

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2021 blev i sag nr. 95362:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 5/6 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Lige til det sidste var det vores plan at gennemføre rejsen. Vi havde vekslet penge, købt tøj, skaffet parkering ved lufthavnen, pakket kufferter. Vi fulgte pressemødet i Statsministeriet, se venligst vore bemærkninger herom i det skrevne materiale. Man skriver fra alle sider, at vi skulle følge de officielle anbefalinger, hvilket vi gjorde. De var tydelige, de udmeldinger der kom fra pressemødet den 10.3, at man skulle undlade at rejse bl.a. fordi man risikerede at smitte andre og tage smitten med hjem. Det var tydeligt at repræsentanterne fra Staten havde viden om, at DK skulle lukkes ned inden for ganske få timer/dage. Mette Frederiksen udtalte, at DK nu er et land som kan smitte andre. Hun sagde endvidere, at planen nu er, at rejseaktiviteten skal minimeres. Spanien var ikke ærlige omkring deres situation og ganske kort tid efter pressemødet, var det område, vi skulle have været rejst til, et af de værst ramte i Spanien. Det kan ikke nytte noget kun at forholde sig til farver på landkortet. Man har også lov til at bruge sin sunde fornuft. Det gjorde Tryg i Norge ved at fraråde rejser. Tryg i DK var ikke enig i den vurdering og således heller ikke enig med statens repræsentanter. I en sådan situation, bør der ikke være forskel på at skulle rejse den 10.3. eller den 13.3.

Vi har mistet omkring kr. 35.000 kr. Vi føler ikke vores forsikring har hjulpet os i denne helt specielle situation. Vi ved ikke, hvad vi skal stille op næste gang vi skal rejse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

På baggrund af ovenstående ønsker vi, at Ankeforsikring.dk vil se på vores klage med lidt større briller end vores forsikringselskab har gjort det. Og det er vigtigt for os, at samtlige vedlagte bilag gennemlæses."

Selskabet har i brev af 26/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om, at klager ikke er enig i afvisning af dækning af den afbestilte rejse til Spanien. Sagen bliver behandlet efter forsikringsbetingelserne 13T7, jf. bilag 1.

1.0 Sagens omstændigheder

Den 10. marts 2020, kontakter klager selskabet, da klager ønsker at afbestille deres rejse til Alicante, Spanien, jf. bilag 2

Selskabet kontakter den 24. marts 2020, klager telefonisk hvor skadesafdelingen afviser dækning af den afbestilte rejse. Selskabet sender efter en skriftlig afvisning til klager. Selskabet begrundet afvisningen med, at der ved klagers afrejsedato, ikke var nogen rejserestriktioner for klagers rejsedestination, jf. bilag 3.

Klager er ikke enig i afgørelsen fra skadesafdelingen, hvorfor klager den 29. marts 2020, fremsender en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdeling, jf. bilag 4.

Den 27. april 2020 fastholder kvalitetsafdelingen, at der ikke er dækning på forsikringen, idet klager har afbestilt før Udenrigsministeriet har ændret rejsevejledningen for Alicante, Spanien, jf. bilag 5.

Klager indbringer herefter en klage til Ankenævnet for Forsikring.

2.0 Selskabet vurdering

Efter modtagelsen af klagen til Ankenævnet for Forsikring, har selskabet gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder, at der ikke er tale om en gyldig afbestillingsgrund.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 9.2, at klager kan afbestille en rejse hvis der opstår eller er overhængende fare for epidemi i det land/område uden for Danmark, som man har bestilt og betalt rejse til. Derefter følger det, at såfremt at der er opstået eller overhængende fare for epidemi, så kan man afbestille såfremt at:

...

Selskabet forholder sig til hvad det Danske Udenrigsministeriums udmeldinger, i forhold til rejserestriktioner, er.

Selskabet skal bemærke, at Tryg Danmark ikke har frarådet rejser. Den af klager henviste artikel, oplyser at der ved en fejl er blevet udmeldt, at Tryg i Norge, vil fraråde udenlandsrejse. Dog er der tale om at Tryg i Norge – lige som hvad der gælder Tryg i Danmark – altid vil følge landets myndigheder. Såfremt at man i Norge frarådede udenlandsrejser, er det ikke ens betydning med, at det også gør sig gældende i Danmark. Restriktionerne myndighederne i forhold til at rejse, kan være forskellig fra land til land.

I forhold til den forsikringsaftale der er indgået mellem selskabet og klager, følger det af forsikringsbetingelserne, at man kan afbestille når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse.

Udenrigsministeriet fraråder først indrejse, hvis landet kategoriseret som orange eller rødt. På afrejsetidspunktet den 10. marts 2020, var der kun nogle områder i Spanien hvor Udenrigsministeriet havde frarådet indrejse. Der var tale om områderne; Madrid, La Rioja og Baskerlandet, jf. bilag 6.

Selskabet skal bemærke, at det ikke er muligt at finde netop rejsevejledningen fra Spanien fra den 10. marts 2020, da Udenrigsministeriets rejsevejledning har ændret sig flere gange siden førnævnte dato. Selskabet henviser derfor til Udenrigsministeriets facebookopslag, fra den 10. marts, hvor de udmelder ændringen for rejsevejledningen vedr. Spanien, jf. bilag 7.

Udenrigsministeriet ændrede rejsevejledningen for den resterende del af Spanien den 13. marts 2020, og frarådede alle unødvendige rejse, fra denne dato. Det er således først ved afbestillinger fra denne dato, hvor der kan gøres brug af afbestillingsforsikringen, i forbindelse med Covid- 19.

Selskabet kan ikke ud fra sagens oplysninger, se hvornår klager foretager sin afbestilling til rejse-selskabet.

Selskabet bemærker at selve rejsen ikke var aflyst, og at klager, trods afbestilling, bliver tilbudt at de fortsat kan få lov til at foretage rejsen, såfremt at de har fortrudt.

Klager har tidligere kontaktet selskabet, da de havde undersøgt om hvorvidt de ville afbestille en rejse grundet dødsfald i familien. Dette ønskede klager dog ikke. Klager spørger herefter indtil afbestilling grundet Covid-19. Klager bliver her gjort bekendt med, at Udenrigsministeriet skulle fraråde rejser før en afbestilling, ville være dækket af forsikringen jf. bilag 4.

Selskabet har desværre ingen log af denne samtale, men det er derimod klager der oplyser selskabet dette, hvorfor klager har været bekendt med, at forsikringen ikke ville dække en afbestilling af rejsen, såfremt at Udenrigsministeriet ikke havde frarådet indrejse til Alicante i Spanien.

På baggrund af det foreliggende, er det fortsat selskabets vurdering, at der i nærværende sag, ikke er tale om gyldig afbestillingsårsag, hvorfor afbestillingen af rejsen ikke er omfattet af forsikringen."

Klageren har i brev af 2/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det har på intet tidspunkt været vores hensigt at søge at forpligte vores forsikringsselskab til at dække vores tab på baggrund af udmelding fra Tryg i Norge. Formålet med at vedlægge filen var ene og alene for at beskrive den kaotiske situation omkring afrejsetidspunktet. Vi har til fulde beskrevet pressemødet i Statsministeriet den 10.3.2020 og den efterfølgende udsendelse i tv, som ikke kunne efterlade en aktuel rejsende til Spanien nogen som helst tvivl om, at man burde blive hjemme. At der kun ville gå ganske få timer til dage, før man ville blive kaldt hjem til DK igen. Vi blev direkte frarådet afrejse – det blev sagt under mødet som tidligere beskrevet. Vi så tv fra lufthavnen, som viste en tom afgangshal, tom lufthavn – en lufthavn, som få uger før, emmede af liv af forventningsfulde mennesker, som skulle ud og rejse.

Kronen på værket kom fra vores [barn], som er ... på Vores ... er ... på ..., på samme De havde talt sammen. De havde kendskab til situationen i Spanien. Hvis vi blev syge dernede, skulle vi ikke regne med at få tilbudt respiratorer, da ... var i underskud. Vi måtte forvente at blive nedpriorite-

ret til fordel for deres egne borgere. Og det ville i øvrigt være forbundet med stor usikkerhed at rejse. Måske blev det vanskeligt at forlade Spanien igen. Og måske skulle man være i karantæne. Derfor var det ifølge vores [barn] og ..., halsløs gerning at rejse.

Vores kufferter var pakkede, vi havde vekslet valuta, vi havde købt tøj til rejsen, vi havde sørget for parkering ved lufthavnen. Alt var klart. Det var i absolut sidste øjeblik vi fortrød at rejse. Havde det ikke været fordi der havde været pressemøde i Statsministeriet, og havde lufthavnen set nogenlunde normal ud, var vi rejst. Disse 2 parametre tilsammen med advarslerne fra [barn] og ..., afgjorde sagen for os.

Vi har fremsendt beskrivelse af turen efterfølgende – hvis vi var rejst til Calpe. 2 fejl har sneget sig ind i beskrivelsen. De personer, som var på langtidsferie ved Malaga, blev ikke bedt om at forlade hotellet. De blev holdt i karantæne på hotellet. Politiet holdt udenfor for at sikre at ingen forlod hotellet. Dette skete få dage efter at danskerne ankom til Calpe. Vi kender ikke historien i Calpe. Og flyet afgik ikke kl. 12 den 16.3. men kl. 14. På grund af forsinkelse. Så meget desto værre. For risikoen for smitte var jo enorm, med tanke om hvor tæt pakket lufthavnen var.

Der spørges om hvornår vi aflyste. Vi ringede til vagten på rejsebureauet – det har formentlig været omkring kl. 15.15. Kort efter, dvs. kl. 15.36 den 10.3. modtog vi kvittering fra [rejseselskab]. Denne kvittering er allerede vedlagt vores dokumenter til klagesagen.

Denne sag handler ikke for os om hvorvidt der var gult eller orange på vores destination. Det handler om hele situationen. Vores statsminister, borgerservice, Sundhedsdirektøren – alle vidste at DK skulle lukkes ned. Det var vanvittigt at sætte aktuelt rejsende i en situation, hvor de hverken vidste ud eller ind. Hvad skulle det gøre godt for at nogle, skulle rejse fra en næsten tom lufthavn, til en ferie som alle vidste ville blive annulleret.

Det er vores håb, at når man behandler vores ankesag, at man tænker på situationen den 10.3. eller for den sags skyld 11.3. hvor DK blev lukket ned og den 12.3. hvor mange håbede på orange udmelding og så den 13.3. hvor de heldige, som først skulle rejse den dag – var erstatningsberettigede. Personerne den 10.3. – 11.3. og den 12.3. havde mistet deres rejse. Men situationen var den samme for alle. Rejserne var mistet.

Ingen kunne være i tvivl om dette. Vi synes at TJM Tryg ser sagen meget sort hvidt.

I forbindelse med forsikringsselskabets svar af den 26.6. fremgår det bl.a.:

'Du kan afbestille, når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering.'

Jeg henviser til den øvrige tekst for dispensation fra hovedreglen. Vi havde håbet på dispensationsmuligheder fra hovedreglen – orange. De findes!

Efter at have læst TJM Forsikrings argumentation, Det officielle Danmarks advarsler om ikke at rejse – det var den 10.3. – der henvises til udsendelsen som muligvis stadig er gemt i arkiv, Tryg i Norges advarsler, vores [barn] og ..., som sidder i orkanens øje under epidemien, er det vanskeligt at få øje på det rationelle i at følge TJM Tryg udtalelser om, at man trygt kunne rejse den 10.3.

Se også vores beskrivelse af de nervøse rejsende, vi skulle have været sammen med. [Rejseselskab] gennemførte rejsen af økonomiske årsager. Ikke af pragmatiske årsager – altså bortset fra økonomien.

Slutreplik.

Vi havde bestilt rejse i 22 dage – 6 måneder på forhånd. Det er blevet vores rejseform. Nok aldrig mere. Fremover vil vi bestille rejser som ligger omkring 1 uge ud i fremtiden – eller mindre. Og slet ikke lange rejser. At miste så stort et beløb gør indtryk – formentlig fremover. Vi kan leve med at miste en rejse på en uge. Slet ikke en rejse på 22 dage.

Vi håbede på at vores forsikringsselskab kunne se udover de almindelige forsikringsregler og kunne vurdere en sag ud fra den aktuelle situation forsikringstageren stod i. En situation der på alle måder var usædvanlig. At man som forsikringstager også kunne handle ud fra rettidig omhu."

Klageren har i brev af 7/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Forkølelse og mulig øjenbetændelse op til rejsen – normalt ikke grund nok til at aflyse rejse.

Tillæg til skrivelse af den 2.7.2020.

Den 5.3.2020 forsøgte jeg at kontakte min øjenlæge, Jeg havde irriterede øjne, de var meget røde. Og jeg var nervøs for, at det ville give mig problemer på rejsen, som skulle foregå 10.3.2020. Min øjenlæge var ikke til at træffe, han var eventuelt på ferie. Og der kunne ikke tilbydes akuttid. Klinikken foreslog, at jeg skrev direkte til min øjenlæge. Det gjorde jeg så pr. mail, og han svarede, som det fremgår af vedlagte fil – sms af den 5.3.2020.

Den 6.3.2020 var jeg til træf i Den følgende dag begyndte min næse at løbe og i løbet af weekenden blev jeg kraftigt forkølet. Sådan var situationen, da vi skulle rejse den 10.3. Ingen af os havde tænkt på at aflyse rejsen på grund af sygdom, da vi ikke forventede, at man kunne aflyse en rejse på grund af forkølelse og mulig øjenbetændelse.

Men jeg fik dog alligevel lidt kolde fødder den 10.3. Var bange for dels af blive afvist i lufthavnen på grund af min tydelige tilstand, dels at blive pålagt karantæne i Spanien, ved ankomst.

Ringede derfor til ... Lufthavn – kunne ikke få forbindelse til [rejseselskab]. Her fik jeg en meget uklar vejledning og vi besluttede at gennemføre rejsen. Vi måtte jo træffe en beslutning på baggrund af mild sygdom i forhold til forsikringsbegivenhed. Det videre forløb kendes af Klagenævnet.

Den 11.3. kontaktede jeg min øjenlæge, ..., og fik en akuttid samme dag. Som supplement til allerede ordineret medicin fik jeg udleveret øjensalve Ultracortenol. Fik medicinen i konsultationen.

Den 12.3. kontaktede jeg egen læge. Jeg tænkte på, at vi måske havde handlet dumt og burde have satset på min øjeblikkelige helbredssituation frem for som vi havde gjort. Vi har hele tiden ment, at vi har gjort det rigtige, fordi min forkølelssygdom med deraf følgende røde, svidende øjne ikke var alvorlig og at det derfor måske kunne virke lidt søgt, at køre sagen ad den vej.

Vi har nu skiftet mening, fordi vi tænker, at jeg enten ville blive stoppet i ... Lufthavn, hvor man havde god tid til at tjekke folk, på grund af meget få rejsende. Eller i Spanien, af samme årsag. Min læge har journaliseret min kontakt dertil den 12.3. Jeg fik at vide, at jeg ikke måtte møde personligt op. Burde nok heller ikke have gjort det hos øjenlægen dagen før.

Jeg har beskrevet situationen, som den var. Sygdomsårsagen er formentlig almindeligvis ikke alvorlig nok til at udløse en forsikringsbegivenhed – men set i lyset af den øjeblikkelige situation var sygdomssymptomerne måske lige netop mere end tilstrækkelige.

Var til yderligere konsultation hos min øjenlæge 26.3. I den forbindelse sendte øjenlægen mig vejledning i forbindelse med receptmedicin pr. sms. Sms-beskedene af den 26.3. er vedlagt som fil."

Selskabet har i brev af 3/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Afbestilling af rejsen:

Selskabet fastholder at der ikke er tale om en gyldig afbestillingsårsag i henhold til forsikringsbetingelserne.

Udenrigsministeriet meddelte at de fra den 13. marts 2020, frarådede al unødvendig indrejse til Spanien, hvorfor det er denne udmelding selskabet har lagt til grund for afgørelsen.

Det forhold at man muligvis ville komme i karantæne, eller hvordan sygehus mv. håndterede Covid-19, i Spanien, gør ikke at en afbestilling af rejsen, er omfattet af forsikringen.

Klager har valgt ikke at rejse, trods der på afrejsetidspunktet ikke var nogen rejserestriktioner for Spanien. Forsikringen dækker udelukkende afbestilling grundet de i betingelsernes pkt. 9.

Selskabet skal bemærke, at den 10. marts, der blev Udenrigsministeriets rejsevejledninger kun ændret for Israel, samt områderne Tyrol i Østrig, Vestbredden og Østjerusalem i Palæstina, Madrid, La Rioja og Baskerlandet i Spanien, jf. bilag 6.

Sagen er behandlet efter den aftalegrundlag – police samt forsikringsbetingelser – som klager har indgået med selskabet.

Selskabet fastholder at der ikke er tale om en gyldig afbestillingsårsag, da klager afbestiller rejsen, før det er af Udenrigsministeriet og selskabets vurdering, at man bør indgå indrejse.

Sygdom

Klager har i indlægget til Ankenævnet for Forsikring, dateret den 7. juli 2020 – efter at selskabet har afvist dækning for afbestilling af rejsen, både direkte overfor klager i form af afgørelsen fra skadesafdelingen og Kvalitetsafdelingen, samt efter selskabet første indlæg til Ankenævnet for Forsikring af den 26. juni 2020 – gjort opmærksom på, at klager den 5. marts 2020, kontaktede sin læge, da klager havde irriterede øjne, samt at klager har været forkølet op til rejsen, og derved ønsker klager at få dækket afbestilling af rejsen heraf.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 9.1, at forsikringen dækker afbestilling af en rejse, hvis man bliver akut syg eller kommer til skade, efter at man har købt rejsen. For at der er tale om en gyldig afbestillingsårsag, skal der være tale om at rejsen ikke kan påbegyndes på grund af alvorlig

opstået sygdom. Årsagen skal dokumenteres ved en lægeerklæring eller hospitalsindlæggelse. Den lægelige vurdering skal bekræfte, at det er helbredsmæssigt uforsvarligt at gennemføre rejsen. Trygs læge vil ud fra lægeattesten vurdere sygdommens karakter, og om det er helbredsmæssigt forsvarligt at gennemføre rejsen.

Det vil sige, at for at man kan afbestille i henhold til ovenstående, så er der tale om to betingelser der skal være opfyldt. Der skal være tale om en akut opstået sygdom, og der skal foreligge en lægeerklæring på, at grundet den akut opstået sygdom, at det er uforsvarligt at gennemføre rejsen.

Der er i nærværende sag, tale om at klager har været forkølet, samt evt. har haft noget øjenbetændelse. Selskabet er ikke før nu blevet gjort bekendt med dette. Klager har ikke fremsendt dokumentation på ovenstående.

Der er blevet fremlagt til nævnet, en SMS-korrespondance mellem klager og klagers øjenlæge af den 5. marts 2020, hvor klager for ordineret nogle øjendråber. Det fremgår ikke af denne, at dette ville være uforsvarligt at rejse.

Selskabet har endvidere lagt vægt på, at klagers øjenlæge ønsker klager en god rejse.

En bekymring for at man måske vil blive stoppet i lufthavnen, gør ikke der således er tale om en gyldig afbestillingsgrund. Selskabet vurderer alene ud fra, om det er helbredsmæssigt forsvarligt at rejse, og ikke hvorvidt at man vil blive stoppet i lufthavnen, hvis man ellers har været frisk nok til at rejse.

Det er derfor selskabets vurdering, at der ikke var tale om en akut opstået sygdom, der gør at det ikke ville være helbredsmæssigt forsvarligt at rejse."

Klageren har i brev af 14/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan konstatere, at vi er meget langt fra hinanden, forsikringsselskabet og os. Vi har på bedste vis forsøgt at beskrive situationen, som den var på afrejsetidspunktet 10.3.2020. Vi har gennemlæst forsikringsreglerne og vi synes at være rimeligt godt inde i regelsættet, om end vi ikke vidste, at Tryg forsikring har mulighed for at fravige udenrigsministeriets anbefalinger – en dispensationsregel som selskabet tydeligvis ikke har bragt i anvendelse. Vi mangler måske at få oplyst, hvorfor reglen ikke er blevet benyttet i aktuelle situation. Det var jo meningsløst at sende folk afsted på rejse til udlandet, når næsten hele Danmark vidste, at de samme mennesker få dage efter, skulle evakueres tilbage til Danmark. Man vidste det under alle omstændigheder i forlængelse af pressemødet i Statsministeriet den 10.3. Fra dette tidspunkt kunne ingen være i tvivl om, at aktuelle rejser var spoleret. Det handlede kun om timer til dage. 'Tsunamien' var varslet

Set retrospektivt, kunne vi have fulgt forsikringsselskabets råd om at rejse. Det kunne jo sagtens lade sig gøre. Flyet gik som planlagt. Der var ganske vist ikke ret mange mennesker, som tog af sted. Vi kender ikke antallet, men et kig ud på ... Lufthavn, talte sit tydelige sprog. Der var næsten helt mennesketomt. De personer som tog afsted, og som kort tid efter blev evakueret, var ifølge forsikringsreglerne, ikke omfattet af en forsikringsbegivenhed, ud over at rejseforsikringen ville dække hjemrejse, ifald rejseselskabet ikke gjorde det. Så det havde vi ikke fået så meget ud af. Reglen blev ridset op for os af en medarbejder fra Tryg, tidligere i klageforløbet. Rejseselskabet har ej heller ydet kompensation til de uheldige rejsende. De gennemførte jo rejsen, i hvert fald

indtil evakueringen. Det hele virkede som et iscenesat skuespil, der hovedsagelig drejede sig om ikke at miste penge.

Grunden til at vi vil køre denne sag er, at vi ikke finder det i orden at betragte vores uheldige rejseforløb, som en helt og aldeles rutinemæssig ting. Det der er sket, er aldrig hændt før. Verden bliver formentlig aldrig den samme igen. En ganske banal forkølelse med deraf følgende mulige øjenbetændelse, op til afrejsetidspunktet giver bekymring. Bekymring fordi man i ugerne op til afrejsetidspunktet, ser lufthavnspersonale ude i verden, nervøst iagttager rejsende, med synlige Corona symptomer, som man herefter undersøger og evt. sætter i karantæne eller andre tiltag. Lande rundt om i verden, var særdeles bange for det nye virus. Hvorfor skulle vi ikke også være nervøse, når den ene af os er forkølet og har udtalt røde øjne på afrejsetidspunktet? Selv om denne tilstand normalt er temmelig harmløs. Intet er normalt! Intet er længere rutine, for ingen har prøvet det før!

Vi er 2 pensionister, som på ingen måde er velhavende. Vi har mistet en 22 dages rejse, som vi havde glædet os rigtigt meget til. Kr. 35000 er et meget stort beløb for os. Så stort at vi ikke kan acceptere, at vores forsikringsselskab betragter den aktuelle situation, som en ganske almindelig rutinemæssig sag. Vi kunne jo bare rejse. Der blev meldt gult ud i forbindelse med det område, vi skulle rejse til. På mødet i statsministeriet blev der, som tidligere beskrevet, meldt ud, at man burde blive hjemme. Det var nærmest forbundet med dårlig samvittighed at rejse. Tryk i Norge anbefalede også folk at blive hjemme. At selskabet i DK efterfølgende melder ud, at det var en fejl, bortforklarer ikke, den uenighed der må have været selskaberne imellem eller internt i selskabet i Norge. Nogen må jo have syntes, at øjebliksbilledet ikke var ok for de personer, som aktuelt skulle rejse.

Vi har tegnet en forsikring og har følt os dækket også i en situation hvor det med al tydelighed fremgik af omstændighederne, at det ville være meningsløst at rejse.

Var vi rejst, f.eks. ugen før, var situationen stadig anspændt, men vi havde gennemført. Og så måtte vi finde os i at blive evakueret før tid på grund af en epidemi opstået under rejsen.

Da vi skulle rejse, var det efter vores bedste overbevisning, rettidig omhu at tænke sig om og undlade afrejse. Denne situation burde være omfattet af en forsikringsbegivenhed i henhold til en dispensationsregel på grundlag af en 100-årshændelse og på grund af almindelig sund fornuft i forhold til den aktuelle situation. Vi var jo ikke alene om at være nervøse – med tanke på den mennesketomme lufthavn. Vi er forbløffede. Hvordan tør vi nogensinde mere rejse? Vores opfattelse af rejseforsikringer er totalt forandret. Vi kan ikke få øje på, at vi har handlet ufornuftigt og uhensigtsmæssigt. Og under alle omstændigheder havde det ikke reddet situationen for os at gennemføre rejsen. Bortset fra at vi havde, i en forholdsvis høj alder [i 60'erne]/[i 60'erne] år = nær risikogruppen, ganske unødigt udsat os selv for fare for smitte, uden overhovedet at profitere af den meningsløse rejse. Evakueringsfasen var, som den blev håndteret og som tidligere er beskrevet i klagen, behæftet med maksimal risiko for smitte. Det var forudsigeligt for os, at den evakuering, som uundgåeligt ville ske kort tid efter afrejse, ville forløbe utrygt. Det var uforudsigeligt for os at vide i hvilken grad det ville ske. Vi var overraskede over at evakueringen skete så forholdsvis hurtigt efter nedlukning af landet. Vi frygtede kaos, uvished og overnatning i fyldte afgangshaller – på gulvet. Så grelt blev det trods alt ikke. Men det kunne ingen vide noget som helst om."

Klageren har i brev af 10/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Yderligere i sagen som følge af besøg hos ørelæge den 9.9.2020.

Det omhandler min tidligere beskrivelse af aktuel tilstand forud for afrejse til Calpe 10.3.2020.

Jeg orienterede den 9.9 min ørelæge om sagen – ganske kort. Han fortalte hurtigt: 'Du har en vin-der sag'.

Ørelægen kunne ikke forholde sig til min tilstand den 10.3. som undersøgende ørelæge. Det var på baggrund af min beretning. Derfor betragter jeg hans udtalelse som en generel udtalelse, ud fra en general betragtning, på baggrund af mine oplysninger om: Henvendelse til øjenlæge flere dage forud for afrejse, øjenlæges udskrivning af recept mod røde øjne/øjeninfektion, beskrivelse af forkølelse op til afrejsedag 10.3.2020.

Ørelægen sagde, at jeg aldrig ville være kommet gennem kontrollen i Lufthavnene. Der var næsten ingen mennesker, som rejste på tidspunktet på grund af verserende Corona situation. Lufthavnspersonalet havde derfor rigeligt med tid til at iagttage de rejsende. Der fandtes ikke testfaciliteter som nu. Jeg var derfor ikke i stand til at dokumentere, at der ikke var tale om Coronainfektion. Udtalt røde øjne, løbenæse, ville aldrig gå i en række i lufthavnen, på et flysæde, hvor der sad mennesker foran og bag og ved siden ad. Flere ville have reageret. Jeg ville ikke være i stand til at dokumentere, at der var tale om en banal forkølelse med røde øjne/øjeninfektion. Jeg ville aldrig få lov til at komme ind i Spanien på tidspunktet. Jeg havde al mulig grund til at være ængstelig. Jeg kunne desværre ikke blive ordentligt vejledt hos kundeservice på lufthavnen på tidspunktet forud for afrejse. Jeg var forvirret, i nærmest chock og det tror jeg også personalet i lufthavnen var, altså forvirret. Hvad gør man i en sådan situation??

Jeg har så søgt på nettet for at finde oplysninger om situationen den 10.3. Der var en politimester ... som udtalte, at man sagtens kunne gå til kaffemik på trods af Corona, men man måtte ikke være syg. Så er det naturligvis en tolkning hvornår man er syg. F.eks. ville min egen læge ikke have, at jeg mødte op med forkølelse i forlængelse af 10.3. Min egen læge har gjort nogle notater om min henvendelse, som kan indhentes af ankenævnet."

Nævnet har fået forelagt selskabets indlæg af 11/9 2020. Selskabet har i brev af 4/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har til Ankenævnet for Forsikring fremsendt en artikel der vedr. en udtalelse fra en politimester i Grønland. Selskabet finder ikke at denne artikel er relevant for nærværende, og vi har derfor ikke yderligere kommentar til.

Klager henviser igen til Tryg i Norges udtalelser. Selskabet skal fortsat bemærke, at Tryg i Norge altid vil følge landets myndigheder, og melder ud hvad der gælder for de norske kunder i henhold til de evt. restriktioner eller anbefalinger, som de Norske myndigheder kommer med. Hvilket også gør sig gældende for Tryg Danmark, hvor selskabet følger de Danske myndigheder, hvis restriktioner mv. gælder for de danske borgere. I nærværende det Danske Udenrigsministerium.

Klager har indgået en forsikringsaftale med selskabet, og af dennes betingelser følger det at man kan afbestille når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse. De eneste kriterier selskabet har af hjemmel for erstatning, er de gældende forsikringsbetingelser.

I nærværende var der på afrejsetidspunktet ikke nogen indrejse restriktioner for klagers rejsedestination, hvorfor selskabet ikke kan være behjælpelige med en erstatning heraf.

Klager har i skrivelsen til Ankenævnet oplyst at klagers ørelæge (selskabet må formode at klager mener øjenlæge). At klager ikke ville være kommet igennem kontrollen i lufthavnen. Selskabet må fortsat fastholde at ikke er tale om en gyldig afbestillingsgrund. Det forhold at klager haft røde øjne og løbenæse gør ikke, at der er tale om en akut sygdom, som ville gøre det uforsvarligt at rejse."

Klageren har i brev af 12/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan forstå, at vi ikke når til enighed med TJM-forsikring. Vores postulat omhandler ikke om hvorvidt der var gult eller orange i området Calpe, Spanien, på afrejsetidspunktet 10.3.2020. Der var i øvrigt gult. Vores klage omhandler, hvorvidt det var hensigtsmæssigt og forsvarligt at rejse på dagen i forlængelse af pressemødet i Statsministeriet, som med al tydelighed mandede ud i, at man frarådede danskere at udrejse, da Ministeriet var på vej til at lukke landet ned i løbet af timer til dage. Og vores rejse havde en længde på 22 dage. Dette er allerede tilstrækkeligt belyst i tidligere fremsendte akter. Vi fulgte således det offentliges anbefalinger, om end der endnu ikke var meldt orange ud i området omkring Valencia.

En helt anden ting.

Når jeg ser tilbage på forløbet, passer sætningen 'a perfect storm' ind i fortællingen. Jeg skal i det følgende forklare hvorfor. Er klar over at jeg formentlig er alt for sent ude med disse ting, men nogle gange her i livet, handler man altså ikke altid 100 % rationelt. På grund af livsomstændigheder man på ingen måde kan være herre over. Jeg mener stadig, at det var uansvarligt at rejse væk i 22 dage i forlængelse af mødet i statsministeriet den 10.3. og der skete jo også det man ventilede på pressemødet. **Den 11.3. 2020 blev Danmark lukket ned.**

Den perfekte storm.

Wikipedia: 'En **perfekt storm**' er et udtryk som beskriver en hændelse hvor en sjælden kombination af omstændigheder forværrer en situation drastisk.'

Min [familiemedlem] fik i ... måned 2019 stillet diagnosen uhelbredelig [sygdom]. [Familiemedlem] fik at vide, at [familiemedlem] kun havde kort tid tilbage at leve i. Ikke måneder men uger. Mod alle odds levede [familiemedlem] stadig i februar måned 2020, hvor der ikke var så lang tid til vi skulle rejse til Spanien. [Familiemedlem] blev indlagt på ... i ... [i februar]. og [familiemedlem] afgik ved døden samme dag. Begravelsen fandt sted den [i februar]. ... dage før afrejse.

Jeg blev opereret for grå stær [januar] og den [januar] 2020. Mindre end 2 måneder før afrejse 10.3.

På grund af stærke smerter i nakkeregionen med deraf følgende udstråling til hals, skuldre, fingre, blev jeg MR scannet 20.2.2020. 20 dage før afrejse.

Øjenproblemer får mig til at kontakte min øjenlæge 5.3.2020. Min øjenlæge kan ikke træffes og der kan ikke tilbydes akuttider på klinikken. Det hele bliver derfor klaret pr. mail med øjenlægen.

Forkølelse starter i weekenden 7-8.3.

Pressemøde i Statsministeriet den 10.3. hvor udmelding er helt klar. Lad være med at rejse ud. Nu er det ikke længere et spørgsmål om at blive smittet i udlandet. Nu handler det også om at bringe smitten med til udlandet. På dette tidspunkt er jeg meget præget af smertende, irriterede røde øjne og forkølelse. Og uroen og usikkerheden omkring Corona kombineret med den forestående rejse præger mig meget. På fjernsynet kan vi se en næsten helt tom lufthavn, på trods af at der stadig afgår fly, som må forventes at afgå næsten tomme. Sådan plejer lufthavnen ikke at se ud.

Vi er ikke i en situation hvor vi mentalt er rejseklare på trods af at kufferter er pakkede, valuta vekslet, parkeringsplads ved lufthavnen arrangeret. Og vi har handlet fuldstændigt irrationelt i forhold til vores rejseforsikring. Jeg har arbejdet som ... gennem et helt liv og haft styr på ..., som ikke haft styr på deres liv. Her er det gået helt galt for os.

Jeg vil lige ridse op, hvad jeg ser som dilemmaer op til vores rejse:

Min [familiemedlem].

Det er vanskeligt at forholde sig til en rejse på 22 dage, når man forholdsvis tæt på afrejsetidspunktet har en [familiemedlem], som er døende. Jeg har set på en tidligere besvarelse fra TJM Tryk, at der ikke findes log for mine samtaler med forsikringsselskabet omkring erstatningsrejse. I skrivelse af den 26.6.2020 fra TJM-forsikring side 3, 3. afsnit, og 4. afsnit fremgår det, ikke særligt tydeligt, jeg ser det først nu hvor jeg gennemgår sagen på ny, at vi har talt om aflysning af rejse grundet dødsfald i familien. Og at vi har frafaldet ønsket om aflysning med grund i dødsfald i familien (???). Samtidig fremgår det, at selskabet ikke har log af samtalen. Det kunne derfor være noget jeg bare havde fundet på. Imidlertid har jeg, som det fremgår af vedlagte fil, dokumentation for at 3 samtaler har fundet sted med selskabet, blot ikke samtalernes indhold. Tidsmæssigt passer det hele dog ind i det beskrevne forløb. Jeg blev ikke yderligere rådgivet af TJM forsikring. Intet var stillet os i udsigt. Vi skulle afvente [familiemedlem] videre skæbne og tage den derfra. Jeg fortryder, at jeg ikke kontaktede selskabet yderligere. Jeg troede, at når der var omkring 3 uger til afrejse fra begravelsen, var vi nødt til at rejse uanset hvad. Men i denne langstrakte, pinefulde og helt uforudsigelige situation for [familiemedlem] og familie, var det vanskeligt for os at fremkalde den sædvanlige rejseglæde. Det undrer mig dog, at der ikke findes notater i vores sag, for jeg har tidligere fået at vide af en medarbejder fra TJM, at der altid skal journaliseres en henvendelse, som kan have betydning for en senere forsikringsbegivenhed. Det er ærgerligt, at medarbejderen ikke fortalte os om mulighederne for at aflyse rejse på grund af dødsfald i familien, når dødsfaldet falder på et tidspunkt, som beskrevet.

Der er vedlagt en fil fra min opkaldsliste på min telefon, som dokumenterer at samtaler har fundet sted. Blot ikke indholdet. Vi er kede af at intet er noteret fra disse samtaler.

Jeg kontaktede TJM telefonisk 5.2. kl. 14.49 hvor vi talte sammen i 8 minutter.

Den 13.2. kl. 13.12. hvor vi talte sammen i 2 minutter.

Den 13.2. kl. 13.29 hvor vi talte sammen i 13 minutter.

Mine øjne.

Det er utrygt at skulle rejse til et fremmed land når man er blevet øjenopereret mindre end 2 mdr. før afrejse, med tanke på at der måske kunne opstå problemer hvor en udenlandsk øjenlæge i givet fald skal involveres.

Få dage før planlagt afrejse opstår der problemer med mine øjne og ingen øjenlæge er til rådighed. Jeg skal være væk i 22 dage og situationen med Corona i Spanien er på vej til at spidse til. Hvordan vil et land i eventuelt kaos på sundhedsområdet kunne håndtere mine eventuelle øjenproblemer? Vil der være tale om ren og skær rutine eller er rutinen i Spanien i løbet af rejsens 22 dage eventuelt krakeleret?

Sundhedsvæsenet i Spanien.

Min ørelæge (som i øvrigt intet har med denne sag at gøre), som jeg tidligere har skrevet om, havde et meget nøje kendskab til situationen omkring de kaotiske dage op til Danmarks nedlukning. Han sagde, at jeg umuligt var kommet igennem diverse kontroller i lufthavnen i DK og i Spanien. Mit dilemma var. Hvis jeg nu alligevel var sluppet igennem kontrollerne. Hvordan havde sundhedssystemet i Spanien mon mødt mig, når/hvis jeg mødte op med nævnte symptomer? Hvorom alting er, kan jeg forstå på TJM's svar, at disse ting slet ikke er omfattet af forsikringen. Derfor må jeg konkludere, at det i hvert fald er en situation, som er med til at skabe utryghed for en hvilken som helst person, som skal på en rejse til Spanien med røde øjne og forkølelse, i 22 dage, under en Coronasituation. Den af min øjenlæge ordinerede medicin ville ikke have klaret problemerne under opholdet i Spanien. Det viste sig senere, at jeg skulle have haft ordineret en helt anden medicin.

Min nakke.

Så kommer vi til mine nakkeproblemer. Undersøgelserne viste, inden planlagt afrejse, at hele min nakkeregion var kompromitteret af udpræget svær stenose, hvor der var knogleudvækst ind i rygmarven flere steder. (Jeg blev i øvrigt opereret den [oktober]. hvor der blev indsat 2 nye diskus. Desuden blev der fjernet knogleudvækst i forskellige områder omkring rygmarv og nerve). I forbindelse med rejsen var jeg utryg, hvis der skulle opstå komplikationer. Komplikationer forventede jeg ikke som sådan. Set retrospektivt burde jeg nok have tænkt anderledes fordi eventuelle uventede problemer kunne dukke op og så var det forsikringsmæssigt nok uansvarligt at rejse. Desuden var jeg bange for, at der skulle opstå situationer, i forbindelse med Corona krisen, hvor jeg måske skulle vente forskellige steder i mere eller mindre komfortable situationer i måske lange perioder, i forbindelse med, for mig at se, den sandsynlige evakuering fra Spanien til DK. Det kunne blive meget pinefulgt for mig og min nakke."

Klageren har i meddelelse af 10/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har fremsendt dokumentation for operation af nakke [oktober]2020, MR scanning 20.2.2020 hvor jeg får besked om resultat tæt på 1 uge før planlagt afrejse, samt CT scanning 29.4.2020. Jeg gør dette for at dokumentere seneste påstand. Coronasituationen er med til at gøre det hele uoverskueligt for os forinden afrejse."

Selskabet har i meddelelse af 23/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Før vi foretager sin vurdering af sagen, vil vi gerne opfordre klager til at fremlægge alle forhold i sagen, således at vi kan foretage den korrekte vurdering i sagen. Klager er nu kommet med en tredje og fjerde årsag, som ikke tidligere har været forelagt, hverken for selskabet eller nævnet, hvorfor vi opfordrer klager til at komme med alle de forhold som klager ønsker at påberåbe sig."

Klageren har i brev af 16/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Forespørgsel til kundeservice i ... Lufthavn.

'... til Alicante Spanien, kl. 20.15 den 10.3.2020. Vi aflyste vores rejse på grund af Covid 19 situation. Vi var 2 personer, som skulle rejse. Den ene af os var meget forkølet og havde udtalt røde øjne. Var vi typisk kommet igennem Security, hvis personalet havde set det? Lufthavnen var næsten tom. Var der tale om en normal dag i lufthavnen, hvor alle fly lettede med normalt antal passagerer?? Der fandtes angiveligt ikke Corona test til alm. borgere som os.'

Svar den 10.1.2021 fra Kundeservice

'Kære [klageren]

Tak for din henvendelse til ... Lufthavn.

Viser man tegn på sygdom vil man blive bedt om ikke at gå ind i terminalen. Personalet kan afvise at tage dig med ombord på flyet, ligesom du kan blive stoppet ved Security.

Den flyvning du henviser til er som jeg har forstået det, i marts i 2020. På det tidspunkt var der mange flyselskaber som havde valgt at stoppe eller skære ned på flyvningen til ... Lufthavn. Dette var på ingen måde en normal dag i lufthavnen. Normal er der er sted mellem 80- 100000 passagerer igennem lufthavnen dagligt. På grund af Covid-19 er dette tal faldet sidenhen. Det er korrekt at der ikke i marts 2020 var testcenter som der er nu.'

Den 10.1.2021 kontakter vi lufthavnen på ny for yderligere uddybning:

Der svares: 'den 10.3.2020 var en af de første dage i Coronaens tegn, så vi havde ikke helt ramt bunden endnu. Vi kan desværre ikke komme det nærmere af sikkerhedsmæssige årsager'

Søvnapnø.

Har i mange år lidt af søvn apnø. Det er ikke noget problem under rejse, medmindre der opstår situationer hvor der ikke er adgang til strøm og der i øvrigt ikke er ordnede forhold med adgang til hygiejne omkring apparatur. Overnatning på gulv i overfyldte afgangshaller i lufthavne i forbindelse med forventet evakuering er ikke egnet til brug af Cpap-apparat.

[Familiemedlem] død [i februar].

Min [familiemedlem] ..., afgik ved døden den [i februar]. [Familiemedlem] blev begravet den [i februar]. Blev erklæret for dødeligt syg ... 2019 med udsigt til at leve i ganske få uger, da [familiemedlem] allerede havde gået med sygdommen i omkring 1 år uden af vide det. Der var tale om uhelbredelig [sygdom]. Da vi bestilte rejsen oktober 2019, havde vi ikke forestillet os, at [familiemedlem] sygdom og død, ville få indflydelse på vores rejse. Vi var i et par omgange i forbindelse med TJM-forsikring, da vi var bange for at skulle rejse, for bagefter at skulle rejse hjem til begravelse. Det var også vanskeligt ikke at være der for [familiemedlem] under ... svære sygdom. Vi vidste hverken ud eller ind. Vi havde vanskeligt ved at indstille os på rejsen. TJM forsikring har uheldigvis ikke journalført samtalerne. Dok. for at de har fundet sted, er tidligere fremsendt.

Grå stær/forkølelse med røde øjne.

Blev opereret for grå stær i begge øjne, den [januar] og den [januar]2020. Forinden havde jeg spurgt øjenlægen om operationen ville kunne forhindre flyrejse til Spanien. Ingen problemer, sagde øjenlægen. Mine øjne blev meget røde og irriterede op til planlagt afrejse. Jeg vidste ikke hvad det drejede sig om, måske tørre øjne eller en form for betændelsestilstand. Kunne ikke få akut tid

hos øjenlægen forinden afrejse og fik derfor udskrevet recept for mulige problemer. Det viste sig, at medicinen ikke var den rigtige. Blev ændret den 11.3. hvor jeg opsøgte øjenlægen personligt, og problemet blev klaret i løbet af måske 1 uge. Der var ikke tale om noget alvorligt, men slemt nok til at skabe ængstelse på grund af rejse til udlandet i et Corona ramt Europa. Op til weekenden, 7-8.3.2020, før afrejse blev jeg forkølet. Blev meget nervøs for følger af disse 2 forhold, forkølelse og røde øjne, når jeg skulle gennem security i diverse lufthavne. Havde observeret i tv tidligere, at borgere rundt omkring i lufthavne i Europa, blev afvist med symptomer. Har før rejst og været forkølet og ikke været ængstelig. Men på grund af Corona situationen blev jeg nervøs for mødet med security i lufthavnene – .../Spanien. Der fandtes på tidspunktet ikke noget der hed Corona test, som jeg kunne benytte i øjeblikkelig situation.

Min nakke.

I 2011 fik jeg konstateret forskellige problemer i nakkeregionen. Lægerne anbefalede fysiurgisk behandling/styrketræning frem for operation. Har sidenhen kunnet holde de værste problemer væk med intensiv kontinuerlig træning og fysiurgisk behandling. Efterhånden var dette ikke nok. Jeg søgte aktiv behandling for problemerne, men fik at vide, at det måtte vente, da jeg havde endnu større problemer med min lænd, som først skulle behandles. Blev opereret i lænden 19.11.2019.

Blev MR Scannet i nakkeregionen den 20.2.2020. Den 3.3.2020 var jeg hos fysiurg omkring resultatet. Der skulle foretages flere undersøgelser herunder CT-scanning, fordi MR-resultatet ikke var præcist. Det viste sig at hele nakkeregionen var kompromitteret af stenose. På tidspunktet havde jeg måneder forinden haft adskillige perioder med fastlåsning af nakke, eventuelt nakkehold, hvor jeg havde det meget dårligt i op til 2 uger efter udbrud. Drøftede ikke rejsen med lægen. Jeg blev sidenhen, specielt på afrejsedagen 10.3.2020 efter pressemøde i Statsministeriet, meget bange ved tanken om at sidde fastlåst i en vente situation i mange timer/dage i Spanien i forbindelse med evakuering til DK med forventet kaotiske tilstande til følge. Det ville min nakke ikke kunne klare.

Hvorfor blev vi hjemme?

Er allerede beskrevet i ovenstående tekst. De politiske udmeldinger. De farvede verdenskort og farven på Spanien tæt på vores rejsemål. Overbevisning om, at farven måske allerede dagen efter ville ændre sig til rød. TV fra mennesketom lufthavn. Nervøsitet for at blive afvist i lufthavn med egne synlige gener At rejse bare for at vende om, for ikke at miste penge, måske allerede dagen efter, som statsministeren havde signaleret ('timer til dage'). Vores overbevisning om, at det var en rigtig beslutning, rettidig omhu. Mange, uden konkurrerende gener til Corona situationen, undlod også at rejse på dagen. Se venligst svar fra Lufthavnen vedlagt som fil.

Såfremt vi tog afsted, når vi så skulle returnere, hvordan vi i lighed med andre kom til at opholde os i tæt pakke med busser, ankomsthaller, lufthavne mv. med stor risiko for smitte samt opremsning af egne gener."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget korrespondance med rejseselskabet, selskabet, klagerens øjenlæge og lufthavnen samt lægelige bilag vedrøren-

de nakkeproblematik. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadeanmeldelse af 10/3 2020 fremgår bl.a.:

"Vi har lige til det sidste været indstillet på at foretage rejsen til Calpe, Spanien.

Forud for rejsen lå min [familiemedlem] for døden. [Familiemedlem] var blevet indlagt på ... i ... og vi var i tvivl om hvorvidt vi skulle tage af sted for derefter at tage hjem igen til begravelse. Min [familiemedlem] døde imidlertid så betids – ... februar 2020 – i forhold til vores afrejse, at spørgsmålet ikke blev aktuelt.

Oven i dette kom så Corona epidemien. I går, den 9.3.2020 og indtil tidligt på eftermiddagen 10.3. var vi indstillet på at gennemføre rejsen til Calpe, Spanien 10.3. – 31.3.2020. Vi har glædet os i ½ år til denne rejse. Kufferterne er stadig pakket.

Så så vi fjernsyn og hørte direktøren for Sundhedsstyrelsen udtale, at alle burde blive hjemme fra udlandsrejser, som ikke var nødvendige. At det ikke var i orden at sunde og raske mennesker skulle tage ud i verden og blive smittet, og så bringe smitten hjem til svage danskere, som så belastede sundhedsvæsenet.

Så hørte vi tv-lægen Peter Qvortrup Geisling udtale, at farven fra gul formentlig i løbet af få dage ville ændre sig til orange. Og at danskere i den forbindelse ville blive forhindret i at flyve hjem til Kastrup lufthavn, som formentlig ville blive lukket. Det er allerede sket i forbindelse med flere lande.

Vi så så billeder fra lufthavnen, som var helt tom. Peter Qvortrup Geisling udtalte at danskere, i modsætning til andre nationaliteter handlede pragmatisk, når de skulle tage stilling til gennemførelse af planlagt rejse/ mistede penge i forbindelse med aflysning i sidste øjeblik. At det ikke var klogt at rejse, som situationen er nu.

Så ringede vores [barn], som er ... i ... på Vores [barn] er gift med en ... på ... på samme De havde talt sammen. Vi blev på det kraftigste frarådet at rejse på trods af mistet rejsebeløb. Vores [barn] og ... er overbeviste om, at vi ikke vil kunne komme hjem fra destinationen efter 22 dage. På dette tidspunkt vil situationen være kaotisk og smitten være udbredt overalt i Europa. Med andre ord vil vi blive spærret inde i mulig karantæne eller af andre årsager.

Jeg lider af Søvnnapnø og har brug for ordnede forhold, når jeg sover med cpap-apparat. Alt dette tilsammen er årsag til vores smertefulde aflysning af rejse i sidste øjeblik."

Af mail af 29/3 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Omkring en uge før afrejse kontaktede vi Tryg telefonisk af to årsager. I første henvendelse for at melde tilbage på tidlige henvendelse om, at vi ikke kom til at gøre brug af vores afbestillings forsikring i forbindelse med [klagerens] [familiemedlems] død og begravelse, idet [familiemedlem] blev begravet d. [i februar].

Samtidig spurgte vi om rejsen kunne afbestilles på grund af Corona. Vi blev informeret om, at Udenrigsministeriet skulle melde orange ud, før vi kunne afbestille vores rejse."

Af pressemøde af 10/3 2020 fremgår bl.a.:

"Der er ingen tvivl om, at vores rejsevejledninger bliver læst. Vi er to måneder inde i året, og vi har haft dobbelt så mange besøg på vores hjemmeside for rejsevejledninger, som vi havde hele sidste år. Derfor ved vi også godt, vi sender meget, meget klare signaler til alle danskere om, hvordan vi mener, de bør rejse eller måske snarere i øjeblikket ikke rejse.

I aftes, der ændrede vi igen rejsevejledninger. Det er blevet en daglig forseelse. Og vi gjorde det ikke kun på lande. Vi gjorde det også systematisk. Vi kommer til at se over de næste dage, at en lang række af flere lande, der vil vi gå ud og anbefale, at man helt lader være med at rejse. Og det er ligegyldigt, om de lande så er dét, vi kalder orange eller rød. Er man i orange eller rød, og man kan se listen på forsiden af vores hjemmeside, så skal man lade være med at rejse.

Forskellen på om et land eller et område er orange eller rød, det er, at hvis man er i rød, så skal man, hvis man er der og kommer hjem, i 14 dages karantæne. Så det er, hvis man er dér. Men budskabet til alle dem, der er i Danmark, er det er ligegyldigt, om man er i orange eller rød, man skal bare lade være med at rejse. Så der er den forskel, hvis man er i et land, det er dér, man skal kende forskel på sine farver, ellers er det ligegyldigt. Er man i Danmark, er et land eller et område rød eller orange, bliv hjemme.

Konkret, så har vi ændret for som sagt hele det sydlige Italien. Resten af Italien er gået i orange. Der er ingen grund til at tage til Italien nu. I de nordlige regioner, fordi smitterisikoen er høj – sydpå fordi der ikke er noget at lave, man kan ikke komme rundt. Man kan ikke være sammen med nogen. Bliv hjemme! Og det er her, især mange gymnasieklasser har været i tvivl. Der er ingen tvivl længere. Man skal ikke tage til Italien – uanset hvorhen man kunne overveje at tage hen. Det gælder selvfølgelig også for andre, der overvejede Italien.

Så har vi ændret for Tyrol i Østrig. Et kæmpestort skiområde. Et enkelt skiområde Ischgl, har bragt så mange smittede, ikke kun til Danmark, men også andre lande, at her siger vi, man skal i karantæne, hvis man kommer tilbage. Resten af Tyrol, og det vil sige alle dem, der går og drømmer om at skulle på ski de næste uger, skal man ikke tage af sted. Bliv hjemme! Lad være med at tage på ski i Tyrol. Risikoen for at tage smitte med hjem er simpelthen for stor.

De steder, hvor vi er i rød, og hvor der stadigvæk er en del danskere, og det er så især i Norditalien, der er budskabet, det har det været siden i søndags, har vi kommunikeret meget klart – se at komme ud! Der er ikke sådan, at man bliver spærret inde, men man risikerer altså på anden vis, at de italienske myndigheder rykker om nogle dage måske. Altså jeg tror, at det kom bag på alle, at de fra søndag til mandag gik fra at have Norditalien i rød til nu at lukke hele landet ned. Vi ved ikke, om de italienske myndigheder bliver ved med at holde vinduet åbent for at kunne komme ud, så kom ud, hvis man er i Norditalien, og især hvis man har en idé om, at man skal hjem med fly som sagt, der bliver indført flyforbud inden dagen er gået. Jeg ved ikke, om der kommer flere fly, men hvis der er et fly, så er det sidste chance for at flyve ud, og ellers så skal man finde andre måder at komme hjem fra, fra Norditalien på.

Vi kommunikerer med alle danskere i de her områder via sms, alle dem der har deres danske telefon med, kan vi sende sms'er til, og det gør vi dagligt for at opdatere dem på, hvad der sker, og budskabet her til morgen er entydigt igen – kom ud fra de røde områder i Norditalien.

Mange danskere står i øjeblikket og tænker over – skal jeg rejse, skal jeg ikke rejse. Og det er klart, vi får mange henvendelser – skal jeg rejse til lande som endnu ikke er rød eller orange. Der er intet, jeg hellere ville end at kunne sige, hvordan det udvikler sig i land x, y og z – område x, y og z. Det eneste vi kan sige, er at hele verden i øjeblikket på rejseområder lukker ned. Så man skal tænke sige meget, meget godt om, når man planlægger rejser i øjeblikket. Og det skal man ikke kun, fordi man kunne miste drømme eller penge, det skal man også gøre for at vise den ansvarlighed, vi ønsker på hjemmebanen. Vi kan ikke have, nu er der så mange smittede i Danmark, at det ikke handler kun om og risikoen for at få smitte ind, nu er der også risiko for, at vi tager smitte med ud.

Hvis man er i karantæne herhjemme frivilligt, så skal man altså ikke tage på ferie, selvom man kan finde et land, hvor vi er i gult. Det holder, det kan vi ikke være bekendt. Så, så det er en klar opfordring til, at man lægger de her ting sammen. Vi kan sagtens finde gule lande, hvor der ikke er ret meget smitte, eller ingen smitte endnu. De findes. Men man skal altså ikke slæbe smitte fra Danmark med ud. Vi har også et ansvar over for andre lande i den sammenhæng.

Hvis vi kigger ind i fremtiden de næste par dage, næste uge måske, så skal man også tage med i betragtning, at der er altså en risiko for, at man strander. Vi har i øjeblikket danskere, der er strandet i Maldiverne, og jeg ved, der bliver lavet mange jokes med, at så slemt kan det ikke være. Men det er klart, at hvis man slet ikke kan komme ud fra et sted, så kan det være nok så rart, det er ikke ikke sjovt for nogen. Så det skal man lige lægge ind i sine beregninger også, når man når man overvejer det. Og vi forventer, der er flere danskere, der vil strande over de kommende uger, efterhånden som andre lande får får tilfælde og lukker ned i enten øer eller regioner.

Det sidste, man skal tage med, er, at andre lande selvfølgelig også kigger på os. Og i aftes tog Israel så det skridt, der siger, at hvis man kommer fra Danmark og rejser ind i Israel, så skal man gå i 14 dages karantæne. Så nu er det ikke kun os, der beder folk om at gå i karantæne, der kommer så også, nu er det det samme, når man rejser ud. Det bliver man nødt til også at have med i sine beregninger, hvis man forestillede sig, man kunne tage til Israel. Der er ikke stor smitte i Israel. De er ikke i orange af den grund. Det kommer de til at blive i dag, fordi vi synes, det er tosset at tage af sted. Men det billede skal man også lige have med sig.

Så hold øje med vores rejsevejledninger! Tænk jer om! Vi kommer til at opdatere i dag, morgen og de næste mange dage. Farvekoden bliver desværre kun altså mere over i orange og mere rød. Tak!"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

" 9. Afbestilling

...

9.1 Når sygdom eller tilskadekomst er årsag til afbestilling af rejsen

Akut sygdom eller tilskadekomst

Forsikringen dækker, så du kan afbestille din rejse, hvis du bliver akut syg eller kommer til skade efter, at du har købt din rejse, se afsnit 4.

Akut sygdom er sygdom, der opstår pludseligt før rejsen, og som ikke har vist symptomer, før rejsen blev bestilt, se afsnit 4.

Akut forværring af bestående sygdom

Forsikringen dækker afbestilling af rejse, hvis din bestående sygdom bliver akut forværret, efter du har bestilt din rejse. Det er en forudsætning, at din sygdom har været stabil i 2 måneder inden køb af rejsen, se afsnit 4.

Stabil betyder, at tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring, som

- Har krævet kontakt til læge.
- Har medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

Akut forværring af sygdom eller tilskadekomst

Forsikringen dækker afbestilling af rejse ved akut forværring af forventet forbigående sygdom eller tilskadekomst, der er opstået mindre end 2 måneder, før du købte din rejse, se afsnit 4. Det er en forudsætning, at vores læge vurderer, at en akut forværring ikke kunne forudses.

Forsikringen dækker afbestilling af rejse, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade, hvis

- Du bliver indlagt på
- Vores læge vurderer, at det er uforsvarligt at rejse, fordi det kan forværre din akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt eller i øvrigt skade dit helbred alvorligt, eller
- Vores læge vurderer, at din almene tilstand er akut forværret, så det er urimeligt at rejse, eller
- Du ikke kan deltage i rejsens planlagte aktiviteter, når det kan dokumenteres, at disse aktiviteter er det egentlige formål med rejsen.

Forsikringen dækker også, hvis

- Du af medicinske årsager ikke er i stand til at modtage en vaccination, som pludseligt og uden, at det kunne forudses, indføres som et krav ved indrejse i det land, som du skal rejse til.
- Du dør.
- Din ægtefælle/samlever, børn, svigerbørn, børnebørn, forældre, svigerforældre, bedsteforældre, søskende, svogre eller svigerinder:
 - Afgår ved døden.
 - Bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade og bliver indlagt på ... i Danmark
 - Bliver diagnosticeret med en akut alvorlig sygdom, som skal behandles, mens du er på rejse.

Du er desuden dækket, hvis det er din rejseledsager, der må aflyse rejsen på grund af hændelser, som er nævnt ovenfor.

9.2 Andre årsager til, at du kan afbestille din rejse

Krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi

Der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser i det land/område uden for Danmark, som har bestilt og betalt rejse til:

- Krig eller krigslignende tilstande.
- Terrorisme.
- Naturkatastrofer.
- Epidemi.

Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen.

Du kan afbestille

- Når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering.

- Når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering.
- Når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte en rejse til Spanien fra den 10/3 2020 til den 31/3 2020. Den 10/3 2020 afbestilte han rejsen på grund af Covid-19 pandemien. Han kræver, at selskabet dækker rejsens pris. Han har anført, at han fulgte pressemødet den 10/3 2020, og at udmeldingen var, at man skulle undlade at rejse, og at der kun ville gå ganske få timer til dage, før man ville blive kaldt hjem til Danmark igen. TV-udsendelser fra lufthavnen viste, at den var tom, og Tryk i Norge anbefalede også folk at blive hjemme. Klageren er uforstående over for, hvorfor selskabet ikke har benyttet sig af muligheden for at fravige Udenrigsministeriets anbefaling, jf. forsikringsbetingelserne, da det jo var meningsløst at sende folk afsted på rejse til udlandet, når næsten hele Danmark vidste, at de samme mennesker få dage efter skulle evakueres tilbage til Danmark.

Klageren har også anført, at han på afrejsedagen den 10/3 2020 var kraftig forkølet og havde røde øjne. Han havde desuden mistede et familiemedlem kort tid før afrejse, var blevet opereret for grå stær, havde fået konstateret svær stenose, hvor der var knogleudvækst ind i rygmarven flere steder og led af søvnapnø.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at der ikke er tale om en gyldig afbestillingsårsag. Selskabet har anført, at Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til den del af Spanien – som klageren skulle til – på afrejsedatoen. Selskabet har også anført, at selskabet først under sagens behandling i nævnet er blevet gjort bekendt med klagerens forkølelse og røde øjne. Det

er selskabets vurdering, at der ikke er tale om en akut opstået sygdom, der gør, at det ikke ville være helbredsmæssigt forsvarligt at rejse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, at "**Andre årsager til, at du kan afbestille din rejse** ... epidemi ... Der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser i det land/område uden for Danmark, som har bestilt og betalt rejse til: ... • Epidemi. Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen. Du kan afbestille • når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering. • når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. • når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse".

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at rejsen til Spanien den 10/3 2020 var forbundet med en markant øget risiko og usikkerhed for klageren og ægtefællen. Klageren er derfor berettiget til erstatning for aflysning af rejsen.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at der efter forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 er ret til at afbestille, hvis selskabet vurderer, "at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering".

Flertallet bemærker, at denne bestemmelse ikke fratager nævnet muligheden for at foretage en vurdering af, hvorvidt rejsen kunne afbestilles, fordi det ville være forbundet med markant

øget risiko eller usikkerhed at opholde sig eller færdes på rejsemålet. Der henvises til afgørelse i sagerne 95734 og 95624.

Flertallet har også lagt vægt på, at det af pressemødet den 10/3 2020 fremgår, at "I aftes, der ændrede vi igen rejsevejledninger. Det er blevet en daglig forseelse. Og vi gjorde det ikke kun på lande. Vi gjorde det også systematisk. Vi kommer til at se over de næste dage, at en lang række af flere lande, der vil vi gå ud og anbefale, at man helt lader være med at rejse" og "Mange danskere står i øjeblikket og tænker over – skal jeg rejse, skal jeg ikke rejse. Og det er klart, vi får mange henvendelser – skal jeg rejse til lande som endnu ikke er rød eller orange. Der er intet, jeg hellere ville end at kunne sige, hvordan det udvikler sig i land x, y og z – område x, y og z. Det eneste vi kan sige, er at hele verden i øjeblikket på rejseområder lukker ned. Så man skal tænke sige meget, meget godt om, når man planlægger rejser i øjeblikket. Og det skal man ikke kun, fordi man kunne miste drømme eller penge, det skal man også gøre for at vise den ansvarlighed, vi ønsker på hjemmebanen. Vi kan ikke have, nu er der så mange smittede i Danmark, at det ikke handler kun om og risikoen for at få smitte ind, nu er der også risiko for, at vi tager smitte med ud" og "Hvis vi kigger ind i fremtiden de næste par dage, næste uge måske, så skal man også tage med i betragtning, at der er altså en risiko for, at man strander", og "Så hold øje med vores rejsevejledninger! Tænk jer om! Vi kommer til at opdatere i dag, morgen og de næste mange dage. Farvekoden bliver desværre kun altså mere over i orange og mere rød".

Flertallet har videre lagt vægt på, at der var tale om en helt ny sygdom, hvor der på afbestillingstidspunktet var usikkerhed om risikoen for smitte med Covid-19 og de konsekvenser, der var forbundet med afrejse på et tidspunkt, hvor hele verden var ved at lukke ned.

Flertallet har endelig lagt vægt på, at Udenrigsministeriet den 13/3 2020 – dvs. få dage efter afbestillingstidspunktet – ændrede rejsevejledningen til at fraråde al udrejse til hele verden.

Det bemærkes, at afbestillingen den 10/3 2020 – som var på den planlagte afrejsedag – opfylder kriteriet om, at beslutningen om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at klageren afbestilte rejsen på grund af Covid-19 pandemien. Mindretallet finder, at klageren ikke har bevist, at han var blevet akut syg inden afrejse den 10/3 2020 eller oplevede akut forværring af bestående sygdom eller akut forværring af sygdom eller tilskadekomst, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.

Klageren har ikke bevist, at rejsen blev afbestilt grundet dødsfald i familien. Mindretallet bemærker, at det af skadeanmeldelse af 10/3 2020 fremgår, at "Forud for rejsen lå min [familiemedlem] for døden. [Familiemedlem] var blevet indlagt på ... i ... og vi var i tvivl om hvorvidt vi skulle tage af sted for derefter at tage hjem igen til begravelse. Min [familiemedlem] døde imidlertid så betids – ... februar 2020 – i forhold til vores afrejse, at spørgsmålet ikke blev aktuelt". Det fremgår desuden af klagerens mail af 29/3 2020, at "Omkring en uge før afrejse kontaktede vi Tryg telefonisk af to årsager. I første henvendelse for at melde tilbage på tidlige henvendelse om, at vi ikke kom til at gøre brug af vores afbestillings forsikring i forbindelse med [klagerens] [familiemedlems] død og begravelse, idet [familiemedlem] blev begravet d. [i februar]".

Mindretallet finder, at klageren ikke har bevist, at der har været mangler ved selskabets rådgivning og håndtering af kundeforholdet.

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.2. Mindretallet finder derfor ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til rejsedestinationen på afbestillingstidspunktet den 10/3 2020, og navnlig på, at klageren og ægtefællen ikke tilhører en særlig risikogruppe i forhold til smitte med Covid-19, som kunne begrunde, at det netop for klageren og ægtefællen ville være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed at opholde sig eller færdes på rejsemålet.

Ankenævnet *for* Forsikring

23.

95362

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder omkring udmeldingerne på pressemødet den 10/3 2020 – kan efter mindretallets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tjenestemændenes Forsikring, skal udbetale erstatning til klageren for afbestilling af rejsen til Spanien. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen