsøgte lægen, er der beregnet fra dagen før I opsøgte lægen 1. gang. Det vil sige fra d. 26.1 og ikke d. 27.1, som forsikringen ud fra vilkårene normalt vil dække.'*

Med andre ord så har If allerede i denne sag udbetalt erstatning for 1 dag uden, at betingelsen om lægeerklæring var opfyldt, hvilket må være sket under hensyntagen til pkt. 25.4 andet afsnit i forsikringsbetingelserne. På trods heraf så fremgår følgende af afgørelsen fra Kundeombuddet: *'Jeg er imidlertid også nødt til at forholde mig til de vilkår, der gælder for forsikringen, og her er betingelserne for at få dækket flere dages feriekompensation desværre ikke opfyldt.*

I Kundeombuddet er vores opgave at sikre, at If har behandlet en sag korrekt i henhold til forsikringens vilkår samt praksis på området, og det er jeg ud fra min gennemgang af sagen ikke i tvivl om, at de har gjort i din sag. Jeg kan derfor desværre ikke ændre Ifs afgørelse.'

For den 26. januar 2025 er der ydet kompensation. Så kan der vel også ydes kompensation for perioden 23. januar – 25. januar 2025 uden, at vilkår og praksis på området ikke følges.

Men den væsentligste begrundelse for, at der skal ydes kompensation for perioden 23. januar – 25. januar 2025 fremgår af følgende afsnit nemlig afsnit 3 Skadesbegrænsning og afsnit 4 Kontakt til If.

3. Skadesbegrænsning

Følgende fremgår af Kundeombuddets afgørelse:

'Vedrørende skadebegrænsning, skriver du bl.a. at det er 'jeres pligt at skadebegrænse'. Og at du mener, at I har sparret forsikringen for mange penge ved ikke at søge læge. Du henviser også til, at en transport med special fly fra [kontinent] til [land1] vil koste en 'bondegård', og at I derfor ikke har sagt noget til skibets læge.

Ifs skadeekspert er ikke helt enig med dig, fordi If på ingen måde har haft mulighed for at vurdere, om I faktisk ville kunne have boardet det planlagte fly uagtet symptomerne, eller om lægen/piloten ville have nægtet jer boarding. Og at man godt kunne forestille sig, at I kunne rejse med mundbind på under flyvningen for at begrænse smitte ombord på flyet, hvilket ville være den primære årsag til, at I evt. ikke ville kunne flyve som planlagt.'

Hun henviser desuden til, at det, at skadebegrænse også kan være det at opsøge en læge, når man er syg og dermed få lægebehandling, der gør, at man får det bedre hurtigere og deraf en kortere sygeperiode.

Men her vælger I ikke at gøre det, som forsikringen foreskriver; at opsøge læge ved akut sygdom.

I Forsikringsaftaleloven (FAL) §52 angående det at skadebegrænse fremgår det netop:

'(...) Har selskabet i så henseende givet bestemte forskrifter, skal den sikrede så vidt muligt følge disse.'

Det vil sige, at i tilfælde af akut sygdom er det en betingelse (en forskrift), at man opsøger læge på destinationen, og får dokumentation for sygdommen samt for sygeperioden, som det direkte er oplyst i vilkårenes punkt 25.4.

I jeres situation, bliver I syge på skibet, og der fravælger I selv at gå til læge, selv om I havde mulighed for det på skibet.'

Vores kommentarer til foranstående bemærkninger fra Kundeombuddet hos If:

Det er ikke korrekt, at If ikke har haft mulighed for at vurdere/rådgive os om, hvorledes vi skulle agere i den givne situation. Dette fremgår af afsnit 4 Kontakt til If.

Vi er helt enig med Kundeombuddet i, at det ikke var sikkert, at vi ville blive nægtet adgang til flyet

fra [kontinent] til [land1], selv om vi var syge. Det har vi heller aldrig påstået tværtimod. Vi har udelukkende sagt, at vi ikke kunne udelukke, at vi ville blive nægtet adgang til flyet. Men Kundeombuddet skriver jo også, at de ikke er 'helt' enige med os. Det vi påstår er altså, at der var en risiko for, at vi ville blive nægtet adgang til flyet. Hvis vi var blevet nægtet adgang til flyet, og vi skulle afhentes af et særfly, er det uomtvistelig, at det ville have medført en endog meget stor udgift for If. Vores valg om ikke at kontakte lægen om bord på skibet har ikke medført nogen som

helst udgift for If i denne sag. Konklusionen er, at vi har gjort alt for at skadesbegrænse i denne sag.

Det kan ikke afvises, at hvis man opsøger en læge, så kan man få en kortere sygeperiode. I dette tilfælde er der tale om ganske almindelig influenza. Vi er ikke bekendt med, at f.eks. myndighederne i Danmark anbefaler at kontakte en læge ved en ganske almindelig influenza, hvor der ikke foreligger yderligere komplikationer. I det konkrete tilfælde har vi accepteret, hvilken dato kompensationen skal ophøre, og vi har anmodet om kompensation for samlet 7 dage, hvoraf If allerede har udbetalt kompensation for de sidste 4 dage. En henvendelse til en læge ville ikke have medført, at influenzaen ville være overstået i perioden 23. januar – 25. januar 2025.

Vi har svært ved at forestille os, at vi ville rejse til et sted på jorden, hvor vi kunne komme i en situation, hvor det vil være mere besværligt og dyrt at blive nægtet adgang til et fly end på [kontinent]. I alle andre tænkelige situationer ville vi have sørget for en lægeerklæring. Det valgte vi så ikke i dette tilfælde for at skadesbegrænse. Som det fremgår af afsnit 4 Kontakt til If, så meddelte vi det til If, hvor If så først den 26. januar 2025 anbefalede os at søge læge, hvilket vi staks gjorde.

4. Kontakt til If

I afgørelsen fra Kundeombuddet fremgår:

'If på ingen måde har haft mulighed for at vurdere, om I faktisk ville kunne have boardet det planlagte fly uagtet symptomerne, eller om lægen/piloten ville have nægtet jer boarding'. Denne påstand er direkte forkert. Som det fremgår af vores klage af 9. april 2025 under afsnittet Kontaktadresse hos If meddelte vi IF, at vi havde valgt ikke at kontakte lægen, og vi nævnte, at vi skulle drøfte sagen, når vi var retur i Danmark den 10. februar 2025. Det må være helt åbenbart, at vores henvendelse til If kun havde et formål nemlig at få accept på, at If var enige med os i, at det valg vi havde truffet om ikke at kontakte en læge, var at få accept fra If på den valgte fremgangsmåde med hensyn til beregning af feriekompensation. Hvorfor skulle vi ellers kontakte If? Vi havde netop ikke brug for en læge, når vi blot var ramt af en influenza, og da slet ikke efter den 10. februar 2025.

Vi henvendte os til den rigtige kontakt hos If nemlig ifrejse@if.dk. Denne mailadresse fremgår af Certificate of Travel Insurance udstedt af If jf. Bilag 5. Som det fremgår af vores klage af 9. april 2025 under afsnittet Kontaktadresse hos If jf. Bilag 1, så er det stadig uklart for os, hvem If mener, at vi skulle have kontaktet for at få rådgivning vedrørende skadesbegrænsning contra lægeerklæring, men det er formodentligt rejseforsikring@if.dk altså ikke mailadressen på Certificate of Travel Insurance. Af svaret fra If af 1. april 2025 er det nok heller ikke ifrejsehjaelpDk. Her forsøger If uden held at redegøre for, om vi kunne forvente hjælp fra ifrejsehjaelpDk, når det gælder rådgivning. If skriver, at ifrejsehjaelpDk 'sandsynligvis, ikke at de ikke kan fortolke, ikke der de skal lægge ressourcerne, ikke vurdere osv.' Det er da ikke et svar, der kan bruges til noget som helst, når det gælder skadesbegrænsning contra lægeerklæring. Vores konklusion er, at når vi kontakter mailadressen på Certificate of Travel Insurance, så har vi kontaktet det rette sted hos IF. Det kan ikke være forsikringstagers pligt at have indsigt i arbejdsfordelingen hos If.

Som det fremgår af den allerførste henvendelse til IF, så meddeler vi If, at vi var syge, og vi har valgt ikke at søge læge for at skadesbegrænse. Herefter bliver vi kontaktet en del gange af If, hvor vi hver gang besvarer deres spørgsmål jf. Bilag 1.

Første gang If anbefaler, at vi skal opsøge en læge, fremgår af følgende:

'Den 26. jan. 2025 kl. 09.47 skrev IfrejsehjaelpDK <Ifrejse@vikingassistance.com>:

Hej igen,

Jeg vil anbefale jer, at opsøge en læge hurtigst muligt da i ikke har fået det bedre. Vores medicinske afdeling kan hjælpe med at referere til hospital/klinik men det kræver vi ved hvor i er. Vi skal bruge jeres samtykke for at tilkoble den medicinske afdeling.

Selv i denne mail er der kun tale om en anbefaling. Det fremgår stadig ikke, at det er et krav for at få udbetalt en kompensation.

Efter at vi modtog denne mail søgte vi straks læge jf. vedlagte lægeerklæringer Bilag 3 og 4. På daværende tidspunkt var vi kommet retur til [land1], og derfor var vi ude over problemstillingen med at skadesbegrænse.

5. Konklusion

Sygdom:

Vi var begge ramt af influenza. If har udbetalt kompensation for de 4 sidste dage heraf 1 dag uden lægeerklæring men ikke for de første 3 dage. If har erkendt, at vi var syge de 3 dage.

Skadesbegrænsning:

Vi har fra første henvendelse til If meddelt, at vi valgte ikke at søge læge for at opfylde vores pligt til at skadesbegrænse. If burde have meddelt, at det ville medføre, at vi i givet fald ikke var berettiget til kompensation.

Kontakt til If:

Vi kontaktede e-mailadressen, der fremgik af Certificate of Travel Insurance udstedt af If. If har stadig ikke tilkendegivet, om den mailadresse var den rigtige at kontakte for rådgivning i den givne situation. If henviser den 1. april 2025 til en anden mailadresse Under alle omstændigheder kan det ikke komme os til skade, at vi kontakter If på mailadressen, der fremgår af Certificate of Travel Insurance udstedt af If. Først den 26. januar 2025 modtager vi en mail fra If, der anbefaler at vi opsøger læge, hvilket vi gør samme dag.

Endelig konklusion:

Vi var syge, vi skadesbegrænsede og vi informerede If. Samme dag som If anbefalede lægebesøg fulgte vi If's anbefaling.

Hvis ikke bestemmelsen i forsikringsbetingelserne pkt. 25.4 andet afsnit vedrørende tilstrækkelig dokumentation kan anvendes i dette tilfælde, så er det vores opfattelse det samme som at sige, at bestemmelsen aldrig kan anvendes. Selv If har anvendt denne bestemmelse for så vidt 1 dag, så derfor kan den også anvendes for 3 dage yderligere."

Selskabet har den 25/6 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Påstand:

Klagen kan ikke tages til følge

Supplerende sagsfremstilling og sagsanbringender:

Rejseforsikringen er tegnet under Vilkår [kreditkort], via [bank].

Skaden behandles under skadenummer: ...

Sagen drejer sig om, at klageren ... ikke er enig i erstatning om feriekompensation, i forbindelse med sygdom på rejse.

Sagsfremstilling:

Den 24.1.25- Modtager If Rejsehjælp (Alarmcentral) orienteringsmail fra kunden

Den 10.2.25- Modtager If brev fra kunden med 2 lægebilag og forklaring om hændelsesforløbet.

Den 5.3.25- Modtages yderligere dokumentation for rejsen.

Den 25.3.25- Sendes erstatning og mail med opgørelse og uddybende forklaring af erstatning.

Den 28.3.25 - 3.4.25- Mailkorrespondance mellem kunden og If

Den 28.4.25 Klage modtages i Kundeombuddet

Den 8.5- Rejseskade svarer kundeombuddet

Den 21.5.25 Kundeombuddets svar til kunden

Vi modtager en anmeldelse i form af skriv fra kunden den 10.2.25, samt læge bilag (Se bilag 2, 3 og 4). Desuden har kunden kontaktet If Rejsehjælp [IFR] under rejsen den 24.1.25 via mail og informeret at de var syge. Til If anmelder kunden, at han og hans hustru har været syge med influenza på rejsen. De oplyser, at de er på cruise fra den 20.1.25 – 25.1.25 og skal derefter videre til [land1] i 3 dage og derefter videre til [by i land2]. Samlet rejseperiode er 25 dage, fra den 16.1.25 - 9.2.25 De oplyser, at de blev syge om aftenen den 22.1.25, men vælger ikke at opsøge læge på cruiset, da de skal flyve videre til [land1] den 25.1.25, og er bange for at blive isoleret på skibet, så de ikke kan komme til [land1]. Derfor opsøger de først læge da de ankommer til [land1] den 26.01.25, og dette kun efter anbefaling fra IFR, da de til dem oplyser, at de stadig er syge.

Vores vurdering af sagen:

I henhold til kundens vilkår [kreditkort] punkt 25.1 og 25.5 (Se bilag 1) dækker forsikringen Feriekompensation fra dagen efter første lægebesøg og for de dage hvor man er lægeordineret indendørs sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen.

25.1 FORSIKRINGEN DÆKKER

Forsikringen yder erstatning jf. nedenstående forsikringssummer for private ferierejser:

KORTTYPE: Erstatningen er i DKK	
Sum pr. rejse	150.000
Maks. pr. person	75.000

Forsikringen dækker som følge af, at sikrede enten bliver:

- Hospitalsindlagt eller får lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen (se pkt. 47.14) på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, som er omfattet af dækning 8 Sygdom og lægeudgifter eller

Punkt 25.5

Perioden regnes fra kl. 00:00 efter 1. dokumenterede lægebesøg, eller fra kl. 00:00 efter sikredes hjemtransport eller hjemkald påbegyndes og frem til kl. 00:00 på den planlagte hjemrejsedag.

Det vil sige at ud fra vilkårene, skal der beregnes Feriekompensation fra den 27.1.25, som er dagen efter de er tilset af lægen.

Vi har modtaget 2 lægebilag, ingen af disse lægebilag indeholder en anbefaling om sengeleje/indendørs ophold, andet end at der anbefales hvile til den 27.1.25 inklusiv.

Da vi ikke har lægedokumentation der støtter op om sygdommens start eller dens varighed (se bilag 3 og 4) udregner vi en erstatning ud fra den dokumentation der foreligger, dette er i henhold til kundens vilkår [kreditkort] punkt 25.4 (Se bilag 1):

25.4 SIKREDE SKAL FREMSENDE FØLGENDE

Det er en betingelse for dækning, at sikrede fremskaffer lægeerklæring fra den behandlende læge i udlandet. Lægeerklæringen skal indeholde diagnose og angive sygeperioden eller perioden for indendørsophold eller bekræfte, at sikrede ikke kan udøve sin forudbestilte eller planlagte fysiske aktivitet og i hvor mange dage sikrede er forhindret i dette på grund af sin sygdom/tilskadekomst.

Hvis der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet, afgøres erstatningen af If på baggrund af den dokumentation der foreligger. På den baggrund vurderer Ifs læge om sikrede er erstatningsberettiget, samt i hvilken periode sikrede er erstatningsberettiget.

I denne sag kan vi godt se, at kunden har været syg da de opsøger læge i [land1], derfor vælger vi, ekstraordinært, at give dem for 4 dage, som oplyses i erstatningsopgørelse til kunden. (se Bilag 9)

Kunden er ikke enig i vores afgørelse, da de ønsker feriekompensation for de dage de var syge på cruiset fra den 23.1-25.1.25. og I klage til Kundeombuddet [KO] (Se bilag 6) oplyser kunden desuden, at de har haft kontakt med If, i forbindelse med skriv der er sendt til IFR den 24.1.25 (se Bilag 2) hvor kunden skriver:

'From: [klageren] Sent: Friday, January 24, 2025 10:36 PM To: ifrejse@if.dk Subject: ... Hej Sidst på dagen den 22/1 fik såvel [ægtefælle] som jeg influenza. Vi er på [kontinent]. Vi har valgt ikke at orientere skibets doktor. Hvis vi gør det, ved vi faktisk ikke, hvad det kan medføre. Betyder det, at vi bliver isoleret og i værste fald ikke kan komme med flyet fra [kontinent] til [land1] i morgen? Og hvis ikke kommer med flyet, hvordan skal vi så komme til [land1]. Hvis vi skal afhentes på [kontinent], vil det koste en bondegård. Vi bliver afhentet lørdag kl. 14 med fly, og ankommer til [land1] kl. 16. Vi holder pinen ud og gør som ingenting. Vi har valgt at sende denne orientering til If. Lad os drøfte, når vi er retur i Danmark den 10/2 ...

Kunden mener, at ved at kontakte IFR, har de oplyst os om sygdom. Dette er også helt korrekt, men som vi oplyser kunden om, anbefaler IFR, at kunden bør tilses af læge, da de ikke har det bedre. (Bilag 2)

Kunden mener desuden at have skadesbegrænset ved ikke at blive tilset af læge på cruiset, da dette kunne have medvirket til, at de måske ikke kunne have rejst videre som planlagt eller måske skulle være transporteret fra [kontinent], og dette ville have været dyrt for If.

Vi mener ikke at kunden har skadebegrænset ved ikke at blive tilset af lægen på cruiset, da vi ikke kan vide om kunden kunne have boardet flyet som planlagt uagtet kundens symptomer.

Vi mener derimod at en evt. skadesbegrænsning i dette tilfælde, kunne have været, at de var blevet tilset af læge ved første symptomer og derved havde fået lægebehandling og måske var blevet raske noget før.

If får medhold i KO (se bilag 10) her ligger de også vægt på, at If har ydet erstatning efter vilkårene.

Kunden er ikke enig i KOs afgørelse og sender nyt skriv afsted. Dette får rejseskade sendt svar på til KO, men KO når ikke at svare kunden, før kunden er gået videre med en klage til Ankenævnet (se bilag 7 og 8)

Konklusion:

Vi fastholder, at vi ikke har mulighed for at yde feriekompensation for de dage der ligger forud for første lægebesøg den 26.1.25. Kunden har haft mulighed for at blive tilset af læge på cruiset, men vælger ikke at gå til lægen. For at opnå feriekompensation er det en betingelse, at der er lægeordineret sengeleje eller indendørs ophold. Det er der ingen dokumentation for, at det er tilfældet mens de opholder sig på cruiset. Kunden har heller ikke selv angivet, at de var sengeliggende og derfor ikke fik det fulde udbytte ud af cruiset til [kontinent].

Skulle vi kun følge punkt 25.5 er kunden berettiget til 1 dag i erstatning for Feriekompensation, som udregnes fra dagen efter første lægebesøg. Det fremgår ligeledes af punkt 25.1, at forsikringen dækker feriekompensation for de dage, hvor der er lægeordineret sengeleje/indendørs ophold, og iht. punkt 25.5. regnes perioden fra kl. 00:00 efter 1. lægebesøg. som er den 27.1.25 i henhold til lægebilag (Se bilag 4):

Skriv fra kunden, korrespondance med IFR, samt lægebilag fra læge i [land1] indikerer ikke diagnose, varighed af sygdom eller anbefalet behandling, ud over den 26.1.25, hvor der ordineres hvile t.o.m. den 27.1.25.

Derfor beregner vi en erstatning ud fra den dokumentation vi har modtaget i henhold til vilkår [kreditkort] punkt 25.4 (Se bilag 1):

25.4 SIKREDE SKAL FREMSENDE FØLGENDE

Det er en betingelse for dækning, at sikrede fremskaffer lægeerklæring fra den behandlende læge i udlandet. Lægeerklæringen skal indeholde diagnose og angive sygeperioden eller perioden for indendørsophold eller bekræfte, at sikrede ikke kan udøve sin forudbestilte eller planlagte fysiske aktivitet og i hvor mange dage sikrede er forhindret i dette på grund af sin sygdom/tilskadekomst.

Hvis der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet, afgøres erstatningen af If på baggrund af den dokumentation der foreligger. På den baggrund vurderer Ifs læge om sikrede er erstatningsberettiget, samt i hvilken periode sikrede er erstatningsberettiget.

Vi fastholder, at vi har dækket feriekompensation i henhold til vilkår punkt 25. I henhold til punkt 25.4. har vi ud fra den foreliggende dokumentation besluttet at yde feriekompensation for en periode på 4 dage, da vi tror på, at kunden har været syg også før de søger læge den. 26.01."

Klagerne har i brev af 7/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Indledning

Vi har valgt at kommentere Svarskriftet af 25. juni 2025 i samme rækkefølge som vores klage af 29. maj 2025 til Ankenævnet nemlig Sygdomsforløb, Skadesbegrænsning og Kontakt til If. Først vil dog

kommentere en del punkter i Svarskriftet fra If, da Svarskriftet på en række punkter efter vores opfattelse ikke indeholder en objektiv beskrivelse af forholdene i denne sag.

2. Forsikringsselskabets Svarskrift

2.1 Det første punkt under Sagsfremstillingen er en meget forkortet version af sagens forløb. Af svarskriftet fremgår, at der kun har været kontakt den 24.1.25 frem til den 10.2.25. Af vores Bilag 1 fremgår, at der har været ca. 14 kontakter i perioden 24. januar – 26. januar 2025.

2.2 Vi gør opmærksom på, at der var tegnet en tillægsforsikring hos IF jf. vores Bilag 7. Forsikringen blev udelukkende tegnet, fordi opholdet på [kontinent] kostede 269.082 kr. jf. vores Bilag 8. Alene prisen på den del af turen oversteg den normale dækning på vores [kreditkort] forsikring på 150.000 kr., hvorfor det var nødvendigt at tegne ekstraforsikringen.

2.3 Af Svarskriftets side 3 3. og 4. afsnit fremgår følgende: *'Vi har modtaget 2 lægebilag, ingen af disse lægebilag indeholder en anbefaling om sengeleje/indendørs ophold, andet end at der anbefales hvile til den 27.1.25 inklusiv. Da vi ikke har lægedokumentation der støtter op om sygdommens start eller dens varighed (se bilag 3 og 4) udregner vi erstatning osv.'* Som det fremgår af afsnit 5 Kontakt til If måtte vi opgive at få deres medicinske afdeling til at yde assistance. Da vi så fulgte anbefalingen om selv at kontakte en læge anede vi ikke, hvad lægeerklæringen skulle indeholde, og selv om vi dengang anmodede IF om en tilkendegivelse af, om lægeerklæringen var ok, så fik vi først svar på denne anmodning den 26. juni 2025 i Svarskriftet nemlig, at lægeerklæringerne var mangelfulde jf. vores kommentarer under afsnit 5 Kontakt til If.

For øvrigt har betydningen af lægeerklæringerne i denne sag kun et formål. Ja vi havde influenza. Vores klage drejer sig om feriekompensation for perioden 23. januar – 25. januar 2025 og ikke om perioden efter den 26. januar 2025.

2.4 Nederst på side 3 i svarskriftet fremgår, at If rejsehjælp anbefaler, at vi bør tilses af en læge. Det fremgår derimod ikke, at vi straks fulgte anbefalingen.

2.5 Af Svarskriftets side 4 4. afsnit fremgår det, at vi sender et nyt skriv til If. Kundeombuddet betragter vores skriv som en klage. Det beklager vi. Det var udelukkende tale om en orientering, da vi allerede på dette tidspunkt havde forstået, at If under ingen omstændigheder ville acceptere vores klage.

2.6 Under Konklusionen i svarskriftet spørges om sengeleje eller indendørs ophold, og vi derfor ikke fik det fulde udbytte af cruiset til [kontinent]. Vi kan bekræfte, at vi tilbragte så meget tid som muligt i sengen. Se f.eks. denne meddelelse til If den 26. januar 2025 vedrørende den 25. januar 2025 *'Det er desværre langt fra blevet bedre med helbredet. I går sov jeg 14-15 timer og alligevel har jeg nogen sinde i mit liv været så træt.'* For god ordens skyld kan jeg oplyse, at det var i min seng jeg sov. Men vi bestræbte os også på at minimere omkostningerne for If, så der ikke ville

opstå omkostninger i form af Indhentning af rejserute. Det bedste eksempel er, at hvis vi ikke var stået op af sengen den 25. januar 2025 for at flyve fra [kontinent] til [land1], så ville det medføre, at vi skulle afhentes med særfly.

2.7 Af svarskriftet under afsnittet Konklusion fremgår *'Skriv fra kunden, korrespondance med IFR, samt lægebilag fra læge i [land1] indikerer ikke diagnose, varighed af sygdom eller anbefalet behandling udover den 26.01.25, hvor der ordineres hvile t.o.m den 27.1.25'*. Denne formulering har vi kommenteret under afsnit 5 Kontakt til If.

2.8 For øvrigt er det vores opfattelse, at det besværliggør arbejdet for alle parter inklusive Ankenævnet, at Svarskriftet anvender bilagsnumre fra Bilag 1 til 10 altså samme bilagsnumre, som vi har anvendt i klage til Ankenævnet. Det medfører, at det besværliggør at finde ud af, om det er klagers bilag eller selskabets bilag, der henvises til.

Når det gælder punkterne 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6 og 2.7 er det vores opfattelse, at Svarskriftet ikke er en fuld objektiv beskrivelse af forløbet. Alt hvad der tæller til vores fordel, er bevidst eller ubevidst udeladt, hvilket medfører, at Ankenævnet ikke har et objektivt grundlag at træffe deres beslutning på. Desværre betyder Svarskriftets indhold også, at vi ser os nødsaget til endnu engang at fremkomme med kommentarer, som vi allerede har fremsendt i sagen. Hvis vi ikke gør det, risikerer vi, at Ankenævnet tager udgangspunkt i de ikke fyldestgørende beskrivelser i Svarskriftet.

3. Sygdomsforløb

Forsikringsselskabet svarskrift afslutter med 'vi tror på, at kunden har været syg også før de søger læge den 26.01'. Med andre ord, så er parterne enige om, at vi har været syge fra den 22. januar 2025.

Vi er også enige om, at hovedreglen er, at Feriekompensation kræver lægeerklæring.

I vores klage af 29. maj 2025 nederst side 1 og øverst side 2 har vi henvist til policens pkt. 25.4 2. afsnit, hvor følgende fremgår *'Hvis der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet, afgøres erstatningen af IF på baggrund af den dokumentation, der foreligger. På den baggrund vurderer IF's læge om sikrede er erstatningsberettiget, samt i hvilken periode sikrede er erstatningsberettiget.'* If har allerede ydet erstatning for 1 dag efter undtagelsesbestemmelsen i § 25.4 2. afsnit. Svarskriftet indeholder ingen forklaringer på, hvorfor denne undtagelsesbestemmelse kan anvendes for 1 dag, men ikke for de 3 dage, som vores klage vedrører.

Når parterne er enige om, at vi har været syge fra den 22. januar 2025, så mangler vi simpelthen en begrundelse for, hvorfor vi ikke er omfattet af policens § 25.4 2. afsnit. Hvis ikke denne undtagelsesbestemmelse til hovedreglen kan anvendes i nærværende tilfælde, så må konklusionen være, at den aldrig kan anvendes.

4. Skadesbegrænsning

Hvis vi havde henvendt os til lægen ombord på skibet, ville der være en risiko for, at vi blev nægtet adgang til flyet. Skulle vi være afhentet med særfly ville omkostningen for If antagelig overstige 500.000 kr. Dette fremgik allerede af den første mail, som vi sendte til IF, hvor vi skrev, at det ville koste en bondegård at blive afhentet med særfly. Som det fremgår af vores Bilag 1 henviser vi gang på gang til, at grunden til vi ikke opsøger læge ombord på skibet er, fordi vi ønsker at skadesbegrænse.

Omkostningen for If som følge af, at vi ikke henvendte os til lægen er 0 kr. If påstår ganske vist, at *'vi måske var blevet raske noget før'*. Vi har prøvet at google, om sundhedsmyndighederne i Danmark anbefaler kontakt til læge ved en normal influenza. Her har vi fået bekræftet, at det ikke anbefales at kontakte en læge ved et normalt forløb af en influenza. Under alle omstændigheder ville vi ikke være blevet raske i den periode vores klage vedrører nemlig perioden 23. januar-25. januar 2025.

På intet tidspunkt gav If udtryk for, at vi skulle se bort fra at skadesbegrænse.

Vi fastholder derfor, at vores handlinger i allerhøjeste grad har taget hensyn til skadesbegrænsning, og vi har opført os som ansvarlige forsikringstagere.

5. Kontakt til If

Vi kontaktede den mailadresse, der var påført Certificate of Travel Insurance. Først den 26. januar 2025 anbefalede If, at vi skulle opsøge en læge. Vi fulgte straks anbefalingen og søgte læge den samme dag.

Af svarskriftet under afsnittet Konklusion fremgår *'Skriv fra kunden, korrespondance med IFR, samt lægebilag fra læge i [land1] indikerer ikke diagnose, varighed af sygdom eller anbefalet behandling udover den 26.01.25, hvor der ordineres hvile t.o.m den 27.1.25'*.

Lad os tage udgangspunkt i følgende mail

Den 26. jan. 2025 kl. 09.47 skrev IfrejsehjaelpDK <lfrejse@vikingassistance.com>:

Hej igen,

Jeg vil anbefale jer, at opsøge en læge hurtigst muligt da i ikke har fået det bedre. Vores medicinske afdeling kan hjælpe med at referere til hospital/klinik men det kræver vi ved hvor i er. Vi skal bruge jeres samtykke for at tilkoble den medicinske afdeling.

Alternativ kan I selv opsøge læge.

Som det fremgår af vores Bilag 1 forsøgte vi flere gange af få assistance fra If's medicinske afdeling. Det endte i det rene cirkus, hvor den ene hånd hos IF ikke anede, hvad den anden gjorde. Vi henviser til sidste afsnit af vores Bilag 1, hvor følgende fremgår:

'Subject: Re: Samtykke - Sagsnr. ... // IF Insurance DK ...

Jeg sendte samtykkeerklæring retur i formiddags

Vi har selv sørget for lægeerklæring.

Jeg orker snart ikke at have mere med if at gøre i denne sag. Lige meget hvad vi har skrevet til jer de sidste 4 dage er alt blevet misforstået

Læs nedenstående

This case has turned into a joke. I have informed if to day 2 times and yesterday once were we are to day, and now you ask once more. No point in telling for a 4th time.

And once again we do not need any medical tretment for our flu. But after 4 days of comunication

with If, we were told that we need a certificate from a doctor if we want to claim a compensation when we are back home.

After spending 6 hours at a hospital we got the enclosed certificate.

Please confirm that it is ok

When we come home we will send an official complaint regarding all the mistakes if has made in this case.'

Vi opgav derfor at få hjælp fra den medicinske afdeling. Derfor valgte vi alternativet nemlig selv at søge læge.

Som det fremgår af foranstående, bad vi specifikt, om at få oplyst om de fremsendte attester fra lægerne var udformet, så de opfyldte kravet for tilstrækkelig information for at modtage ferie-kompensation. Det spørgsmål er først blevet besvaret i Svarskriftet fra If den 26. juni 2025. Det fremgår af svarskriftet, at lægeerklæringen var mangelfuld. Det har altså taget If 5 måneder at tage stilling til spørgsmålet, om lægeerklæringen var ok.

Lad os tage punkterne Svarskriftet:

Ikke diagnose: Af vores Bilag 4 fremgår det, at vi havde influenza. Er det ikke en diagnose.

Varighed af sygdom: Vores klage drejer sig om kompensation for perioden 23. januar – 25. januar 2025. Derfor er spørgsmålet om varighed efter den 27. januar 2025 irrelevant for vores klage. Anbefalet behandling: Bestod i den medicin, hvor fakturaen fra apoteket er fremsendt til IF, og som If allerede har betalt.

Af Bilag 5 af 8. maj 2025 i Svarskriftet fra If fremgår følgende: *'If rejsehjælp informerer kunden om at de bør søge læge, hvis de vil ansøge om feriekompensation, da de skal have dokumentation for sygdommen.'*

Den information fra If rejsehjælp kan vi ikke genkende. Det nærmeste vi kan komme til den formulering, er fra mailen den 26. jan. 2025 kl. 09.47 hvor IfrejsehjaelpDK <Ifrejse@vikingassistance.com> skrev:

'Alternativ kan I selv opsøge læge, betale for regning og efterfølgende indsende al relevant dokumentation, lægejournal samt regning for lægebesøg. Når I er hjemvendt vil en sagsbehandler kigge på det hele og tage stilling til dækning.'

Vi vil derfor anmode If om at fremsende dokumentation for påstanden af 8. maj 2025. Af mailen af

26. januar 2025 fremgår det ikke, at det er en ubetinget forudsætning for at modtage Feriekompensation, at der foreligger en lægeerklæring. Tværtimod vil en sagsbehandler tage stilling, når vi er hjemvendt. Som det i øvrigt fremgår af vores Klage af 29. maj 2025, så tog vi øjeblikkeligt anbefalingen til efterretning og kontaktede en læge. Hvis If på et tidligere tidspunkt havde fremsendt denne anbefaling, ville vi have kontaktet lægen ombord på skibet.

Vores konklusion på kontakten til If er, at vi ikke er blevet rådgivet på en professionel måde i denne

sag, hvilket ikke skal komme os til skade. Vi orienterede og søgte rådgivning hos If, da vi bliver syge. Vi redegør for vores sygdomsforløb og om tiltag for at skadesbegrænse. Først i forbindelse

med vores klager forsøger If at rådgive os, hvad vi skulle have gjort i bagklogskabens klare lys. Selv på nuværende tidspunkt ved vi ikke, hvad vi skulle have gjort anderledes i sagen bortset fra, at vi aldrig mere skal forsøge at skadesbegrænse, når det gælder If. For når If i denne sag ikke acceptere vores tiltag for at skadesbegrænse, så vil der aldrig kunne opstå en situation, hvor vi skal skadesbegrænse."

Selskabet har i brev af 14/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ref. kundens punkt 2. Forsikringsselskabets Svarskrift

Vi anerkender, at der naturligvis har været noget korrespondance mellem kunden og IFR under rejsen efter kunden sender sin orienteringsmail til IFR. - Se Bilag A

Kunden sender 1. mail d. 24.01. om aftenen lokal tid og den modtages hos IFT d. 25.01. om morgenen; registreres i systemet 25.01. kl. 08:42. At den først modtages hos IFR d. 25.01. skyldes helt enkelt tidsforskellen på 9 (10) timer til [kontinent].

IFR svarer kunden d. 25.01. efter de har modtaget hans mail, og beder om yderligere oplysninger om både rejsen og deres tilstand. Disse mails svarer kunden på. Se korrespondance fra IFR sagen. - Se Bilag A

Sagen overdrages til medicinsk afdeling hos Falck Global Assistance [FGA] d. 26.01. for videre håndtering.

Ref. Kundes punkt 2.2

Kunden har selv valgt at købe en tillægsforsikring således, at han samlet set har en højere forsikringssum for Erstatningsrejse (punkt 24). Kunden er dog forsat dækket under de vilkår, der gælder for [kreditkort] forsikringen, også hvad angår dækning for Erstatningsrejse og feriekompensation.

Ref. Kundens punkt 2.3

Vi vil her præcisere, at der ikke foreligger lægelig dokumentation for perioden før d. 26.01. Dette fordi kunden selv valgte ikke at opsøge læge på skibet, da sygdommen brød ud d. 22.01. Vi medgiver, at kunden ikke kan vide, hvad den lokale læge vil skrive på en journal eller hvad en lægeerklæring skal indeholde.

Omvendt kan den læge der tilser dem i [land1] d. 26.01. ikke ordinere sengeleje for en periode, hvor han ikke har tilset eller behandlet patienten. Ligesom man heller ikke kan diktere en læge at skrive andet end det, han/hun finder ved konsultationen.

Vi kan godt se, at kunden har spurgt medicinsk afdeling (FGA) om lægeattesten var god nok. Og det fik han ikke svar på. - Se Bilag B

Ved endnu en gennemgang af sagen finder vi heller ikke, at det gør nogen forskel eller ændrer ved sagens udfald, hvis lægeattesten havde indeholdt flere oplysninger.

Ifølge vilkår punkt 25 regnes perioden for feriekompensation fra kl. 00:00 efter 1. lægebesøg. Skadebehandleren har anerkendt, at de var syge fordi vi har modtaget noget lægelig dokumentation, og har derfor ydet en kompensation for 4 ødelagte feriedage.

Ref. Kunden punkt 2.4.

Korrekt – kunden søgte læge efter at IFR har informeret ham om, at der kræves en lægejournal for at opnå erstatning. Dette d. 26.01. – Se Bilag A

Ref. Kundens punkt 2.5 - Ingen kommentarer.

Ref. Kunden punkt 2.6

Faktum er at kunden bevidst vælger ikke at søge læge da han bliver syg – dette fremgår af hans orienteringsmail d. 25.01. Han orienterer IFR om sygeforløbet i mail d. 26.01.

I sit svar til IFR d. 26.01. skriver han rigtig nok, at han dagen inden, har sovet mange timer, samt at de begge stadig er syge med influenza. Netop fordi kunden angiver forsat at være syg, råder IFR dem til at søge læge. – Se Bilag A

Vi har tidligere kommenteret på, at ingen kan vide, hvad der ville være sket, hvis de havde søgt læge på skibet, da de blev syge, eller hvor store omkostningerne ville have været. Kunden har oplyst at de begge blev syge d. 22.01. om aftenen. Men de vælger ikke at søge læge på skibet, hvorfor der ikke kan være tale om lægeordineret sengeleje eller indendørs ophold før kunden tilses af læge i [land1] d. 26.01. iht. punkt 25.

Ref. Kundens punkt 2.7 - Se Vores kommentar under punkt 5.

Ref. Kunden punkt 2.8 - ingen kommentarer.

Ref. Kundens punkt 3. Sygdomsforløb

Vi har anerkendt at kunden har været syg, fordi der foreligger en lægejournal fra [land1] fra d. 26.01.

Kunden ønsker kompensation for perioden på skibet, men der foreligger ikke lægelig dokumentation for, hvornår sygdommen er opstået, eller om der er tale om sygdom der kræver sengeleje/indendørs ophold. Vi har vurderet sagen ud fra det foreliggende, og har ydet feriekompensation for 4 dage. Vi har fulgt vilkårenes punkt 25 vedrørende feriekompensation, og har i vores vurdering taget højde for, at kunden allerede var syg, da han opsøger læge i [land1].

Skulle vi have fuldt vilkår punkt 25.5. kunne feriekompensation højst udgøre 1 dag regnet fra kl. 00:00 efter 1. lægebesøg d. 26.01. dvs. for den 27.01., hvor kunden er ordineret hvile/ophold på hotelværelset.

Ref. Kundens punkt 4. Skadesbegrænsning

Vi har tidligere kommenteret på, at ingen kan vide, hvad der ville være sket, havde de søgt læge på skibet, eller hvad det eventuelt ville have kostet forsikringen, hvis de ikke kom med flyet som planlagt d. 25.01.

Som tidligere skrevet i klagesvar 1., så mener vi ikke at kunden nødvendigvis har skadesbegrænset ved ikke at blive tilset af læge på skibet.

Ref. Kundens punkt 5 Kontakt

Vi vedlægger dokumentation for hvad IFR har oplyst til kunden. Her fremgår det af mail d. 26.01. kl. 14:28 DK tid - Bilag A:
'... (...) Der skal være dokumentation for sygdom hvis mand skal søge om refusion for noget på sin ferie. Dvs. man skal til læge og have lavet en lægejournal.'

Vi beklager, hvis kunden ikke føler at han er blevet rådgivet professionelt i sagen. Dog fremgår det tydeligt af første mail fra kunden d. 25.01., at de allerede havde besluttet sig for ikke at søge læge på skibet, og vil tage kravet op efter hjemkomst. Kunden oplyser, de ikke kan overskue, hvad kontakt med skibets læge kunne medføre af ekstra ophold, og at de måske ikke kunne komme med planlagt fly til [land1] d. 25.01.

På trods af, at kunden i sin første mail ikke har ytret ønske om assistance, kontakter IFR alligevel kunden for at høre, hvordan det går, og om de kan hjælpe med noget.

Kunden gentager i mail svar til IFR d. 25.01., at de har valgt ikke at opsøge skibets læge, og nogle timer senere tager de flyet til [land1].

Vi har tidligere kommenteret på, at ingen kan vide, hvad situationen ville have været, havde de søgt læge på skibet, da de blev syge. De kunne have kontaktet IFR allerede d. 22. eller 23.01. for at høre, hvordan de skulle forholde sig ved sygdom, og allerede der have fået oplyst, at de skulle opsøge læge for at opnå erstatning for feriekompensation.

Vi er klar over, at kunden havde håbet på en større erstatning, og specifikt for opholdet på skibet. Vi har ydet kompensation for 4 ødelagte feriedage iht. punkt 25.

Afgørelse

Vi fastholder derfor vores afgørelse om, at vi har ydet erstatning i henhold til vilkår punkt 25, og at vi ikke kan imødekomme kundens krav om yderligere erstatning af feriekompensation."

Klagerne har i brev af 20/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Indledning

Klager har valgt at kommentere Svarskriftet af 25. juni 2025 og Svarskrift af 14. august 2025 i samme rækkefølge som vores klage af 29. maj 2025 og vores klage af 7. juli 2025 til Ankenævnet nemlig Sygdomsforløb, Skadesbegrænsning og Kontakt til If.

Men først følger vi op på, hvorledes IF har forholdt sig punkterne under punkt 2 i vores klage af 7. juli 2025. Vi kan nu konstatere, at parterne på flere punkter er blevet enige, men at vi stadig ikke er enige om de 3 hovedpunkter Sygdomsforløb, Skadesbegrænsning og Kontakt til If.

2. Forsikringsselskabets Svarskrift af 14. august 2025

2.1 Mailkorrespondance

Parterne er nu enig om, at der har været en række kontakter pr. mail. Jf. klagers Bilag 1, hvor det fremgår, at der har været ca. 14 kontakter i perioden 24. januar – 26. januar 2025 samt If's Bilag B.

2.2 Rejseforsikring

Parterne er enige om, at der er tegnet tillægsforsikring, idet dækningen på den ordinære forsikring på 150.000 kr. ikke ville kunne dække opholdet på [kontinent], der alene kostede 269.082 kr. jf. vores Bilag 8.

2.3 Dokumentation fra læge

Klager vil ikke afvise, at lægeerklæringen kunne have været mere beskrivende og omfattende, men som det fremgår under punkt 5 i vores klage af 7. juli 2025, så gik kontakten med Falck Global Assistance A/S op i hat og briller, hvorfor klager måtte opgive at få hjælp fra den side. Klager måtte derfor selv søge lægehjælp, og klager fik ingen vejledning fra If, om kravet til indholdet i lægeerklæringen. If medgiver, at klager ikke kan vide, hvad en lægeerklæring skal indeholde. Den 26. januar 2025 bad klager IF bekræfte, om indholdet i de fremsendte lægeerklæringer var ok. Først den 26. juni 2025 får klager svaret, at lægeerklæringen er mangelfuld. Men If meddeler, at det ikke ville gøre nogen forskel eller ændre ved sagens udfald, hvis lægeerklæringen indeholdt flere oplysninger. Hvis det er tilfældet, hvorfor skriver IF i svarskrift af 25. juni 2025 *'Vi har modtaget 2 lægebilag, ingen af disse lægebilag indeholder en anbefaling om sengeleje/indendørs ophold, andet end at der anbefales hvile til den 27.1.25 inklusiv. Da vi ikke har lægedokumentation der støtter op om sygdommens start eller dens varighed (se bilag 3 og 4) udregner vi erstatning osv.'* Hvorfor skriver lægen så kun hvile i yderligere et par dage. Det skyldes, at klager havde oplyst lægen om, at sygdommen startede den 22. januar 2025. Så har lægen været af den opfattelse, at influenzaen nok ville være over i løbet af yderligere et par dage, da influenza normalt varer ca. 7 dage. Selv om det ikke klart fremgår af lægeerklæringen, så fremgår det indirekte, at sygdommen startede den 22. januar 2025. Hvis If havde orienteret klager om, hvilke informationer der skulle fremgå af lægeerklæringen, så ville lægeerklæringen antagelig være udformet med konkrete svar på de ønskede informationer. Som det fremgår af If's svar af 14. august 2025 under punkt 2.3 kunne klager ikke engang få bekræftelse på, om den af klager fremsendte lægeerklæring indeholdt tilstrækkelig med information. Svaret fik klager først den 26. juni 2025, hvor vi fik oplyst, at lægeerklæringen var mangelfuld.

Klager måtte således opgive at få hjælp fra Falck Global Assistance A/S, og gør derfor som IF anbefaler nemlig selv at søge læge, If medgiver, at klager ikke kan vide, hvad en lægeerklæring bør indeholde, klager beder If om bekræftelse på, at lægeerklæringen indeholder tilstrækkelig information, klager får svar den 26. juni 2025, at erklæringen er mangelfuld, men for øvrigt mener If, at det ingen betydning har for sagen, hvad lægeerklæringen indeholder. Håber Ankenævnet kan finde hoved og hale i kommentarerne fra If i dette spørgsmål. Klager kan ikke.

2.4 Lægeerklæring

Parterne er enige om, at klager straks søgte lægehjælp, da det blev anbefalet af IF.

2.5 Parterne er enige om, at punktet ikke har betydning for sagens afgørelse.

2.6 Undlader af søge læge

Det er korrekt, at klager ikke søger læge for at skadesbegrænse jf. punk 4. If fastholder, at ingen kan vide, hvad der ville være sket, hvis klager havde søgt læge om bord på skibet, da de blev syge, eller hvor store omkostningerne ville have været. Hvis ingen kan vide det, hvordan kan If så vide, at hvis vi havde søgt lægehjælp om bord på skibet, så ville det ikke have medført en meget væsentlig udgift til hjemtransport fra [kontinent] til [land1]. Hvorledes kan If påstå, at klager ikke opfører sig forsikringsmæssigt eksemplarisk og foretager skadesbegrænsning, når ingen kan vide, hvad omkostninger ville have været?

2.7 Henviser til punkt 5.

2.8 Parterne er enige om, at punktet ikke har betydning for sagens afgørelse.

Som det fremgår af foranstående, har If's svarskrift af 14. august 2028 medført, at parterne er enige om en del punkter men ikke de helt afgørende punkter jf. klagers bemærkninger nedenfor under punkterne 3 -6.

3. Sygdomsforløb

Parterne er enige om, at klager har været syg fra den 22. januar 2025 jf. If's punkt 2.3, hvor det fremgår, 'da sygdommen brød ud d. 22.01.' og If's svarskrift af 14. august 2025 under punkt 2.3 sidste afsnit 'Skadebehandleren har anerkendt, at de var syge osv'.

Parterne er også enige om, at udgangspunktet er, at Feriekompensation kræver lægeerklæring. Klager vil ikke afvise, at lægeerklæringen kunne have været mere beskrivende og omfattende, men som det fremgår under punkt 5 i vores klage af 7. juli 2025, så gik kontakten med Falck Global Assistance A/S op i hat og briller, så vi selv måtte søge lægehjælp uden nogen som helst vejledning fra If, om hvad indholdet af lægeerklæringen bør være. Klager henviser i øvrigt til kommentarer under punkt 2.3.

Klager har stadig ikke fået svar på, hvorfor policens pkt. 25.4 2. afsnit ikke kan anvendes i det givne tilfælde. Følgende fremgår 'Hvis der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet, afgøres erstatningen af IF på baggrund af den dokumentation, der foreligger. På den baggrund vurderer IF's læge om sikrede er erstatningsberettiget, samt i hvilken periode sikrede er erstatningsberettiget.' If har allerede ydet erstatning for 1 dag efter bestemmelsen i § 25.4 2. afsnit. Svarskrift af 14. august 2025 indeholder ikke forklaringer på, hvorfor denne bestemmelse kan anvendes for 1 dag, men ikke for de 3 dage, som vores klage vedrører.

Når parterne er enige om, at klager har været syg fra den 22. januar 2025, så mangler klager simpelthen en begrundelse for, hvorfor klager ikke er omfattet af policens § 25.4 2. afsnit. Hvis ikke denne bestemmelse kan anvendes i nærværende tilfælde, så må konklusionen være, at den aldrig kan anvendes. Klager beder jo ikke om erstatning pr. kulance med erstatning efter policens ordlyd.

Det giver jo ingen mening, at If yde erstatning for de sidste 4 dage i sygdomsperioden, men ikke for de 3 første dage, når parterne er enige om, hvornår klager blev syg.

4. Skadesbegrænsning

Parterne er enige om, at ingen kan vide, hvad der ville være sket, hvis klager havde søgt lægehjælp på skibet. Sådan er det vel altid med skadesbegrænsning. En rude bliver smadret. Husejer sørger for afdækning, så det ikke vil regne ind i huset, hvis der bliver regnvejr. Det viser sig, at der ikke kommer regn. Men derfor er der vel stadig tale om skadesbegrænsning. Klager henviser tillige til vores kommentarer under punkt 2.6.

På intet tidspunkt gav If udtryk for, at vi skulle se bort fra at skadesbegrænse på trods af, at klager gang på gang henviste til, at begrundelsen for ikke af søge læge ombord på skibet var for at skadesbegrænse. If har nu erkendt, at begrebet skadesbegrænsning kan anvendes i denne sag, idet If i svarskrift af 14. august 2025 skriver, at kunden ikke nødvendigvis har skadesbegrænset ved ikke

at blive tilset af læge på skibet. Hermed erkender If, at begrebet skadesbegrænsning kan anvendes i denne sag.

Vi fastholder derfor, at vores handlinger i allerhøjeste grad har taget hensyn til skadesbegrænsning, og vi har opført os som ansvarlige forsikringstagere.

5. Kontakt til If

If skriver, 'Vi vedlægger dokumentation for hvad IFR har oplyst kunden: Her fremgår det af mail d. 26.01 kl.14:28 DK tid -Bilag A:

Der skal vedlægges dokumentation for sygdom hvis man(d) skal søge om refusion for noget på sin ferie. Dvs. man skal til læge og have lavet en lægejournal.' Det er første gang If kræver, at vi skal have en lægeerklæring for at få erstatning. Vil det så ikke være passende, at IF også nævnte, at vi straks samme dag op søgte en læge og fik en lægeerklæring?

If skriver videre, at det 'fremgår tydeligt af første mail fra kunden d. 25.01, at de allerede havde besluttet sig for ikke at søge læge på skibet, og vil tage kravet op efter hjemkomst.' Klager havde gang på gang meddelt, at grunden til, at vi ikke søgte læge, var for at skadesbegrænse. Hvis If havde meddelt, at vi skulle have en lægeerklæring for at få erstatning, så havde vi straks fulgt anbefalingen jf. ovenfor, hvor vi søgte læge straks, vi fik oplyst, at det var et krav fra If. Hvis vi ikke havde den opfattelse, at vi var berettiget til erstatning, hvorfor skulle vi så 'tage kravet op efter hjemkomst?'

Klager er enige med If i, at ifrejsehjaelpDk tilbød assistance vedrørende sygdommen. Vi har på intet tidspunkt klaget over manglende hjælp, når det gælder vores sygdom. Vores klage vedrører udelukkende kompensation for yderligere 3 feriedage.

If skriver også, at klager kunne have kontaktet If allerede d. 22. eller 23.01, for at høre, hvordan klager skulle forholde sig ved sygdom. Vi henvendte os til ifrejse@if.dk. Denne mailadresse fremgår af Certificate of Travel Insurance udstedt af If jf. Bilag 5. Vi fik svar fra ifrejsehjaelpDk og denne mailadresse blev i det videre sagsforløb kontakten til If jf. således Bilag A i If's svar af 14. august 2025. Hermed når vi frem til et punkt, hvor parterne er 100% enige. Den 1. april 2025 10:12 redegår rejseforsikring@if.dk for, hvad vi kunne forvente af hjælp fra ifrejsehjaelpDk, når det gælder rådgivning. If skriver, at 'If Rejsehjælps ansvar er først og fremmest at hjælpe med det akutte, dvs. hurtig lægehjælp såfremt man er blevet syg eller er kommet til skade. Direkte adspurgt til f.eks. hvad der skal til før man få erstatning for ødelagte feriedage vil de sandsynligvis kunne svare på dette eller henvise til os. Det betyder ikke at de ikke kan fortolke på vilkår, men det er ikke der de skal lægge ressourcerne, da en sådan forespørgsel ikke vil vurderes som akut. Ved henvendelser vil deres første tanke altid være at fokusere på det akutte medmindre de bliver spurgt om andet.' Hele sagsforløbet viser til fulde, at der ikke er på den mailadresse, der kan søges hjælp til fortolkning af betingelserne i policen. Det gælder i hver tilfælde for spørgsmålet skadesbegrænsning.

Efter hjemkomsten viser det sig, at det formodentlig er rejseforsikring@if.dk, der er den rette at spørge, men hvor skulle klager vide det fra?

Vores konklusion er, at når klager kontakter mailadressen på Certificate of Travel Insurance, så har klager kontaktet det rette sted hos IF også for rådgivning. Det kan ikke være forsikringstagers pligt at have indsigt i arbejdsfordelingen hos If. Så If's påstand om henvendelse til denne mailadresse den 22. eller 23. januar 2025 ville have haft betydning for sagsforløbet, er simpelthen en

påstand uden substans, hvilket hele sagsforløbet til fulde viser. Klager kan forvente hjælp fra ifrejsehjaelpDk vedrørende akutte medicinske spørgsmål, men ikke når det gælder juridiske spørgsmål som fortolkning af policen.

Af mailen fra ifrejsehjaelpDk af 26. januar 2025 kl. 09:47 fremgik det ikke, at det er en ubetinget forudsætning for at modtage Feriekompensation, at der foreligger en lægeerklæring. Tværtimod oplyses det, at en sagsbehandler vil tage stilling, når klager er hjemvendt. Først den 26. januar 2025 kl. 14:28 DK tid oplyste If, at klager skulle opsøge en læge for at få feriekompensation. Vi fulgte straks anbefalingen og søgte læge den samme dag.

6. Konklusion

Det er klagers påstand, at der If's svar ofte ikke hænger logisk sammen. Det gør det vanskeligt for klager at forholde sig til en del af til If's påstande.

- Indholdet i lægeerklæringen betyder ikke noget for sagen, men andre betyder den noget og er mangelfuld.
- Ingen kan vide, hvad der ville være sket, hvis vi havde søgt læge ombord på skibet. Men alligevel påstår If, at klager ikke nødvendigvis har foretaget skadesbegrænsning.
- If erkender, at klager blev syg den 22. januar 2025 og yder erstatning for de sidste 4 dage i sygdomsperioden men ikke for de første 3 dage.
- Vi skulle have kontaktet ifrejsehjaelpDk på et tidligere tidspunkt, men samtidig oplyser If, at vi ikke skal forvente rådgivning fra denne mailadresse, hvilket sagsforløbet også viser er korrekt.

Klager har efter bedste evne forsøgt at samle op på parternes holdninger til sygdomsforløb, skadesbegrænsning og kontakt til If jf. nedenfor.

Sygdomsforløb:

- Klager søger erstatning for yderligere 3 rejsedage i henhold til policens pkt. 25.4 2. afsnit. Altså ikke pr. kulance. If har ydet kompensation for 1 dag efter denne bestemmelse ud af de 4 dage klager allerede har fået erstatning. Parterne er enige om, at klager blev syg med influenza den 22. januar 2025. If har allerede ydet erstatning for de sidste 4 dage i sygdomsperioden, men ikke for de 3 første dage!
- Parterne er enige om, at klager var ramt af sygdom i de 3 dage.
- Klager fremskaffede lægeerklæring samme dag, som If meddelte, at klager skulle fremskaffe lægeerklæring. Klager erkender, at lægeerklæringen kunne være mere beskrivende og omfattende. Falck Global Assistance A/S var overhovedet ingen hjælp angående lægeerklæringen, så dem måtte vi opgive. If erkender, at klager ikke kan vide, hvad lægeerklæringen skal indeholde. Sammen med fremsendelsen af lægeerklæringen den 26. januar 2025 anmodede klager om bekræftelse på, om lægeerklæringen var ok. Svaret fik klager den 26. juni 2025 altså 5 måneder senere. Lægeerklæringen var mangelfuld, men ifølge IF har det åbenbart ingen betydning i sagen.

Skadesbegrænsning:

- Fra starten undlod klager at søge læge ombord på skibet for at skadesbegrænse.
- If har på intet tidspunkt under rejsen har If frarådet klager at skadesbegrænse.
- If har nu erkendt, at begrebet kan anvendes i denne sag, men fastholder det selvfølgelig, at det ikke kan ses bort fra, at lægen havde tilladt os at rejse til [land1] med det ordinære fly fra [kontinent].

Kontakt til If:

- If erkender flere steder, at rådgivningen fra If ikke var, som den burde være, men kommer til slut frem til, at det er klager, der må tage konsekvenserne af den mangelfulde rådgivning. If ønsker i hver tilfælde ikke at tage ansvar for mangelfuld rådgivning.
- Klager er af den opfattelse, at klager altid har fulgt If's anvisninger og har besvaret enhver henvendelse fra If straks henvendelsen er modtaget.

Som det fremgår af foranstående, har If i det store og hele givet klager ret i klagers påstande. På trods heraf tilkendegiver If, at klagers krav ikke kan imødekommes. Klager tillader sig at konkludere, at klagen afvises alene, fordi If ikke vil imødekomme klagen.

Klager har forsøgt at redegøre for sagen, så det klart fremgår, hvad Ankenævnet for Forsikring skal tage stilling til i denne sag. Klager må erkende, at det kun delvist er lykkedes, idet det er klagers påstand, at svarskifter fra If i flere tilfælde ikke hænger sammen rent logisk."

Det fremgår af mail af 24/1 2025 fra klagerne til selskabet:

"Sidst på dagen den 22/1 fik såvel [ægtefælle] som jeg influenza.

Vi er på [kontinent]. Vi har valgt ikke at orientere skibets doktor. Hvis vi gør det, ved vi faktisk ikke, hvad det kan medføre. Betyder det, at vi bliver isoleret og i værste fald ikke kan komme med flyet fra [kontinent] til [land1] i morgen? Og hvis ikke kommer med flyet, hvordan skal vi så komme til [land1]. Hvis vi skal afhentes på [kontinent], vil det koste en bondegård. Vi bliver afhentet lørdag kl. 14 med fly, og ankommer til [land1] kl. 16."

Det fremgår af udenlandsk lægeerklæring af 26/1 2025:

"With the present document, I certify that [klageren] was attended in the present day in the Emergency Room (ER) of [hospital] and has a flu, and must rest until 27/01/2025 inclusive."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"25. Feriekompensation eller erstatningsrejse

Får sikrede ødelagt hele, eller en del af en ferierejse, som følge af akut opstået sygdom, tilskadekomst, hjemtransport eller hjemkald, ydes der enten feriekompensation eller en erstatningsrejse til én af følgende persongrupper (det er kun muligt at få erstatning under et af punkterne – a eller b):

...

25.1 FORSIKRINGEN DÆKKER

Forsikringen yder erstatning jf. nedenstående forsikringssummer for private ferierejser:

...

Forsikringen dækker som følge af, at sikrede enten bliver:

a. Hospitalsindlagt eller får lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen (se pkt. 47.14) på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, som er omfattet af dækning 8 Sygdom og lægeudgifter eller

...

25.4 SIKREDE SKAL FREMSENDE FØLGENDE

Det er en betingelse for dækning, at sikrede fremskaffer lægeerklæring fra den behandlende læge i udlandet. Lægeerklæringen skal indeholde diagnose og angive sygeperioden eller perioden for indendørsophold eller bekræfte, at sikrede ikke kan udøve sin forudbestilte eller planlagte fysiske aktivitet og i hvor mange dage sikrede er forhindret i dette på grund af sin sygdom/tilskadekomst.

Hvis der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet, afgøres erstatningen af If på baggrund af den dokumentation der foreligger. På den baggrund vurderer Ifs læge om sikrede er erstatningsberettiget, samt i hvilken periode sikrede er erstatningsberettiget.

25.5 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE

Perioden regnes fra kl. 00:00 efter 1. dokumenterede lægebesøg, eller fra kl. 00:00 efter sikredes hjemtransport eller hjemkald påbegyndes og frem til kl. 00:00 på den planlagte hjemrejsedag.

...

c. Feriekompensationen er et beløb pr. dag der fastsættes ud fra rejsens samlede pris, som beskrevet jf. pkt. 25.5 a - b fordelt på den planlagte, dokumenterede rejseperiode. Feriekompensation udbetales for det antal dage, hvor hændelsen kan dokumenteres at være til stede."

Nævnet udtaler:

Klagerne, der er et ægtepar, var fra 16/1 2025 til 9/2 2025 på rundrejse i flere lande, og den 20/1 2025 fløj de til et andet kontinent, idet de skulle på et krydstogt frem til 25/1 2025, hvorefter de skulle flyve retur og fortsætte rundrejsen. Rejsens samlede pris er 340.000 kr., hvoraf krydstogtet kostede 269.082 kr. Klagerne kontaktede selskabet pr. mail den 24/1 2025 om aftenen lokal tid og oplyste, at begge rejsende var blevet syge med influenza sidst på dagen den 22/1 2025. De havde ikke søgt skibets læge, idet de var nervøse for, om det kunne medføre, at de ikke ville få lov til at komme med flyet retur. De blev tilset af en læge den 26/1 2025. Lægen anbefalede manden hvile til og med den 27/1 2025. Selskabet har dækket behandlingsudgifter og taxa og har ydet feriekompensation for 4 ødelagte rejsedøgn fra 26/1 2025 til 29/1 2025. Selskabet har afvist at dække yderligere. Klagerne ønsker yderligere dækning for 3 ødelagte rejsedøgn fra 23/1 2025 til 25/1 2025.

Selskabet har anført, at det er en betingelse for at få feriekompensation, at der er lægeordineret sengeleje eller indendørs ophold, og at der ikke er dokumentation for, at klagerne blev ordineret dette, mens de var på krydstogtet. Selskabet har anført, at klagerne havde mulighed for at blive tilset af krydstogtets læge, men at klagerne fravalgte dette. Selskabet har anført, at der normalt ydes feriekompensation for dagen efter første lægebesøg, men at selskabet "tror på, at

Ankenævnet for Forsikring

22.

103697

kunden har været syg også før de søger læge den. 26.01". Selskabet har anført, at "Skulle vi have fuldt vilkår punkt 25.5. kunne feriekompensation højst udgøre 1 dag regnet fra kl. 00:00 efter 1. lægebesøg d. 26.01. dvs. for den 27.01., hvor kunden er ordineret hvile/ophold på hotelværelset".

Klagerne har anført, at de begge var ramt af influenza fra den 22/1 2025, hvilket de oplyste selskabet om den 24/1 2025, hvorfor der skal ydes dækning fra 23/1 2025. Klagerne har oplyst, at de søgte læge samme dag, som selskabet anbefalede det. Klagerne har anført, at betingelsernes punkt 25.4 giver mulighed for dækning, selvom der ikke er tilstrækkelig dokumentation fra en udenlandsk læge. Klagerne har anført, at de forsøgte at iagttage deres tabsbegrænsningspligt ved ikke at opsøge skibets læge, idet der var risiko for, at de ville blive nægtet adgang til flyet retur. I så fald skulle de afhentes med særfly, hvilket antageligt ville have kostet selskabet mere end 500.000 kr. Klagerne har anført, at "vi ikke er blevet rådgivet på en professionel måde i denne sag, hvilket ikke skal komme os til skade. Vi orienterede og søgte rådgivning hos If, da vi bliver syge. Vi redegør for vores sygdomsforløb og om tiltag for at skadesbegrænse. Først i forbindelse med vores klager forsøger If at rådgive os, hvad vi skulle have gjort i bagklogskabens klare lys. Selv på nuværende tidspunkt ved vi ikke, hvad vi skulle have gjort anderledes".

Det fremgår af mail af 24/1 2025 fra klagerne til selskabet, at "sidst på dagen den 22/1 fik såvel [ægtefælle] som jeg influenza. Vi er på [kontinent]. Vi har valgt ikke at orientere skibets doktor. Hvis vi gør det, ved vi faktisk ikke, hvad det kan medføre. Betyder det, at vi bliver isoleret og i værste fald ikke kan komme med flyet fra [kontinent] til [land1] i morgen?".

Det fremgår af lægeerklæring af 26/1 2025: "With the present document, I certify that [manden] was attended in the present day in the Emergency Room (ER) of [hospital] and has a flu, and must rest until 27/01/2025 inclusive".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 25.1.a, at der ydes feriekompensation, hvis forsikrede "får lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen ... på grund af akut opstå-

et sygdom eller tilskadekomst". Det fremgår af punkt 25.4, at "det er en betingelse for dækning, at sikrede fremskaffer lægeerklæring fra den behandlende læge i udlandet. Lægeerklæringen skal indeholde diagnose og angive sygeperioden eller perioden for indendørsophold eller kræfte, at sikrede ikke kan udøve sin forudbestilte eller planlagte fysiske aktivitet og i hvor mange dage sikrede er forhindret i dette på grund af sin sygdom/tilskadekomst. Hvis der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet, afgøres erstatningen af If på baggrund af den dokumentation der foreligger. På den baggrund vurderer Ifs læge om sikrede er erstatningsberettiget, samt i hvilken periode sikrede er erstatningsberettiget".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 25.5 og 25.5.c, at "Perioden regnes fra kl. 00:00 efter 1. dokumenterede lægebesøg, eller fra kl. 00:00 efter sikredes hjemtransport eller hjemkald påbegyndes og frem til kl. 00:00 på den planlagte hjemrejsedag" og "Feriekompensationen er et beløb pr. dag der fastsættes ud fra rejsens samlede pris, som beskrevet jf. pkt. 25.5 a-b fordelt på den planlagte, dokumenterede rejseperiode. Feriekompensation udbetales for det antal dage, hvor hændelsen kan dokumenteres at være til stede".

Nævnet bemærker, at det er klagerne, som skal bevise rigtigheden af det krav, som de har fremsat.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke har bevist, at de som følge af sygdom er berettiget til at få feriekompensation for mere end 4 ødelagte rejsedøgn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale yderligere feriekompensation.

Nævnet har lagt vægt på, at klagerne opsøgte læge den 26/1 2025, hvor den udenlandske læge vedrørende manden erklærede: "has a flu, and must rest undtil 27/1 2025 inclusive".

Nævnet har videre lagt vægt på, at feriekompensation ifølge forsikringsbetingelserne ydes, hvis forsikrede får "lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen ... på grund af akut opstået sygdom", at der er en betingelse for dækning, at sikrede fremskaffer lægeerklæring fra

Ankenævnet for Forsikring

24.

103697

den behandlende læge i udlandet, og at kompensationen ydes for den følgende dag efter første dokumenterede lægebesøg.

Nævnet bemærker, at selskabet har givet dækning for en periode på 4 dage fra 26/1 2025 til 29/1 2025.

Klagerne har ikke heroverfor dokumenteret, at de som følge af sygdom er berettiget til yderligere feriekompensation.

Nævnet har henset til, at klagerne første gang kontaktede selskabet pr. mail den 24/1 2025 om aftenen med oplysning om, at de begge var syge, men havde undladt at opsøge skibets læge, og de – uanset om de havde opsøgt skibets læge den 25/1 2025 – ikke havde været berettiget ifølge forsikringsbetingelserne til feriekompensation tidligere end fra den 26/1 2025.

Nævnet har henset til, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Hvis der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet, afgøres erstatningen af If på baggrund af den dokumentation der foreligger".

Det, som klagerne i øvrigt har anført – herunder om behovet for mere professionel rådgivning fra selskabet, og at klagerne valgte ikke at søge skibets læge for at skadesbegrænse – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

103697



Hans-Jørgen Nymark Beck