

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. september 2020 blev i sag nr. 95299:

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 24/5 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Tryg har afslået at betale erstatningsrejse kr. 15.399 for den rejse til Vietnam 11.-22.3.2020, som ikke blev gennemført, da Udenrigsministeriet under en mellemlanding i [asiatisk land 2] den 11.3.2020 pludselig frarådede al ikke-nødvendig indrejse til Vietnam.

Se i øvrigt min vedhæftede klage af 24.5.2020 samt øvrigt vedhæftet materiale.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Betaling af erstatningsrejse kr. 15.399."

I et bilag til klageskemaet har klageren supplerende anført:

"Hermed følger klage over Tryg Forsikrings afslag på at betale erstatningsrejse i.h.t 2 medfølgende rejsebilag på i alt kr. 15.399.

...

Rejse til Vietnam 11.-22.3.2020.

Selvom vi den 11.3.20 af vores rejsebureau blev orienteret om, at der var usikkerhed om situationen i Vietnam bl.a. om pludselige krav om visum for ellers visafrie danskere, måtte vi – da Udenrigsministeriets rejsevejledning for Vietnam stadig var gul, således at vores afbestillingsforsikringer ikke dækkede ved afbud - begive os på rejsen til Kastrup med flyafgang den 11.3.20 kl. 18.00 og mellemlanding i [asiatisk land 2] kl. 23.15 (lokal tid).

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

Ved ankomsten til [asiatisk land 2] konstaterede vor rejseleder, at Udenrigsministeriets vejledning for Vietnam pludselig var blevet orange, således at al unødigt indrejse i Vietnam blev frarådet.

Da min medrejsende ..., der også har rejseforsikring i Tryg, og jeg var på Udenrigsministeriets Danskerliste, modtog vi den 11.3.2020 kl. 22.20 følgende besked fra Udenrigsministeriet:

Udenrigsministeriets rejsevejledning 11.3.20 kl. 22.20.

...

'VIETNAM: Rejsevejledningen for VIETNAM er opdateret. Vi fraråder nu alle ikke-nødvendige rejser til hele Vietnam på grund af de lokale myndigheders omfattende tiltag for at forebygge smittespredning, herunder indrejserestriktioner. Du bør læse mere om lokale tiltag hos den danske ambassade i Hanoi: ... De lokale myndigheder kan implementere nye tiltag med kort varsel. Du bør altid følge de lokale myndigheders anvisninger. Du bør også altid følge Sundhedsstyrelsens råd: ... og kan også søge information på ...'

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

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

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

Vor rejseleder - med mange års erfaring i Vietnam - besluttede derfor, at det ville være helt uforvarsligt at tage det planlagte fly kl. 02.20 til [by] - også fordi vores rejse under ingen omstændigheder kunne gennemføres, da alt var mere eller mindre nedlukket - og bad alle rejsende kontakte deres forsikringsselskaber og orientere dem om situationen og få en afklaring om tilbagerejse til Danmark og forsikringsmæssig dækning af erstatningsrejse.

Alle 19 rejsende, incl. os 2, meddelte meget hurtigt, at de kunne rejse hjem til Danmark. [Rejseledsager] fik via sin app Tryg på rejse kontakt med en mandlig medarbejder via telf. nr. ... der meddelte, at vi under de foreliggende omstændigheder var dækket af vore rejseforsikringer med erstatningsrejser og kunne rejse hjem til Danmark. Han bekræftede dette i følgende SMS til [rejseledsager] på hendes telefon den 12.3.20 kl. 00.33: 'Kære [rejseledsager] Dit sagsnummer er: ... Vi kan kontaktes døgnet rundt på ... eller på e-mail: ... Har du eventuelle udlæg, kan du søge om refusion via ... Mvh. Tryg Alarm. Denne SMS kan besvares. Husk sagsnummer'.

Det lykkedes herefter vor rejseleder at booke et fly til os [asiatisk land 2]-København 12.3.20 kl. 9.30 ved at ombytte den oprindelige returbillet den 22.3.20.

Jeg anmeldte og fik skaden godkendt den 13.3.20 på Telf. ... hos [skadebehandler]. Efter også flere gange at have konfereret sagen med nogle specialist kolleger oplyste [skadebehandler], at jeg var dækket af min rejseforsikring med erstatningsrejse, og at det var min medrejsende ... også, selv om vi ikke er samboende, hvilket jeg udtrykkeligt gjorde opmærksom på. Men [skadebehandler] oplyste, at da jeg er i en særlig kundekategori, var det var mest hensigtsmæssigt, at [rejseledsager] blev dækket af min forsikring.

[Rejseledsager] har selv en årsrejseforsikring hos Tryg, som vi tegnede den 10.3.20, da vi ville være helt sikre på, at [rejseledsager] havde en ordentlig forsikring på rejsen.

Med henvisning til de vedlagte korrespondance filer har Tryg gentagne gange afslået at betale mig erstatningsrejse og betegner sine egne løfter den 11.3. og 13.3.20 som misforståelser. Trygs skadeafdeling har afslået erstatnings betaling 3 gange, nemlig den 16., 17. og 21.4.20, og Trygs kvalitetsafdeling har afslået erstatnings betaling den 19.5.20 med en irrelevant henvisning til min afbestillingsforsikring og har ikke besvaret mine mails den 24. og 29.4. samt 8., 15. og 19.5.20.

Jeg mener, at Tryg skal betale mig den ønskede erstatning for min ikke gennemførte rejse i.h.t. de afgivne løfter, men i særdeleshed i.h.t. pkt. 6.6 i Trygs Forsikringsbetingelser 1307, idet min ufrivillige og førtidige hjemrejse netop var forårsaget af epidemi jfr. Udenrigsministeriets ovennævnte rejsevejledning af 11.3.20 samt fordi min forsikring ikke dækker ved indrejse i et område, hvor Det Danske Udenrigsministerium har frarådet indrejse, hvilket man netop gjorde med rejsevejledningen af 11.3.20.

Jeg havde derfor intet andet valg end at rejse fra [asiatisk land 2] og hjem til Danmark."

Selskabet har den 17/6 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 han måtte rejse retur til Danmark inden, at han 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.

Vi skal anmode om, at nærværende sag behandles sammen med Ankenævnets j.nr. 95163, 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 klagerens medrejsende omhandlende, hvordan de skulle forholde sig til, at de stod på en mellemdestination og ikke kunne komme videre til Vietnam på grund af Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledning til Vietnam. Klagerens medrejsende 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 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.

Klageren har i tilknytning til sin årsrejseforsikring også dækning for afbestilling. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 4 omhandlende 'Hvornår gælder forsikringen' om afbestilling, at 'Dækningen ophører på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen'.

Klageren og dennes medrejsende befandt sig på tidspunktet for situationens indtræden i [asiatisk land 2] i forbindelse med en mellemlanding. Klageren havde derfor forladt sin bopæl og var påbegyndt sin rejse, hvorfor dækning for afbestilling anses for ophørt på tidspunktet for skadens indtræden. 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 [asiatisk land 2].

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 fra gul til orange, hvilket betyder at alle ikke-nødvendige rejser til landet frarådes. Rejsevejledningen blev ændret efter, at klageren var påbegyndt sin rejse.

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."

Nævnet har fået forelagt klagerens indlæg af 24/6 2020 og af 29/6 2020. Selskabet har den 14/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"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 parternes indlæg af 14/7 2020, 15/7 2020 og 10/8 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 Udenrigsministeries 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 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

Evakuering

Nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller til nærmeste sikre destination

Ufrivilligt ophold

I indtil 3 måneder:

Udgifter til forplejning:

Op til 1.167 kr. (indeks 2018) pr. person pr. påbegyndt døgn

Udgifter til ophold og transport:

Op til 116.523 kr. (indeks 2018) pr. person

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 13/3 2020, at han 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. Rejsebureauet 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 i overensstemmelse med de fremlagte

bilag. Han har anført, at han blev evakueret, og at han telefonisk fik tilsagn om dækning for erstatningsrejse.

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 rejsebureauet, og at klageren ikke opfylder betingelserne for ødelagte feriedøgn eller erstatningsrejse. Selskabet har desuden anført, at der ikke er givet telefonisk dækningstilsagn i sager, som omhandler Covid-19.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.6 fremgår det, at "forsikringen dækker i følgende situationer: • Hvis der udbryster 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 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 om erstatningsrejse ikke er omfattet af forsikringen. Da klageren i øvrigt ikke har bevist, at selskabet skulle have givet et telefonisk dækningstilsagn for udgiften til en erstatningsrejse, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

9.

95299

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.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at der ikke foreligger dokumentation for indholdet af telefonsamtalen den 12/3 2020.

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