

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. november 2020 blev i sag nr. 95351:

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 3/6 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min [ægtefælle] og jeg blev afbrudt i vores ferierejse den 15. marts 2020, da vi på krydstogt med [krydstogtskib] fra Port Everglades til Venedig, blev sat i karantæne i vores kahyt, med udgangsforbud.

Fra denne dato var vi ikke ude af kahytten, frem til evakueringen den 22. marts. Vi forsøgte den 15. marts at komme i land på Tenerife, hvor skibet var i havn, men ingen passagerer fik lov at gå i land på besøg eller, som flere af passagererne ønskede det, at gå fra borde og rejse hjem.

Kaptajnen meddelte os allerede inde anløb af Tenerife (se vedlagte brev dateret den 13. marts), at 'alle ikke italienske passagerer' ville blive sat af i Marseilles, hvortil skibet sejlede uden anløb af havne mellem Tenerife og Marseilles. Brev fra Den Danske Ambassade i Paris bekræftede, at det var forventningen, se vedlagte.

Inden anløb til Marseilles pakkede vi derfor kufferterne, klar til at forlade skibet den 20. marts. Stor var vores frustration og frygt, da 84 ambulancer hentede Covid-19 syge passagerer og besætningsmedlemmer, umiddelbart efter anløb.

Vi blev hele den første dag ikke informeret om andet, end at 200 amerikanske gæster og 99 canadier gik fra borde og blev kørt til lufthavnen, hentet af de amerikanske myndigheder til et særfly.

På 2. dagen havde jeg en noget ophedet debat med kundeservice – da det var helt umuligt at ringe, brød jeg karantænen og gik til receptionen.

Her fik jeg fortalt, at ca. 30 danske gæster i en bestemt gruppe, sammen med schweiziske passagerer, var de eneste som fik lov til at forlade skibet – om det rent faktisk skete for danskerne, fandt vi aldrig ud af.

Blandt Schweizerne var et ægtepar som vi spiste sammen med hver aften i de først 2 uger, som døde 2 dage efter hjemkomst, på det lokale hospital.

Om aftenen, og uden varsel, sejlede vi fra Marseilles mod Savona – nøjagtig hvad vi frygtede, og lige ind i Coroanes øje!

Efter anløb til Savona den 22. marts blev vi scannet og godkendt til afgang forventelig kl. 10:30, men som sædvanlig var der ingen information før vi fik besked om omgående afrejse kl. 18:50.

Under politieskorte blev vi kørt til Genoa, hvor UM stod klar med fly og resten forløb som en militær operation – stor tak til UM!

I alt er der til dato 15 passagerer og 1 besætningsmedlem som er døde af Covid-19, smittet ombord på [krydstogtskibet]. – se screen dump af FB opdatering.

Forventning kompensation for ødelagt ferie.

I min anmeldelse gjorde jeg klart, at min forventning om erstatning for ødelagt ferie gælder hele ferien, subsidært fra den 15. marts, hvor ferien blev ændret fra ferie til indespærring.

Med det skuffende svar fra sagsbehandleren, med kompensation for afbrudt ferie alene fra den 22. marts, beder jeg Trygs Kvalitetskomite om en revurdering af sagen. Det er mit håb at afgørelse, som her måske bedre beskrevet end i anmeldelsen, bliver ændret,

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det er min hensigt, at indbringe afgørelse til Forsikringsankenævnet, med påstand om dækning fra den 15. marts, hvor vi af helbredsmæssige grunde blev sat i karantæne, indtil vi den 22. marts blev evakueret af Udenrigsministeriet.

Det er uændret min opfattelse, at den udløsende hændelse skete da vi blev sat i karantæne og IK-KE da vi blev 'reddet' af Udenrigsministeriet.

Se i øvrigt afgørelsen i Forsikringsankenævnet, sag 86484, som kan sammenlignes med vores situation. Kort fortalt, blev forsikringsselskabet pålagt en erstatning for afbrudt ferie i Israel på grund af muligt raketangreb, hvor UM dagen efter kundens afrejse ændrede rejsevejledning til 'rejseforbud' til Israel.

I vores situation, blev rejseforbuddet fra UM ændret den 12. marts, altså 8 dage efter vores udrejse, hvor vi befandt os midt på Atlanterhavet. Med henvisning til situationen med virus ombord og den nye rejsevejledning forsøgte vi forgæves at komme af den 15. marts, hvor vi lå til kaj på Tenerife og senere den 19. marts i Marseilles.

Hvis Trygs påstand om 'hændelse' fortolkes, ville vi have fået erstatning fra den 15. marts, hvis vi var lykkedes med at komme af der! Nu 'straffes vi' i erstatningshenseende, ved at [rederiet]

og/eller de lokale myndigheder ikke ville tillade os at afbryde rejsen, selvom vi henviste til UM's rejseforbud.

Vi finder Tryg's afgørelse for uacceptabel, idet situationen med erklæret pandemi Corona udbrud bør sidestilles med krig, uroligheder og andre uforudsete hændelser. Det er min uændrede påstand at erstatningen, som minimum bør være: $Kr. 32.780,52/22/2=745.01 \times 10 \times 2 = 14.900,00$ "

Selskabet har den 26/6 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten omhandler, hvornår rejseforsikringens evakueringsdækning dækker fra. Klager har et Danske Bank Platin Mastercard med dertilhørende rejseforsikring.

Sagsgennemgang

Klager anmeldte d. 7. april 2020, at ham og hans [ægtefælle] havde været på krydstogt med afrejs fra Port Everglades, USA d. 5. marts 2020 og planlagt ankomst til Venedig d. 25. marts 2020 og derefter flyrejse hjem til Danmark.

Kort efter afrejse blev to passagerer indlagt med symptomer på COVID-19. Skibet blev derefter nægtet adgang til Antigua og fortsatte direkte mod Tenerife med ankomst d. 15. marts 2020. Her blev yderligere to passagerer indlagt og som følge heraf, blev samtlige passagerer sat i karantæne i kahytterne.

Dernæst fulgte en periode, hvor klager modtog divergerende informationer fra besætningen vedrørende hvornår, de kunne forvente at forlade skibet og rejse hjem til Danmark. Klager forventede, at de kunne komme af i Marseilles og rejse hjem derfra, men desværre fortsatte skibet til Savona og herfra blev klager og hans hustru evakueret og fløjet hjem til Danmark d. 22. marts 2020.

Vi har dækket udgiften til flybilletterne hjem d. 22. marts 2020 og vi har dækket 3 ødelagte rejsedøgn for både klager og hans hustru svarende til, at de blev evakueret d. 22. marts 2020 – 3 dage før planmæssig hjemkomst.

Klager var ikke tilfreds med afgørelsen og henviste til, at de var blevet sat i karantæne d. 15. marts 2020 og at erstatningen som minimum skulle beregnes derfra. De havde begge udviklet angstreloaderende symptomer som følge af karantænen og havde været sengeliggende under karantænen.

Vi bad om lægelig dokumentation for sidstnævnte, men da det ikke fandtes, blev afgørelsen fastholdt med henvisning til forsikringsbetingelserne pkt. 12.2.

Klager rettede derefter henvendelse til Kvalitetsafdelingen og bad os ændre afgørelsen således, at de som minimum fik dækket ødelagte rejsedøgn fra 15. marts 2020 ...

Afgørelsen blev fastholdt med henvisning til, at rejseforsikringen ikke havde en karantænedækning og at der, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 12, først kunne betales erstatning fra den dato klager blev evakueret.

Konklusion

Indledningsvis skal vi oplyse, at vi har fuld forståelse for, at ferien slet ikke har været som klager forventede. Vi forstår også godt, at den har været forbundet med en masse utryghed – både i relation til COVID-19, men også på grund af divergerende og manglende informationer fra besætningen på skibet.

Det fremgår dog helt klart af forsikringsbetingelser, hvornår og i hvilket omfang rejseforsikringen dækker. Udgangspunktet er, at den dækker ved akut sygdom og tilskadekomst og derudover dækker den erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn i en række tilfælde.

Rejseforsikringen har ikke en dækning, der omfatter det at blive sat i karantæne på grund af en epidemi. Ligesom den heller ikke dækker, hvis ferien ikke har været som forventet, eller man ikke har kunnet deltage i de planlagte aktiviteter – med mindre det skyldes en dækningsberettiget sygdom eller tilskadekomst.

Jeg henviser i den forbindelse til forsikringsbetingelserne pkt. 12.2, hvor følgende fremgår:

12.2 Ødelagte rejsedøgn

Forsikringen dækker

- Hvis du ikke har ret til en erstatningsrejse efter betingelserne i afsnit 6.1, dækker vi ødelagte rejsedøgn, hvis du
- bliver ramt af akut sygdom* eller tilskadekomst og bliver indlagt på et hospital.
 - får lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom* eller tilskadekomst.
 - ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skade på led og muskler.
 - skal transporteres hjem.
 - bliver hjemkaldt.
 - bliver evakueret, dog ikke hvis evakueringen sker, fordi din rejsearrangør går konkurs.

Hvis du kommer i en af ovenstående situationer, erstatter vi:

- det antal døgn, hvor du er indlagt eller har lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen. Hvis der er tvivl om periodens længde, afgøres det af Trygs læge.
- det antal døgn, du får afkortet din rejseperiode* med.

Forsikringen dækker ødelagte rejsedøgn til skadelidte. Er skadelidte under 18 år, udbetaler vi også erstatning til en medforsikret.

Vi skal for god ordens skyld oplyse, at listen er udtømmende.

På baggrund af dette må vi fastholde, at rejseforsikringen først dækker fra det tidspunkt, hvor klager blev evakueret, hvorfor de er berettiget til de 3 dages ødelagte rejsedøgn, som vi har udbetalt."

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

"Jeg skal hermed bekræfte, at sagsfremstillingen i brevet fra Tryg er korrekt og i overensstemmelse med min oprindelige skadesanmeldelser, dog med følgende unøjagtigheder:

1. Tryg referer til min skadesanmeldelser dateret 30. april 2020, men allerede den 16. marts kontaktede jeg Tryg og der blev oprettet en sag; se vedlagte 'Anmeldelse af forsikringssag ...'.
2. Tryg undlader at nævne, at vi rent faktisk forsøgte at komme i land på Tenerife den 15. marts, nemlig den første havn, efter hjemkaldelse fra Statsministeren den 12. marts. Men forgæves, da skibet og eller de spanske myndigheder ikke tillod dette.

Følgende Trygs logik, ville vi i så fald det var lykkedes at komme af på Tenerife, have fået erstatning for tabte dage fra denne dato (som er den samme som vi har bedt om erstatning for).

Selve erstatningskravet, gældende fra den 15. marts, hvor vi blev beordret i karantæne af hensyn til vores og andre passagers helbred, fastholder jeg uændret.

Yderligere argumenter til kravet.

I samtaler med Tryg ved ... har jeg drøftet brugen af 'Hjemkaldelses paragraffen', som grundlag for erstatningen. Dette blev afvist af Tryg med henvisning til at ordet pandemi ikke er nævnt i denne paragraf. Det er dog min opfattelse, at en hjemkaldelse af et lands borgere fra staten, på grund af sygdom, må sidestilles med andre motiverede hjemkaldelser og dermed udløse erstatning."

Selskabet har den 27/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers yderligere kommentarer til sagen og må indledningsvis meddele, at de ikke giver anledning til at ændre afgørelsen.

Hjemkaldelse dækkes kun ved helt specifikke skadeårsager og epidemi/pandemi er ikke en af dem – dette fremgår af pkt. 9 i forsikringsbetingelserne.

Vi må igen henvise til pkt. 12.2 i forsikringsbetingelserne, hvor det fremgår, at klager er berettiget til ødelagte rejsedøgn fra den dato, hvor evakueringen fandt sted."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af forsikringsbetingelserne DBDNK08-v06 fremgår bl.a.:

"9. Hjemkaldelse

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis du bliver kaldt hjem på grund af

- dødsfald eller hospitalsindlæggelse efter en alvorlig ulykke eller pludselig opstået alvorlig sygdom hos følgende personer:
 - Din ægtefælle/samlever
 - Dine børn, børnebørn og svigerbørn
 - Dine forældre, forældres fastboende samlever, bedsteforældre og svigerforældre
 - Søskende, svogre, svigerinder og deres børn.
- Brand* eller indbrud* i din private bolig eller egen virksomhed, hvis politirapport foreligger, og din tilstedeværelse er påkrævet.
- Bedrageriske handlinger i din egen virksomhed begået af en medarbejder, hvis politirapport foreligger, og din tilstedeværelse er påkrævet.
- Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed.

...

12.1 Erstatningsrejse

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker erstatningsrejse til dig og dine medforsikrede, som er med på rejsen

- hvis du bliver ramt af akut sygdom eller tilskadekomst, der betyder, at du er indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden*.
- hvis du bliver transporteret hjem i første halvdel af rejseperioden* og ikke genoptager rejsen.
- hvis du bliver hjemkaldt i første halvdel af rejseperioden* og ikke genoptager rejsen.
- hvis du bliver evakueret i første halvdel af rejseperioden, dog ikke, hvis du bliver evakueret, fordi din rejsearrangør går konkurs.

- hvis du er påbegyndt rejsen fra bopælslandet og bliver ramt af akut sygdom eller tilskadekomst og er nødt til at vende hjem uden at have nået destinationen.
- hvis du er påbegyndt rejsen fra bopælslandet til en destination, som pludselig og uforudset bliver ramt af konflikt, terror eller katastrofe, og hvor det danske udenrigsministerium, som følge heraf fraråder al unødigt indrejse eller allerede har anbefalet evakuering. Dog kun hvis du er undervejs i mindre end 2 døgn.

...

12.2 Ødelagte rejsedøgn

Forsikringen dækker

Hvis du ikke har ret til en erstatningsrejse efter betingelserne i afsnit 6.1, dækker vi ødelagte rejsedøgn, hvis du

- bliver ramt af akut sygdom* eller tilskadekomst og bliver indlagt på et hospital.
- får lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom* eller tilskadekomst.
- ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skade på led og muskler.
- skal transporteres hjem.
- bliver hjemkaldt.
- bliver evakueret, dog ikke hvis evakueringen sker, fordi din rejsearrangør går konkurs.

Hvis du kommer i en af ovenstående situationer, erstatter vi:

- det antal døgn, hvor du er indlagt eller har lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen. Hvis der er tvivl om periodens længde, afgøres det af Trygs læge.
- det antal døgn, du får afkortet din rejseperiode* med.

Forsikringen dækker ødelagte rejsedøgn til skadelidte. Er skadelidte under 18 år, udbetaler vi også erstatning til en medforsikret."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen begyndte den 5/3 2020 et krydstogt fra USA med planlagt ankomst til Venedig den 25/3 2020. Den 15/3 2020 blev de sat i karantæne i deres kahyt på grund af udbrud af Covid-19 ombord på skibet. Den 22/3 2020 blev de evakueret via et særfly arrangeret af Udenrigsministeriet fra Genua. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for ødelagte rejsedøgn senest fra den 15/3 2020, hvor klageren og ægtefællen blev sat i karantæne. Klageren har opgjort sit krav til 14.900 kr., idet det er hans opfattelse, at den udløsende hændelse skete da de blev sat i karantæne og IKKE da de blev "reddet" af Udenrigsministeriet.

Selskabet har anerkendt, at der var tale om en evakuering og har udbetalt erstatning for hjemtransporten med særflyet samt erstattet 3 ødelagte feriedage regnet fra den 22/3 2020 – hvor klageren og ægtefællen blev evakueret – og frem til den 25/3 2020, hvor den planlagte hjemrejse skulle ske. Selskabet har anført, at klageren har krav på erstatning for ødelagte feriedage fra det tidspunkt, hvor evakueringen fandt sted – og hvor rejsen dermed blev afkortet – og at karantæne i en kahyt ikke kan sidestilles med en evakuering. Selskabet har også anført, at betingelserne for hjemkaldelse og erstatningsrejse ikke er opfyldt.

Af forsikringsbetingelserne DBDNK08-v06 fremgår det, at "**9. Hjemkaldelse** ... Forsikringen dækker, hvis du bliver kaldt hjem på grund af • dødsfald eller hospitalsindlæggelse efter en alvorlig ulykke eller pludselig opstået alvorlig sygdom hos følgende personer: - Din ægtefælle/samlever - Dine børn, børnebørn og svigerbørn - Dine forældre, forældres fastboende samlever, bedsteforældre og svigerforældre - Søskende, svogre, svigerinder og deres børn. • Brand* eller indbrud* i din private bolig eller egen virksomhed, hvis politirapport foreligger, og din tilstedeværelse er påkrævet. • Bedrageriske handlinger i din egen virksomhed begået af en medarbejder, hvis politirapport foreligger, og din tilstedeværelse er påkrævet. • Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 12.1 fremgår det, at "Forsikringen dækker erstatningsrejse til dig og dine medforsikrede, som er med på rejsen • hvis du bliver ramt af akut sygdom eller tilskadekomst, der betyder, at du er indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden*. • hvis du bliver transporteret hjem i første halvdel af rejseperioden* og ikke genoptager rejsen. • hvis du bliver hjemkaldt i første halvdel af rejseperioden* og ikke genoptager rejsen. • hvis du bliver evakueret i første halvdel af rejseperioden, dog ikke, hvis du bliver evakueret, fordi din rejsearrangør går konkurs. • hvis du er påbegyndt rejsen fra bopælslandet og bliver ramt af akut sygdom eller tilskadekomst og er nødt til at vende hjem uden at have nået destinationen. • hvis du er påbegyndt rejsen fra bopælslandet til en destination, som pludselig og uforudset bliver ramt af konflikt, terror eller katastrofe, og hvor det danske udenrigsministerium, som

Ankenævnet for Forsikring

8.

95351

følge heraf fraråder al unødigt indrejse eller allerede har anbefalet evakuering. Dog kun hvis du er undervejs i mindre end 2 døgn".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 12.2 fremgår det, at "**Forsikringen dækker** Hvis du ikke har ret til en erstatningsrejse efter betingelserne i afsnit 6.1, dækker vi ødelagte rejsedøgn, hvis du

- bliver ramt af akut sygdom* eller tilskadekomst og bliver indlagt på et hospital.
- får lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom* eller tilskadekomst.
- ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skade på led og muskler.
- skal transporteres hjem.
- bliver hjemkaldt.
- bliver evakueret, dog ikke hvis evakueringen sker, fordi din rejsearrangør går konkurs.

Hvis du kommer i en af ovenstående situationer, erstatter vi: ...

- det antal døgn, du får afkortet din rejseperiode* med".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til en erstatningsrejse.

Nævnet har også lagt vægt på, at antallet af ødelagte feriedage i tilfælde af evakuering skal regnes som det antal døgn, rejsen bliver afkortet med, og at klagerens og ægtefællens rejse ved evakueringen blev afkortet med tre døgn.

Det bemærkes, at der efter det oplyste ikke har været udgifter til hotel eller forplejning i anledning af ufrivilligt ophold frem til evakueringen kunne gennemføres.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at karantæne i kahyt pga. sygdomsudbrud og smitterisiko på skibet ikke berettiger til erstatning for ødelagte rejsedøgn i henhold til forsikringsbetingelserne.

Ankenævnet for Forsikring

9.

95351

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder, at de forsøgte at komme af krydstogtskibet den 15/3 2020, og at de derfor havde fået dækning fra denne dato, hvis det var lykkedes – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', with a stylized, cursive script.

Peter Thønnings