

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 95507:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tjenestemændenes Forsikring  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 4/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

...

Vi vil gerne anmode om at kigger på sagen med fornyet øjne. Den situation vi er havnet i har ingen tidligere prøvet. Det skyldes Covid-19-situationen globalt samt det Danske Udenrigsministerium som anbefaler danske statsborgere at komme hjem med øjeblikkeligt varsel.

Vi har manglet relevant og brugbar rådgivning. Da vi kontaktede vores forsikringsselskab forlods blev vi ikke oplyst om andre muligheder end at rejse afsted til Vietnam, og da vi befandt os i Thailand og kontaktede forsikringsselskabet efter beskeden fra det Danske Udenrigsministerium om at vende hjem hurtigst muligt fik vi ikke oplyst, at der ingen erstatning ville være, hvis vi rejste hjem.

Vi kan også undre os over at Tryg Forsikring hårdnakket fastholder at vores rejseforsikring ikke dækker og vi er ikke enige i deres afgørelse. Havde Udenrigsministeriets rejsevejledning på udrejsetidspunktet været ikke at rejse til de pågældende lande, ville Rejseforsikringen have dækket såvel mistede rejseudgifter som tabte rejsedøgn.

Tryg Forsikrings begrundelse for manglende anerkendelse af skaden er flg: Jeres årsrejseforsikring dækker ødelagt rejsedøgn eller erstatningsrejse i tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, lægeordineret hjemtransport eller hjemkaldelse som følge af alvorlig tilskadekomst eller akut opstået alvorlig sygdom hos et nært familiemedlem. Se forsikringsbetingelserne pkt. 11.1.2 i dine forsikringsbetingelser. Det samme gør sig gældende, ved refusion af uudnyttede ferieophold, og den videre planlagte rejse, som ikke kunne gennemføres ved tidlig hjemrejse.

Er betingelserne i Rejseforsikringen overhovedet lavet til håndtering af en pandemi som denne? Det er ALDRIG nogensinde sket at det Danske Udenrigsministerium hjemkalder danske statsborgere... så hvorfor gælder Rejseforsikringen ikke i vores situation?

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

Dækning af mistede rejseudgifter"

Selskabet har den 31/7 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at selskabet har afvist dækning for ødelagte rejsedøgn i forbindelse med tidligere hjemrejse grundet Udenrigsministeriets anbefaling om evakuering. Sagen bliver behandlet efter forsikringsbetingelserne 13T7, jf. bilag 1

**1.0 sagens omstændigheder**

Klager har den 13. marts 2020, kontaktet selskabets alarmcentral, hvor de oplyser at grundet Udenrigsministeriets udmelding, ønsker at afbryde deres rejse i Thailand. Klager retter et krav for de nye flybilletter hjem til Danmark, samt erstatning for ikke afholdt ferie (ødelagte rejsedøgn), jf. bilag 2 Selskabet modtager dokumentation for de afholdte udgifter for den nye hjemrejsebillet.

Selskabet informerer klager om, at forsikringen dækker de nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark.

Selskabet oplyser endvidere til klager, at forsikringen ikke kan være behjælpelig med en erstatning for ødelagte rejsedøgn, for den ikke afholdte ferie, da dette ikke er omfattet af forsikringen, når man rejser hjem før tid grundet evakuering.

Selskabet udbetaler den 12. maj 2020 12.750 kr. for de nye flybilletter, og afviser endnu engang dækning for ødelagte rejsedøgn, jf. bilag 3.

Klager gør indsigelser over afvisning af ødelagte rejsedøgn. Selskabet gennemgår for en god ordens skyld sagen på ny. Selskabet meddeler klager den 16. maj 2020, at skadesafdelingen ikke finder anledning til at ændre afgørelsen, da klager i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 11.1.2, ikke er berettiget til erstatning for ødelagte rejsedøgn, jf. bilag 4.

Klager er forsat ikke enig i afgørelsen, hvorfor klager den 3. juni 2020, fremsender en klage til den klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, jf. bilag 5. Den 24. juni 2020 fastholder Kvalitetsafdelingen, at forsikringen ikke dækker ødelagte rejsedøgn, når klager rejser tidligere hjem grundet evakuering, jf. bilag 6.

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 klager tidlige hjemrejse.

Klager retter et krav om erstatning for den ikke afholdte ferie.

Selskabet har ydet dækning for ny flybilletter til Danmark, men har afvist kravet om erstatning for den tabte ferie. 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 for tidlig hjemrejse.

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.

## 2.1 Ødelagte rejsedøgn

Klager ønsker at få erstatning for ikke afholdt ferie, i forbindelse med den tidlige hjemrejse. Dette krav falder ind under dækningen for ødelagte rejsedøgn, jf. betingelsernes pkt. 11.1.2. Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 11.1.2, at årsager til at man kan få erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn er:

...

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

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

...

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

Klager anfører i klageskemaet, at klager ikke mener at den gældende rejseforsikring er 'lavet til at håndtere en pandemi'. Selskabet skal bemærke, at en rejseforsikring ikke kan dække alle tænkelige situationer. Det er selvfølgelig beklageligt, at klager ikke kan opnå dækning for den tidlige hjemrejse, men nærværende sag, er behandlet efter det aftalegrundlag – policen samt betingelser – som klager har indgået med selskabet, hvor en tidlig hjemrejse grundet Udenrigsministeriets anbefalinger, ikke omfatter erstatning for ødelagte rejsedøgn eller erstatningsrejse.

Selskabet skal dertil også bemærke, at det Danske Udenrigsministerium tidligere har anbefalet evakuering i andre situationer, men det forhold at der ikke har været en lignende pandemi giver dog ikke anledning til at ændre afgørelsen.

Selskabet må derfor fastholde at der ikke er erstatning for ødelagte rejsedøgn i forbindelse med tidlig hjemrejse, som følger af Udenrigsministeriets anbefaling om evakuering."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af forsikringsbetingelserne 13T7 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.
- Søskende, svogre eller svigerinder.

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

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

- overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed.

...

## **6.6 Evakuering og ufrivilligt ophold**

Forsikringen dækker i følgende situationer:

- Hvis der udbryder krig eller er overhængende fare for krig, krigslignende tilstande, naturkatastrofer eller epidemi.

...

### **Evakuering**

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

...

### **11.1.2 Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn**

...

# Ankenævnet for Forsikring

5.

95507

| Årsager til at du kan få erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                    |                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | Sygdom eller tilskadekomst                                                                                               | Knoglebrud e.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<br>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 den 13/3 2020 en rejse til Thailand og Vietnam på grund af Covid-19-pandemien. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning og har anført, at selskabet ville have dækket udgifterne, hvis de ikke var rejst afsted, og at forsikringsbetingelserne ikke er egnede til at håndtere en pandemi.

Selskabet har udbetalt erstatning for merudgifterne til tidligere hjemrejse. Selskabet har afvist dækning for ødelagte feriedage eller erstatningsferie med henvisning til, at klageren ikke opfylder kriterierne herfor. Selskabet har anført, at klageren afbrød rejsen på grund af Covid-19, at klageren ikke var akut syg, og at han 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,

# Ankenævnet for Forsikring

6.

95507

som opholder sig i Danmark: ... • brand, eksplosion, oversvømmelse eller indbrud i din private bolig eller egen virksomhed, hvis .... • bedrageriske handlinger i din egen virksomhed begået af .... • 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 han opfylder forsikringsbetingelsernes kriterier for at være berettiget til dækning for ødelagte feriedage eller erstatningsrejse. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

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 rejsefæller 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, 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