

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. november 2020 blev i sag nr. 95572:

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 15/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

HEJ. [Mit familiemedlem] har rejst til Bali og blive syg der over efter vi har kontakt forsikring vi fik jo ved at han har booket 67 dag og han kan ikke blive dækket kun til 60 dag. [Mit familiemedlem] ved ikke at han er ikke dækket men forsikring har betalt for læge udgifter der hen og det var mening at han skulle lave om i hans billet for ikke sker noget på det resterne dag hvor han ikke dækket. Så statsminister har indkaldt alle dansker hjem og vi har kontakt forsikring og det blive betalt til ham for returrejse tilbage hjem. Men [mit familiemedlem] har ikke fået erstatning på det dagen var syg eller ødelagte feriedage. Forsikring han har ikke ret til det. Håber i hjælper os og tjek hvis det passer hvad det siger

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Betal hotel fordi han var syg i 5 uge eller det betaler ødelagte feriedage som vi synes det hans ret. Alle dokumenter blive send til forsikring selskabet."

Selskabet har den 21/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejse 1307, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har anmeldt, at han i forbindelse med sin rejse blev syg og ikke kunne flytte sig fra opholdsstedet, hvorfor han ønsker erstatning for ødelagte rejsedøgn.

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til erstatning for ødelagte rejsedøgn eller en erstatningsrejse

Sagsforløb

Klageren bestilte og betalte den 7. januar 2020 for en rejse til Bali i perioden fra den 18. januar til den 24. marts 2020, jf. bilag 2. Det svarer til en rejseperiode på 67 dage. Klageren tog afsted på rejsen og den 4. februar 2020 modtog vores alarm – Falck Global Assistance – et opkald fra klagerens [familiemedlem] omhandlende, at klageren havde smerter i sit ben. Klageren ønskede behandling herfor. Der blev igangsat hjemmebesøg af en lokal læge, og det viste sig, at klageren havde en hælspre. På baggrund af klagerens fortsatte klager over smerter i hælen blev der igangsat flere behandlingsforløb med smertestillende og injektion af binyrebarkhormon. Klageren udtrykte i samme forbindelse, at han var særdeles nervøs over udviklingen af COVID-19, hvorfor han ikke ville forlade sit værelse. Der har været korrespondance mellem klagerens familie og alarmer i løbet af hele behandlingsforløbet, og alarmer har afvist, at betale for førtidig hjemrejse til Danmark, da dette ikke kunne anses for nødvendigt som følge af en hælspre.

Vores alarm modtog den 15. marts 2020 endnu et opkald omhandlende ønske om evakuering fra Bali som følge af Det Danske Udenrigsministeries udmelding den 13. marts 2020, hvor alle danskere i udlandet blev anbefalet at rejse retur til Danmark. Klageren rejste retur til Danmark den 18. marts på grund af Udenrigsministeriets udmelding. Tryk har betalt for klagerens udgifter her til.

Vi modtog den 23. april 2020 klagerens skriftlige meddelelse om krav for erstatning for ødelagte rejsedage på grund af sygdom på rejsen, jf. bilag 3 samt papirer for lægebehandling.

Klagerens ønske om erstatning for ødelagte rejsedage er gentagne gange blevet afvist både telefonisk og skriftligt. Skriftligt afslag af 28. maj 2020 er vedlagt som bilag 4.

Herefter har sagen senest været behandlet i Tryks klageansvarlige afdeling, Kvalitet, den 14. juli 2020, hvor det er blevet fastholdt overfor klageren, at vi ikke kan tilbyde at yde erstatning for ødelagte rejsedøgn, da der i henhold til forsikringsbetingelser ikke kan ydes erstatning for ødelagte rejsedøgn ved rejser, som er planlagt til at vare i mere end 60 dage, jf. bilag 5.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

På baggrund af sagens indbringelse for Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny. Klagerens oprindeligt planlagte rejselængde var fastsat til at vare i 67 dage, jf. ovenfor. På grund af førtidig hjemrejse til Danmark som følge af COVID-19 varede klagerens rejse 61 dage, jf. bilag 6.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.2 omhandlende 'Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn': 'Gælder kun på rejser af op til 60 dages varighed'.

Det fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.6 om Evakuering og ufrivilligt ophold, at 'Forsikringen dækker transport hjem til Danmark, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen'. Hertil fremgår det af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.2, at der ved evakuering ydes dækning for 'Nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller nærmeste sikre destination'.

Klageren har fået dækket sine udgifter i forbindelse med førtidig hjemrejse fra Bali på grund af Det Danske Udenrigsministeries udmelding den 13. marts 2020 omhandlende en anbefaling til

Ankenævnet for Forsikring

3.

95572

danskere i udlandet at rejse retur til Danmark. Det forhold, at klageren på grund af en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed returnerede til Danmark før den oprindeligt planlagte hjemrejsedato medfører ikke, at den planlagte rejselængde forkortes på en sådan måde, at klageren nu kan anses for at være omfattet af forsikringsbetingelsernes afsnit om erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.2 fremgår det, at der ydes erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn (når du ikke kan få erstatningsrejse) ved 'Sygdom eller tilskadekomst', 'Knoglebrud el.lign.', 'Hjemtransport' eller 'Hjemkaldelse', jf. nedenfor.

Såfremt klageren havde været omfattet af afsnittet om dækning for erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn, ville klageren ikke kunne have opnået hverken en erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn som følge af hans gener fra en hælsore. Klagerens hælsore har ikke medført indlæggelse på et hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse og der er ej heller ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen.

...

Klageren har fået dækket sine udgifter i forbindelse med førtidig hjemrejse fra Bali på grund af Det Danske Udenrigsministeries udmelding den 13. marts 2020. Forsikringsbetingelserne for årsrejse 1307 yder ingen yderligere dækning for erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn grundet førtidig hjemrejse på grund af en epidemi/pandemi. Vi fastholder derfor i det hele vores tidligere vurderinger af sagen."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 24/8 2020 og 27/8 2020. Nævnet har desuden fået forelagt bilag fra sagen. Af bookingbekræftelsen for rejsen fremgår bl.a.:

Udrejse				
Dag	Tid	Afgang / Ankomst	Flynr.	Klasse
Lø 18 jan 2020	21:40	København, Kastrup Copenhagen		Økonomi
Sø 19 jan 2020	05:50	Doha, Hamad Intl		
Sø 19 jan 2020	08:20	Doha, Hamad Intl		Økonomi
	23:00	Denpasar, Bali Ngurah Rai		
Hjemrejse				
Dag	Tid	Afgang / Ankomst	Flynr.	Klasse
Ti 24 mar 2020	09:35	Denpasar, Bali Ngurah Rai		Økonomi
	14:35	Doha, Hamad Intl		
Ti 24 mar 2020	15:40	Doha, Hamad Intl		Økonomi
	20:25	København, Kastrup Copenhagen		

Af forsikringsbetingelserne 1307 fremgår bl.a.:

"11.1.2 Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn

Gælder kun på rejser af op til 60 dages varighed.

...

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.

Nævnet udtaler:

Klagerens familiemedlem rejste den 18/1 2020 på en rejse til Bali med planlagt hjemrejse den 24/3 2020. Den 4/2 2020 modtog selskabet besked om, at familiemedlemmet havde smerter i benet, hvilket viste sig at være en hælspe. Den 15/3 2020 modtog selskabet besked om, at familiemedlemmet ønskede at komme hjem før tid på grund af situationen med Covid-19. Selskabet afholdt udgiften til hjemrejsen. Familiemedlemmet kom hjem den 18/3 2020. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for ødelagte feriedage.

Selskabet har afvist dækning for ødelagte feriedage og erstatningsrejse med henvisning til, at rejsen var planlagt til at vare 67 dage, hvorfor familiemedlemmet ikke er omfattet af dækningen for ødelagte feriedage og erstatningsrejse, og at familiemedlemmet ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til erstatning for ødelagte feriedage og erstatningsferie. Selskabet har anført, at det ikke gøre nogen forskel, at familiemedlemmet kom hjem før tid, da hjemrejsen skete på den 61. dag, og da det afgørende er rejsens planlagte længde.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95572

Af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2 fremgår det, at dækningen for erstatningsrejse eller ødelagte feriedøgn "Gælder kun på rejser af op til 60 dages varighed".

Nævnet finder, at klagerens familiemedlem ikke er berettiget til dækning for erstatningsrejse eller ødelagte feriedøgn. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har lagt vægt på, at dækning for erstatningsferie og ødelagte feriedøgn gælder for rejser af op til 60 dages varighed, og at familiemedlemmets rejse var planlagt til 67 dage og blev afbrudt ved hjemkomsten på den 61. dag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Svend Bjerg Hansen