Den 6. december 2017 blev i sag nr. 90189:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har krævet tilbagebetaling af erstatning, der er ydet til bl.a. et hospitalsophold i udlandet i forbindelse med en rejse.

Klageren har anført, at han blev syg på et tidspunkt, hvor den erhvervsmæssige del af rejsen var overstået. Han har endvidere anført, at selskabet forud for rejsen havde oplyst ham, at han ville være dækket af forsikringen på rejsen.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der var tale om en erhvervsrejse, der ikke er omfattet af forsikringsdækningen. Selskabet har krævet tilbagebetaling af den erstatning, som selskabet har udbetalt til klageren for forlænget ophold, herunder ændring af flybillet og hotelophold, i alt 7.104,88 kr., samt behandlingsudgifter og hospitalsophold i udlandet, i alt 98.853,14 kr.

I klageskema af 8/12 2016 har klageren blandt andet anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> I Oktober 2015 var jeg til en jobsamtale i [udlandet]. På samme rejse besøgte jeg en kunde på vegne af [firma 1]. Besøget tog to timer - resten af rejsen var privat. [Firma 1] betalte min rejse, men jeg var IKKE ansat af [firma 1]. Den 13 oktober fik jeg store smerter i lysken og blev indlagt. Det viste sig, at jeg havde en stor nyresten. Jeg/hospitalet kontaktede SOS og Tryg. Jeg fik bekræftet at Tryg ville dække og jeg blev behandlet. Efter hjem-

komst udfyldte jeg en skades anmeldelse og Tryg bekræftede igen at de dække sagen. Efterfølgende oplyste Tryg mig om, at jeg også kunne få dækket mine hotel og rejseomkostninger i [udlandet]. Jeg skulle bare sende dem en kopi af mine bilag. Af min flybillet fremgik det, at fly rejsen var betalt af [firma 1] - derefter ændrede de deres beslutning. I foråret 2016 fremsendte de en regning på lige under 100.000 Kr.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de skal stå ved deres tilsagn og betale for mit hospitalsophold i [udlandet] i henhold til den forsikring jeg har haft hos dem i flere år. Jeg kontaktede Tryg før afrejsen og oplyste dem om sagen (… firma 1) her bekræftede de før min afrejse at jeg var dækket. Efterfølgende kan de i deres system ikke se, at denne samtale har fundet sted. Men set fra min side er det deres problem."

Selskabet har i brev af 27/1 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne nr. 1307. Sagen drejer sig om, at vores kunde under en ferie i [udlandet] bliver indlagt med nyresten, og som følge af sygdommen må forlænge sit ophold i [udlandet]. Kopi af forsikringsbetingelserne er vedlagt som bilag 1.

Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvorvidt vores kunde anvender den private årsrejseforsikring til erhvervsrejser. Da vi ikke finder det sandsynliggjort, at der er tale om en privat rejse har vi krævet tilbagebetaling for de udgifter, vi har haft til behandling af sygdom samt forlænget ophold.

Ifølge vores oplysninger bor vores kunde sammen med kone og børn. Vores kunde har tidligere anmeldt skader på den private årsrejseforsikring, hvor han i marts 2013 rejste alene til [udlandet] i perioden 20. marts 2013 til 8. april 2013. I marts 2015 rejste vores kunde igen alene til [udlandet] denne gang i perioden 30. marts 2015 til 30. april 2015. Senere samme år rejste vores kunde uden rejseledsagere til [udlandet] i perioden 25. september 2015 til 16. oktober 2015. Samlet set rejste vores kunde således på ferie i mere end 9 uger i 2015 uden familie. Af korrespondance i nærværende sag kan vi se, at vores kunde er i [udlandet] igen i november 2015, der er dog ikke anmeldt nogen skader i den forbindelse.

Primo januar 2017 har vi modtaget en ny anmeldelse fra vores kunde vedrørende bageforsinkelse for en rejse til [udlandet]. Denne gang rejste vores kunde alene i perioden 30. december 2016 til 20. januar 2017.

Sagens faktuelle oplysninger
Vores kunde tegnede en årsrejseforsikring med ikrafttræden den 1. august 2012.

Den 26. juni 2014 henvendte vores kunde sig til vores kundeserviceafdeling, da han ville udvide årsrejseforsikringen. Denne henvendelse blev besvaret samme dag, hvor vores kunderådgiver skrev til vores kunde: 'Da du handler i interesse af firmaerne vil din private forsikring ikke dække dig'. Videre oplyste vi vores kunde om, at vi ikke kunne tilbyde at tegne en erhvervsrejseforsikring, da han ikke havde noget CVR-nummer. Vi anbefalede derfor vores kunde at tage kontakt til de firmaer han repræsenterede for at undersøge, hvorvidt de havde en forsikring, som kunne dække ham. Mailen er vedlagt som bilag 2.

Den 13. oktober 2015 modtog vores samarbejdspartner Tryg Alarm, SOS (Herefter Tryg Alarm) anmeldelse fra vores kunde, der var blevet syg med nyresten og forstørret prostata under en rejse til [udlandet]. Vores kunde oplyste til Tryg Alarm, at rejsens formål var holiday/leisure, og at han rejste alene.

Vores kunde blev efterfølgende behandlet i [udlandet], og vi betalte for hans behandling på hospitalet i den tro, at det var korrekt, hvad vores kunde havde oplyst om formålet med ferien.

Den 22. oktober 2015 modtog vi en mail med krav om betaling af udgifter til forlænget ophold, medicin samt bilag for forlænget ophold. Se bilag 3.

Dagen efter bad vi vores kunde om at indsende en skadeanmeldelse, da han kunne være berettiget til ødelagte rejsedøgn. Vores kunde kontaktede os samme dag, da han ikke mente, at det var nødvendigt at udfylde en anmeldelse. Vores kunde oplyste i den forbindelse priser på billetter og rejsedatoer i telefonen, og mente at dette må være fyldestgørende. Vores skadebehandler fastholdte imidlertid, at vi skulle have indsendt yderligere oplysninger.

Den 27. oktober 2015 rykkede vores kunde for svar igen, vel at mærke uden at have indsendt de oplysninger, vi havde anmodet om 4 dage tidligere. Vores skadebehandler oplyste på ny, at han var berettiget til ødelagte rejsedøgn, hvorfor vi opfordrede ham til at indsende dokumentation for den oprindelige rejses pris. Vores kunde foreslog, at vi kunne opdele sagen i to, og betale for det forlængede ophold og efterfølgende se på de ødelagte rejsedøgn. Dette blev afvist af skadebehandleren.

Samme dag (den 27. oktober 2015) modtog vi en videresendt mail dateret den 22. oktober 2015 fra [klageren] med mailadresse ([klageren]@[firma 1]…) til vores kunde [klageren] med mailadresse ([mailadresse uden firmanavn]). Ifølge indholdet i mailen fra …, [erhvervsrejseselskab] kunne der ikke sendes en kopi af fakturaen for rejsen. Der fremgik imidlertid intet om rejsen pris eller rejseperioden. Bilag 4. Vi bemærke i den forbindelse, at der således er en ansat hos [firma 1] med samme navn, som vores kunde.

Vores kunde rykkede igen den 27. oktober 2015 for udbetaling, da han oplyste, at han var blevet lovet udbetaling.

Samme dag udbetalte vi erstatning til kunden for det forlængede ophold jf. opgørelse i vores mail af 27. oktober 2015. Bilag 5.

Den 27. oktober 2015 vendte vores kunde tilbage med dokumentation for den oprindelige rejse og hotel, og anmodede om yderligere betaling. Bilag 6

Rejseoversigten fra [erhvervsrejseselskab] dokumenterede indenrigsrejser i [udlandet] for perioden 8. oktober til 16. oktober 2015. Af denne fremgik det ligeledes, at det var [firma 1], der havde betalt for flybilletter og hotelophold og ikke vores kunde.

Da der ikke var dokumentation for hele rejseperioden bad skadeafdelingen om dokumentation for den resterende del af rejseperioden ved mail af 29. oktober 2015. Bilag 7.

Den 2. november 2015 modtog vi en bekræftelse på en reservation af fly og hotel for perioden 25. september til 16. oktober 2015. Af bekræftelsen fremgik det, at det fortsat var [firma 1], der var registreret som betaler af rejsen. Rejsens samlede pris var så vidt vi kan se 33.773,97 kr. Bilag 8.

Senere samme dag, den 27. oktober 2015, ringede vores kunde til os, da han ifølge vores sagsnotat, var blevet kontaktet af sin arbejdsgiver [firma 1] på baggrund af vores forespørgsel om rejsens formål. Vores kunde oplyste nu, at der var tale om en kombination. Vores skadeafdeling beder om en skriftlig redegørelse for, hvilke dage, der var ferie og hvilke der var erhverv. Dette afslog vores kunde i første omgang, og bad i stedet skadebehandleren om at lave et notat på sagen. Dette blev afvist, hvorefter vores kunde indvilgede i at sende en mail med fordelingen af dagene.

I mail af 4. november 2015 oplyste vores kunde, at han løste opgaver for [firma 1] i den første uge, og at resten var privat. Bilag 9.

Den 11. november 2015 rykkede vores kunde for svar.

Vi informerede nogle dage senere vores kunde om, at vi afventede nogle oplysninger fra [firma 1]. Samme dag kontaktede vores kunde os telefonisk med oplysning om, at han ikke var ansat af [firma 1], men at han arbejdede som konsulent for dem. Han oplyste videre, at han havde tre møder for [firma 1] over 2 dage. Derudover oplyste han, at det var [firma 1], der i første omgang betalte for rejsen, og at hvis han ikke fik noget hjem på møderne skulle han efterfølgende selv betale en del af rejsen efter en fordelingsnøgle. Endelig oplyste han os om, at [firma 1] havde bedt vores kunde om at svare på henvendelsen.

Dagen efter, den 17. november 2015, modtog vi imidlertid en mail fra [firma 1], hvoraf det fremgik [firma 1] havde afholdt udgifter til fly og hotel jf. vedhæftede faktura på vegne af [klageren] i erhvervsøjemed. Mailen var afsendt fra en [for- og efternavn identisk med klagerens, men mellemnavn kun angivet med et forbogstav, som er identisk med forbogstavet i klagerens navn, herefter benævnt "navn meget tæt på klagerens"] med mail-adresse (…[firma 1]…), bilag 10.

Ud fra mailkorrespondancen i sagen (Bilag 4 og 10) kan vi konstatere, at der hos [firma 1] både er ansat en [navn meget tæt på klagerens] og en [person med både for-, mellem- og efternavn identisk med klagerens]. Vi er imidlertid ikke klar over, hvorvidt der er tale om den samme person, eller om den ene af disse er vores kunde [klageren].

Den 25. november 2015 rykkede vores kunde både telefonisk og skriftligt for svar/udbetaling af ødelagte rejsedøgn.

Den efterfølgende dag afviste vores skadeafdeling at dække ødelagte rejsedøgn, ligesom vi sendte krav om tilbagebetaling af udgifter til det forlængede ophold på 7.104,88 kr. Endvidere gjorde vores skadeafdeling opmærksom på, at vi ligeledes ville rejse krav mod vores kunde for de udgifter vi havde haft til behandling i [udlandet], da vi havde igangsat behandling i [udlandet] og udbetalt erstatning på baggrund af vores kundes oplysninger om, at der var tale om en privat ferie. Vi orienterede samtidig vores kunde om, at han kunne anmelde skaden til en eventuel erhvervsrejseforsikring. Afvisningen er vedlagt som bilag 11.

Ved mail af 27. november 2015 oplyste vores kunde, at han før afrejsen havde kontaktet Tryg og oplyst os fakta om rejsen. I den forbindelse var han blevet oplyst, at han var dækket under den private årsrejseforsikring. Samtidig informerede vores kunde om, at han ikke var dækket af [firma 1's] rejseforsikring, da han ikke var ansat der. Vores kunde oplyste endvidere, at han på rejsen havde haft 3 møder for [firma 1], hvor han repræsenterede dem som 'konsulent og at [firma 1] for denne ydelse betalte rejsen for ham. Bilag 12.

På baggrund af oplysningen om, at Tryg tidligere skulle have lovet dækning for den pågældende rejse undersøgte vores skadeafdeling dette nærmere. Imidlertid var der intet noteret i vores system om, at dækning under den konkrete rejse skulle være drøftet umiddelbart inden afrejse.

Skadeafdelingen fastholdt derfor afvisningen samt kravet om tilbagebetaling ved mail af 16. december 2015. Bilag 13.

Vores kunde afviste efterfølgende vores tilbagebetalingskrav, og skrev i mail af 12. februar 2016, at hans private årsrejseforsikring skulle dække, når han rejste til [udlandet], søgte arbejde, besøgte kunder for [firma 1] og efterfølgende søgte arbejde. Videre fastholdt vores kunde, at han havde kontaktet Tryg inden afrejse. Bilag 14.

Ved mail af 15. februar 2016 fastholdt vores skadeafdeling tilbagebetalingskravet på 7.104,88 kr. for forlænget ophold og 98.853,14 kr. for behandling pa hospital i [udlandet]. Vores skadeafdeling tilbød samtidig, at det var muligt at aftale, at beløbet blev afdraget over flere gange. Endelig blev vores kunde orienteret om klagemulighed i Tryg. Bilag 15.

Samme dag vendte vores kunde tilbage oplysning om, at han ikke havde mulighed for at betale. Derudover oplyste han nu, at alle hans møder for [firma 1] fandt sted samme dag i [by i udlandet], og at han rejste ud og hjem samme dag. Bilag 16.

Kvalitetsafdelingen modtog efterfølgende en klage. Kvalitetsafdelingen fastholdt skadeafdelingens afgørelse af sagen ved brev af 22. marts 2016, herunder kravet om tilbagebetaling med den begrundelse, at de forklaringer, der var fremkommet under sagens behandling ikke stemte overens, ligesom det var meget uklart, over hvor mange dage, og på hvilket tidspunkt mødeaktiviteterne for [firma 1] var afholdt. Endelig gjorde vi gældende, at der intet var noteret i vores system omkring kontakt til Tryg inden afrejse i september 2015. Brev er vedlagt som bilag 17.

Ved mail af 18. april 2016 informerede vores kunde os blandt andet om, at han oprindeligt havde 3 møder for [firma 1], men at det ene blev aflyst og at de to resterende møder blev afholdt på en og samme dag. Bilag 18.

Kvalitetsafdelingens vurdering af sagen den 22. marts 2016 blev fastholdt ved brev af 3. maj 2016. Bilag 19.

Da vores kunde ikke efterfølgende søgte en afdragsordning efter gentagne påmindelser fra vores skadeafdeling overgik sagen vedrørende tilbagebetaling til inkasso.

Vores kunde klagede herefter til Ankenævnet, og inkassosagen er pt. sat i bero på afventning af Ankenævnets stillingtagen til sagen.

Forsikringsbetingelserne
Afsnit 5. - Hvilke typer rejser og aktiviteter er omfattet
Ferierejser, hvor der indgår erhverv:

- *Feriedage i kombination med erhvervsrejse:*

  Forsikringen dækker kun i den del af rejsen, der er ferie, og gælder kun, hvis der ikke er købt en forsikring for erhvervsrejsen, hvor feriedage er inkluderet. Feriedagene kan ligge før eller efter erhvervsrejsen. Fridage imellem dage med erhvervsarbejde betragtes som erhverv.

  Virksomhedsejer eller arbejdsgiver kan tegne en erhvervsrejseforsikring for hele rejsen, inkl. feriedagene eller kun for erhvervsrejsen.

- *Erhvervsmæssigt besøg i forbindelse med ferierejser:*

  Når hovedformålet med rejsen er ferie, accepteres det, at forsikrede foretager et kort besøg af højst en dags varighed hos fx en samarbejdspartner, en konference, et messebesøg eller andet relateret til forsikredes erhverv.

Vurdering af sagen
Kontakt til Tryg om dækning
Vi kan ikke i vores systemer se, at vores kunde skulle have kontaktet os umiddelbart inden afrejsen den 25. september 2015.

Imidlertid kan vi se, at vores kunde kontaktede os den 26. juni 2014 med henblik på at udvide dækningen på den private årsrejseforsikring, hvilket blev afvist. Samtidig sendte vores kunderådgiver en mail til vores kunde om, at den private årsrejseforsikring ikke dækkede, når han handlede i firmaernes interesse. Da vores kunde ikke på daværende tidspunkt havde noget cvr-nummer, kunne vi ikke tilbyde at tegne en erhvervsrejseforsikring. Vi opfordrede derfor vores kunde til at tage kontakt til det firma han repræsenterede for at undersøge om, de havde mulighed for at dække vores kunde.

Ud fra den skriftlige korrespondance der foreligger i sagen forud for rejsen i 2015, er det vores klare opfattelse, at vores kunde ikke kan have været i tvivl om, at hans private rejseforsikring ikke ville dække, når han rejste ud i firmaers interesse som konsulent.

Forklaringer om, hvor stor en del erhvervsaktiviteten udgør af rejsen
Første gang vores skadeafdeling spurgte ind til rejsens formål blev det oplyst, at det var en kombination af ferie og erhverv. Da vi bad om en skriftlig redegørelse for dette, foreslog vores kunde, at skadebehandleren kunne lave et notat i sagen. Kunden valgte dog til sidst at indsende en forklaring på fordelingen.

Ved samme henvendelse blev det oplyst, at den første uge af rejsen var erhvervsmæssig. Rejseperioden lå fra 25. september til 16. oktober 2015. Efterfølgende ændrede vores kunde dette til, at der var tale om 3 møder for [firma 1] over 2 dage, og at [firma 1] alene ville betale en del af rejsen efter en fordelingsnøgle, hvis vores kunde ikke fik skabt nogen kontakt. I mail af 27. november 2015 ændrede vores kunde forklaring igen, og oplyste, at han havde haft 3 møder for [firma 1], hvor han repræsenterede dem som konsulent, og at [firma 1] for denne ydelse betalte med rejsen. Der var således ikke længere tale om nogen fordelingsnøgle som tidligere oplyst. Den 15. februar 2016 forklarede vores kunde, at alle hans møder fandt sted samme dag, og at møderne fandt sted i [by i udlandet].

Ifølge de fremsendte flybilletter kan det konstateres, at udrejsedagen var den 25. september 2015 og at den planlagte hjemrejse var 16. oktober 2015. Flyveturen til [by i udlandet] var ifølge de fremsendte flybilletter den 8. oktober 2015. At alle møder skulle ligge på samme dag, og at det var den dag, hvor vores kunde var i [by i udlandet] stemmer ikke overens med de tidligere oplysninger om, at møderne fandt sted den første uge og heller ikke, at de skulle have fundet sted over en uge eller 2 dage.

Efter Kvalitetsafdelingens svar af 22. marts 2016 vendte vores kunde tilbage ved mail af 18. april 2016, hvoraf det nu fremgik, at der oprindeligt var planlagt tre møder på samme dag, men at det ene af de tre møder blev aflyst, hvorfor der blev afholdt to møder på samme dag.

I klageskemaet til Ankenævnet er vores kundes forklaring om formålet med rejsen og omfanget af den erhvervsmæssig mødeaktivitet endnu en gang ændret, idet der nu oplyses om ét besøg af to timers varighed hos en kunde.

For at opnå dækning under en privat rejse med erhvervsaktivitet, er det efter betingelsernes afsnit 5 en forudsætning, at feriedagene klart kan afgrænses til en bestemt periode enten før eller efter erhvervsaktiviteten. Såfremt der er fridage mellem erhvervsarbejdet betragtes disse som erhverv og dækkes således ikke.

Er der alene tale om et erhvervsmæssigt besøg i forbindelse med en ferierejse, er det en forudsætning for dækning, at hovedformålet med rejsen er ferie, og at besøgets varighed er af højst en dag.

Når de forskellige forklaringer om omfanget af vores kundes erhvervsaktivitet og den tidsmæssige placering af mødeaktiviteten gennemgås, må vi fastholde, at vi ikke finder det dokumenteret, at der er tale om en ferierejse i kombination med en erhvervsrejse eller at der er tale om et enkelt besøg under en rejse, hvor hovedformålet er ferie.

Dertil kommer, at der jf. mailen af 17. november 2015 fra [firma 1] var tale om en rejse i erhvervsøjemed, og at [firma 1] betalte for hotelophold og flybilletter for hele rejseperioden den 26. september 2015 og frem til 16. oktober 2015.

Endelig kan vi ikke undlade at bemærke, at vi har kendskab til, at vores kunde i 2015 rejste i mere end 9 uger uden sin familie, idet der er anmeldt skader i forbindelse med disse rejser.

På baggrund af ovenstående må vi derfor fastholde, at der ikke er dækning på vores kundes forsikring for forlængelse af ophold samt for behandlingen af nyresten i [udlandet], idet vi ikke finder det dokumenteret, at vores kundes sygdom er opstået under en ferierejse, hvorunder der indgår erhverv i det omfang, der er beskrevet i forsikringsbetingelsernes afsnit 5. Vi finder der således ikke dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Tilbagesøgning
Jf. mailen af 26. juni 2014 er det vores klare opfattelse, at vores kunde ikke kan have været i god tro om, at der var dækning for den pågældende type rejseaktivitet, og at det netop var vores kunde der kontaktede os i juni 2014 vedrørende problematikken om formålet med hans rejser.

I forbindelse med det akutte behov for behandling af nyresten i [udlandet] agerede Tryg Alarm ud fra de oplysninger, som vores kunde gav Tryg Alarm om, at der var tale om en privat rejse til trods for, at han skriftligt var blevet orienteret om, at hans private rejseforsikring ikke dækkede, når han rejste ud som konsulent, og havde flere opgaver over tid.

Da vi konstaterede, at vores kundes rejse var blevet betalt af [firma 1] og fik bekræftet fra [firma 1] den 17. november 2015, at det var en rejse i erhvervsøjemed, afviste vi kravet om ødelagte rejse ligesom vi informerede vores kunde om, at vi ville kræve erstatning tilbage for den forlængede rejse.

Ved fremsendelse af girokortet gjorde vi samtidig opmærksom på, at vi ville opkræve betaling for behandlingen i [udlandet], så snart vi modtog en opgørelse fra Tryg Alarm over deres udgifter.

Det endelige krav blev fremsat den 15. februar 2016, men selve opkrævningen blev sat i bero, da vores kunde ønskede at få sagen vurderet i Kvalitetsafdelingen.

Vi mener således, at vi har ret til at kræve vores udgifter tilbage, da vores kunde har haft kendskab til, at der ikke var dækning på årsrejseforsikringen. Vi reagerede meget hurtigt, da vi fik viden om, at vores kundes rejse var blevet betalt af [firma 1].

Til støtte for tilbagesøgningskravet skal vi henvise til dommen FED2000.805V, hvor et forsikringsselskab fik medhold i, at en kunde ikke havde dokumenteret, at der havde fundet en dækningsberettiget skade sted, hvorfor de kunne kræve den udbetalte erstatning tilbage. Dommen er vedlagt som bilag 20.

Konklusion
Vi fastholder således, at vores kunde ikke har kontaktet os umiddelbart inden afrejse i september 2015, og at han har fået at vide i juni 2014, at der ikke var dækning for hans rejser i firmaers interesser på årsrejseforsikringen.

Henset til vores kundes rejsemønster, de mange forskellige forklaringer om både omfanget af mødeaktiviteten og dennes placering i rejseperioden, samt mailen fra [firma 1] om, at rejsen var betalt i erhvervsøjemed må vi fastholde, at vi ikke kan betale erstatning efter betingelsernes afsnit 5.

Endelig fastholder vi vores tilbagesøgningskrav på 98.853,14 kr. for udgifter til forlænget ophold samt behandlingen i [udlandet]."

Klageren har ved e-mail af 15/3 2017 til nævnet heroverfor blandt andet anført:

"Indledningsvis vil jeg sige, at jeg ikke bryder mig om måden som Tryg beskriver sagen på - og især ikke det historiske billede de tegner, som er meget fejlbehæftet - dertil kan jeg heller ikke se, hvad en rejse tilbage i 2013 har med denne sag at gøre. Men når det nu er blevet en del af sagen, ønsker jeg også at det skal være faktuelt korrekt.

Der er ikke noget mystisk i, at jeg ofte er i [udlandet], da jeg har tilbragt halvdelen af mit liv i [udlandet] og derfor har et stort netværk, venner og tilhørsforhold til landet.

- Jeg har gået i skole i [udlandet]
- Jeg har gået på [skole] i [udlandet]
- Jeg har været udstationeret i [udlandet] af [firma 2] i 5 år

- Jeg har været udstationeret i [udlandet] af [firma 3] i 2 år
- Alle mine jobs har være med [udlandet] som fokus og hovedmarked, hvorfor jeg de fleste år har tilbragt 20-60% af min tid i [udlandet].

De sidste 3 år, har jeg arbejdet som konsulent, for flere danske virksomheder for, at hjælpe dem ind på det [udenlandske] marked. Alle aftalerne har været specielle, men jeg har altid fået en e-mail adresse af den pågældende virksomhed, for at kunne virke som en repræsentant af virksomheden - lige som virksomheden efterfølgende vil være i besiddelse af alle mails og aftaler i deres system. Nogle gange, har virksomhederne betalt for rejser og ophold, som en del af min betaling, andre gange har jeg selv betalt. Jeg er ikke registreret med virksomhed i hverken [udlandet] eller Danmark. Når jeg har været på rejse i [udlandet], har det i de fleste tilfælde været en kombination af arbejde og privat ferie. Andre gange har det været ren ferie. Jeg har altid forberedt mig grundig hjemmefra, således at jeg haft mulighed for at tilbringe mest mulig tid med venner og gamle kolleger. I enkelte tilfælde har jeg også søgt arbejde i [udlandet], for at hjælpe deres produkter til Europa. At søge arbejde er en privat sag, som laves i ens fritid - også i dette tilfælde.

Tryg beskriver bl.a. en rejse til … i år 2013 - denne rejse var med hele familien og ikke alene som Tryg beskriver - andre af de beskrevne rejser, har været med min kone og/eller børn, men jeg kan ikke se, hvad det har af betydning i sagen, som drejer sig om dækning af et hospitalsophold i [udlandet].

Jeg har altid rejst til [udlandet] som en privat person, da jeg altid kombinere en eventuel opgave med besøg hos venner og bekendte.

På den aktuelle rejse, hvor jeg blev indlagt med nyresten og forstørret Prosta, besøgte jeg flere venner i … og havde en enkelt arbejds relateret rejse til [by i udlandet] for at besøge [firma 4] på vegne af [firma 1]. Her skulle jeg undersøge mulighederne for et samarbejde virksomhederne imellem. Jeg rejste fra … tidlig morgen og rejste retur til … igen sidst på eftermiddagen. Jeg skulle have møde med 3 … på to forskellige datoer, men et møde blev aflyst, og fik efterfølgende ændret møderne og klaret alt på en dag. Kopi af billetten er fremsendt, ligesom billeder på min telefon kan bekræfte dato og sted. ***Mødet var den 8 oktober 2015. Resten af rejsen var privat.***

Tryg forsøger at danne et billede og tegne et mistroisk billede der ikke er sandt. Møder ændres i erhvervs livet. I dette tilfælde fra 3 møder over to dage til to møder på en dag. Det forringer det billede Tryg forsøger at lave med ændrede datoer og flere arbejdsdage for [firma 1] på denne rejse – og hermed forsøge skabe et billede af en erhvervs rejse og væk fra det faktiske forhold, som var en ferie i … med en enkelt arbejdsdag i perioden 25 september til den 16 oktober.

Min aftale med [firma 1] var, at de betalte mig et fast beløb og dækkede mine rejseomkostninger.

Jeg kontaktede Tryg for at spørge om min dækning før min afrejse og fik bekræftet, at min privat forsikring dækkede, hvis der som i dette tilfælde kun var tale om en enkelt kortvarig opgave - Det undre mig meget, at Tryg ikke kan bekræfte denne meget vigtige oplysning, men i stedet oplyser en masse historie fra tidligere år, der ikke har relevans til sagen og i flere tilfælde ikke beskriver den fulde historie/sandhed. MEN SAMTALEN FANDT STED !
Jeg har som kunde gjort alt, hvad der kræves for at sikre, at jeg var dækket før min rejse.

Jeg har altid været i god tro og oplyst fakta - det er Tryg der slører billedet.

I Trygs brev under 'Forklaringer om, hvor stor en del erhversrejse ,aktiviteten udgør rejsen' forsøger de igen at beskrive at jeg ændre historie - men jeg beskriver det samme til deres kvalitets afdeling, som jeg gør i klageskemaet til ankenævnet - bare med forskellige ord.

Nemlig at:

Jeg havde et besøg i [by i udlandet] af to timers varighed, med to … - som tidligere beskrevet blev et møde aflyst.

Det er fakta, og det - der altid er sagt. Trygs ændring af fakta og ordkløveri er dem ikke værdige. Jeg blev desværre meget syg på min ferie i …, blev indlagt og brugte den forsikring, jeg havde købt og betalt for i flere år.

Hvis jeg var ansat af [firma 1], ville jeg jo også automatisk være dækket af deres erhvervs forsikring."

Selskabet har i brev af 28/4 2017 til nævnet hertil blandt andet anført:

"Vi vender herved tilbage med vores kommentarer til den seneste mail fra vores kunde.

Indledningsvis skal vi oplyse, at vi har noteret os vores kundes oplysninger om, at rejsen til … i 2013 var sammen med hans familie, og beder Ankenævnet om at se bort fra bemærkningerne til denne rejse i brevet af 27. januar 2017.

Vi må henholde os til, at den eneste henvendelse vedrørende rejseforsikringens dækning, der er noteret i vores system, er mailen af 26. juni 2014, hvor vi gør vores kunde opmærksom på, at han ikke vil være dækket af den private rejseforsikring, når han handler i firmaernes interesse. Se evt. bilag 2 vedlagt brevet af 27. januar 2017.

I relation til vores kundes bemærkninger om, at det er normalt, at man i erhvervslivet ændrer tidspunktet for møder, må vi henlede opmærksomheden på, at vores kunde på tidspunkterne for oplysninger om mødeaktiviteten var hjemkommet fra rejsen, og derfor vidste, hvornår han havde deltaget i møder. Vi stiller os derfor fortsat undrende over for de forskellige forklaringer om mødeaktiviteten og placeringen af denne, og må i det hele henvise til vores brev af 27. januar 2017.

Vi har ikke yderligere kommentarer til sagen."

Selskabet har ved mail af 26/6 2014 til klageren blandt andet oplyst:

"Jeg har undersøgt sagen om rejseforsikring.

Da du handler i interesse af firmaerne vil din private forsikring ikke dække dig.

I kraft af at du ikke har et CVR nummer kan vi ikke tilbyde dig en erhvervs rejseforsikring.

Jeg vil derfor anbefale dig at tage kontakt med det firma du repræsenterer for at undersøge om de har mulighed for at dække dig undervejs."

Klageren har ved e-mail af 4/11 2015 til selskabet blandt andet oplyst:

"Med hensyn til jeres spørgsmål omkring erhverv/privat ferie kan jeg oplyse at jeg løste opgaver for [firma 1] i den første uge, resten var privat

Jeg et ikke ansat af [firma 1]."

Af e-mail af 17/11 2015 fra Firma 1 til selskabet fremgår det blandt andet:

"Hej,

I nedstående finder ud faktura på fly og hotelomkostninger,
Som [firma 1] har afholdt på vegne af [klageren] i erhvervsøjemed."

Klageren har ved e-mail af 27/11 2015 til selskabet blandt andet oplyst:

"Der er flere fakta, som I ikke har taget hensyn til.

1. Før min afrejse kontakter jeg Tryg og oplyser dem fakta omkring min rejse. Jeg bliver oplyst at min private rejeseforsikring dækker under min [udlands] rejse.
2. Jeg er ikke- og har ikke været ansat hos [firma 1] - Derfor kan jeg heller ikke modtage de forsikringsydelser de tilbyder deres ansatte. Jeg var i [udlandet] som privat og KUN privat.
3. Som jeg selv har oplyst via fremsendelse af min billet, har [firma 1] betalt min rejse.
4. Jeg har haft 3 møder for [firma 1] - hvor jeg repræsenterede dem som 'konsulent'. For denne ydelse betalte de rejsen. Gennem mine kontakter, har jeg sat dem i forbindelse med en stor [udenlandsk] …kæde.
5. De øvrige dage, var jeg med venner og bekendte og søgte arbejde. Jeg har boet i … i Perioden april 2014 til og med juni 2015 og har derfor en stor vennekreds i området. Jeg søger arbejde i området for at bosætte mig i … igen. Jeg havde flere samtaler med lokale virksomheder under denne rejse.

Min rejse var privat og har udover de 3 afholdte møder intet med [firma 1] at gøre. Derfor kan der ikke herske trivl om, at min private forsikring skal betale for min sygdom."

Klageren har ved e-mail af 18/4 2016 til selskabet blandt andet oplyst:

"Jeg er ikke enig I jeres beslutning.

1. jeg kontaktede før min afrejse Tryg for at sikre, at jeg var dækket. Jeg beskrev min rejse som privat, men at rejsen var betalt af [firma 1] som jeg skulle besøge en kunde for. Resten af tiden var privat. Jeres medarbejder forsikrede, at jeg var dækket. At der i jeres system ikke er skrevet et referat af mit opkald, eller at I på anden vis ikke har registreret min kontakt er ikke mit problem.
2. Da jeg ikke er, eller var ansat af [firma 1] - kan jeg heller ikke forsikres af [firma 1] - en virksomhed kan kun forsikre sine ansatte. Skal jeg følge jeres beslutning, vil der i mit tilfælde ikke være muligt at forsikre mig.
3. Jeg besøgte som aftalt en(1) mulig kunde for [firma 1]. Kunden var [firma 4], som er [udlandets] største sports kæde … [Firma 4] ligger som sagt i [udenlandsk by]. Jeg havde oprindelig 3 møder, men et møde blev aflyst, de resterende to møder blev af-

holdt på en og samme dag - Jeg gentager på en og samme dag. Jeg rejste fra … tidlig morgen og kom tilbage til … sent samme dag. Jeg har også en billet og møde bekræftelser, der kan dokumentere dette. Dette forløb er der ingen tvivl om.

Hermed mener jeg at leve op til jeres krav om kun at have et møde i en privat ferie. Vil du venligst bekræfte dette, således, at vi ikke skal til at anke sagen videre."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det blandt andet:

"**5. Hvilke typer rejser og aktiviteter er omfattet**

…

Ferierejser, hvor der indgår erhverv:

- Feriedage i kombination med erhvervsrejse:

  Forsikringen dækker kun i den del af rejsen, der er ferie, og gælder kun, hvis der ikke er købt en forsikring for erhvervsrejsen, hvor feriedage er inkluderet. Feriedagene kan ligge før eller efter erhvervsrejsen. Fridage imellem dage med erhvervsarbejde betragtes som erhverv.

  Virksomhedsejer eller arbejdsgiver kan tegne en erhvervsrejseforsikring for hele rejsen, inkl. feriedagene eller kun for erhvervsrejsen.

- Erhvervsmæssigt besøg i forbindelse med ferierejser:

  Når hovedformålet med rejsen er ferie, accepteres det, at forsikrede foretager et kort besøg af højst en dags varighed hos fx en samarbejdspartner, en konference, et messebesøg eller andet relateret til forsikredes erhverv.

Nævnet udtaler:

Klageren blev i forbindelse med en udenlandsrejse med planlagt afrejse den 25/9 2015 og planlagt hjemkomst den 16/10 2015 indlagt den 13/10 2015 på et hospital på grund af nyresten. Sygdommen medførte, at han måtte forlænge sin rejse og derved afholde udgifter til blandt andet ændring af flybilletten, hotelophold, billeje og medicin. Han har i klageskemaet oplyst, at rejsen var privat, men at han var til en jobsamtale og på et virksomhedsbesøg af 2 timers varighed på vegne af en dansk virksomhed – Firma 1. Han kræver, at selskabet trækker dets tilbagebetalingskrav vedrørende den erstatning, som selskabet har udbetalt, tilbage.

Selskabet har krævet tilbagebetaling af den erstatning, som selskabet har udbetalt til klageren for forlænget ophold, herunder ændring af flybillet og hotelophold, i alt 7.104,88 kr., samt behandlingsudgifter og hospitalsophold i udlandet, i alt 98.853,14 kr.

Selskabet har begrundet sit tilbagebetalingskrav med, at det efter det havde udbetalt erstatning har fundet ud af, at klagerens rejse var en erhvervsrejse, der ikke er omfattet af forsikringsdækningen. Selskabet har anført, at det forud for klagerens udlandsrejse i e-mail af 26/6 2014 til klageren blandt andet har anført: "Jeg har undersøgt sagen om rejseforsikring. Da du handler i interesse af firmaerne vil din private forsikring ikke dække dig. I kraft af at du ikke har et CVR nummer kan vi ikke tilbyde dig en erhvervs rejseforsikring. Jeg vil derfor anbefale dig at tage kontakt med det firma du repræsenterer for at undersøge om de har mulighed for at dække dig undervejs".

Klageren har ved e-mail af 4/11 2015 til selskabet oplyst, at han "… løste opgaver for [Firma 1] i den første uge, resten var privat".

I e-mail af 17/11 2015 fra Firma 1 til selskabet er det blandt andet oplyst, at Firma 1 har afholdt udgifter til klagerens fly og hotelomkostninger i erhvervsøjemed. Det fremgår endvidere af den til e-mailen vedhæftede rejseplan, at Firma 1 har afholdt udgifter for fly og hotelomkostninger i hele rejseperioden fra den 25/9 til den 16/10 2015.

Ved e-mail af 27/11 2015 har klageren overfor selskabet blandt andet oplyst, at han har haft 3 møder for Firma 1 på rejsen, hvor han repræsenterede dem som "konsulent". Han har hertil oplyst, at han i de øvrige dage var sammen med venner og bekendte og endvidere søgte arbejde.

Ved e-mail af 15/3 2017 har klageren til nævnet oplyst, at han oprindeligt skulle have haft møde med 3 ansatte i Firma 4 på to forskellige datoer, men at et af møderne blev aflyst, hvorfor de resterende to møder blev afholdt på én dag, den 8/10 2015.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 5, at det er en forudsætning for at opnå dækning under en privat ferierejse med erhvervsaktivitet, at feriedagene ligger før eller efter erhvervsrejsen. Fridage imellem dage med erhvervsarbejde betragtes som erhverv. Det fremgår endvidere, at det accepteres, at forsikrede foretager et kort besøg af højst en dags varighed hos eksempelvis en samarbejdspartner, en konference, et mes-

sebesøg eller andet relateret til forsikredes erhverv, når hovedformålet med rejsen er ferie.

Privat kontra erhverv

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at måtte lægge til grund, at den erhvervsmæssige aktivitet i rejsens periode fra den 25/9 til den 16/10 2015 ikke har været klart afgrænset til en nærmere specificeret periode eller tidspunkt. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere, at selskabet på det nu foreliggende grundlag har vurderet, at klagerens krav ikke er omfattet af forsikringens dækningsomfang, jf. herved forsikringsbetingelsernes afsnit 5.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at han søgte arbejde under rejsen, og havde flere samtaler med lokale virksomheder i denne anledning. Nævnet bemærker herved, at jobsøgning efter nævnets opfattelse er en erhvervsmæssig aktivitet. Endvidere har nævnet lagt vægt på, at klagerens forklaringer om de øvrige erhvervsmæssige aktiviteter fremstår inkonsistente, idet klageren ved e-mail af 4/11 2015 til selskabet har oplyst, at han løste opgaver for Firma 1 i den første uge af rejsen, hvorefter han ved e-mail af 15/3 2017 til nævnet har oplyst, at han i rejsens periode kun havde én dag med erhvervsmæssig aktivitet i form af to møder den 8/10 2015. Hertil har nævnet lagt vægt på, at klageren ved e-mail af 27/11 2015 til selskabet blandt andet har oplyst, at han på rejsen har haft 3 møder for Firma 1.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at Firma 1 ved e-mail af 17/11 2015 til selskabet har oplyst, at det har afholdt klagerens udgifter til fly og hotelomkostninger i erhvervsøjemed i hele rejsens periode.

Forudgående dækningstilsagn

Klageren har endvidere gjort gældende, at han forud for rejsen blev oplyst af selskabet, at den omhandlede rejse var omfattet af forsikringen. Selskabet har hertil anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at dette er tilfældet og har henvist til dets brev af 26/6 2014, hvor selskabet oplyste, at klageren ikke var dækket af sin private forsikring, når han handlede i firmaernes interesse.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet ham et videregående tilsagn om forsikringens dækningsomfang, end hvad der fremgår af forsikringsbetingelserne.

Tilbagesøgningskrav

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at et forsikringsselskab, der har udbetalt ydelser i et tilfælde, hvor det ikke har været forpligtet til det, som hovedregel kan kræve den udbetalte erstatning tilbagebetalt, hvis selskabet ikke vidste eller burde vide, at der var noget galt. Denne hovedregel kan fraviges efter principperne om tilbagesøgning/condictio indebiti, hvis modtageren har været i god tro om sin berettigelse til beløbet.

Selskabet har udbetalt erstatning for klagerens udgifter til blandt andet ændring af flybillet og hotelophold på i alt 7.104,88 kr. og har betalt regningen for klagerens behandlingsudgifter og hospitalsophold i udlandet på 98.853,14 kr. Nævnet finder, at klageren, da han modtog erstatningen, burde have indset, at selskabet havde udbetalt erstatningen på et ufuldstændigt grundlag, og at han muligvis ikke var berettiget til erstatningen. Nævnet finder på denne baggrund ikke anledning til at kritisere, at selskabet har krævet tilbagebetaling af henholdsvis allerede afholdte udgifter til blandt andet ændring af flybillet og hotelophold på i alt 7.104,88 kr. og for regningen på 98.853,14 kr. til behandlingsudgifter og hospitalsophold i udlandet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren allerede ved selskabets brev af 26/6 2014 var blevet informeret om, at der var væsentlige begrænsninger i forsikringens dækning, når han var på rejser, der havde et helt eller delvis erhvervsmæssigt formål. Nævnet har også lagt vægt på, at det er uklart, hvornår på rejsen, at klageren har ageret i henholdsvis erhvervsmæssig kontra privat interesse.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet rejste sit krav om tilbagebetaling i november 2015, hvilket er relativt kort tid efter, at fejludbetalingen var sket.

16. 90189

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt