

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. november 2020 blev i sag nr. 95380:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring  
Stamholmen 159  
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 10/6 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Vi klager over IF's afslag af vores sag vedr. rejse erstatning til Vietnam. Vi påbegyndte rejsen iht. UM's vejledning, der var gul. Under rejsens første del, imedens vi var i luften, opgraderede UM koden til orange.

Vi samt de øvrige gæster kontaktede Vore respektive forsikringer, i samråd med IF's kontakt der sagde vi skulle rejse hjem og denne bookede også billet til os fra Istanbul til Kastrup, påbegyndte vi hjemrejsen, vi udrejste derfor ikke rejsen da koden var ændret jvf. forsikringsbetingelserne. Det samme gjorde de øvrige gæster, der i øvrigt har fået refunderet rejsens fulde beløb af Deres forsikringsselskaber.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Rejsens fulde beløb refunderet"

Selskabet har den 17/7 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Rejseforsikringen er tegnet via MasterCard i ... Bank, korttype Gold Plus, Vilkår nr. SP-17-MC-Private Plus. Bilag 1

Sagen drejer sig om, at klageren [forsikringstager] er utilfreds med at forsikringen ikke dækker deres oprindelige rejseudgifter dvs. en erstatningsrejse. Forsikringstager skulle have været til Vietnam men da [hun] mellemlander i Istanbul, da erfarer [hun], at Udenrigsministeriet [UM] har ændret rejsevejledningen ifm. COVID-19. Rejsen afbrydes, og forsikringen har dækket udgifter til den førtidige hjemrejse fra Istanbul.

...

## Sagsfremstilling

Forsikringstager påbegynder sin planlagte rejse til Vietnam d. 11.3.2020 med afgang fra Billund kl. 17:35. Rejsen til Vietnam er med en kort mellemlanding i Istanbul. Under mellemlandingen i Istanbul erfarer forsikringstager, at UM har ændret rejsevejledningen og nu fraråder ikke-nødvendige rejser til Vietnam gældende fra d. 11.3.2020 kl. 20:30. Skadelidte lander i Istanbul kl. 23:10 lokal tid, og er derfor rejst fra Danmark i god tro.

Forsikringstager ringer til vores alarmcentral [SOS] d. 11.3.2020 kl. 23 for at høre, hvordan de skal forholde sig. Forsikringstager henviser overfor SOS til, at afbestillingsforsikringen skulle dække dem, når UM fraråder ikke-nødvendige rejser til deres slutdestination. SOS udtaler sig ikke om dækning, men henviser forsikringstager til at kontakte If næste dag for oplysning om, hvad der kan dækkes. SOS arrangerer efter ønske fra forsikringstageren hjemrejse fra Istanbul næste dag. Bilag 2.

Den 13.3.2020 modtager vi skadeanmeldelsen med rejsebilag, hvor forsikringstager spørger til dækning af deres rejseudgifter. Bilag 3.

Den 24.4.2020 sender vi opgørelsen til forsikringstager, hvori vi forklarer, at forsikringen ikke kan dække de oprindelige rejseudgifter dvs. en erstatningsrejse. Vi forklarer, at afbestillingsforsikringen ikke dækker efter rejsen er påbegyndt jf. vilkårenes punkt 23, og at erstatningsrejse kun dækkes i forbindelse med akut sygdom eller akut tilskadekomst jf. vilkårenes punkt 24. Bilag 4. Forsikringstager er ikke tilfreds med afgørelsen og klager til Ifs Kundeombud d. 12.5.2020. Bilag 5 Sagen har herefter været behandlet i Kundeombuddet.

I forbindelse med besvarelse af henvendelsen fra Kundeombuddet er vi i kontakt med SOS for at få deres version af sagen. Dette fordi forsikringstager oplyser til Kundeombuddet, at det var SOS der sagde, at de skulle rejse hjem.

SOS forklarer, at de arrangerede hjemrejsen fra Istanbul da forsikringstager bad om hjælp til dette. SOS oplyser også, at de ikke har lovet forsikringstager nogen dækning ud over hjemrejsen fra Istanbul samt en overnatning der. SOS forklarer endvidere, at de går med til at dække en hjemrejse fra Istanbul, da de skønner en hjemrejse fra Istanbul vil være billigere end en senere hjemrejse (evakuering) fra Vietnam. Bilag 6

Kundeombuddet vurderer, at sagen er behandlet korrekt i henhold til vilkårene: skaden kan ikke dækkes under afbestillingsforsikringen, og der er heller ikke andre punkter i vilkårene som kan dække denne hændelse.

Kundeombuddet giver således ikke forsikringstager medhold i sin klage, og sender svar herom d. 4.6.2020. Bilag 7

## Vores vurdering af sagen

Forsikringstager er havnet i en uheldig situation der ikke kan dækkes af rejseforsikringen. Forsikringstager har bedt om dækning af deres oprindelige rejseudgifter, hvilket ikke kan dækkes.

Da [hun] kontakter SOS fra Istanbul d. 11.3.2020, mener [hun], at de er omfattet af afbestillingsforsikringen og henviser til vilkårene (punkt 23.o). Men efter som forsikringstager allerede er på

rejsen, da UM ændrer rejsevejledningen, kan afbestillingsforsikringen ikke dække. Det fremgår af den indledende tekst i punkt 23, at afbestilling dækkes indtil afrejsen.

SOS har forklaret os, at det er forsikringstager selv, der ønsker at afbryde rejsen og ikke forsætte til Vietnam som planlagt pga. den ændrede rejsevejledning. De beder om hjælp til hjemrejsen, som SOS arrangerer. Ifølge SOS tilbyder de at dække hjemrejse fra Istanbul, da de vurderer, at en evakuering/hjemrejse fra Vietnam senere ville blive dyrere. De henviser forsikringstager til at kontakte If næste dag for oplysning om dækning om afbestilling. Det gør forsikringstager ikke, men sender en skadeanmeldelse til os d. 13.3.2020.

Det er selvfølgelig forvirrende at SOS også bruger ordet 'afbestilling' i samtalen med forsikringstager, for der kan ikke være tale om afbestilling af rejse når rejsen er påbegyndt. SOS oplyser, at de har ikke lovet forsikringstager, at der er dækning for afbestilling (deres oprindelige rejseudgifter), de har i stedet henvist til If, hvilket fremgår af deres sagsnotater.

Vedrørende hjemrejse er det sådan, at hvis UM anbefaler evakuering eller hjemrejse pga. en epidemi som COVID-19, dækker forsikringen nødvendige ekstraudgifter til hjemrejse jf. vilkårenes punkt 15. SOS vælger at arrangere hjemrejse fra Istanbul d. 12.3.2020, idet de sidestiller den situation forsikringstager står i med en evakuering iht. punkt 15. Det skal oplyses, at der på det tidspunkt ikke foreligger en anbefaling fra UM om evakuering eller hjemrejse pga. COVID-19, men anbefalingen kommer d. 13.3.2020.

Vi har dækket hjemrejse pga. den ændrede rejsevejledning til Vietnam, men kan ikke dække erstatning for deres oprindelige rejseudgifter. I henhold til vilkårenes punkt 24 dækker forsikringen erstatningsrejse ved akut sygdom eller tilskadekomst, og ved hjemtransport som følge af akut sygdom og tilskadekomst iht. punkt 9.

Forsikringstager bliver ikke hjemtransporteret som følge af akut sygdom eller tilskadekomst og betingelserne for at opnå erstatning for feriekompensation eller erstatningsrejse, er derfor ikke opfyldt.

Forsikringen dækker ikke erstatningsrejse i forbindelse med hjemrejse der sker iht. punkt 15, men udelukkende rimelige og nødvendige ekstraudgifter til evakuering og/eller hjemrejse.

## Konklusion

Vi fastholder at forsikringen ikke kan dække forsikringstagers oprindelige rejseudgifter. [Hun] er ikke dækket under afbestillingsforsikringen da han allerede er på rejsen, da UM ændrer rejsevejledningen.

Forsikringstager hjemrejser på grund af den ændrede rejsevejledning, og i den situation dækker forsikringen ikke for oprindelige rejseudgifter eller erstatningsrejse. Forsikringen har dækket ekstraudgiften til hjemrejse iht. punkt 15.

Forsikringstager burde kontakte sit rejsebureau, da han har købt en pakkerejse og er dermed omfattet af Lov om Pakkerejser. Når rejsen afbrydes på baggrund af UM's rejsevejledning, er der mulighed for kompensation fra rejsebureauets side."

# Ankenævnet for Forsikring

4.

95380

Klageren har den 12/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder kravet, da den endelige del af rejsen ikke var påbegyndt, rejsevejledningen blev ændret af Udenrigsministeriet i Danmark enten ved take off eller under første del af rejsen. Derfor er 23.O. gældende da den endelige del af rejsen ikke var påbegyndt.

Det undres også da de øvrige i rejseselskabet vi har haft kontakt med har fået kompensation fra deres forsikringsselskab.

Henviser også til 15.2 a og b, som IF ville komme i betragtning til hvis den endelige del af rejsen forsattes.

Om SOS brugerudtryk som afbestilling, hjemrejse, evakuering eller andet så ændre det ikke det faktum, at vi som de øvrige i selskabet i Deres samtaler med Deres kontaktpersoner fik beskeden om at vi skulle rejse hjem, ellers var rejsen selvfølgelig forsat og så måtte vi stå i Vietnam og se hvad der så ville ske."

Selskabet har den 26/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren henviser i sin skrivelse af 12.08.2020, at den endelige rejse ikke var påbegyndt, da UM ændrer i deres rejsevejledning. Dette er ikke korrekt.

Som tidligere oplyst, ændrer UM i rejsevejledningen for rejsende til Vietnam d. 11.03.2020 kl. 20:30. På det tidspunkt er klageren begyndt sin rejse til Vietnam idet hun har forladt sin bopæl og sidder flyet mod Istanbul, hvor de har en kort mellemlanding.

Ifølge punkt 23 dækkes afbestilling i perioden, hvor rejsens depositum betales og indtil afrejsen. Ifølge vilkårenes punkt 4 dækker forsikringen fra det tidspunkt sikrede forlader sit opholdssted i bopælslandet for at begynde sin rejse i eller uden for bopælslandet.

Rejsen er således påbegyndt i det øjeblik klageren forlader sin bopæl for at påbegynde sin rejse til Vietnam.

Klageren henviser til, at punkt 23.O må være gældende, da den 'endelige del af rejsen ikke var påbegyndt'. Her tænker jeg, hun mener det, at de ikke er ankommet til Vietnam endnu, da meldingen fra UM kommer.

Igen – når det gælder afbestillingsforsikringen dækker den frem til afrejsen. Hermed menes afrejse fra bopælen eller opholdssted i bopælslandet, hvorfor vi fastholder, at klageren er påbegyndt sin rejse, da hændelsen indtræffer.

Klageren henviser til, at vilkårenes punkt 15 a og b ville komme i betragtning, hvis den endelige del af rejsen forsattes. Det er korrekt, at hvis UM anbefaler evakuering, dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til evakuering eller hjemrejse. Dette i henhold til punkt 15.1. Erstatningsrejse og/eller feriekompensation dækkes dog ikke ved evakuering eller hjemrejse under punkt 15, kun ekstraudgifter til selve hjemrejsen.

Klageren henviser endvidere til, at de ville have forsat rejsen, hvis ikke vores medarbejder [SOS] havde sagt, at de skulle rejse hjem. Som angivet i tidligere svar, var det på foranledning af klage-

ren, at SOS arrangerede dem hjem fra Istanbul. Kunden ønskede at afbryde rejsen og returnere til Danmark. SOS oplyser, at de ikke har sagt klageren skulle rejse hjem. (se bilag 6 i første besvarelse)

SOS arrangerede hjemrejsen selv om der endnu ikke forelå en anbefaling fra UM om, at danskere skulle afbryde deres rejse og komme hjem. Anbefalingen om at alle danskere skulle komme sig hjem kom fra UM d. 13.03.2020 kl. 16:00. [Kl. 12:00]

I princippet skulle klageren, som hun selv skriver, have forsat sin rejse til Vietnam, og derfra have kontaktet sit rejsebureau for oplysning om rejsen kunne forsættes som planlagt.

Da der er tale om en pakkerejse, og kunne rejsen ikke forsættes om planlagt, er rejsebureauet forpligtet til at få kunden hjem, og måske betale kompensation for den mistede del af rejsen. Dette jf. Pakkerejselovens § 20.

Kunne rejsebureauet ikke hjælpe med ændring af billetter hjem fra Vietnam, ville forsikringen, jf. punkt 15, dække ekstraudgifter til nye fly billetter. Men altså ikke kompensation for den mistede del af rejsen.

## Konklusion

Vi fastholder at forsikringen ikke kan yde erstatning for den mistede del af rejsen dvs. de oprindelige rejseudgifter.

Kun ekstraudgifter til den førtidige hjemrejse er dækket jf. punkt 15 .1, hvilket forsikringen har dækket."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af forsikringsbetingelserne SP-17-MC-Private Plus fremgår bl.a.:

### "15. EVAKUERING

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til evakuering af sikrede i de tilfælde hvor sikrede under en rejse uforvarende pludselig befinder sig i et område, hvor der er, eller hvor der er overhængende fare for:

- Krig, borgerlige uroligheder, terroraktiviteter, militær undtagelsestilstand eller lignende tilstand.
- Livstruende epidemier, hvis det er bekræftet og dokumenteret af Udenrigsministeriet i Danmark.
- Naturkatastrofer.

...

### 23. AFBESTILLINGSFORSIKRING

Forsikringen dækker i perioden hvor rejsens depositum betales og indtil afrejsen.

...

### 24. FRIEKOMPENSATION ELLER ERSTATNINGSREJSE

I det tilfælde at sikrede får ødelagt hele, eller en del af en ferierejse, på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, eller hvis sikrede hjemtransporteres, ydes der enten feriekompensation eller en erstatningsrejse til én af følgende persongrupper. Det er kun muligt at få erstatning under et af punkterne:

...

## 24.1 FORSIKRINGEN DÆKKER

...

Forsikringen yder erstatning enten som en feriekompensation eller erstatningsrejse, hvis sikredes påbegyndte ferierejse bliver helt eller delvist ødelagt som følge af, at sikrede enten bliver:

- a. Hospitalsindlagt eller får lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen (se pkt. 44.15) på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, som er omfattet af denne forsikring eller af Den Offentlige Rejsesygeforsikring eller
- b. Transporteret hjem som følge af en dækningsberettiget skade eller
- c. Syg eller kommer til skade så sikrede af medicinske årsager (se pkt. 44.4) ikke kan gennemføre de forudbestilte, eller forud planlagte, fysiske aktiviteter, som er hovedformålet (se pkt. 44.22) med ferierejsen.

Sikrede skal dokumentere at hovedformålet med rejsen er deltagelse i den/de fysiske aktiviteter, som ferierejsen indeholder. Dette kan for eksempel være beskrevet i rejsebeviset eller i reservationer.

Endvidere skal det lægeligt dokumenteres, at sikrede er forhindret i at udføre de forudbestilte, eller de forud planlagte, fysiske aktiviteter som er hovedformålet (se pkt. 44.22) med ferierejsen."

### **Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte den 13/3 2020, at hun ved mellemlanding i Istanbul havde været nødt til at afbryde rejsen til Vietnam, da Udenrigsministeriet havde ændret sin rejsevejledning for Vietnam fra gul til orange. Klageren kræver, at selskabet erstatter udgiften til rejsen. Hun har anført, at hun ikke havde påbegyndt den primære del af rejsen, og at hun derfor er berettiget på dækning over afbestillingsforsikringen.

Selskabet har dækket klagerens ekstraudgifter i forbindelse med hjemrejsen, men har derudover afvist dækning med henvisning til, at afbestillingsforsikringens dækning ophørte, da klager forlod sin bopæl, og at klageren ikke opfylder betingelserne for at været berettiget til erstatningsrejse eller feriekompensation.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 23 fremgår det, at afbestillingsforsikringen "dækker i perioden hvor rejsens depositum betales og indtil afrejsen". Af betingelsernes punkt 24.1 fremgår det, at "Forsikringen yder erstatning enten som en feriekompensation eller erstatningsrejse, hvis sikredes påbegyndte ferierejse bliver helt eller delvist ødelagt som følge af, at sikrede enten bliver: a. Hospitalsindlagt eller får lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen (se pkt. 44.15) på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, som er omfattet af denne forsikring eller af Den Offentlige Rejsesygeforsikring eller b. Transporteret hjem som følge af en dækningsberettiget skade eller c. Syg eller kommer til skade så sikrede af medicinske årsager (se pkt. 44.4) ikke kan gennemføre de forudbestilte, eller forud planlagte, fysiske aktiviteter, som er hovedformålet (se pkt. 44.22) med ferierejsen."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til erstatning over forsikringens afbestillingsdækning, og at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til feriekompensation eller erstatningsrejse. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet henviser til sin afgørelse i sagerne 95163 og 95299

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens afbestillingsdækning ophørte, da hun påbegyndte rejsen, og at hun påbegyndte rejsen, da hun forlod sin bopæl.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens tidlige hjemrejse skyldtes Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledning for Vietnam på baggrund af Covid-19-pandemien, og at dette ikke er omfattet af betingelserne for feriekompensation eller erstatningsrejse.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at nævnet ikke har kompetence til at afgøre om klageren er berettiget til erstatning eller kompensation hos rejsearrangøren.

# Ankenævnet *for* Forsikring

8.

95380

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', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings