

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 95434:

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 22/6 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Ifølge ... fra [rejseselskab] og vedhæftede filer er vi berettigede til at få dækket for tabte rejsedøgn, hvilket hendes øvrige gæster har fået. TRYG påstår at vi er rejst hjem efter Udenrigsministeriets anbefalinger. Det er vi ikke. Spanien lavede lock down på et splitsekund så vi havde ikke mulighed for at gennemføre ferien. Har haft en ikke særlig behagelig kommunikation med TRYG hvor de havde mere travlt med at sælge os forsikringer end at behandle sagen. Vi har dog fået dækket hjemrejsebilletten.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få dækket tabte rejsedøgn"

Selskabet har den 30/7 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at selskabet har afvist at dække ødelagte rejsedøgn, som følge af at klager er rejst hjem før tid, grund Covid-19. Sagen bliver behandlet efter forsikringsbetingelser 1307.

1.0 Sagens omstændigheder

Den 30. marts 2020 anmelder klager skriftligt, at de har afbrudt deres ferie i Spanien, hvorfor de ønsker dækning for flybilletter, ophold og billeje, jf. bilag 2 Klager fremsender bilag for flybilletter samt selve rejsen.

Selskabet sender klager et brev af den 9. maj 2020, hvori selskabet oplyser til klager at i henhold til forsikringsbetingelserne, dækker forsikringen klagers ekstraudgifter i forbindelse med den tidli-

gere hjemrejse til Danmark. Selskabet beder klager om at søge refusion for de af klagers afholdte ekstraudgifter, i forbindelse med flybilletterne.

Selskabet afviser klagers krav om erstatning for tabt ferie og billeje, da der i henhold til betingelserne, ikke er dækning for erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn, når man rejser hjem som følge af evakuering, jf. bilag 3

Selskabet opgør erstatningen for klagers ekstraudgifter i forbindelse med den tidligere hjemrejse til 5.207 kr. Selskabet overser desværre denne ene flybillet fra klager, hvorfor klager kun har fået refusion for én billet. Dette gør klager selskabet opmærksom på af mail af den 22. maj 2020, jf. bilag 4. Selskabet kigger på sagen igen, og udbetaler yderligere 5.207 kr. til klager. Selskabet sender herefter en mail til klager af den 22. maj 2020, hvori selskabet beklager fejlen og oplyser, at erstatningen er tilrettet, og der er foretaget en udbetaling til klager for den anden flybillet. Selskabet meddeler endvidere klageren i mailen, at det fastholdes, at forsikringen ikke omfatter dækning for erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn ved tidlig hjemrejse, jf. bilag 5.

Klager er forsat ikke enig i afgørelsen, hvorfor klager den 26. maj 2020, fremsender en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, jf. bilag 6.

Den 12. juni 2020, fastholder Kvalitetsafdelingen at forsikringen ikke dækker ødelagte rejsedøgn, når klager rejser tidligere hjem grundet Covid-19 situationen, jf. bilag 7

Klager indbringer herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring.

2.0 Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen til Ankenævnet for Forsikring, har selskabet gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder at forsikringen ikke omfatter dækning for ødelagte rejsedøgn, i forbindelse med klagers tidligere hjemrejse.

Klager ønsker dækning for flybilletter, tabt ferie og billeje.

Selskabet har ydet dækning for flybilletter og afvist kravet om erstatning for den tabte ferie samt billeje.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 6.6, at forsikringen dækker transport til Danmark, hvis det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution anbefaler evakuering.

Det Danske Udenrigsministerium anbefalede evakuering den 13. marts 2020. Selskabet skal bemærke, at dette er en betingelse for erstatning.

Det følger af afsnittet 'Beregning af erstatning og krav til dokumentation', heraf pkt. 11.2.1, at forsikringen dækker nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller til nærmest sikre destination.

Selskabet har refunderet klagers ekstraudgifter til flybilletterne hjem til Danmark.

Ødelagte rejsedøgn

Kravet for en erstatning for tabt ferie samt billeje, falder ind under dækningen for ødelagte rejsedøgn. Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 11.1.2, at årsager til at du kan få erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn er:

...

Der er tale om en udtømmende liste, hvorfor det kun er, de i skemaet anførte årsager, hvorpå forsikringen dækker, for ikke afholdt ferie.

Selskabet skal bemærke, at betingelser for at der er tale om en hjemkaldelse der er omfattet af betingelser, så gælder det at:

...

Ved hjemrejse til Danmark før tid, grundet Udenrigsministeriets anbefalinger gives der ikke erstatning for den ferie, som man grundet førtidig hjemrejse ikke fik afholdt.

Selskabet fastholder derfor, der ikke kan ydes dækning for ødelagte rejsedøgn og billeje, når klagers tidligere hjemrejse skyldes evakuering."

Klageren har den 19/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Har erfaret at personer der har deltaget i [sport] hos [rejseselskab] i samme tidsrum som os men som er forsikret hos [andet selskab] i samarbejde med [rejseselskab] har fået dækket tabte feriedage samt en taxa regning fra [lufthavn] og til deres bopæl. Har også erfaret at et hold venner der var med [andet rejseselskab] på samme tid som os og som også har Tryg forsikring har fået dækket tabte feriedage. Højest besynderligt at vi ikke kan få disse dage dækket"

Selskabet har den 24/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen bliver behandlet efter de af klagers gældende forsikringsbetingelser 1307. Selskabet kan ikke kommentere på hvordan andre selskabet har valgt at dække deres kunder. Klager har fået dækket den udgift klager har haft i forbindelse med transport hjem til Danmark jf. betingelsernes pkt. 6.6.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.2 omhandlende 'Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn', at der bl.a. ydes erstatningsrejse ved 'hjemtransport' eller 'hjemkaldelse'. 'Hjemtransport' omhandler lægeordineret hjemtransport, hvorfor dækningen ikke er relevant i nærværende sag.

Ved 'hjemkaldelse' fremgår det af afsnit 6.3, at 'Forsikringen dækker, hvis du kaldes hjem på grund af dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af en alvorlig tilskadekomst eller som følge af en akut opstået alvorlig sygdom hos en af følgende personer, som opholder sig i Danmark: ... brand, eksplosion, oversvømmelse eller indbrud i din private bolig eller egen virksomhed, hvis der foreligger anmeldelse til politi eller redningsselskab, bedrageriske handlinger i din egen virksomhed begået af en medarbejder, hvis der foreligger politianmeldelse eller overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed'.

Denne sag omhandler førtidig hjemrejse til Danmark grundet COVID-19, og at Det Danske Udenrigsministerium i den forbindelse ændrede rejsevejledningen til Spanien den 13. marts 2020 til orange, hvilket betyder at alle ikke-nødvendige rejser til landet frarådes.

Forsikringsbetingelserne for årsrejse 1307 yder ingen dækning for erstatningsrejse grundet førtidig hjemrejse på grund af en epidemi/pandemi. Selskabet fastholder derfor, at klageren ikke er berettiget til en erstatningsrejse.

Selskabet henviser til Ankenævnet for Forsikrings kendelse nr. 95.163"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af mail fra rejse-selskabet fremgår bl.a.:

"Vedr. jeres kunde ..., skriver jeg hermed til jer for at forklare, at det IKKE var pga. udenrigsministeriets udmelding, at de blev nødt til at afbryde deres ferie i Mojacar Spanien. Det var bestemt ikke med deres gode vilje, de var jo lige kommet, og så frem imod en god ferie med masser af golf og samvær med gode venner, som de har gjort i flere år, på samme tidspunkt.... Og de ville faktisk ikke rejse hjem, men blev tvunget hjem fordi hotellet lukkede og bad dem forlade deres lejlighed hurtigst muligt, de måtte heller ikke gå ud på gaden, og samtlige restauranter osv. var også lukket, golfklubben sendte spillerne ind lørdag d. 14/3, de måtte ikke engang færdiggøre deres spil, og satte et stort skilt på døren LUKKET pga. af regeringsforbud og 'lock down' beviserne herfor er vedhæftet i denne mail.

Jeg ved at denne sag er anderledes end de fleste andre sager I har skullet løse, på steder hvor der ikke var lock down, men det var der altså her desværre.

Jeg personligt, ejer af [rejseselskabet], var til stede da det skete, og måtte sende de ca. 70 triste gæster hjem, som var her på det tidspunkt ... og det ikke med deres gode vilje, som beskrevet tidligere, vores senior spillere er meget glade for deres golfophold, fordi der jo er varmere her, så de har det bedre i dette klima og kan spille golf om vinteren, som de ikke kan hjemme i DK, og derfor betaler de en del for deres long stay område, og det kan jo siges at være uretfærdigt at det skal gå tabt, pga. af deres rejseforsikring vælger ikke at ville dække, når uheldet er ude.....Corona er jo nyt for os alle, og der var ikke skrevet noget om forbehold el lign i forsikringen, og alle deres golfvenner har fået dækket deres tab af forsikringen, så jeg kan godt forstå de er kede af det, og ikke forstår hvorfor de ikke kan få deres tab dækket? De troede de var trygt forsikret med Tryg forsikring

I skriver at der ikke dækkes når det er udenrigsministeriets udmelding, om at komme hjem osv., dækker kun ved sygdom, men man må da sige at det er en sygdom, der er til at få øje på, det var/er jo i alle medier, men det I nok ikke har taget højde for i jeres afgørelse er, at det var en TOTAL LOCK DOWN... uden mulighed for at fortsætte sin ferie, selvom viljen var der. I skriver så, at de skal tale med rejsebureauet, som de så har gjort, men [rejseselskabet], har da ingen skyld i denne situation, og vi gjorde tværtimod alt vi kunne for at hjælpe alle gæsterne, så de kom trygt og sikkert hjem til DK, for fly blev jo også aflyst, så det var ikke nemt, flere måtte til andre lufthavne, og mellemlande eller lande i en helt anden lufthavn i DK og med tog el andet videre fra lufthavn til deres bopæl, som jo også var forbundet med ekstra omkostninger....

[Rejseselskabet] er heller dem der sælger en rejseforsikring, så derfor er det jo heller ikke relevant at [rejseselskabet] skal dække det tabte, det er da det en rejseforsikring er til.

Jeg håber med denne forklaring af situationen, at I vil kigge på sagen igen, og støtte op om jeres kunde, og at de ligesom deres venner der har fået dækket deres tab af deres forsikring, kan få de-

res dækket, de taler jo sammen, og jeg vil da give dem ret i det er mærkeligt at de forskellige forsikringsselskaber ser så forskelligt på det...

De sammenligner jo, og vil jo selvklart vælge det selskab som dækker, når uheldet er ude.... Jeg forstår godt at I har haft MEGET travlt med alle de anmeldelser der har været i denne forbindelse, og det er svært at 'kigge dybt' i dem alle, men lige netop denne sag, tror jeg I har overset det punkt at det IKKE var udenrigsministeriets opfordring til at komme hjem."

Af forsikringsbetingelserne 1307 fremgår bl.a.:

"6.3 Hjemkaldelse

Forsikringen dækker, hvis du kaldes hjem på grund af

- dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af en alvorlig tilskadekomst eller som følge af en akut opstået alvorlig sygdom hos en af følgende personer, som opholder sig i Danmark:

- Personer som har samme bopæl som dig – se afsnit 2,

Hvem er omfattet.

- Børn, svigerbørn eller børnebørn.

- Forældre, svigerforældre eller bedsteforældre.

- Søsken, svogre eller svigerinder.

- brand, eksplosion, oversvømmelse eller indbrud i din private bolig eller egen virksomhed, hvis der foreligger anmeldelse til politi eller redningsselskab.

- bedrageriske handlinger i din egen virksomhed begået af en medarbejder, hvis der foreligger politianmeldelse.

- overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed.

...

11.1.2 Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn

...

Årsager til at du kan få erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn				
	Sygdom eller tilskadekomst	Knoglebrud el.lign.	Hjemtransport	Hjemkaldelse
Erstatningsrejse	Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse.	Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.	Ved lægeordineret hjemtransport i første halvdel af den planlagte rejse, når du ikke rejser retur.	Hjemkaldelse i første halvdel af den fastlagte rejse, når du ikke rejser retur.
Ødelagte rejsedøgn Når du ikke kan få erstatningsrejse	Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital eller lægeordineret ro og hvile i og omkring feriebolig.	Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.	Ved lægeordineret hjemtransport når du ikke rejser retur.	Hjemkaldelse når du ikke rejser retur.

Akut sygdom er sygdom, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse."

Nævnet udtaler:

Klageren afbrød sin rejse til Spanien før tid på grund af situationen med Covid-19. Hun kræver, at selskabet udbetaler erstatning for ødelagte feriedage. Hun har anført, at andre deltagere på samme rejse har fået erstatning for ødelagte feriedage.

Selskabet har anerkendt, at der var tale om en evakuering, og har dækket klagerens ekstraudgifter til tidligere hjemrejse. Selskabet har afvist dækning med ødelagte feriedage med henvisning til, at klageren ikke opfylder betingelserne herfor. Selskabet har anført, at klager afbrød rejsen på grund af Covid-19, at klageren ikke var akut syg, og at klageren ikke blev hjemkaldt.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.3 om hjemkaldelse fremgår det, at "forsikringen dækker, hvis du kaldes hjem på grund af • dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af en alvorlig tilskadekomst eller som følge af en akut opstået alvorlig sygdom hos en af følgende personer, som opholder sig i Danmark: - Personer som har samme bopæl som dig – se afsnit 2, Hvem er omfattet. - Børn, svigerbørn eller børnebørn. - Forældre, svigerforældre eller bedsteforældre. - Søskende, svogre eller svigerinder. • brand, eksplosion, oversvømmelse eller indbrud i din private bolig eller egen virksomhed, hvis der foreligger anmeldelse til politi eller redningsselskab. • bedrageriske handlinger i din egen virksomhed begået af en medarbejder, hvis der foreligger politianmeldelse. • overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2 fremgår det, at klageren har krav på erstatningsrejse eller ødelagte feriedage ved akut sygdom eller tilskadekomst, knoglebrud eller lignende, lægeordineret hjemtransport eller ved hjemkaldelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at hun opfylder betingelsernes kriterier for at være berettiget til dækning for ødelagte feriedage eller erstatningsrejse. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

7.

95434

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren rejste hjem på grund af situationen med Covid-19-pandemien, og at hverken klageren eller dennes rejsefælle var blevet akut syge, var kommet til skade, havde fået knoglebrud eller lignende, fået lægeordineret hjemtransport eller var blevet hjemkaldt i forsikringens forstand.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder, at andre rejsedeltagere har fået dækning for ødelagte feriedage i andre selskaber – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen