

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. november 2020 blev i sag nr. 95237:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 7/5 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Da vores forsikringsselskab har afvist at imødekomme vores krav omkring erstatningsrejse vælger vi nu at gå videre i sagen i form af denne håndsudrækning til jer.

Sagen kort i kronologisk rækkefølge:

7. marts rejser vi på ferie til USA

13. marts holder regeringen pressemøde omkring Covid-19 situationen og UM anbefaler alle danskere at komme hjem

13. marts ringer vi derfor til IF forsikringen for at forhøre os om, hvordan vi skal forholde os. Vi rådgives til at fortsætte vores rejse da vi er fuld dækket

16. marts har IF oprettet et Corona-site på deres hjemmeside, her læser vi at vi skal (!) rejse hjem ellers er vi ikke dækket ved fortsat rejse

17. marts får vi derfor ombooket flybilletter hjem og lander i Danmark d. 19. marts

19. marts melder vi skade telefonisk da vi mener vi er erstatningsrejseberettiget - dette afvises telefonisk af IF

23. marts sender vi første klage til IF

2. april svarer IF os at de afviser vores klage

14. april sender vi ny klage til IF som svar på deres afvisning

20. april svarer IF os igen og står fast på deres afvisning

4. maj sender vi ny klage til IF på deres fastholdelse af deres afvisning

5. maj svarer IF os igen hvor de igen fastholder deres afvisning

7. maj opretter vi en sag hos Ankenævnet for Forsikring

25. april er datoen vi oprindeligt skulle have været hjemme igen

Hvorfor vi føler os erstatningsrejseforpligtiget: (årsager uddybes efterfølgende)

1. Ekstremt vildledende og misforstående informationer fra IF's Covid-19 site fører til beslutninger taget på forkert oplyst grundlag
2. IF ændrer og forringer vores forsikringsvilkår markant fra time til time under vores rejse uden varslings
3. IF fjerner afgørende informationer fra deres Covid-19 site som kun var tilgængelige i 2 dage – de dage vi følger deres instrukser

Uddybning:

1. Ekstremt vildledende og misforstående informationer fra IF's Covid-19 site fører til beslutninger taget på forkert oplyst grundlag

Den vildledende og misvisende tekst fra if.dk d. 16. marts lyder som følge: 'selvom der ikke er tale om evakuering, jf. forsikringsvilkårene, har vi ekstraordinært besluttet at dække ekstraudgifter til hjemtransport efter følgende regler'.

Denne tekst viser det sig efterfølgende at vi misforstår. Da IF netop skriver der ikke er tale om evakuering kan vi kun drage den konklusion, at der er tale om vilkår for hjemkaldelse, da det er eneste andet punkt i IF's vilkår der omhandler netop dette emne – og her gælder reglen for erstatningsrejse.

Vi er derfor villige til at opgive vores drømmerejse efter kun 10 dage, fordi vi er i den tro, at IF vil dække vores store tab. Et helt afgørende argument for at tage hjem.

Vi finder teksten næsten bevidst vildledende, da IF med få ændringer kunne have skrevet en tekst der ikke var til at misforstå, f.eks.: 'selvom der ikke er tale om evakuering, jf. forsikringsvilkårene, har vi ekstraordinært besluttet at udvide dækningen evakuering, så den dækker ekstraudgifter til hjemtransport efter følgende regler'

Ved at lave denne lille ændring i teksten, oplyser If nu klart og tydeligt hvilken dækning der er tale.

2. IF ændrer og forringer vores forsikringsvilkår markant fra time til time under vores rejse uden varslings

Efter pressemødet og UM anbefaling om af komme hjem fra d. 13. marts ringer vi samme dag til IF for at forhøre os om vores situation. Her rådgives vi til at fortsætte vores rejse da vi fortsat er fuldt dækket som inden pressemødet. 3 dage efter – d. 16. marts – skriver IF nu på deres Covid-19 site, at vi ikke er dækket for skader der kan relateres til Covid-19, hvis vi ikke tager hjem nu. Denne information – sammenholdt med vores argumentation i punkt 1 – gør, at vi selvfølgelig er overbevist om vi er fuldt erstatningsrejseforpligtiget, da vi jo ellers taber både ved at blive og tage hjem.

IF skriver d. 16. marts: 'Har du planlagt hjemrejse efter 27. marts og forsøger du ikke at få din rejse ombooket til tidligere hjemrejse, men fortsætter din planlagte rejse, vil du ikke være dækket af

forsikringen, hvis den skade du får er relateret til Coronasmitten. Det kan være sygdomsdækning, udgifter ved karantæne/ufrivilligt ophold og hjemtransport ved evakuering'

Der står sort på hvidt; bliv og i er ikke dækket – men der står ikke vi heller ikke er dækket for erstatningsrejse ved at følge deres instruks, vi tror jo netop derfor, at vi netop er dækket for erstatningsrejse.

Dette påpeger vi i vores klage til IF. Til dette svarer IF; at de kan tillade sig at ændre i vores vilkår, og fjerne alle de dækninger uden varsel, fordi vi er forpligtet til at begrænse udgifter når vi har en skade.

Vi kan fuldt ud forstå at vi skal begrænse skadesudgifter, hvis vi havde en skade, men vi har jo ikke en skade?!

Vi mener af den årsdag derfor, at IF tvinger os til at tage hjem for at forebygge en potentiel skade. Der står ikke nogle steder i vilkårene at vi skal betale eller tage store økonomiske tab for at forebygge en eventuel fremtidig skade. Vi finder det bekymrende og utrygt at IF kan ændre deres vilkår uden nogen varsel. Det betyder jo i praksis, at de kan fjerne ens dækninger, hvis de synes risikoen for en skade er blevet for stor.

Vi mener ikke IF kan fjerne og forringe vores vilkår på den måde, uden nogen varsel, når vi ingen skade har skulle begrænse.

Vi rettede som tidligere beskrevet telefonisk henvendelse til IF allerede d. 13 marts og her oplyste de vi var dækket fuldt ud på ferien. Vi ønskede derfor ikke at rejse hjem, da vi følte os trygge på Hawaii. Vi havde lejet et hus via air B&B som lå blandt lokalbefolkningen.

Meningen med ferien var at nyde naturen på Hawaii. Det var derfor den ideelle ferie i forhold til at undgå smitte og derfor ville vi helst blive. Den eneste grund til vi afbrød ferien og rejste hjem efter kun 10 dage var fordi vi troede vi ville blive dækket og få en kompensation i form af en erstatningsrejse og fordi IF fjernede vores dækning hvis vi blev.

3. IF fjerner afgørende informationer fra deres Covid-19 site som kun var tilgængelige i 2 dage - de dage vi følger deres instrukser

Informationen fra d. 16. marts: 'Har du planlagt hjemrejse efter 27. marts og forsøger du ikke at få din rejse ombooket til tidligere hjemrejse, men fortsætter din planlagte rejse, vil du ikke være dækket af forsikringen, hvis den skade du får er relateret til Coronasmitten. Det kan være sygdomsdækning, udgifter ved karantæne/ufrivilligt ophold og hjemtransport ved evakuering'.

Denne information er kun tilgængelig i perioden 16. til 18. marts - herefter fjernes den, og den har ikke været på deres Covid-19 site siden (i skrivende stund er det d. 6. maj)

Vi læser tilfældigvis denne information i de få dage den er tilgængelig, men når man er på ferie har man ikke altid adgang til internettet, og derfor mener vi man skal have så vigtige oplysninger tilgængeligt i hele perioden. Når IF fjerner så vigtig information, føler vi de bevist prøver at vildlede deres kunder. Vi kontaktede som sagt IF telefonisk d. 13. marts og blev rådgivet til at fortsætte vores rejse. Havde vi ikke haft internet på vores rejse, eller blot ikke gået ind på IF's Covid-19 site, havde vi fortsat vores rejse i den tro vi var fuldt ud dækket.

Det giver ingen mening at så vigtigt information kun står tilgængelig i 2 dage - og ikke har gjort det siden.

Afslutning:

IF's information på deres Covid-19 sitet er fyldt med mangler, er vildledende og misvisende. Det er helt umuligt at følge og forstå deres regler og information når de kun oplyser halvdelen af de vilkår de efterfølgende refererer til. IF havde lavet et Covid-19 site som vi følger, men i vores klage får vi svar tilbage 'at vi skulle have ringet til dem' selvom dette intet sted står på deres Covid-19 site pr. 16. marts hvor vi følger deres rådgivning.

Vi ringede dog til dem allerede d. 13. marts hvor vi blev rådgivet til at fortsætte vores rejse.

Samtidig med dette mener vi, det er helt uhørt de kan forringe vores vilkår i så ekstrem grad som de har gjort under vores rejse. Det underminerer fuldstændigt meningen med at forsikre sig, hvis forsikringselskabet blot kan fjerne dækninger fra time til time. Vi var rejst afsted med fuld dækning inden regeringens pressemøde og UM anbefaling om at komme hjem.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At IF tilbyder os en erstatningsrejse til værdien af den udgift vi har haft for vores rejse vi måtte afbryde efter kun 10 dage. Ferien var oprindeligt planlagt til 50 dage. Værdi er ca. 90.000, men da vi har fået nogle penge tilbage fra et Hotel er beløbet lidt lavere."

Selskabet har den 29/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Kundeforhold

Den 27. juli 2018 bliver kunden tegnet ind med rejseforsikring SUPER Verden. Bilag 1a police vedlægges. Ændringspolice udstedt den 13. september 2018 vedlagt som Bilag 1b. Gældende rejseforsikring vedlægges som Bilag 1c. Vilkårene vedlægges som Bilag 2.

Det faktiske forløb

Vores kunde anmelder telefonisk den 19. marts 2020 en rejseskade på kundens gældende rejseforsikring. Skadeanmeldelsen sker i forbindelse med COVID-19 situationen, hvor kunden skal rejse hjem før tid grundet UM anbefalinger.

Kunden oplyser, at de den 7. marts 2020 rejser på ferie til USA. Rejseperioden er planlagt fra den 7. marts til 25. april 2020.

13. marts 2020 bliver der afholdt pressemøde omkring COVID-19, og UM anbefaler, at danskere kommer hjem fra deres ferier. Kunden befinder sig på Hawaii. Den 16. marts opretter If forsikring en Corona side på hjemmesiden med oplysninger til vores kunder. Den 19. marts 2020 fremsender Ifs skaderådgiver mail til kunden om, at denne får dækket hjemtransportudgifterne ekstraordinært, men at If ikke dækker erstatningsrejse. Bilag 3. Den 23. marts 2020 klager kunden til Ifs Kundeombud. Den 30. marts har Ifs Kundeombud afgjort klagen. Afgørelsen fremlægges som Bilag 4.

Fremstilling

If forsikring fastholder at der ikke er dækning for erstatningsrejse grundet følgende: Hjemkaldelse i henhold til vilkår punkt 6.2. dækker ikke den omhandlede situation og der ydes kun erstatningsrejse i henhold til vilkår punkt 6.4, hvis der er tale om bl.a. en situation under hjemkaldelse. Derfor falder COVID-19 ikke under denne dækning. Dette betyder, at If forsikring ikke kan yde dækning til kunden under punkt 6.2. og 6.4, da betingelserne herfor ikke er opfyldt:

6.2 HJEMKALDELSE	
Dækker	De <i>ekstraudgifter</i>*, du har til transport til Danmark, hvis du bliver kaldt hjem fordi: 1. en person i din <i>nærmeste familie</i>*: • er blevet indlagt på hospital pga. en alvorlig, uventet og akut sygdom • er blevet indlagt på hospital efter at være kommet alvorligt til skade • er død. 2. du skal være til stede, fordi: • der er sket en væsentlig skade i din private bolig eller din egen virksomhed pga. brand, storm, oversvømmelse eller indbrudstyveri. Ved indbrudstyveri skal forstås tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale • der er sket en overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed • en medarbejder har begået bedrageri i din egen virksomhed. Vi dækker også de <i>ekstraudgifter</i>*, du har til transport hjem, hvis din <i>rejsedsager</i>* bliver kaldt hjem til Danmark af en af de årsager, der er nævnt i ovenstående, og du ellers skulle have fortsat rejsen alene. Dette gælder også, selvom din <i>rejsedsager</i>* ikke har købt rejseforsikring hos os, hvis denne udgift ikke er dækket andet sted. Hvis du genoptager din rejse, erstatter vi de <i>ekstraudgifter</i>* du har til rejsen tilbage til feriestedet. Det er en betingelse, at der er min. 7 dage tilbage af din ferie. Returrejsen skal godkendes af os. Hvis du rejser tilbage, kan du ikke samtidig få kompensation for ødelagte feriedage efter afsnit 6.3, men du kan få dækket de <i>turistmæssige udgifter</i>*, som du ikke har haft mulighed for at benytte.
6.4 ERSTATNINGSREJSE	
Dækker	Udgifter til en erstatningsrejse, hvis du: • bliver <i>akut syg</i>* i mere end halvdelen af rejsen • kommer til skade, som medfører indlæggelse på hospitalet, i mere end halvdelen af rejsen • bliver <i>akut syg</i>* eller kommer til skade og bliver transporteret hjem, jf. afsnit 5.2, i første halvdel af rejsen og ikke rejser retur til feriestedet • rejser hjem i første halvdel af rejsen på grund af hjemkaldelse, jf. afsnit 6.2, og ikke rejser retur til feriestedet. Der ydes også erstatning til <i>rejsedsager</i>*, hvis; • <i>rejsedsager</i>* rejser hjem i første halvdel af rejsen pga. sygeledsagelse, jf. afsnit 5.4, og ikke rejser retur • <i>rejsedsager</i>* bliver hos dig under indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af rejsen. Det er en betingelse for at modtage erstatning under denne dækning, at skadetilfældet er omfattet af afsnit 5.1. Det er ikke et krav, at erstatningen benyttes til en erstatningsrejse.

Evakuering

5.8 EVAKUERING OG/ELLER UFRIVILLIGT OPHOLD	
Dækker	Dine <i>ekstraudgifter</i>* til evakuering og/eller ufrivilligt ophold, hvis: 1. det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lignende dansk offentlig myndighed under din rejse opfordrer til evakuering 2. de lokale myndigheder opfordrer til evakuering fra det sted, hvor du opholder dig, pga. naturkatastrofe, skovbrand, <i>epidemi</i>*, terroristangreb el. lign. 3. du ufrivilligt bliver tilbageholdt af de lokale myndigheder pga. naturkatastrofe, skovbrand, <i>epidemi</i>*, terroristangreb el. lign. Det er et krav, at behovet for evakuering er opstået akut på feriestedet og ikke skyldes forhold, som er almindeligt kendt på det tidspunkt, hvor du rejser til feriestedet.
Dækker ikke	Hvis du tidligere har undladt at følge en opfordring til evakuering fra Det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut, en lignende dansk offentlig myndighed eller de lokale myndigheder.
Erstatninger	Vi erstatter de <i>ekstraudgifter</i>* du har til transport til Danmark, maks. 109.325 kr. (2015) for hele <i>husstanden</i>*.

	Ved ufrivilligt ophold <i>Udenrigsophold</i> Hvis det ikke er muligt at komme ud af landet umiddelbart efter, at det er aftalt at evakuering skal finde sted, fordi de lokale myndigheder har lukket for udrejse af landet, erstatter vi transport til nærmeste destination, der af de lokale myndigheder og Det Danske Udenrigsministerium betragtes som et sikkert opholdssted. Transport til Danmark vil ske straks efter, at det igen er muligt at rejse ud af landet. Under det ufrivillige ophold erstatter vi dokumenterede <i>ekstraudgifter*</i> i op til 3 måneder til indenrigstransport og rimelige udgifter til <i>kost og logi*</i> . Udgifter til <i>kost og logi*</i> dækkes med maks. 109.325 kr. (2015) pr. skadebegivenhed.
Dokumentation	Du skal sende følgende til os: 1. original flybillet eller rejsebevis 2. kopi af journal fra læge eller hospital, som skal indeholde oplysninger om diagnose og den udførte behandling 3. original dokumentation for <i>ekstraudgifter*</i> .

I henhold til forsikringsvilkårene, vedlagt som Bilag 4, så dækker If forsikring ved evakuering hjælp til at komme hjem, hvis Udenrigsministeriet opfordrer til evakuering.

I henhold til vilkårene så dækker IF i forbindelse med evakuering udgifter til at komme hjem til Danmark, samt ekstraudgifter til evakuering og/eller ufrivilligt ophold. Forsikringen dækker ikke erstatningsrejse, hvis man får hjælp under denne dækning.

Der har ikke været tale om en evakuering den 16. marts 2020, da vores kunde vælger at rejse hjem.

If forsikring har fulgt UM vejledninger i forbindelse med COVID-19 situationen. Denne har løbende haft ændret sig efter diverse pressemøder, hvor If forsikrings ligeledes har ændret anbefalingerne til kunderne.

If skriver i deres vejledning på hjemmesiden den 13. marts, at forsikringen dækker på normal vis: 'Hvis Udenrigsministeriet råder mig til at rejse hjem før tid Myndighederne valgte fredag den 13. marts at fraråde alle unødvendige rejser til udlandet. Samtidig opfordrer Udenrigsministeriet alle danskere på rejser til så vidt muligt at vende hjem. Det sker for at forhindre udbredelsen af coronavirus. Hvis du har behov for at få afklaret din situation og evt. har brug for hjælp til at vende hjem, gælder følgende:

- Hvis din rejse er en pakkerejse eller en anden arrangeret rejse, vil du blive kontaktet af rejsearrangøren med henblik på hjemrejse.

- Hvis du selv har planlagt din rejse, skal du kontakte dit flyselskab og få din rejse ændret.

Hjemtransport er ikke dækket af din rejseforsikring, da denne først dækker ved evakuering fra feriestedet. Der er i den aktuelle situation, pr. 13. marts, ikke tale om evakuering'.

Den 16. marts ændres dette til, at forsikringen nu dækker ombookning, så man kan komme hjem: 'Selvom der ikke er tale om evakuering, jf. forsikringsvilkårene, har vi ekstraordinært besluttet at dække ekstraudgifter til hjemtransport efter følgende regler'.

If forsikring har alene ekstraordinært tilbudt dækning for hjemtransport. If forsikring har ikke udvidet denne dækning til erstatningsrejse. Der er således tale om en udvidelse af vores dækninger i henhold til vilkår. Det 'normale evakueringsvilkår' dækker ikke erstatningsrejse. If forsikring vælger ekstraordinært i en ekstraordinær situation at hjælpe vores kunder med at komme hjem ved at betale ekstraudgifter til hjemtransport. If forsikring vælger derfor ekstraordinært til lade COVID-19 situationen den 16. marts falde ind under evakueringsdækningen med hensyn til, at dække ekstraudgifter til hjemtransport.

Kunden rejser hjem den 16. marts 2020 hvor If forsikring på hjemmesiden har skrevet at If nu ekstraordinært dækker ekstraudgifter til hjemtransport. Kunden har fået udgifter til hjemtransport dækket. Se bilag 2

I perioden går If fra ikke at dække betaling af hjemtransport til at dække hjælp til at komme hjem ekstraordinært. Og det er helt generelt for hele branchen i Danmark, at selskaberne løbende ændrer forretningsgange og informationer på baggrund af udmeldingerne fra Udenrigsministeriet, der ligeledes ændrede sig hurtigt og skærpende.

På linje med Udenrigsministeriet forventer If selvfølgelig, at kunderne følger de vejledninger og opfordringer til at komme hjem som Udenrigsministeriet kommer med, og som If videregiver på deres hjemmeside. Derfor er det også vigtigt at slå fast, at når Udenrigsministeriet den 16. marts meget kraftigt opfordrer alle danskere i udlandet til at rejse hjem hurtigst muligt, og If ekstraordinært vil dække kundernes omkostninger til at komme hjem, så vil If ikke betale de omkostninger, der er direkte relateret til Corona og til den situation kunderne ville risikere at komme i, hvis kunderne valgte ikke at følge Udenrigsministeriets opfordring om at komme hjem med det samme. Det kunne fx være udgifter til ugers ufrivilligt ophold på Hawaii, og efterfølgende særfly, hvis kunderne ikke kunne komme hjem på den planlagte hjemrejsedag.

Vores kunde har fået betalt omkostninger til hjemtransport, idet If forsikring den 16. marts 2020 ekstraordinært udvider vores dækning, selvom der ikke er tale om evakuering i henhold til UM.

If forsikring fastholder, at der ikke ydes dækning til erstatningsrejse, idet der ikke er dækning for erstatningsrejse i henhold til vilkår eller denne ekstraordinært dækning i henhold til oplysninger på vores hjemmeside.

I kundens klage til ankenævnet nævner kunden dækningen ufrivilligt ophold. If har følgende kommentarer til vilkår:

If dækker ufrivilligt ophold, hvis man har forsøgt at komme hjem, men lokale myndigheder forhindrer det, som man har set i nogle lande, hvor danskere der har forsøgt at komme hjem, er tvunget til at blive i dage- eller ugevis. Hvis kunden havde valgt at blive på deres ferie og ikke rejste hjem før tid, er der ikke tale om ufrivilligt ophold i udlandet, da kunden så var der frivilligt på ferie. Derfor ville kunden ikke være omfattet af denne dækning.

Når man ikke følger myndighedernes opfordringer og forsøger at komme hjem, så er det helt normalt i branchen, at man ikke er dækket for skader, der opstår på grund af dette. Vi henviser til Forsikring og Pensions hjemmeside, særligt under punktet 'Dækker min forsikring, hvis jeg mod regeringens råd bliver på en destination så længe som planlagt, fx tre uger eller to måneder, og ikke tager imod tilbud om at blive ombooket og rejse hjem snarest muligt?' hvor dette ligeledes fremgår.

Derfor ville kunden ikke have dækning, hvis kunden havde valgt at blive på Hawaii.

If forsikring har fulgt de hurtig ændrede retningslinjer udstedt fra UM. Dette skete med få dages mellemrum, hvilket selvfølgelig har betydet at Ifs retningslinjer ligeledes har ændret sig med dages mellemrum. Den 13. marts 2020 var ekstraordinære omkostninger til hjemtransport ikke dækket, hvorfor vejledningen fra Ifs side var i tråd med UM vejledning, som opfordrede til at

komme stille og roligt hjem og hvis rejsen slutter indenfor 14 dage så afslut ferien. Den 16. marts 2020 ændrede UM holdning og opfordringen var KOM HJEM NU.

Den 16. marts opdaterer If hjemmesiden med ny vejledning grundet UM på pressemødet den 16. marts ligeledes opdaterede vejledningen til at de på det kraftigste anbefaler folk at komme hjem fra deres rejser. Herunder tilbyder If ekstraordinært at dække de ekstraordinære omkostninger, selvom der ikke er tale om evakuering.

Der er ikke i henhold til kundens vilkår dækning for erstatningsrejse og If forsikring fastholder derfor at kunden ikke er berettiget til yderligere udbetaling end for omkostningerne ved hjemrejsen. If forsikring fastholder at der ikke er dækning for erstatningsrejsen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af teksten fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Opdateret 16. marts

...

Hjælp til hjemtransport - hvordan er jeg dækket?

Myndighederne valgte fredag den 13. marts at fraråde alle unødvendige rejser til udlandet. Samtidig opfordrede Udenrigsministeriet alle danskere på rejser til så vidt muligt at vende hjem. Det sker for at forhindre udbredelsen af coronavirus.

Selvom der ikke er tale om evakuering, jf. forsikringsvilkårene, har vi ekstraordinært besluttet at dække ekstraudgifter til hjemtransport efter følgende regler:

Hjemrejse til og med den 27. marts 2020:

Har du en planlagt hjemrejse til og med den 27. marts 2020, skal du fastholde denne hjemrejse.

Hjemrejse fra den 28. marts 2020:

- Har du en planlagt hjemrejse fra den 28. marts 2020 og frem, skal du kontakte dit rejseselskab og bede om hjælp til at ændre dine billetter til hurtigst mulig
- Har du booket dine flybilletter selv, skal du kontakte flyselskabet, for at få ændret dine billetter til hurtigst mulig

Hvis rejsebureau eller flyselskab afviser at hjælpe, så må du selv bestille din hjemtransport. Rejseforsikringen dækker dine ekstraudgifter til den billigst mulige transportmulighed (svarende til økonomiklasse). Efter hjemkomst, kan du anmelde dit krav på if.dk/anmeldskade. Ved anmeldelse skal du dokumentere, at rejseudbyder/flyselskab har afvist hjælp til ombooking.

Hvis du fortsætter din rejse og ikke følger UM's opfordring til at rejse hjem

Vi opfordrer alle kunder til at følge Udenrigsministeriets opfordring om at komme hjem.

Har du en planlagt hjemrejsedato efter den 27. marts og forsøger du ikke at få din rejse ombooket til tidligere hjemrejse, men fortsætter din planlagte rejse, vil du ikke være dækket af forsikringen, hvis den skade du får er relateret til coronasmitten. Det kan være sygdomsdækning, udgifter ved karantæne/ufrivilligt ophold og hjemtransport ved evakuering.

Strander du i udlandet uden mulighed for at komme hjem, fordi lufthavne og grænser er lukkede – og har du forsøgt ombooking uden held – er du fortsat omfattet af rejseforsikringen."

Af forsikringsbetingelserne R-06 fremgår bl.a.:

"5. DÆKNINGSSKEMA – REJSE

...

5.8 EVAKUERING OG/ELLER UFRIVILLIGT OPHOLD

Dækker Dine ekstraudgifter* til evakuering og/eller ufrivilligt ophold, hvis:

1. det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lignende dansk offentlig myndighed under din rejse opfordrer til evakuering
2. de lokale myndigheder opfordrer til evakuering fra det sted, hvor du opholder dig, pga. naturkatastrofe, skovbrand, epidemi*, terroristangreb el. lign.
3. du ufrivilligt bliver tilbageholdt af de lokale myndigheder pga. naturkatastrofe, skovbrand, epidemi*, terroristangreb el. lign.

Det er et krav, at behovet for evakuering er opstået akut på feriestedet og ikke skyldes forhold, som er almindeligt kendt på det tidspunkt, hvor du rejser til feriestedet.

Dækker ikke

Hvis du tidligere har undladt at følge en opfordring til evakuering fra Det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut, en lignende dansk offentlig myndighed eller de lokale myndigheder.

...

6. DÆKNINGSSKEMA – REJSE PLUS

...

6.2 HJEMKALDELSE

Dækker De ekstraudgifter*, du har til transport til Danmark, hvis du bliver kaldt hjem fordi:

1. en person i din nærmeste familie*:
 - er blevet indlagt på hospital pga. en alvorlig, uventet og akut sygdom
 - er blevet indlagt på hospital efter at være kommet alvorligt til skade
 - er død.
2. du skal være til stede, fordi:
 - der er sket en væsentlig skade i din private bolig eller din egen virksomhed pga. brand, storm, oversvømmelse eller indbrudstyveri. Ved indbrudstyveri skal forstås tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale
 - der er sket en overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed
 - en medarbejder har begået bedrageri i din egen virksomhed.

Vi dækker også de ekstraudgifter*, du har til transport hjem, hvis din rejseledsager* bliver kaldt hjem til Danmark af en af de årsager, der er nævnt i ovenstående, og du ellers skulle have fortsat rejsen alene. Dette gælder også, selvom din rejseledsager* ikke har købt rejseforsikring hos os, hvis denne udgift ikke er dækket andet sted.

Hvis du genoptager din rejse, erstatter vi de ekstraudgifter* du har til rejsen tilbage til feriestedet.

Det er en betingelse, at der er min. 7 dage tilbage af din ferie. Returrejsen skal godkendes af os. Hvis du rejser tilbage, kan du ikke samtidig få kompensation for ødelagte feriedage efter afsnit 6.3, men du kan få dækket de turistmæssige udgifter*, som du ikke har haft mulighed for at benytte.

...

6.3 ØDELAGTE FERIEDAGE

Dækker VI betaler erstatning for ødelagte feriedage med rejsens pris pr. dag*, hvis du:

1. kommer på hospitalet, bliver hjemtransporteret eller kaldt hjem.

Vi dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver:

- indlagt på hospitalet, fordi du bliver akut syg* eller kommer til skade
- transporteret hjem efter aftale med os eller den offentlige rejsesygesikring
- kaldt hjem til Danmark som beskrevet i afsnit 6.2.

2. bliver syg uden at komme på hospitalet. Vi dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver akut syg* eller kommer til skade, men ikke bliver indlagt på hospitalet eller transporteret hjem. Det er en betingelse, at sygdommen eller skaden fører til begrænset bevægelsesfrihed så væsentligt, at du er tvunget til at opholde dig indenfor, og at det understøttes af lægens diagnose. Begrænset bevægelsesfrihed betyder, at du ud fra en lægelig diagnose er væsentligt begrænset i din bevægelsesfrihed. Medfører tilskadekomsten eller sygdommen kun en mindre indskrænkning i selve formålet med ferien, vil der ikke være tale om begrænset bevægelsesfrihed. Dette kunne fx være, hvis du vælger at blive inden døre på grund af ondt i halsen, forkølelse eller diarre; eller hvis du ikke kan bade på grund af en brækket hånd/arm, medmindre dette er direkte lægeordineret.

3. dækker ved akut tandbehandling* maks. 2 feriedage pr. person pr. rejse.

Dækker ikke Du kan ikke få erstatning for ødelagte feriedage, hvis du har ret til erstatningsrejse jf. afsnit 6.4.

...

6.4 ERSTATNINGSREJSE

Dækker Udgifter til en erstatningsrejse, hvis du:

- bliver akut syg* i mere end halvdelen af rejsen
- kommer til skade, som medfører indlæggelse på hospitalet, i mere end halvdelen af rejsen
- bliver akut syg* eller kommer til skade og bliver transporteret hjem, jf. afsnit 5.2, i første halvdel af rejsen og ikke rejser retur til feriestedet
- rejser hjem i første halvdel af rejsen på grund af hjemkaldelse, jf. afsnit 6.2, og ikke rejser retur til feriestedet.

...

Det er en betingelse for at modtage erstatning under denne dækning, at skadetilfældet er omfattet af afsnit 5.1. Det er ikke et krav, at erstatningen benyttes til en erstatningsrejse.

...

16.2 FORSÆT, GROV UAGTSOMHED, SELVFORSKYLDT BERUSELSE OG LIGN.

Forsikringen dækker ikke skade, der er en direkte eller indirekte følge af:

- forsæt eller grove uagtsomme handlinger eller udeladelser. Dette gælder uanset din sindstilstand og tilregnelighed"

Nævnet udtaler:

Klageren rejste med sin familie den 7/3 2020 på ferie til USA med planlagt hjemrejse den 25/4 2020. Den 13/3 2020 kontaktede klageren selskabet på grund af Udenrigsministeriets udmelding i anledning af Covid-19 pandemien. Han blev rådgivet til at fortsætte rejsen. Den 19/3 2020 rejste klageren hjem på baggrund af, at selskabet havde opdateret informationen på deres hjemmeside. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for en erstatningsrejse. Han har blandt andet anført, at han reagerede i overensstemmelse med informationen fra selskabet, at selskabet har givet misledende informationer, og at selskabet uden varsel har ændret dækningen på hans forsikring.

Selskabet har dækket udgifter til førtidig hjemrejse, men har afvist dækning for erstatningsrejse med henvisning til, at betingelserne ikke er opfyldt. Selskabet har om teksten på selskabets hjemmeside oplyst, at man har fulgt myndighedernes udmelding, og at selskabet ikke ville dække skader, som var direkte relateret til, at klageren tilsidesatte Udenrigsministeriets vejledning.

Af tekst fra selskabets hjemmesiden den 16/3 2020 fremgår det, at "**Hjemrejse fra den 28. marts 2020:** • Har du en planlagt hjemrejse fra den 28. marts 2020 og frem, skal du kontakte dit rejseselskab og bede om hjælp til at ændre dine billetter til hurtigst mulig • Har du booket dine flybilletter selv, skal du kontakte flyselskabet, for at få ændret dine billetter til hurtigst mulig. Hvis rejsebureau eller flyselskab afviser at hjælpe, så må du selv bestille din hjemtransport. Rejseforsikringen dækker dine ekstraudgifter til den billigst mulige transportmulighed (svarende til økonomiklasse). Efter hjemkomst, kan du anmelde dit krav på if.dk/anmeldskade. Ved anmeldelse skal du dokumentere, at rejseudbyder/flyselskab har afvist hjælp til ombooking. Hvis du fortsætter din rejse og ikke følger UM's opfordring til at rejse hjem. Vi opfordrer alle kunder til at følge Udenrigsministeriets opfordring om at komme hjem. Har du en planlagt hjemrejsedato efter den 27. marts og forsøger du ikke at få din rejse ombooket til tidligere hjemrejse, men fortsætter din planlagte rejse, vil du ikke være dækket af forsikringen, hvis den skade du får er relateret til coronasmitten. Det kan være sygdomsdækning, udgifter ved karantæne/ufrivilligt

ophold og hjemtransport ved evakuering. Strander du i udlandet uden mulighed for at komme hjem, fordi lufthavne og grænser er lukkede – og har du forsøgt ombooking uden held – er du fortsat omfattet af rejseforsikringen".

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.2 fremgår det, at klageren kan få ekstraudgifter til transport til Danmark dækket, hvis "1. en person i din nærmeste familie*: • er blevet indlagt på hospital pga. en alvorlig, uventet og akut sygdom • er blevet indlagt på hospital efter at være kommet alvorligt til skade • er død. 2. du skal være til stede, fordi: • der er sket en væsentlig skade i din private bolig eller din egen virksomhed pga. brand, storm, oversvømmelse eller indbrudstyveri. Ved indbrudstyveri skal forstås tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller lokale • der er sket en overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed • en medarbejder har begået bedrageri i din egen virksomhed".

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.3 fremgår det, at klageren har ret til erstatning for ødelagte feriedage, når "1. kommer på hospitalet, bliver hjemtransporteret eller kaldt hjem. Vi dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver: • indlagt på hospitalet, fordi du bliver akut syg* eller kommer til skade • transporteret hjem efter aftale med os eller den offentlige rejse-sygesikring • kaldt hjem til Danmark som beskrevet i afsnit 6.2.2. bliver syg uden at komme på hospitalet. Vi dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver akut syg* eller kommer til skade, men ikke bliver indlagt på hospitalet eller transporteret hjem. Det er en betingelse, at sygdommen eller skaden fører til begrænset bevægelsesfrihed så væsentligt, at du er tvunget til at opholde dig indenfor, og at det understøttes af lægens diagnose. Begrænset bevægelsesfrihed betyder, at du ud fra en lægelig diagnose er væsentligt begrænset i din bevægelsesfrihed. Medfører tilskadekomsten eller sygdommen kun en mindre indskrænkning i selve formålet med ferien, vil der ikke være tale om begrænset bevægelsesfrihed. Dette kunne fx være, hvis du vælger at blive inden døre på grund af ondt i halsen, forkølelse eller diarre; eller hvis du ikke kan bade på grund af en brækket hånd/arm, medmindre dette er direkte lægeordineret. 3. dækker ved akut tandbehandling* maks. 2 feriedage pr. person pr. rejse".

Af betingelsernes afsnit 6.4 fremgår det, at forsikringen dækker udgifter til erstatningsferie, hvis klageren "• bliver akut syg* i mere end halvdelen af rejsen • kommer til skade, som medfører indlæggelse på hospitalet, i mere end halvdelen af rejsen • bliver akut syg* eller kommer til skade og bliver transporteret hjem, jf. afsnit 5.2, i første halvdel af rejsen og ikke rejser retur til feriestedet • rejser hjem i første halvdel af rejsen på grund af hjemkaldelse, jf. afsnit 6.2, og ikke rejser retur til feriestedet. Der ydes også erstatning til rejseledsager*, hvis; • rejseledsager* rejser hjem i første halvdel af rejsen pga. sygeledsagelse, jf. afsnit 5.4, og ikke rejser retur • rejseledsager* bliver hos dig under indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af rejsen".

Nævnet bemærker indledningsvist, at klageren har fået dækket ekstraudgifter til førtidig hjemrejse. Nævnet finder efter ordlyden af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.3 og 6.4, at klagerens afbrydelse af sin rejse på grund af Covid-19 pandemi ikke giver ret til dækning af ødelagte feriedage eller erstatningsrejse.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet ud fra erstatningsretlige synspunkter kan pålægges ansvar over for klageren ved den 16/3 2020 at have foretaget en helt generel og markant indskrænkning af rejseforsikringsdækningen for blandt andre klageren, som den 16/3 2020 befandt sig på rejsedestinationen, og som havde planlagt hjemrejse efter den 27/3 2020.

Nævnet bemærker, at selskabets forsikringsbetingelser ikke indeholder en bestemmelse om, at selskabet i tilfælde af for eksempel udbrud af pandemi kan indskrænke forsikringsdækningen for forsikringstagere, som befinder sig på en rejsedestination, og som undlader at rejse hjem inden en nærmere af selskabet angiven frist. Den opståede situation var således ikke omfattet af bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes afsnit 5.8 om evakuering, og dermed ikke af bestemmelsen om manglende dækning ved forsikringstagerens manglende iagttagelse af visse myndigheders tidligere opfordringer til evakuering.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at nævnet i blandt andet kendelserne 95131 og 95485 har udtalt, at de danske myndigheders udmeldinger/anbefalinger om hurtig hjemrejse - i forhold til

de rejsemål, som disse sager angik - ikke kunne betragtes som en evakuering i relation til de forsikringsbetingelser, som gjaldt i disse sager.

Selskabets indskrænkning af forsikringsdækningen må derfor bedømmes som en generel og forlods udmøntning af principper om forsikringstagerens pligt til at begrænse sine tab og om selskabets ansvarsfrihed ved forsikringstagerens groft uagtsomme eller forsætlige forhold. Nævnet bemærker, at en sådan vurdering af, om en forsikringstager i forbindelse med en skade har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt eller eventuelt handlet groft uagtsomt eller forsætligt beror på en konkret bedømmelse af sagens oplysninger.

Uanset den alvorlige karakter af Covid-19 pandemien og følgerne heraf finder nævnet, at den af selskabet den 16/3 2020 foretagne markante indskrænkning af klagernes forsikringsdækning i den opståede situation – der således ikke var direkte hjemlet i forsikringsbetingelserne – i hvert fald måtte forudsætte, at selskabet havde foretaget en nærmere og konkret bedømmelse, herunder af forholdene på klagernes rejsedestination med inddragelse af blandt andre klagerens og/eller de stedlige myndigheders vurderinger om risiko for smitte, adgang til behandling og muligheden for – uanset pandemien – at hjemrejse senere end den 27/3 2020. Som sagen forligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at selskabet ikke har foretaget en sådan bedømmelse.

På den baggrund og da det i overensstemmelse med klagerens oplysninger må lægges til grund, at klageren og dennes familie med føje så sig nødsaget til at afbryde ferien blandt andet på grund af selskabets markante indskrænkning af rejseforsikringsdækningen, finder nævnet, at selskabet ud fra erstatningsretlige synspunkter skal yde erstatning til klageren, og at der ved erstatningens fastsættelse passende må forholdes i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelser om erstatningsrejse og ødelagte rejsedage.

Nævnet er opmærksom på, at den opståede situation med Covid-19 pandemi indebar usikkerhedsmomenter og risici, som var uvante og vanskelige at bedømme, og at det efter omstændighederne kunne være hensigtsmæssigt, at selskabet kommunikerede klart om rejseforsikrin-

Ankenævnet for Forsikring

15.

95237

gens dækningsomfang. Nævnet finder imidlertid, at disse forhold ikke kan føre til en ændret bedømmelse af klagerens retsstilling.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If skadeforsikring, skal anerkende, at klageren ud fra erstatningsretlige synspunkter har ret til erstatning opgjort i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelser om erstatningsrejse og ødelagte feriedage.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings