

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. september 2020 blev i sag nr. 95163:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 21/4 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Da jeg den 11.3.2020 rejste til Vietnam, var Udenrigsministeriets kategori for Vietnam gul, og jeg kunne derfor ikke bruge min afbestillingsforsikring, men måtte rejse. Ved mellemlandingen i [asiatisk land 2] den 11.3.2020 kl.23.15 blev Udenrigsministeriets kategori pludselig orange, hvor man frarådede al ikke-nødvendig indrejse i Vietnam, og hvor min rejseforsikring ikke ville dække ved indrejse. Vi måtte derfor rejse retur til Danmark, og Tryg vil ikke dække mine rejseomkostninger. Se venligst vedlagte fil Korrespondance med Tryg 11.3-21.4.2020.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Erstatning for mine rejseomkostninger kr. 14.995 og kr. 404, i alt kr. 15.399 i henhold til de 2 vedlagte filer."

Selskabet har den 16/6 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejse 1307, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har anmeldt, at hun måtte rejse retur til Danmark inden, at hun havde nået sin endelige rejsedestination. Årsagen til returrejsen skyldes Udenrigsministeriets udmelding den 11. marts 2020, hvor Vietnam blev markeret 'orange'.

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til en erstatningsrejse.

Klageren har i tilknytning til sin årsrejseforsikring ikke tegnet dækning for afbestilling.

Vi skal anmode om, at nærværende sag behandles sammen med Ankenævnets j.nr. 95299, da begge sager omhandler et par uden samme bopælsadresse, men på samme rejse og med samme krav mod Tryg. Sagerne er blevet behandlet sammen i Tryg, da parret rettede fælles henvendelse til os i anledning af deres krav.

## Sagsforløb

Vores alarm – Falck Global Assistance – modtog den 12. marts et opkald fra klageren omhandlende, hvordan hun og hendes medrejsende skulle forholde sig til, at de stod på en mellemdestination og ikke kunne komme videre til [asiatisk land 2] på grund af Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledning til [asiatisk land 2]. Klageren blev orienteret om, at vi kunne tilbyde at dække ekstraudgifter i forbindelse med returrejsen til Danmark, og at øvrige udgifter skulle forsøges afbestilt, jf. log nr. 2 i bilag 2.

Vi modtog herefter klagerens og dennes medrejsendes skadeanmeldelse den 13. marts 2020, hvoraf det fremgår, at de ønsker dækning for hele rejsens pris på i alt 29.990 kr., jf. bilag 3. Vi modtog efterfølgende en tilføjelse til skadeanmeldelsen, jf. bilag 4.

Herefter har der været korrespondance mellem parterne og sagen har senest været behandlet i Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitet, den 19. maj 2020, hvor det er blevet fastholdt overfor klageren og dennes medrejsende, at vi ikke kan tilbyde at yde dækning for rejsen. Hele korrespondancen er vedlagt som bilag 5.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

## Vores vurdering

På baggrund af sagens indbringelse for Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny. Spørgsmålet om afbestilling vil ikke blive berørt i denne sag, da klageren jf. ovenfor ikke har tegnet dækning for afbestilling.

Spørgsmålet er herefter, hvorvidt klageren er berettiget til forsikringsdækning for en erstatningsrejse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.6 om Evakuering og ufrivilligt ophold, at 'Forsikringen dækker transport hjem til Danmark, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen'. Hertil fremgår det af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.2, at der ved evakuering ydes dækning for 'Nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller nærmeste sikre destination'.

Klageren er blevet oplyst, at vi kan tilbyde at yde dækning for evt. ekstraudgifter til transport til Danmark. Klager og dennes medrejsende har ikke haft nogle udgifter i den forbindelse, da rejsearrangøren ombookede billetterne fra mellem-destinationen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.2 omhandlende 'Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn', at der bl.a. ydes erstatningsrejse ved 'hjemtransport' eller 'hjemkaldelse'. 'Hjemtransport' omhandler lægeordineret hjemtransport, hvorfor dækningen ikke er relevant i nærværende sag.

Ved 'hjemkaldelse' fremgår det af afsnit 6.3, at 'Forsikringen dækker, hvis du kaldes hjem på grund af dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af en alvorlig tilskadekomst eller som følge af en akut opstået alvorlig sygdom hos en af følgende personer, som opholder sig i Danmark: ...', 'brand, eksplosion, oversvømmelse eller indbrud i din private bolig eller egen virksomhed, hvis der foreligger anmeldelse til politi eller redningsselskab', 'bedrageriske handlinger i din egen virksomhed begået af en medarbejder, hvis der foreligger politianmeldelse' eller 'overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed'.

Denne sag omhandler førtidig hjemrejse til Danmark grundet COVID-19, og at Det Danske Udenrigsministerium i den forbindelse ændrede rejsevejledningen til Vietnam den 11. marts 2020 til 'orange', hvilket betyder at alle ikke-nødvendige rejser til landet frarådes.

Forsikringsbetingelserne for årsrejse 1307 yder ingen dækning for erstatningsrejse grundet førtidig hjemrejse på grund af en epidemi/pandemi. Vi fastholder derfor, at klageren ikke er berettiget til en erstatningsrejse."

Klageren har den 23/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Bilag 3 til Trygs svar af 16.6.20 delt 22.6.20 kender hverken [rejsedsager] eller jeg noget til. Vi har forgæves forsøgt at finde ud af, hvad Tryg har noteret om vores skadesanmeldelser af 13.3.20, men på vores sider i Trygs system fremgår, at Tryg – uden vor viden – har afsluttet sagerne. Den eneste skadeanmeldelse, som vi har kendskab til, er [rejsedsagers] i Bilag 4, som Tryg tager sig den frihed at kalde Tilføjelse til skadeanmeldelse, og som [medrejsende] den 1.4.20 fremsendte til [mailadresse 1] og [mailadresse 2] uden at få svar og den 8.4.20 til [mailadresse 3].

Om min sag som anmodet af Tryg kan behandles sammen med [rejsedsager]] ved jeg ikke, men det var Tryg selv, der under vor anmeldelse af skaden oplyste, at jeg var dækket af [rejsedsagers] police, da han er i en særlig kundekategori. Det undrer mig, at Tryg slet ikke nævner noget om indholdet og forløbet i telefonsamtalen den 13.3.20, som [rejsedsager] har beskrevet i nævnte Bilag 4. [Rejsedsager] ringede til Tryg den 13.3.20 kl. 9.10.25, og under den 20.35 min. lange telefonsamtale konfererede Trygs ... gentagne gange med kolleger og leder, og meddelte meget betryggende [rejsedsager], at vi var fuldt dækket med erstatningsrejser, og meddelte desuden, at det var mest hensigtsmæssigt, at jeg var dækket under [rejsedsagers] police, da han er kunde i en særlig kategori. Jeg overværede selv hele telefonsamtalen.

[Rejsedsager] har i mail af 8.5.20 til ... udbedt sig alle Trygs interne notater, herunder vedrørende Trygs interne konferencer i forbindelse med sin skadeanmeldelse af 13.3.20 uden at få svar, bortset fra en automatisk mail af 8.5.20, hvor Tryg meddeler, at man har travlt og forventer op til 4 ugers svartid.

Vor rejsearrangør har i øvrigt meddelt os, at samtlige andre gæster på vort hold på i alt 19 har fået tabet dækket af deres forsikring, og forstår ikke, hvorfor vi skal have alle vores problemer med Tryg."

Selskabet har den 14/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Til orientering er bilag 3 den skadeanmeldelse, som klageren har udfyldt via vores hjemmeside. Det ser ud til at klageren tror, at anmeldelsen ikke gået igennem, hvorfor klageren foretager en ny anmeldelse – bilag 4.

Klageren har i sit seneste indlæg anført, at vi ikke har taget stilling til, hvordan vi forholder os til telefonopkaldet den 13. marts 2020. Opkaldet den 13. marts 2020 er ikke blevet optaget, hvorfor vi ikke kan kommentere på selve indholdet af samtalen. Men vi kan oplyse, at ingen medarbejdere, som har taget telefoner i forbindelse med anmeldelse af sager omhandlende COVID-19, har givet mundtlige dækningstilsagn. I forbindelse med erstatningsrejser er der helt specifikke krav i forsikringsbetingelserne som skal være opfyldte før, at man kan opnå en erstatningsrejse. Der har på intet tidspunkt i forbindelse med COVID-19 – i forhold afbrudte rejser/evakuering - været mulighed for at opnå en erstatningsrejse.

Vores skadeafdeling er d.d. blevet anmodet om at give kunden aktindsigt i sagen.

Det forhold at andre forsikringsselskaber har udbetalt erstatningsrejser kan ikke medføre, at Tryg er bundet heraf, hvorfor vi fastholder vores tidligere vurdering af sagen."

Nævnet har fået forelagt klagerens indlæg af 15/7 2020. Nævnet har også fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af forsikringsbetingelserne 1307 fremgår bl.a.:

## **"6.2 Transport i forbindelse med sygdom og tilskadekomst**

Forsikringen dækker, så du kan blive bragt på hospitalet eller transporteret hjem ved akut sygdom, tilskadekomst eller dødsfald, der opstår på rejsen. Hjemtransport skal være godkendt af vores læge.

Akut sygdom er sygdom, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse.

## **6.3 Hjemkaldelse**

Forsikringen dækker, hvis du kaldes hjem på grund af

- dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af en alvorlig tilskadekomst eller som følge af en akut opstået alvorlig sygdom hos en af følgende personer, som opholder sig i Danmark:
- Personer som har samme bopæl som dig – se afsnit 2,

Hvem er omfattet.

- Børn, svigerbørn eller børnebørn.
- Forældre, svigerforældre eller bedsteforældre.
- Søskende, svogre eller svigerinder.

- brand, eksplosion, oversvømmelse eller indbrud i din private bolig eller egen virksomhed, hvis der foreligger anmeldelse til politi eller redningsselskab.
- bedrageriske handlinger i din egen virksomhed begået af en medarbejder, hvis der foreligger politianmeldelse.
- overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed.

...

## **6.6 Evakuering og ufrivilligt ophold**

Forsikringen dækker i følgende situationer:

- Hvis der udbryder krig eller er overhængende fare for krig, krigslignende tilstande, naturkatastrofer eller epidemi.

- Hvis der opstår situationer, der må betragtes som terrorisme, eller der er overhængende fare for terrorisme.

Forsikringen dækker ikke

- på en krigsskueplads. Dog dækker forsikringen, hvis du befinder dig på krigsskuepladsen ved kamphandlingernes start.
- indrejse i et område, hvor Det Danske Udenrigsministerium har frarådet indrejse i eller har anbefalet evakuering fra.
- udgifter, der er dækket af rejseselskabet, offentlige myndigheder eller lignende.

...

## Evakuering

Forsikringen dækker transport hjem til Danmark, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen. Du kan blive evakueret

- når Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering. Du skal følge anvisningerne derfra, så du kan blive evakueret ved først givne lejlighed.
- når Det Danske Udenrigsministerium ikke tager initiativ til evakuering. Her kan vi vurdere om evakuering kan ske, hvis du ikke ønsker at blive i området. Vurdering af og aftale om hjemrejse kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du opholder dig og færdes i, og hvor vi vurderer, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed for dig fortsat at opholde dig eller færdes der.

Det er en betingelse for erstatning, at du ikke på et tidligere tidspunkt har undladt at følge Det Danske Udenrigsministeriums opfordring til at lade dig evakuere.

...

### 11.1.2 Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn

| Årsager til at du kan få erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                    |                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | Sygdom eller tilskadekomst                                                                                               | Knoglebrud el. lign.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Hjemtransport                                                                                      | Hjemkaldelse                                                                    |
| Erstatningsrejse                                                   | Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse.             | Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler. | Ved lægeordineret hjemtransport i første halvdel af den planlagte rejse, når du ikke rejser retur. | Hjemkaldelse i første halvdel af den fastlagte rejse, når du ikke rejser retur. |
| Ødelagte rejsedøgn<br>Når du ikke kan få erstatningsrejse          | Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital eller lægeordineret ro og hvile i og omkring feriebolig. | Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.                                             | Ved lægeordineret hjemtransport når du ikke rejser retur.                                          | Hjemkaldelse når du ikke rejser retur.                                          |

...

## 11.2 Redning

### 11.2.1 Erstatning ved Eftersøgning og redning, Evakuering og ufrivilligt ophold

| Evakuering og ufrivilligt ophold                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Evakuering</b><br>Nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller til nærmeste sikre destination |
| <b>Ufrivilligt ophold</b><br>I indtil 3 måneder:                                                                   |
| Udgifter til forplejning:<br>Op til 1.167 kr. (indeks 2018) pr. person pr. påbegyndt døgn                          |
| Udgifter til ophold og transport:<br>Op til 116.523 kr. (indeks 2018) pr. person                                   |

## Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 13/3 2020, at det ved mellemlanding i asiatisk land 2 havde været nødt til at afbryde rejsen til Vietnam, da Udenrigsministeriet havde ændret sin rejsevejledning for Vietnam fra gul til orange. Rejsedbureauet ombookede billetterne ved mellemlandingen og afholdt udgiften til hjemrejsen. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning svarende til rejsens pris samt udgifter til togbilletter fra lufthavnen.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at dækningen for evakuering ville have været ekstraomkostninger til hjemrejse til Danmark, hvilket klageren har fået dækket af rejsedbureauet, og at klageren ikke opfylder betingelserne for ødelagte feriedøgn eller erstatningsrejse.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.6 fremgår det, at "forsikringen dækker i følgende situationer: • Hvis der udbryder krig eller er overhængende fare for krig, krigslignende tilstande, naturkatastrofer eller epidemi ... **Evakuering** Forsikringen dækker transport hjem til Danmark, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen. Du kan blive evakueret • når Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering. Du skal følge anvisningerne derfra, så du kan blive evakueret ved først givne lejlighed. • når Det Danske Udenrigsministerium ikke tager initiativ til evakuering. Her kan vi vurdere om evakuering kan ske, hvis du ikke ønsker at blive i området. Vurdering af og aftale om hjemrejse kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du opholder dig og færdes i, og hvor vi vurderer, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed for dig

# Ankenævnet for Forsikring

7.

95163

fortsat at opholde dig eller færdes der". Af betingelsernes punkt 11.1.2. fremgår det, at klageren har krav på erstatningsrejse eller ødelagte feriedøgn i tilfælde af sygdom eller tilskadekomst, knoglebrud eller lignende, hjemtransport eller hjemkaldelse. Af betingelsernes punkt 11.2.1 fremgår det, at erstatningen for evakuering består af "nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller til nærmeste sikre destination".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens krav ikke er omfattet af forsikringen, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at en eventuel erstatning for evakuering ville have bestået af dækning af ekstraomkostninger til hjemtransport til Danmark – hvilket klageren har fået dækket af rejsebureauet – og at forsikringen ikke dækker udgiften til togbillet fra lufthavnen i Danmark til klagerens bopæl.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke opfylder betingelserne for erstatningsferie eller ødelagte feriedøgn. Nævnet har ikke herved taget stilling til, om der var tale om en evakuering.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen