

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2020 blev i sag nr. 95221:

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 4/5 2020 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

Jeg skal, på min klients vegne, gøre gældende at Tryg Forsikring skal anerkende, at skulle dække min klients rimelige og nødvendige udgifter til ufrivilligt ophold i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 12."

Klageren advokat har i et bilag til nævnet supplerende bl.a. anført:

"På min klients vegne skal jeg derfor hermed klage over Tryg Forsikring/Falck Global Assistances afvisning af at dække min klients nødvendige og rimelige omkostninger i forbindelse med ufrivilligt ophold [i asiatisk land 1].

Min klient har gennem [bank] ved Tryg Forsikring A/S tegnet rejseforsikring med policenr. ...

Min klient har bopæl i Kina.

Sagsfremstilling

Min klient rejste den 18. januar 2020 på ferie [i asiatisk land 1] og havde planlagt hjemrejse den 1. februar 2020. Den 25. januar 2020 blev min klient gjort opmærksom på, at det ikke var sikkert for ham og hans [ægtefælle] at rejse tilbage til Kina på daværende tidspunkt.

På baggrund heraf rettede min klient henvendelse til Falck Global Assistance (FGA) som på vegne af Tryg Forsikring A/S varetager skadesanmeldelser for forsikrede som forsat befinder sig i udlandet.

Min klient fik afslag på dækning med følgende begrundelse: 'Vi har tjekket [bank] betingelserne for Nordea Gold, og vi må desværre afvise dækning. Vi har fuld forståelse for din situation og at du ikke kan komme hjem med flyet som planlagt. Men der er i betingelserne desværre ikke en årsag, som dækker dette tilfælde. UM (Udenrigs Ministeriet) fraråder pt kun indrejse i det område hvor Corona-virussen er (Wuhan). Med hensyn til flyforsinkelse/indstilling af flyet, så er det, at flyet ikke flyver til Kina, ikke en hændelse som er dækket'.

Min klient bad FGA forelægge afgørelsen for Tryg Nordea Rejseskade, som også afviste dækning med samme begrundelse. Mailkorrespondance fra 31. januar til 9. februar 2020 er vedlagt som bilag 1.

Min klient valgte herefter at forlænge sin ferie i henhold til de kinesiske myndigheders anbefalinger om ikke at indrejse i landet, i forventning om at kunne rejse tilbage til Kina efter 10-14 dage. På dette tidspunkt, hvor min klient valgte at forlænge opholdet, var Covid-19 alene et kinesisk problem, og det gav derfor klart mening for mine klienter at forlænge ferien.

Der var på dette tidspunkt alene konstateret ét enkelt smittetilfælde [i asiatisk land 1], og det var således ikke muligt for min klient på nogen måde at forudse, at en forlængelse af rejsen grundet forhold i hjemlandet, potentielt ville medføre, at min klient efterfølgende ville strandе [i asiatisk land 1] uden mulighed for at forlade landet grundet nedlukning af [asiatisk land 1] og al flytrafik.

Alle flyafgange til Kina blev imidlertid pludselig aflyst den 2-3 februar 2020, hvorfor det herefter ikke var muligt for min klient at forlade landet. Denne flyaflysning var ikke forudsigelig for min klient på det tidspunkt, hvor man valgte at forlænge rejsen.

Den 7. marts 2020 ankom min klients [barn] til [asiatisk land 1]. Han skulle efter planen rejse til Kina efter det kinesiske nytår, men da min klient og hans [ægtefælle] af sikkerhedsmæssige årsager blev anbefalet at udsætte hjemrejsen, valgte de, at [barnet] skulle komme til [asiatisk land 1] og således at de samlet kunne rejse tilbage til Kina når dette var muligt. Han bookede billetten til [asiatisk land 1] den 3. marts, med afrejse den 6. marts fra København. Min klient er naturligvis indforstået med, at Tryg Forsikring ikke kan dække ufrivilligt ophold for min klients [barn], idet han rejste til [asiatisk land 1] på et senere tidspunkt end mine klienter.

Først den 11. marts 2020 erklærer WHO situationen for en pandemi. Dette er 38 dage efter planlagt hjemrejse.

Den 13. marts 2020 rettede jeg på vegne af min klient på ny henvendelse til Tryg Forsikring, idet det danske udenrigsministerium nu frarådede alle ikke nødvendige rejser til Kina. Dermed var de forhold, som begrundede Tryg Forsikrings afslag på dækning af 31. januar 2020 nu til stede. Anmodning om dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 12 med begrundelse fremlægges som bilag 2. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 3.

Den 17. marts 2020 lukkede [ø i asiatisk land 1] og [asiatisk land 1] ned.

Den 26. marts 2020 lukkede Kinas grænser endvidere for al indrejse af udlændinge.

Efter gentagne henvendelser til hhv. Tryg Forsikring og FGA uden respons, modtog jeg efter en længere telefonsamtale med FGA på vegne af min klient den 31. marts 2020 dækningstilsagn i

henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 12 for ufrivilligt ophold. Dækningstilsagnet fremlægges som bilag 4.

Den 3. april 2020 modtog jeg på vegne af min klient en afvisning fra Tryg Forsikring om at dække min klients nødvendige udgifter til ufrivilligt ophold i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 12. Afslaget er fremlagt som bilag 5. Begrundelsen herfor var: 'I forbindelse med punkt 12 'evakuering og ufrivilligt ophold' dækker forsikringen i tilfælde af at Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering eller hjemrejse. Ufrivilligt ophold er betegnet som hvis man opholder sig et sted som ikke er sikkert, og derfor skal rejse hjem. Da det er Kina der er lukket ned og de ikke har adgang til at rejse ind i Kina er dette tilfælde ikke omfattet af forsikringen. Da [klageren] og hans [ægtefælles] situation ikke er nævnt i forsikringsbetingelserne kan forsikringen ikke hjælpe med dækning af deres udgifter i forbindelse med ufrivilligt ophold og evakuering'.

Denne fortolkning af forsikringsbetingelserne bestrides og fremgår ikke noget sted af betingelserne. Ufrivilligt ophold er ikke i forsikringsbetingelserne nærmere defineret, og er ikke i henhold til pkt. 12 betinget af de danske udenrigsmyndigheders anbefalinger om evakuering eller hjemrejse. Det bemærkes dog for en god ordens skyld, at de danske udenrigsmyndigheder allerede den 13. marts 2020 frarådede alle ikke nødvendige rejser til [asiatisk land 1] og i øvrigt lukkede de danske grænser med virkning fra den 14. marts 2020, kl. 12.00. På dette tidspunkt var [asiatisk land 1] tilføjede lukket ned, og det var således ikke fysisk muligt for mine klienter at forlade landet.

Det fremgår intet sted af forsikringsbetingelserne at forsikringsdækning forudsætter bopæl i Danmark, men der kan ikke herske tvivl om at Tryg Forsikring fortolker betingelserne i dette lys. Som følge heraf udgør den forsikring, som min klient har tegnet i tillid, at han ville modtage dækning såfremt der ville opstå behov herfor, reelt ingen sikkerhed for min klient, alene på den baggrund, at han ikke har bopæl i Danmark. Min klient er tilknyttet Tryg Forsikring gennem sit Nordea Gold Card, som naturligvis er tilknyttet min klients adresse i Kina.

Samme dag som modtagelsen af Tryg Forsikrings afvisning af dækning meddelte jeg Tryg Forsikring, at man allerede den 31. marts 2020 havde modtaget dækningstilsagn i henhold til pkt. 12 i forsikringsbetingelserne. Mail af 3. april 2020 er fremlagt som bilag 6.

Den 8. april 2020 havde Tryg Forsikring forsat ikke meldt tilbage herpå, hvorfor jeg ved mail af samme dato rykkede for Tryg Forsikrings tilbagemelding, ligesom jeg gjorde opmærksom på, at Tryg Forsikring har bemyndiget Falck Global Assistance til at træffe afgørelser på vegne af Tryg Forsikring, hvorfor Tryg er bundet af deres tilsagn af 31. marts 2020. Mail af 8. april 2020 er fremlagt som bilag 7.

Tryg Forsikring fremsendte den 14. april 2020 på ny tilbagekaldelse af dækningstilsagnet, bilag 8, med følgende begrundelse: 'Vi har desværre rådgivet jer forkert, hvad angår dækning for ufrivilligt ophold/evakuering. Da I anmeldte hændelsen d. 31.01.20, blev dækning for ufrivilligt ophold afvist, da årsagen til, at I ikke kunne rejse tilbage til Kina var de kinesiske myndigheders forbud mod indrejse til Kina, og ikke, at I ikke kunne få lov til at forlade [asiatisk land 1]. Vi forstår godt, at situationen er den samme for jer - I kan ikke komme hjem og opholder jer ufrivilligt på jeres ferie destination. Det er dog afgørende for dækning på forsikringen, hvad der er årsagen til hændelsen. Da I kontaktede os d. 31.03.20, blev der givet dækningstilsagn ud fra den fejllantagelse, at I ikke kunne komme tilbage til Kina på grund af nedlukning af [asiatisk land 1]'.

Det kan de facto lægges til grund, at min klient ikke havde mulighed for at forlade [asiatisk land 1], netop grundet nedlukningen heraf.

Min klient fremsendte den 15. april 2020 en klage over Tryg Forsikrings afslag, bilag 9, blandt andet med henvisning til, at min klient befandt sig i karantæne [i asiatisk land 1], at der er lukket totalt ned for al transport [i asiatisk land 1] og at Kina har lukket for al indrejse.

Samme dag, den 15. april 2020 modtog min klient på ny afslag, bilag 10, fra FGA, nu med endnu en ny begrundelse herfor: 'Jeg har vendt din henvendelse med Tryg. De er enige i, at jeres ufrivillige ophold ikke er omfattet af betingelserne i og med, at I bor i Kina og ikke i Danmark. Betingelserne omhandler det danske udenrigsministeriums udmeldinger - ikke de kinesiske myndigheders påbud og forbud. Derfor falder jeres situation udenfor betingelserne'.

Dermed tillægges min klients bopæl i Kina endnu engang betydning ved vurdering af dækningsspørgsmålet, dette på trods af, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at der stilles krav om bopæl i Danmark for at være dækningsberettiget. Det fremgår tværtimod at min klient har forsikringsdækning i alle lande udenfor det land, hvor forsikringstager har bopæl.

Herefter forhørte Tryg Forsikring sig hos Nordea om, hvorvidt Nordea ekstraordinært ønskede at yde dækning. Til brug for vurderingen heraf fremsendte FGA på vegne af Tryg Forsikring den 21. april 2020 en række supplerende spørgsmål, hvilke blev besvaret ved mail af 22. april 2020, bilag 11.

Et af spørgsmålene omhandlede, hvorfor min klient ikke valgte at rejse med et evakueringsfly til Danmark. Dette var for det første ikke en mulighed, da der kun var opsamling på [anden ø i asiatisk land 1] og [by i asiatisk land 1], og det ikke var muligt for min klient at forlade øen ..., og da min klient i øvrigt ikke har bopæl i Danmark.

FGA vendte herefter retur den 28. april 2020, bilag 12, hvorved Tryg Forsikring endeligt afviste at yde forsikringsdækning med følgende nye begrundelse: 'Vi har nu vendt jeres ekstraordinære ønske om dækning for ufrivilligt ophold og evakuering fra [asiatisk land 1] til Kina med Trygs Rejse-skadeafdeling. Det ønske har de valgt at afvise under henvisning til, at I selv valgte ikke at rejse hjem til Kina planmæssigt. Endvidere dækker rejseforsikringen ikke for, at de kinesiske myndigheder har anbefalet, at man ikke rejser hjem til sit bopælsland på grund af Covid-19'.

Herved blev min klient pålagt ansvar for at have accepteret risikoen for ikke at have valgt at benytte sin planmæssige afrejse.

Årsag til at sagen indbringes for Forsikringsankenævnet

Min klient ønsker at indbringe Tryg Forsikrings afgørelse for Ankenævnet for Forsikring, da det er hans og undertegnede opfattelse, at Tryg Forsikring er forpligtet til at yde min klient dækning for ufrivilligt ophold i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 12.

Min klient har i tiltro til forsikringen tegnet, betalt og indrettet sig i tillid til, at hans rejseforsikring ville dække i tilfælde af, at han ville få brug herfor.

Henset til det ovenfor beskrevne hændelsesforløb er det således min opfattelse, at det ikke skal komme ham til skade, da han i slutningen af januar 2020 vælger at forlænge sin ferie [i asiatisk

land 1]. Den planlagte rejse udgjorde herefter i alt 21 dage, hvorfor det ikke strider mod forsikringsbetingelserne at forlænge rejsen, idet disse dækker rejser planlagt af op til 60 dages varighed. Det skal endnu engang understreges, at min klient ikke på dette tidspunkt på nogen måde kunne forudse, at man ikke ville kunne returnere til Kina som planlagt efter forlængelsen. På dette tidspunkt var der alene konstateret 1 smittetilfælde i et land med 100.000.000 indbyggere, fordelt på [mange] øer. Der var således intet der på tidspunktet for beslutningen om at forlænge ferien indikerede, at min klient efterfølgende ville strande ufrivilligt i landet. På dette tidspunkt var Covid-19 alene et kinesisk problem, hvorfor det netop gav mening for min klient at forlænge sin ferie.

Det forhold, at der efterfølgende opstår uforudsigelige omstændigheder, som gør, at min klient de facto strander [i asiatisk land 1], kan ikke føre til andet resultat, end at min klient naturligvis har forsikringsdækning i relation hertil.

Stillingtagen til forsikringsdækningen beror naturligvis på en fortolkning af forsikringsbetingelserne. Henset til de mange forskellige begrundelser for at afvise dækning, er der end ikke hos Tryg Forsikring klarhed over, hvorledes betingelserne skal fortolkes. Der findes ikke fortolkningsbidrag hertil i forsikringsbetingelserne. Det kan dog lægges til grund, at FGA på vegne af Tryg Forsikring den 31. marts 2020 vurderede betingelserne således, at disse var opfyldt. Tryg Forsikring fremkommer herefter med flere forskellige begrundelser for efterfølgende at afvise at yde dækning.

Det er min opfattelse, at det er usagligt, når Tryg Forsikring ved vurderingen lægger vægt på, hvorvidt min klient har bopæl i Danmark eller i Kina, idet forsikringsbetingelserne ikke er betingede af dette forhold.

Min klient er indforstået med, at han naturligvis ikke kan få dækning for ufrivilligt ophold i den periode, som udgør en frivillig forlængelse af ferien i henhold til forsikringsbetingelserne. Det er således først fra den 3. februar min klient ikke kan hjemrejse som planlagt idet alle flyvninger blev indstillet fra dette tidspunkt, og således først fra dette tidspunkt, man er berettiget til dækning for ufrivilligt ophold.

Endeligt bemærkes det, at Tryg Forsikring har givet FGA fuldmagt til at træffe afgørelse om forsikringsdækning på vegne af Tryg Forsikring, og at Tryg Forsikring hermed er bundet af et tilsagn afgivet af FGA. Det forhold, at FGAs vurdering af dækningsspørgsmålet beror på det Tryg Forsikring betegner som en fejlagtig vurdering af forsikringsbetingelserne, skal ikke komme min klient til skade. Jeg har på vegne af min klient bedt Tryg Forsikring og FGA om at fremsende en redegørelse for og hjemmel til at tilbagekalde det dækningstilsagn som blev meddelt min klient den 31. marts 2020

Jeg skal på baggrund af ovenstående redegørelse, på min klients vegne, gøre gældende at Tryg Forsikring skal anerkende, at skulle dække min klients rimelige og nødvendige udgifter til ufrivilligt ophold i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 12."

Selskabet har den 8/6 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten vedrører, at vi har afvist dækning for ufrivilligt ophold [i asiatisk land 1]. Klager har et Nordea Mastercard Gold med dertilhørende rejseforsikring.

Gennemgang af sagen

Indledningsvis skal jeg oplyse, at der i forsikringsbetingelserne ikke stilles krav om bopæl i Danmark, men betingelserne bygger på og retter sig efter Det Danske Udenrigsministeriums rejsevejledninger.

Vi har for overblikket skyld, delt sagen op i henholdsvis planmæssig hjemrejse og ufrivilligt ophold.

Planmæssig hjemrejse

Klager kontaktede Falck Global Assistance, herefter benævnt FGA, d. 31. januar 2020 og oplyste, at ham og hans [ægtefælle] opholdte sig [i asiatisk land 1] med planmæssig hjemrejse d. 1. februar 2020. Klager var bosat i Kina og oplyste, at hans [ægtefælle] ville blive sat i karantæne frem til 17. februar 2020 og at situationen for klagers eget vedkommende var uvist, hvis de rejste retur til Kina.

Flyselskabet, ..., havde tilbudt gratis ombooking til et senere tidspunkt, men første ledige sæder var i april 2020.

Klager bad FGA bekræfte dækning for flybilletter og ophold.

FGA skrev retur samme dag, at der ikke var tale om en dækningsberettiget skadeårsag. Det danske Udenrigsministerium, herefter benævnt UM, frarådede på daværende tidspunkt udelukkende rejser til Wuhan i Kina. Klager var bosat i [anden provins i Kina] og således ikke i Wuhanområdet. De oplyste endvidere, at de ville kontakte Tryk førstkommande hverdag og bede os tage stilling til sagen.

Klager svarede, at han ikke mente, at UM var helt opdateret og at der var spredning til flere provinser. Han skrev også, at hjemrejse til Kina ville betyde, at de ikke kunne rejse ud igen, uden at komme i karantæne i flere lande.

Erstatningspligten blev afvist d. 3. februar 2020 og klager rettede efterfølgende henvendelse direkte til Tryk.

I mellemtiden – d. 2. eller 3. februar 2020 - blev alle fly til Kina aflyst.

Han henviste til forsikringsbetingelserne og spurgte, om ikke det kunne betegnes som ufrivilligt ophold eller alternativt en meget lang flyforsinkelse. Vi besluttede herefter, at vi ville dække flyforsinkelsen med maks. 6.000 kr. pr. person for ophold og forplejning. Klager fik endvidere oplyst, at der ikke var tale om ufrivilligt ophold, idet der ikke var tale om et område, som var usikkert at opholde sig i og hvor UM anbefalede evakuering fra. Denne meddelelse modtog klager d. 12. februar 2020.

Ufrivilligt ophold

Som nævnt ovenfor fik klager allerede d. 12. februar 2020 oplyst, at der ikke var dækning for ufrivilligt ophold. Af forsikringsbetingelserne pkt. 12 fremgår det, at forsikringen dækker evakuering og ufrivilligt ophold i tilfælde af: '• at Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering eller hjemrejse. • overhængende fare for naturkatastrofer eller epidemier, terroraktioner, udbrud af

krig eller krigslignende tilstande i det område, hvor forsikrede befinder sig. • forsikrede direkte og personligt bliver udsat for en terroraktion'.

Efter dækningstilsagnet for flyforsinkelse og afslaget på dækning af yderligere erstatning henvendte klager sig til sin advokat.

Advokaten henvendte sig til Tryg d. 13. marts 2020 og bad os anerkende erstatningspligten for ufrivilligt ophold. Vi svarede på henvendelse d. 3. april 2020 og oplyste, at der ikke var tale om ufrivilligt ophold, da det var Kina, der var lukket ned og klager var bosat i Kina.

Klagers advokat vendte tilbage 8. april 2020 og oplyste, at de, på grund af manglende svar fra os, havde henvendt sig til FGA og at de derfra havde modtaget dækningstilsagn for ufrivilligt ophold d. 31. marts 2020.

Vi kontaktede herefter FGA og der var således tale om et fejlagtigt dækningstilsagn. FGA indvilligede dog i, at betale erstatning fra 31. marts til 3. april 2020, hvor klagers advokat igen fik oplyst fra Tryg, at der ikke var dækning for ufrivilligt ophold.

Herefter fortsatte dialogen mellem klagers advokat, FGA og Tryg. Tryg forespurgte hos Nordea, om de ekstraordinært ønskede at betale erstatning til klager. Det ønskede Nordea ikke.

Via FGA bad vi klager lave en tidslinje over forløbet, samt svare på følgende spørgsmål:

...

Hverken tidslinjen eller svarene gav anledning til at ændre afgørelsen og denne blev endegyldigt fastholdt af FGA på vegne af Tryg d. 28. april 2020.

Konklusion

Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at klager selv tog beslutningen om ikke at forlade [asiatisk land 1] d. 1. februar 2020. Deres fly var ikke aflyst og der var ikke indrejseforbud i Kina på daværende tidspunkt. Hvis klager og hans [ægtefælle] var rejst hjem d. 1. februar 2020, så havde det været fuldstændig problemfrit.

Klagers første begrundelse for ikke at rejse hjem var fordi hans [ægtefælle] ville komme i 14 dages karantæne fra sit job og hvis de rejste ind i Kina, ville de ikke kunne rejse ud igen, uden at skulle i 14 dages karantæne. Begge årsager er fuldstændig uvedkommende for rejseforsikringen og der opnås ikke dækning, bare fordi man vil undgå karantæne.

Flyafgangene blev først aflyst fra d. 2/3. februar 2020 og derfor gav vi dækningstilsagn for ophold og forplejning på grund af flyforsinkelse jf. forsikringsbetingelserne pkt. 14. Der dækkes med op til 6.000 kr. pr. person pr. rejse, dog maks. 12.000 kr. Klager har modtaget maksimal erstatning.

Sammen med dette dækningstilsagn fortalte vi klager, at der ikke var dækning for ufrivilligt ophold og ej heller tale om evakuering. Rejseforsikringen dækker evakuering, hvis det er usikkert at opholde sig på feriedestinationen, eller ufrivilligt ophold hvis du ikke kan komme væk derfra. Den dækker ikke, at du ikke kan komme hjem til dit bopælsland.

Der fremgår følgende af forsikringsbetingelserne pkt. 12: 'Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til transport ved evakuering hjem til bopælslandet eller til nærmeste sikre destination'.

Det afgørende i dette tilfælde er, at det er i klagers bopælsland, at problemet er. Til sammenligning ville vi heller ikke have betalt erstatning, hvis Danmark var lukket ned og vores kunder ikke kunne rejse hjem.

I forhold til FGA's dækningstilsagn d. 31. marts 2020 vedrørende ufrivilligt ophold mener vi ikke, at klager eller dennes advokat kan have været i god tro. Vi meddelte klager allerede d. 12. februar 2020, at der ikke var tale om ufrivilligt ophold i forsikringsmæssig forstand og vi forklarede ham årsagen hertil – at han var bosat i Kina og at rejseforsikringen ikke dækker nedlukning af bopælslandet. Jeg henviser også til vores mail af 3. april 2020, hvor vi igen oplyser, at der ikke er dækning. Hverken klager eller klagers advokat kan have haft en berettiget forventning om, at få dækket udgifterne.

Det er selvfølgelig beklageligt, at FGA får givet dækningstilsagnet, men situationen havde ikke ændret sig siden 12. februar 2020 og der var fortsat ikke grundlag for evakuering [i asiatisk land 1]. FGA har oplyst, at de dækker jf. beløbene i forsikringsbetingelserne fra 31. marts til 3. april 2020 pr. kulance.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at klager selv har bragt sig i denne situation og at han ikke var havnet der, hvis de var rejst hjem planmæssigt d. 1. februar 2020. Derudover må vi fastholde, at klager d. 12. februar 2020 fik oplyst, at der ikke var tale om ufrivilligt ophold eller evakuering og hvorfor. De kan derfor ikke have haft en berettiget forventning om dækning d. 31. marts 2020."

Klagerens advokat har den 11/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist gør jeg opmærksom på, at de forsikringsbetingelser, som Tryg Forsikring har fremlagt som bilag er gældende fra 1. februar 2020. Klager rejste ud den 18. januar 2020 og dækningsspørgsmålet skal således bedømmes i relation til forsikringsbetingelserne fremlagt som bilag 3 – gældende fra 1. oktober 2018.

Overordnet set bemærkes det, at Tryg Forsikring lægger afgørende vægt på at det var forhold i klagers hjemland som var skyld i, at klager ikke havde mulighed for at forlade [asiatisk land 1]. Dette bestrides. Alle flyafgange fra [asiatisk land 1] blev pludseligt indstillet den 2-3 februar 2020. Klager var således grundet forhold i opholdslandet afskåret fra at rejse retur til sit bopælsland, og dermed ufrivilligt strandet. Klager befinder sig forsat [i asiatisk land 1], på øen ..., idet det endnu ikke har været muligt at forlade landet.

Konklusion:

Der var ikke i henhold til forsikringsbetingelserne nogen hindring for, at klager valgte at forlænge sit ophold i slutningen af januar 2020. Klager havde fået oplyst, at hans [ægtefælles] ferie var forlænget, og de besluttede derfor at forlænge ferien (i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne) i 10-14 dage. På dette tidspunkt hvor klager besluttede at forlænge rejsen, var Covid-19 alene et kinesisk problem, og det var på ingen måde muligt for min klient at forudse, at en forlængelse af rejsen, potentielt ville medføre, at min klient efterfølgende ville strande [i asiatisk

Ankenævnet for Forsikring

9.

95221

land 1] uden mulighed for at forlade landet grundet nedlukning af [asiatisk land 1] og al flytrafik. Flytrafikken blev indstillet fra dag til dag.

Det forhold, at [flyselskabet] først havde ledige sæder til [kinesisk provins] i april 2020 bekymrede ikke klager, idet han har bopæl i [by], ca. 1,5 times kørsel fra ... Der er normalt adskillige flyforbindelser med forskellige selskaber til blandt andet ..., ... og ... som alle ligger forholdsvis tæt på klagers bopæl.

Det var forhold i opholdslandet, netop at [asiatisk land 1] nedlukkede al flytrafik, som var skyld i klagers ufrivillige ophold. Det forhold, at det efterfølgende heller ikke var muligt at indrejse i Kina kan ikke begrunde et andet resultat.

Det danske udenrigsministerium har i marts 2020 med specialfly hentet omkring 200 danskere hjem fra [asiatisk land 1] – netop fordi de grundet nedlukning af flytrafikken var ufrivilligt strandede.

Det fastholdes på denne baggrund at Tryg Forsikring skal anerkende at skulle dække min klients rimelige og nødvendige udgifter til ufrivilligt ophold i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 12."

Selskabet har den 1/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal jeg beklage, at vi har vedhæftet forsikringsbetingelser gældende fra 1. februar 2020. De er dog identiske med dem, der gjaldt før 1. februar 2020 og der er således ingen ændring i vores afgørelse.

Vi må fastholde, at det er forhold i klagers hjemland, der er årsag til, at de bliver [i asiatisk land 1] og at dette ikke er dækket på rejseforsikringen. Hvis de var rejst hjem som planmæssigt, var de ikke havnet i denne situation og jeg skal igen oplyse, at klager fik oplyst allerede primo februar, at der ikke var tale om ufrivilligt ophold."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder tidligere korrespondance i sagen og forsikringsbetingelserne. Af selskabets mail til klageren dateret den 3/2 2020 fremgår bl.a.:

"Vi har netop fremlagt din sag til Tryg Nordea Rejseskade, som fastslår at der er ikke dækning at hente i din sag, da der i betingelserne desværre ikke en årsag, som dækker dette tilfælde. UM (Udenrigsministeriet) fraråder pt kun indrejse i det område hvor Corona-virussen er (Wuhan). Med hensyn til flyforsinkelse/indstilling af flyet, så er det, at flyet ikke flyver til Kina, ikke en hændelse som er dækket."

Af klagerens advokats brev til selskabet dateret den 13/3 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg retter henvendelse på vegne af min klient ... som gennem Nordea ved jer har tegnet rejseforsikring med policenr. ...

Min klient og hans [ægtefælle] har siden 31. januar 2020 været strandede [i asiatisk land 1], hvor ved I efter en længere korrespondance i medfør af pkt. 14 i forsikringsbetingelserne, har udbetalt i alt 12.000 kroner til dækning af forplejning og overnatning i forbindelse med aflyste flyafgange.

Ankenævnet for Forsikring

10.

95221

Min klient søgte på daværende tidspunkt tillige dækning i henhold til pkt. 12 i forsikringsbetingelserne – Evacuation and involuntary stay. Hvilket ved mail af 3. februar 2020 blev afvist med begrundelsen: 'Vi har netop fremlagt din sag til Tryg Nordea Rejseskade, som fastslår at der er ikke dækning at hente i din sag, da der i betingelserne desværre ikke en årsag, som dækker dette tilfælde. UM (Udenrigsministeriet) fraråder pt kun indrejse i det område hvor Corona-virussen er (Wuhan)'.

Det danske Udenrigsministerium fraråder nu al indrejse til Kina. Denne betingelse er herefter opfyldt, hvorfor jeg på vegne af min klient, skal bede jer fremsende jeres dækningstilsagn for transportomkostninger til mig snarest.

Det kan endvidere lægges til grund, at min klient, hans [ægtefælle] og hans [barn] pt. opholder sig ufrivilligt i landet. Myndighederne i [asiatisk land 1] har lukket al transport, herunder kørsel, luft og søtransport. Jeg skal derfor på vegne af min klient anmode om dækning til ophold og forplejning med 1.500 kroner per. Person, pr. dag i henhold til policens pkt. 12 om ufrivilligt ophold.

I bedes snarest fremsende mig jeres dækningstilsagn i sagen."

Af mail dateret den 31/3 2020 fra Falck Global Assistance fremgår bl.a.:

"Tak for samtalen.

Hermed dækningstilsagn for ufrivilligt ophold.

[Klageren] er dækket fra 1.2.20 og maksimalt tre måneder frem, dvs. til 1. 5.2020 Dækningen er for rimelig og nødvendige udgifter til hotel og forplejning på op til 1500 pr person pr døgn. Der ydes refusion mod kvitteringer for udlæg på de beløb, der er brugt – dvs. der ydes ikke automatisk 1500 pr dag, men de faktiske rimelige og nødvendige udgifter.

Eftersom der allerede er givet dækning for flybilletter jf. den mail, du sendte tidligere, er der ikke dækning for nye billetter. Dog er der dækning for difference, hvis billetterne overstiger det beløb, I har fået refunderet.

Vi kontakter [klageren] og informerer ham om dette. Familien skal sørge for at holde sig opdateret omkring, hvornår de kan flyve hjem til [by] og kontakte os her på alarmer, når det er muligt på dette sagsnummer. Derudover skal vi have bekræftet, om de er rejst ud sammen, [klagerens ægtefælle og barn]. Som jeg forstår det, opholder de sig sammen på rejsen nu og har samme adresse i [Kina]?"

Af mail fra Falck Global Assistance til klageren dateret den 31/3 2020 fremgår bl.a.:

"Vi er blevet kontaktet af din advokat ... og har genåbnet din sag.

Vi vil meget gerne snakke med dig og forklare, men eftersom det er sent, hvor du er, får du information på skrift. Du er meget velkommen til at ringe til os, når du kan. Siden d.1.2 har dækningen på din Nordea Gold forsikringsvilkår ændret sig.

Du, [din ægtefælle] og [dit barn] rejste ud sammen d.18.1 og havde hjemrejse planmæssigt sammen, ikke? Og I opholder jer endnu i [asiatisk land 1]?

Ankenævnet for Forsikring

11.

95221

Ud fra det er din dækning for ufrivilligt ophold som følger: I dækket fra 1.2.20 og maksimalt tre måneder frem, dvs. til 1. 5.2020 Dækningen er for rimelige og nødvendige udgifter til hotel og forplejning på op til 1500 pr person pr døgn. Der ydes refusion mod kvitteringer for udlæg på de beløb, der er brugt – dvs. der ydes ikke automatisk 1500 pr dag, men de faktiske rimelige og nødvendige udgifter.

Eftersom der allerede er givet dækning for flybilletter jf. den mail, din advokat sendte tidligere, er der ikke dækning for nye billetter. Dog er der dækning for difference, hvis hjemrejsebilletterne overstiger det beløb, I allerede har fået refunderet.

I skal sørge for at holde jer opdateret omkring, hvornår I kan flyve hjem til [Kina] og kontakte os her på alarmeren, når det er muligt på dette sagsnummer."

Af klagerens mail til Falck Global Assistance dateret den 1/4 2020 fremgår bl.a.:

"For lige at få historien helt rigtigt vil jeg opsummere.

Min [ægtefælle] og jeg rejste samme fra vores hjem i Kina til [asiatisk land 1] den 18. januar med planlagt hjemrejse den 1. februar. Vi rejste ud af [by i Kina] og havde retur til [anden by i Kina].

Vi bor i ... distriktet i [by i Kina] og kan benytte lufthavnen i ..., ... eller ... da afstanden er næsten den samme.

[Mit barn] kom først hertil ([asiatisk land 1]) den 7. marts da vi skulle rejse sammen til Kina når det var muligt – så han er altså ikke rejst ud samme med os.

Der er tidligere blevet udbetalt DKK 12.000 på flyforsinkelse da [by i Kina] ikke tidligere var på listen over steder udenrigsministeriet ikke anbefalede indrejse steder, hvorfor kun flyforsinkelse kunne bruges. Dette til trods for at vi ikke havde mulighed for at komme tilbage. Siden er rejsevejledningerne så blevet ændret.

Vi er stadig fastlåst her på [ø i asiatisk land 1] i community lockdown. Alt er lukket og vi er de eneste på hotellet. Efter planen bliver den 'løftet' den 15. april, hvis det sker skal vi bare have nogle fly i luften igen og så hjemad.

Det kræver så samtidig Kina til den tid ophæver indrejseforbud for udlændinge, selv os med Residence permission, så blev midlertidig implementeret den 30. marts.

Vi har desværre ikke samlet kvitteringer på forplejning men fra den 22. marts er forplejning inkluderet i hotellet.

Har fået forlænget mit visum mod betaling 2 gange nu og her forhåbentlig sidste gang kan det klares med en telefonopringning.

Fra den 1. februar og frem til den 22. marts er alle bookinger igennem ... så den del er nem at dokumentere. Herefter kunne vi ikke booke online men blev tilbudt at forlænge indforstået de tager vores temperatur dagligt som bliver indrapporteret. Det bliver Cash betaling til hotellet eller med lidt held bankoverførsel.

Vi holder os opdateret med alle muligheder for at vende tilbage."

Af mail fra Falck Global Assistance til klageren dateret den 2/4 2020 fremgår bl.a.:

"Tak for din mail.

Ja, det er en omskiftelig tid, vi lever i. [Dit barn] er dækket på jeres forsikring, så længe han rejser med kortholder og er under 23 år. Hvis han er over 23 år, skal I anmelde en sag hos hans forsikring også (eller til os, hvis han er indehaver af et mastercard).

Jeg krydser fingre for, at I snart kan vende hjem igen."

Af mail fra selskabet til klagerens advokat dateret den 3/4 2020 fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse.

I forbindelse med punkt 12 'evakuering og ufrivilligt ophold' dækker forsikringen i tilfælde af at Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering eller hjemrejse.

Ufrivilligt ophold er betegnet som hvis man opholder sig et sted som ikke er sikkert, og derfor skal rejse hjem.

Da det er Kina der er lukket ned og de ikke har adgang til at rejse ind i Kina er dette tilfælde ikke omfattet af forsikringen.

Da [klageren] og hans [ægtefælles] situation ikke er nævnt i forsikringsbetingelserne kan forsikringen ikke hjælpe med dækning af deres udgifter i forbindelse med ufrivilligt ophold og evakuering.

Du kan se mere i forsikringsbetingelserne punkt 12.

Jeg vil anbefale, at [klageren] kontakter ambassaden eller andre myndigheder [i asiatisk land 1] for råd om hjemrejse."

Af klagerens advokats mail til selskabet dateret den 3/4 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg stiller mig meget uforstående overfor din mail af d.d. hvor Tryg forsikring afviser at yde dækning til min klient for ufrivilligt ophold.

Jeg har ved mail af 13. marts 2020 og efterfølgende rykker af 25. marts 2020 bedt Tryg Rejseforsikring om at tage stilling til dækningsspørgsmålet i min klients sag. Da jeg forsat ikke den 31. marts 2020 havde hørt fra Tryg ringede jeg til Tryg Rejseforsikring. Her blev jeg af flere omgange stillet rundt i systemet og endte hos Falck Global Assistance, hvor jeg fik hjælp af en meget behagelig medarbejder – som ikke kunne forstå, hvorfor jeg ikke tidligere havde modtaget svar på min anmodning.

Efter telefonsamtalen fremsendte jeg på ny anmodning om dækning til Falck Global Assistance, som på vegne af Tryg Rejseforsikring samme dag meddelte min klient dækningstilsagn (se vedhæftede).

Det bemærkes for en god ordens skyld, at [asiatisk land 1] er totalt lukket ned – og min klient har således ingen mulighed for at forlade landet. Der er således klart efter min (og Falck Global Assistances) opfattelse tale om et dækningsberettiget tilfælde.

Lad mig snarest høre fra dig hvorledes I forholder jer til ovenstående."

Af mail fra Falck Global Assistance til klageren dateret den 14/4 2020 fremgår bl.a.:

"Vi har været i kontakt med Trygs rejseskadeafdeling i forbindelse med jeres krav om dækning for ufrivilligt ophold [i asiatisk land 1].

Vi har desværre rådgivet jer forkert, hvad angår dækning for ufrivilligt ophold/evakuering. Da I anmeldte hændelsen d. 31.01.20, blev dækning for ufrivilligt ophold afvist, da årsagen til, at I ikke kunne rejse tilbage til Kina var de kinesiske myndigheders forbud mod indrejse til Kina, og ikke, at I ikke kunne få lov til at forlade [asiatisk land 1]. Vi forstår godt, at situationen er den samme for jer – I kan ikke komme hjem og opholder jer ufrivilligt på jeres ferie destination. Det er dog afgørende for dækning på forsikringen, hvad der er årsagen til hændelsen. Da I kontaktede os d. 31.03.20, blev der givet dækningstilsagn ud fra den fejllantagelse, at I ikke kunne komme tilbage til Kina på grund af nedlukning af [asiatisk land 1]. Vi beklager den fejllantagelse, og vil derfor gerne dække for jeres rimelige og nødvendige ekstra udgifter til hotel og forplejning fra d. 31.03.20 til og med d. 02.04.20 – maks. 1500 DKK pr person per dag. D. 03.04.20 blev I igen informeret af Tryg om, at I fortsat ikke var dækket for ufrivilligt ophold. Vi vil derfor ikke dække yderligere fra den dag. Vi dækker ikke for jeres [barns] ufrivillige ophold eller evakuering.

I kan sende jeres kvitteringer for jeres rimelige og nødvendige ekstraudgifter ved at besvare denne mail."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"12. Evakuering og ufrivilligt ophold

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til transport ved evakuering hjem til bopælslandet eller til nærmeste sikre destination. Ved ufrivilligt ophold dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til hotel og forplejning op til 1.500 kr. pr. person pr. døgn.

Udgifterne til transport erstattes maks. med ordinært rutefly på økonomiklasse.

Hvis det ikke er muligt at komme ud af landet umiddelbart efter, at det er aftalt, at evakuering fra området skal ske, fordi de offentlige myndigheder på stedet har lukket for ud- eller indrejse til landet, dækker forsikringen transport til nærmeste destination, der af de offentlige myndigheder på stedet og Det Danske Udenrigsministerium betragtes som et sikkert opholdssted.

Forsikringen dækker i tilfælde af

- at Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering eller hjemrejse.
- overhængende fare for naturkatastrofer eller epidemier, terroraktioner, udbrud af krig eller krigslignende tilstande i det område, hvor forsikrede befinder sig.
- forsikrede direkte og personligt bliver udsat for en terroraktion.

Transport til bopælslandet vil ske ved først givne lejlighed efter, at det igen er muligt at rejse ud af landet. Bemærk dog, at transportmulighederne kan være begrænsede i lande, der er i krig eller er

Ankenævnet for Forsikring

14.

95221

i krigslignende tilstande, og Tryg er ikke ansvarlig for, i hvilket omfang en transport kan foregå, men vil i de tilfælde, hvor hjælp er nødvendig, samarbejde med Det Danske Udenrigsministerium, rejseselskabet eller lignende.

Hvis Tryg Alarm ikke kan anvise en hjemrejseplan til evakueringen inden for 12 timer efter, at der er besluttet, at evakuering skal ske, kan forsikrede selv arrangere hjemrejsen.

Undtagelser

Forsikringen dækker ikke ved indrejse i et område, efter at Det Danske Udenrigsministerium har frarådet indrejse eller anbefalet hjemrejse/evakuering."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede den 31/1 2020 selskabet med spørgsmål i forhold til dækning af hjemrejse til klagerens bopæl i Kina, idet de kinesiske myndigheder frarådede indrejse til landet. Selskabet afviste dækning. Klageren – der havde planlagt hjemrejse den 1/2 2020 – besluttede på baggrund af anbefalingerne fra de kinesiske myndigheder at forlænge sin ferie i asiatisk land 1. Den 3/2 2020 blev alle flyvninger fra asiatisk land 1 til Kina aflyst. Klageren kræver, at selskabet yder dækning for ufrivilligt ophold i asiatisk land 1 fra den 3/2 2020 og tre måneder frem for ham og ægtefællen. Han har anført, at selskabet via Falck Global Assistance har givet dækningstilsagn den 31/3 2020.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke er indtrådt en forsikringsbegivenhed og med henvisning til, at klageren henset til tidligere afslag ikke var i god tro om dækningsstilsagnet.

Af korrespondancen mellem parterne fremgår det, at selskabet afviste dækning den 3/2 2020, og at klagerens advokat den 13/3 2020 påklagede selskabets afgørelse med henvisning til, at situationen havde ændret sig, således at Udenrigsministeriet frarådede al indrejse til Kina.

Af mail fra Falck Global Assistance dateret den 31/3 2020 fremgår det, at "Hermed dækningstilsagn for ufrivilligt ophold. [Klageren] er dækket fra 1.2.20 og maksimalt tre måneder frem, dvs. til 1.5.2020. Dækningen er for rimelig og nødvendige udgifter til hotel og forplejning på op til 1500 pr person pr døgn. Der ydes refusion mod kvitteringer for udlæg på de beløb, der er brugt

Ankenævnet for Forsikring

15.

95221

– dvs. der ydes ikke automatisk 1500 pr dag, men de faktiske rimelige og nødvendige udgifter. Eftersom der allerede er givet dækning for flybilletter jf. den mail, du sendte tidligere, er der ikke dækning for nye billetter. Dog er der dækning for difference, hvis billetterne overstiger det beløb, I har fået refunderet. Vi kontakter [klageren] og informerer ham om dette. Familien skal sørge for at holde sig opdateret omkring, hvornår de kan flyve hjem til [by] og kontakte os her på alarmen, når det er muligt på dette sagsnummer. Derudover skal vi have bekræftet, om de er rejst ud sammen, [klagerens ægtefælle og barn]. Som jeg forstår det, opholder de sig sammen på rejsen nu og har samme adresse i [Kina]?".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke er berettiget til at fravige det af selskabets repræsentant givne dækningstilsagn. Selskabet skal derfor dække klagerens og ægtefællens rimelige og nødvendige udgifter til ufrivilligt ophold i asiatisk land 1 med op til 1.500 kr. pr. person pr. dag fra den 3/2 2020 og tre måneder frem.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at situationen i Danmark – herunder Udenrigsministeriets rejsevejledninger – og resten af verden havde ændret sig betydeligt fra det første afslag den 3/2 2020 og til den 13/3 2020, da klagerens advokat rettede henvendelse til selskabet med anmodning om dækning. Nævnet finder på den baggrund, at klageren ikke var i ond tro om rigtigheden af dækningstilsagnet.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens beslutning om at forlænge sit ophold i asiatisk land 1 ikke i sig selv kan begrunde, at forsikringsbetingelsernes punkt 12 om evakuering og ufrivilligt ophold ikke på et senere tidspunkt kan finde anvendelse. Beslutningen om ikke at rejse tilbage til Kina den 1/2 2020 indebærer derfor ikke, at klageren på et senere tidspunkt – hvor muligheden for at flyve er ændret fundamentalt – er afskåret fra at modtage forsikringsdækning. Dette forhold underbygger, at klageren ikke kan anses for at have været i ond tro, da han modtog dækningstilsagnet den 31/3 2020. Nævnet bemærker, at der – som sagen foreligger oplyst – ej heller er grundlag for at statuere, at klageren ved at blive i asiatisk land 1 efter den 1/2 2020 forsætligt eller groft uagtsomt har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt.

Ankenævnet for Forsikring

16.

95221

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet ikke har fremlagt dokumentation for, at dækningstilsagnet beroede på faktuel forkerte oplysninger eller lignende, som kan begrunde, at selskabet kan fravige det givne dækningstilsagn.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal dække klagerens og klagerens ægtefælles rimelige og nødvendige udgifter til ufrivilligt ophold i asiatisk land 1 fra den 3/2 2020 og tre måneder frem med op til 1.500 kr. pr. person pr. dag. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.


Peter Thønnings