

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. september 2020 blev i sag nr. 95131:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 14/4 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Se venligst vedhæftede fil med korrespondance 26. og 30.3.2020

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Betaling af min rejseomkostning kr. 14.995."

Klageren har i en mail til selskabet bl.a. anført:

"Selvom vi den 11.3.20 af vores rejsebureau blev orienteret om, at der var usikkerhed om situationen i Vietnam bl.a. om pludselige krav om visum for ellers visafrie danskere, måtte vi – da Udenrigsministeriets rejsevejledning for Vietnam stadig var gul, således at vores afbestillingsforsikringer ikke dækkede ved afbud - begive os på rejsen til Kastrup med flyafgang den 11.3.20 kl. 18.00 og mellemlanding i Tyrkiet kl. 23.15 (lokal tid).

Kort før afrejsen i Kastrup konstaterede vor rejseleder ..., at Udenrigsministeriets rejsevejledning for Vietnam stadig var gul, således at vort rejsehold på 19 personer kunne tage afsted.

Ved ankomsten til Tyrkiet konstaterede vor rejseleder, at Udenrigsministeriets vejledning for Vietnam pludselig var blevet orange, således at al unødigt indrejse i Vietnam blev frarådet.

Vor rejseleder orienterede os desuden om, at hun havde været i kontakt med Udenrigsministeriet, den danske og Vietnams ambassade samt andre rejseselskaber med danske rejsende til Vietnam.

Ankenævnet for Forsikring

2.

95131

Ingen kunne med sikkerhed sige, hvad der ville ske med os, hvis vi ankom med fly til [by] i Vietnam den 12.3.20, men det lå fast, at enten ville vi - blive nægtet indrejse - eller blive sat i karantæne uanset om vi var smittet med Covid-19 eller ej.

Danske rejsende, der netop var ankommet til Vietnam var sat i karantæne, først på hotel og straks derefter på hospital under meget utilfredsstillende omstændigheder og vilkår uden nærmere orientering af nogen art.

Vor rejseleder - med mange års erfaring i Vietnam - besluttede derfor, at det ville være helt uforvarligt at tage det planlagte fly kl. 02.20 til [by], og det lykkedes hende at booke et fly til os Tyrkiet-København 12.3.2020 kl.9.30.

Når du så åbenbart mener, at vi på denne baggrund kunne have negligeret alle advarsler og rejst til Vietnam, må jeg især henvise til forsikringens pkt. 10.6, hvoraf det fremgår, at forsikringen ikke dækker skader som følge af indrejse til et land, hvor der er epidemi, hvilket netop var blevet situationen i Vietnam eller som følge af indrejse i et område, hvor Udenrigsministeriet har frarådet indrejse, hvilket Udenrigsministeriet netop havde gjort ved at ændre rejsevejledningen for Vietnam fra gul til orange.

Jeg har således gjort det eneste rigtige for ikke at miste dækningen på min rejseforsikring og som alle øvrige rejsende på mit hold inklusive vor rejseleder undgå at begive mig ud på en uforudsigelig og risikabel rejse, som jeg var blevet advaret mod.

Såfremt I ikke omgående bekræfter, at I betaler mig min rejseomkostning på kr. 14.995, vil jeg uden yderligere varsel indklage sagen for Ankenævnet for Forsikring."

Selskabet har den 11/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

" Forsikringstager klager over vores afslag på at yde dækning for en erstatningsrejse i forbindelse med, at hun afbrød sin rejse til Vietnam den 12. marts 2020. Vi har afvist at yde dækning for en erstatningsrejse med henvisning til, at der ikke er tale om evakuering.

Forsikringen

Forsikringstager har som en del af sin familieforsikring en Verdensrejseforsikring. Af forsikringsbetingelserne fremgår det blandt andet:

'10.11 Erstatningsrejse

10.11.1 Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede:

...

- er blevet evakueret jf. punkt 10.14.

...

10.14 Evakuering

10.14.1 Dækningen er subsidær i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder. Forsikringen dækker udgifter til evakuering eller ekstraudgifter til hjemrejse, såfremt sikredes returbillet ikke kan anvendes i tilfælde af: - krig, borgerlige uroligheder, borgerkrig, terroristaktiviteter, militær undtagelsestilstand, revolution, epidemi eller anden lign. tilstand i området, hvor sikrede befinder sig. Behovet for evakuering skal være opstået akut på feriestedet og må ikke skyldes forhold, som er almindeligt kendte

på tidspunktet, hvor sikrede rejser til destinationen. Tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution'.

Forsikringsbetingelserne vedlægges som bilag A.

Sagsfremstilling

Forsikringstager anmeldte ved skadeanmeldelse af 13. marts 2020, jf. bilag B, at hun den 11. marts 2020 var rejst mod Vietnam. Udenrigsministeriets rejsevejledning blev imidlertid ændret fra gul til orange under en mellemlanding, og ikke nødvendig indrejse i Vietnam blev frarådet. Den 12. marts 2020 rejste forsikringstager derfor tilbage til Danmark. Hun ønsker dækning for rejsens omkostninger på 14.995 kr.

Den 26. marts 2020 meddelte vi forsikringstager, at vi ikke kunne yde dækning for en erstatningsrejse. Vi henviste til, at Udenrigsministeriets rejsevejledning, med fraråden af unødvendig indrejse i Vietnam, ikke kunne sidestilles med en evakuering.

Ved mail af 30. marts 2020 oplyste forsikringstager, at hun var uenig i afslaget på dækning. Inden vi nåede at svare på henvendelsen, indbragte forsikringstager sagen for nævnet.

Den 22. april 2020 besvarede vores klageansvarlige forsikringstagers henvendelse og fastholdt, at der ikke kunne ydes dækning for en erstatningsrejse. Vi gjorde opmærksom på, at eventuelle ekstraudgifter forbundet med hjemreisen efter omstændighederne kunne dækkes, hvis vi modtog dokumentation for disse. Dette var en følge af en senere beslutning fra Privatsikring om udvidelse af forsikringsdækningen, selvom der ikke var tale om evakuering.

Den 23. april 2020 meddelte forsikringstager, at hun fortsat var uenig, og at klagen til nævnet blev opretholdt.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny. Selvom vi har fuld forståelse for, at forsikringstager er ærgerlig over at gå glip af sin rejse, så finder vi, at der ikke er ret til dækning i henhold til reglerne om erstatningsrejse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.11, at der er ret til dækning for erstatningsrejse, hvis sikrede bliver evakueret. Vedrørende evakuering henvises til betingelsernes punkt 10.14, hvoraf det fremgår, at der skal være tale om en tilstand erklæret og dokumenteret af Udenrigsministeriet. Når der i betingelserne står 'tilstanden', så henvises der til både årsagen og behovet for evakueringen.

Vi må som det første fastholde, at Udenrigsministeriet ikke angav et behov for evakuering fra Vietnam på grund af epidemi.

Den 11. marts 2020 ændrede Udenrigsministeriet rejsevejledningen for Vietnam således, at ikke nødvendige rejser til Vietnam blev frarådet. Dette skete ifølge Statsministeriets pressemøde den 11. marts 2020 med henvisning til Vietnams egne restriktioner for indrejse og ikke med henvisning til en epidemi.

Under pressemødet den 11. marts 2020 blev det blandt andet oplyst: 'Endelig, så er der lande, der indfører restriktioner mod os. Det begyndte tidligere på ugen. Nu er der flere – Vietnam og Indien, og derfor, så siger vi også, lad være med at tage derud, du kan simpelthen ikke komme ind i landet, så så bliv også hjemme herfra'.

Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledning skyldtes således ikke, at der var en epidemi, der udgjorde en fare for de rejsende men derimod, at det ikke var muligt at komme ind i landet. Det var fortsat muligt at rejse til store dele af verden, og der var ikke grundlag for at rejsende, der allerede var i Vietnam, skulle afbryde deres rejse.

Hertil må vi konstatere, at der ikke er tale om en situation, der er opstået, mens forsikringstageren var på 'feriestedet', hvilket også er et krav i henhold til forsikringsbetingelserne. Feriestedet for forsikringstager var Vietnam, hvor hun ikke var nået til.

Dermed fastholder vi, at de grundlæggende betingelser for dækning ikke er opfyldt, og allerede af denne grund kan vi ikke tilbyde forsikringstager dækning for en erstatningsrejse.

Herudover må vi henvise til, at Udenrigsministeriet flere gange har angivet og oplyst på deres hjemmeside, at der ikke er tale om en evakuering. Vi henviser i denne forbindelse til hjemmesiden: ...

Under punktet: 'Skal jeg evakueres?' fremgår det, at 'Udenrigsministeriet iværksætter kun evakuering i helt ekstraordinære situationer, hvor ingen andre løsninger er mulige. Det er ikke den situation, vi står i'.

Vi er opmærksomme på nævnets tidligere kendelser 80400 og 86484, men vi mener ikke, at der er belæg for den fortolkning af vores forsikringsbetingelser, sådan som de er formuleret. Det er vores opfattelse, at det er et krav for dækning, at Udenrigsministeriet har fastslået, at der er behov for evakuering, før dækningen træder i kraft.

I de gængs forsikringsbetingelser punkt 10.14 fremgår det, at forsikringen dækker udgifter til evakuering i nogle nærmere angivne tilfælde - herunder epidemi. Hertil fremgår det yderligere som et krav, at behovet for evakuering skal være opstået akut på feriestedet. Afslutningsvis angives det, at 'Tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution'.

Når der i sidste afsnit angives, at 'Tilstanden', skal være erklæret og dokumenteret, så henvises der til, at der både skal være en epidemi (1. led) og et behov for evakuering (2. led). Der er efter vores opfattelse ikke belæg for at lægge til grund, at ordet 'tilstanden' alene henviser til den første led i afsnittet.

Hertil fremgår det klart, at evakueringsdækningen er subsidieret 'i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder'. Dermed er det en grundlæggende forudsætning for dækningen, at der er indtrådt en situation, hvor Udenrigsministeriet har vurderet, at der behov for evakuering, og hvor der normalt ydes bistand med dette. Dette er heller ikke tilfældet i nærværende situation.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95131

Med henvisning hertil fastholder vi derfor også, at betingelserne for at opnå dækning til en erstatningsrejse ikke er opfyldt.

Som nævnt ovenfor har vi overfor tilkendegivet, at vi på baggrund af en udvidelse af forsikringsbetingelserne pr. 17. marts 2020 er indstillede dække eventuelle ekstraomkostninger til hjemreisen, uanset at der ikke er tale om evakuering, hvis vi modtager dokumentation for sådanne omkostninger. Denne udvidelse omfatter alene hjemrejseomkostningerne og ikke dækningen for erstatningsrejse eller erstatningsdøgn.

Endelig skal vi bemærke, at fordi forsikringstageren ikke har tegnet en afbestillingsforsikring (en del af RejsePlus dækningen, som forsikringstager ikke har tilvalgt), har vi ikke haft anledning til at vurdere, om der efter de konkrete omstændigheder kan udbetales erstatning over denne dækning.

På denne baggrund fastholder vi, at vi ikke kan yde dækning for erstatningsrejse til forsikringstageren, da der ikke har været tale om en evakuering på grund af en epidemi."

Klageren har den 15/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I anledning af Privatsikrings svar med bilag den 15.5.2020, 1. høring skal jeg oplyse, at jeg fastholder min klage af 6.4.2020.

Især skal jeg gøre opmærksom på forsikringens pkt. 10.6, hvoraf det fremgår, at forsikringen ikke dækker skade, som er en direkte eller indirekte følge af indrejse i et område, hvor Udenrigsministeriet har frarådet al unødigt indrejse.

Det var netop det Udenrigsministeriet gjorde den 11.3.2020 kl.22.50 i en SMS til os via Danskerlisten, som vi blev bekendt med ved mellemlandingen kl. 23.15 i Tyrkiet.

Desuden fik vi af vor rejseleder, der havde været i kontakt med de danske og Vietnams udenrigsministerier samt andre rejsebureauer at vide, at det ikke var muligt at gennemføre rejsen i Vietnam 11.3-22.3.2020, da alt var lukket mere eller mindre ned, og at vi ved ankomsten til [by], Vietnam risikerede enten at blive afvist eller mest sandsynligt at blive sat i længere karantæne på et uhumsk hospital. Dette var sket for nogle netop indrejsende danskere i Vietnam.

Det var derfor helt uforsvarligt at fortsætte rejsen den 12.3.2020 kl. 02.20, i hvert fald ville det være uden forsikringsdækning jfr. førnævnte pkt. 10.6 i forsikringsbetingelserne og med helt uoverskuelige problemer og omkostninger i Vietnam til følge.

For at undgå dette måtte vi derfor rejse hjem til Danmark, hvilket lykkedes den 12.3.2020 om formiddagen, da vor rejseleder havde fået ombyttet vore returbilletter den 22.3.2020.

Til orientering følger Udenrigsministeriets SMS til os af 11.3.2020 kl. 22.50, hvoraf det fremgår, at situationen i Vietnam var noget mere alvorlig end den Privatsikring fremstiller i sin redegørelse af 15.5.2020.

"Fra: UM Danskerlisten <noreply@um.dk>
Dato: 11. marts 2020 kl. 22.50.24 CET

...

Emne: Overskrift: Vietnam: Rejsevejledningen for Vietnam er opdateret ... Vi fraråder nu alle ikke-nødvendige rejser til hele Vietnam på grund af de lokale myndigheders omfattende tiltag for at forebygge smittespredning, herunder indrejserestriktioner. Du bør læse mere om lokale tiltag hos den danske ambassade i [by]: ...

De lokale myndigheder kan implementere nye tiltag med kort varsel. Du bør altid følge de lokale myndigheders anvisninger. Du bør også altid følge Sundhedsstyrelsens råd: ...'."

Selskabet har den 15/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget sekretariatets anmodning om fremsendelse af rejsevejledning eller tekst fra Udenrigsministeriets hjemmeside. Som bilag C fremlægges den omtalte tekst fra Udenrigsministeriets hjemmeside.

Vi bemærker for god ordens skyld, at overskriften til teksten er ændret siden vores første indlæg til nævnet, og det har ikke været muligt at genfinde den tidligere version på hjemmesiden. Indholdet og ordlyden er imidlertid uændret."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag af bilagene gengives i det følgende. Af tekst fra Udenrigsministeriet hjemmeside fremgår bl.a.:

"Kan jeg blive evakueret?"

Undersøg alle muligheder for at rejse hjem, herunder i dialog med dit rejse-, fly-og forsikringsselskab. Hjemrejser kan også foregå med mellemlandinger i andre lande.

Udenrigsministeriet iværksætter kun evakueringer i helt ekstraordinære situationer, hvor ingen andre løsninger er mulige. Det er ikke den situation, vi står i.

Udenrigsministeriet kan ikke afholde udgifterne til borgeres hjemrejsebilletter til Danmark. Den enkelte rejsende kan kontakte sit rejse-, fly- eller forsikringsselskab om evt. spørgsmål om mulig refusion af udgifter."

Af forsikringsbetingelserne FA3-C fremgår bl.a.:

"10.11 Erstatningsrejse

10.11.1 Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede:

...

- er blevet evakueret jf. punkt 10.14. Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsrejse.

...

10.14 Evakuering

10.14.1 Dækningen er subsidær i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder.

Forsikringen dækker udgifter til evakuering eller ekstraudgifter til hjemrejse, såfremt sikredes returbillet ikke kan anvendes i tilfælde af:

- krig, borgerlige uroligheder, borgerkrig, terroristaktiviteter, militær undtagelsestilstand, revolution, epidemi eller anden lign. tilstand i området, hvor sikrede befinder sig. Behovet for evakuering skal være opstået akut på feriestedet og må ikke skyldes forhold, som er almindeligt kendte på tidspunktet, hvor sikrede rejser til destinationen. Tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution

...

Det er en betingelse for dækning, at sikrede ikke tidligere har undladt at følge udenrigsministeriets opfordring til evakuering."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 13/3 2020, at det ved mellemlanding i Tyrkiet havde været nødt til at afbryde en rejse til Vietnam, da Udenrigsministeriet havde ændret sin rejsevejledning for Vietnam fra gul til orange. Rejsebureauet ombookede billetterne ved mellemlandingen og afholdt udgiften til hjemrejsen. Klageren kræver erstatning for en erstatningsrejse. Hun har anført, at hun opfylder betingelserne for erstatningsrejse ved evakuering, da forholdene i Vietnam var usikre.

Selskabet har afvist dækning for erstatningsrejse med henvisning til, at klageren ikke opfylder betingelserne herfor. Selskabet har anført, at indrejse til Vietnam ikke blev frarådet på grund af Covid-19, men på grund af de tiltag, der blev gjort i Vietnam. Selskabet har også anført, at klageren ikke befandt sig på feriedestinationen, da Udenrigsministeriet ændrede rejsevejledningen til Vietnam, og at Udenrigsministeriets udmelding ikke udgjorde en evakuering.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 10.11.1 fremgår det, at forsikringen dækker udgifterne til en erstatningsrejse, hvis sikrede er blevet evakueret, jf. punkt 10.14. Af betingelsernes punkt 10.14.1 fremgår det, at "dækningen er subsidær i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder. Forsikringen dækker udgifter til evakuering eller ekstraudgifter til hjemrejse, såfremt sikredes returbillet ikke kan anvendes i tilfælde af: - krig, borgerlige uroligheder, borgerkrig, terroristaktiviteter, militær undtagelsestilstand, revolution, epidemi eller anden lign. tilstand i området, hvor sikrede befinder sig. Behovet for evakuering skal være opstået akut på feriestedet og må ikke skyldes forhold, som er almindeligt kendte på tidspunktet, hvor sikrede rejser til destinationen. Tilstanden

Ankenævnet for Forsikring

8.

95131

skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution ... Det er en betingelse for dækning, at sikrede ikke tidligere har undladt at følge udenrigsministeriets opfordring til evakuering."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke opfylder betingelserne for kunne få dækning i form en erstatningsferie. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det efter ordlyden i forsikringsbetingelsernes punkt 10.14.1 er en forudsætning for dækning, at de forhold som gjorde, at klagerens returbillet ikke kunne anvendes, skulle være sket i området, hvor klageren befandt sig, og at klageren på tidspunktet for hjemrejsen befandt sig i Tyrkiet.

Nævnet har også lagt vægt på, at det i forsikringsbetingelsernes punkt 10.14.1 er angivet, at "tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution", og at rejsevejledningen fra Udenrigsministeriet pr. 11/3 2020 – hvor Vietnam blev gjort orange – ikke havde en sådan karakter, at den kan anses for at være en erklæret evakuering. På det foreliggende grundlag finder nævnet, at dette udgør en anbefaling og ikke et påbud, hvorfor der ikke var tale om en evakuering af danskere i Vietnam. Nævnet henviser desuden til meddelelsen på Udenrigsministeriets hjemmeside, hvor det er anført, at evakuering kun iværksættes "i helt ekstraordinære situationer, hvor ingen andre løsninger er mulige", og at "det er ikke den situation, vi står i".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

95131

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings