

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. november 2020 blev i sag nr. 95623:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AIG Europe
Osvald Helmuths Vej 4
Atrium C, 3. sal
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 30/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi købte en pakkerejse til Peru af [rejseselskab] i 2019 med afrejse 13.03.2020. Vi har rejseforsikring via Visa Infinite/... Bank hos AIG.

Op til afrejse fulgte vi pressen og UMs anbefalinger tæt, ligesom vi var i dialog med [rejseselskabet]. Peru var GUL, og vi rejste tidligt den 13.03.

Hvis vi var blevet hjemme, ville vi have tabt hele rejsen, som beløb sig i 85.000 kr. og vi havde ikke 'andre undskyldninger' for at blive hjemme. På vej ind over Atlanten fik vi besked om, at UM rådede alle danskere til at rejse hjem, og at Peru ville lukke sine lufthavne mandag den 16.03. Lørdag morgen kontaktede vi derfor både AIG og [rejseselskabet], og hjemrejse blev arrangeret straks af [rejseselskabet]. Alt i Peru blev aflyst bortset fra en overnatning på hotel i Lima, og vi var hjemme igen søndag den 15.03.

AIG har dækket merudgiften hjemrejse til fly 7.200 med baggrund i evakueringsdækning, men vil ikke dække yderligere – meddelt og diskuteret pr. telefon. Vi har fået refunderet ca. 40.000 kr. fra [rejseselskabet], som har aflyst mest muligt hos lokale operatører. Men resten ca. 45.000 kr. vil AIG ikke dække, da UM alene havde markeret Peru GUL, og derfor ikke forbød udrejse. Kan det virkelig passe, at vi ikke er dækket hverken via pakkerejse eller rejseforsikring?

Det virker modsætningsfyldt, at AIG dækker evakuering, men ikke afbrudt rejse. De anerkender, at vi skulle evakueres (og det ville være blevet meget dyrere og mere besværligt, hvis ikke vi var

kommet hurtigt hjem), men ikke at rejsen ikke kan gennemføres på grund af forhold vi ikke har været herre over.

Vi er af Forbrugerrådet blevet anbefalet at klage til Pakkerejseankenævnet (og det har vi gjort), men jeg mener ikke, at [rejseselskabet] bør mødes med en klage, derimod mener jeg, at AIG må stå på mål.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker refusion for afbrudt rejse påbegyndt 13.03.2020 til Peru /gult område. Vi ønsker at få dækket tabt rejse med fuldt beløb. Rejsen har kostet 85.000 + evakuering. Vi har fået ca. 41.000 refunderet af [rejseselskabet], og AIG har dækket evakuering 7.200. Vi ønsker 44.000 kr. refunderet af AIG."

Selskabet har den 11/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"SAGSFREMSTILLING

Forsikringstager (herefter kaldet FT) afrejser fra Danmark den 13. marts mod Peru (pakkerejse via [rejseselskab]). Ved ankomst til destinationen har UM ændret rejsevejledninger og fraråder nu alle rejser ud ad Danmark og opfordrer alle danskere til at komme hjem så hurtigt som muligt. FT + [ægtefælle] evakueres hjem over Ecuador hvorefter de lander i DK den 15. marts.

...

AIG forsikring har imødeset kravet om udgifter til evakueringen over Ecuador = 7200 DKK, men har afvist kravet om en erstatningsrejse/feriekompensation, da dette, jf. betingelserne paragraf 21.3, er undtaget. Betingelserne vedhæftet Bilag 2.

BESKRIVELSE AF FORSIKRINGSDÆKNINGEN

21.0 Evakuering

Forsikringssum DKK 15.000 pr. forsikrede – maksimalt DKK 45.000 pr hændelse.

21.1 Dækning

Forsikringen dækker, når forsikrede direkte udsættes for udbrud eller overhængende fare for udbrud af krig, krigslignende tilstand, borgerlige eller politiske uroligheder, terrorhandlinger, naturkatastrofer eller epidemier uden for bopælslandet. Det er en betingelse for dækningen, at Det Danske Udenrigsministerium, Det Danske Seruminstitut eller de lokale myndigheder anbefaler evakuering eller hjemrejse, eller at forsikrede direkte bliver udsat for en terroraktion. Evakuering skal så vidt muligt godkendes og arrangeres af SOS.

21.2 Erstatning

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til:

- Evakuering til forsikredes bopælsland.
- Ophold og fortæring, hvis begivenheden umuliggør hjemrejse, op til DKK 15.000 pr. person maksimalt DKK 45.000 pr. hændelse.

21.3 Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

- Såfremt forsikrede selv deltager i begivenhederne.
- Såfremt forholdene var til stede ved forsikredes indrejse i landet.
- Såfremt forsikrede ikke følger Udenrigsministeriets anbefalinger om evakuering

- Genoptagelse af rejsen hvis forsikrede evakueres til sit bopælsland
- Erstatningsrejse eller feriekompensation i forbindelse med evakuering

KONKLUSION

Forsikringen dækker de merudgifter FT har haft ifm. med evakueringen, men vi afviser dækning af erstatningsrejse, jf. betingelserne punkt 21.3.

[Klageren] er telefonisk den 13.5.2020 oplyst om, at vi desværre kun kunne hjælpe ham med udgifter til hjemrejsen og han måtte ansøge [rejseselskabet] om en evt. erstatningsrejse, jf. Pakke-rejseloven. AIG har udbetalt 7200 DKK for merudgifter til flybilletterne hjem (se faktura i anmeldelsen). Denne afgørelse har vi ikke efterfølgende modtaget nogen klage over."

Klageren har den 17/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har haft som bekendt kontaktet pakkerejsenævnet og [rejseselskabet]. Men kun ca. halvdelen af rejsen har kunnet refunderes af [rejseselskabet], og de er uden skyld i miseren. Konklusionen er muligvis at UMs udmelding i forhold til vores rejse kom ca. 1/2 døgn for sent, så vi ingen mulighed har for dækning af tabt rejse"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af forsikringsbetingelserne Visa infinite fremgår bl.a.:

"9.0 HJEMKALDELSE

Forsikringssum: Rimelige og nødvendige udgifter

9.1 Dækning

Forsikringen dækker, hvis forsikrede hjemkaldes til sit bopælsland pga. dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af et alvorligt ulykkestilfælde, eller som følge af en pludselig opstået alvorlig sygdom blandt følgende personer i Danmark/bopælsland:

- Forsikredes ægtefælle/samlever.
- Forsikredes børn, svigerbørn eller børnebørn.
- Forsikredes forældre, svigerforældre eller bedsteforældre.
- Forsikredes søskende, svogre eller svigerinder.
- Forsikredes stedbørn og stedforældre,
- Endvidere dækker forsikringen, hvis følgende hændelser opstår:
 - Brand eller indbrud i forsikredes private bolig eller egen virksomhed, såfremt politirapport foreligger, og forsikredes tilstedeværelse er påkrævet.
 - Bedrageriske handlinger i forsikredes egen virksomhed begået af en medarbejder, såfremt politirapport foreligger, og forsikredes tilstedeværelse er påkrævet.
 - Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i forsikredes egen virksomhed.

...

20.0 FERIEKOMPENSATION OG ERSTATNINGSREJSE

Forsikringssum DKK 25.000 pr. forsikrede, maksimum DKK 75.000 pr hændelse.

20.1 Dækning:

Forsikringen dækker enten udgifter til en erstatningsrejse eller giver erstatning pr. ødelagt feriedøgn.

For erstatningsrejse gælder:

- a. Forsikrede bliver akut syg, kommer til skade og bliver indlagt på hospital i minimum 3 døgn, eller ordineres sengeleje i minimum 50 % af den samlede planlagte rejseperiode.
- b. Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hjemtransporteret.
- c. Forsikrede hjemkaldes jf. afsnit 9.0.

...

20.2 Erstatning ved erstatningsrejse:

Forsikringen yder erstatningsrejse til forsikrede og de medforsikrede, hvis:

20.2.1 Forsikrede indlægges på hospital i minimum 3 døgn, eller ordineres sengeleje i minimum 50 % af den samlede planlagte rejseperiode. Perioden for indlæggelsen regnes fra det tidspunkt, hvor forsikrede bliver indlagt og minimum 72 timer frem. Perioden for ordineret sengeleje beregnes fra og med den dag, forsikrede opsøgte læge og blev ordineret sengeleje.

20.2.2 Forsikrede er blevet transporteret hjem i første halvdel af rejseperioden jf. 20.1.2 og ikke genoptager rejsen.

20.2.3 Forsikrede er hjemkaldt i første halvdel af rejseperioden, jf. 20.1 c og ikke genoptager rejsen.

...

20.4 For erstatning for feriekompensation gælder:

- a. Forsikrede bliver akut syg, kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller lægeordineret indendørs ophold.
- b. Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hjemtransporteret.

...

21.0 Evakuering

Forsikringssum DKK 15.000 pr. forsikrede - maksimalt DKK 45.000 pr hændelse.

21.1 Dækning

Forsikringen dækker, når forsikrede direkte udsættes for udbrud eller overhængende fare for udbrud af krig, krigslignende tilstand, borgerlige eller politiske uroligheder, terrorhandlinger, naturkatastrofer eller epidemier uden for bopælslandet. Det er en betingelse for dækningen, at Det Danske Udenrigsministerium, Det Danske Seruminstitut eller de lokale myndigheder anbefaler evakuering eller hjemrejse, eller at forsikrede direkte bliver udsat for en terroraktion. Evakuering skal så vidt muligt godkendes og arrangeres af SOS.

21.2 Erstatning

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til:

- Evakuering til forsikredes bopælsland.
- Ophold og fortæring, hvis begivenheden umuliggør hjemrejse, op til DKK 15.000 pr. person maksimalt DKK 45.000 pr. hændelse.

21.3 Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

...

- Erstatningsrejse eller feriekompensation i forbindelse med evakuering"

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste om morgenen den 13/3 2020 på en pakkerejse til Peru bestilt gennem et rejseselskab. Ved ankomsten til Peru havde Udenrigsministeriet ændret rejsevejledningen til Peru til orange og frarådede alle ikke-nødvendige rejser til landet. Klageren og ægtefællen var hjemme igen den 15/3 2020. Rejseselskabet har refunderet 41.472 kr. af rejsens pris. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for den del af rejsen, som hun ikke har kunnet få refunderet hos rejseselskabet svarende til 44.000 kr. Hun har anført, at det ikke var rejseselskabets skyld, at rejsen blev afbrudt, og at de var nødt til at tage af sted for ikke at miste hele rejsen. Klageren har oplyst, at hun også har indgivet en klage til Pakkerejse-Ankenævnet.

Selskabet har dækket merudgifterne forbundet med den tidligere hjemrejse i henhold til forsikringens evakueringsdækning, men har afvist at dække yderligere med henvisning til, at forsikringen ikke dækker erstatningsrejse eller feriekomensation på evakueringsdækningen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at "**9.0 HJEMKALDELSE** Forsikringssum: Rimelige og nødvendige udgifter **9.1 Dækning** Forsikringen dækker, hvis forsikrede hjemkaldes til sit bopælsland pga. dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af et alvorligt ulykkestilfælde, eller som følge af en pludselig opstået alvorlig sygdom blandt følgende personer i Danmark/bopælsland: • Forsikredes ægtefælle/samlever. • Forsikredes børn, svigerbørn eller børnebørn. • Forsikredes forældre, svigerforældre eller bedsteforældre. • Forsikredes søskende, svogre eller svigerinder. • Forsikredes stedbørn og stedforældre, • Endvidere dækker forsikringen, hvis følgende hændelser opstår: • Brand eller indbrud i forsikredes private bolig eller egen virksomhed, såfremt politirapport foreligger, og forsikredes tilstedeværelse er påkrævet. • Bedrageriske handlinger i forsikredes egen virksomhed begået af en medarbejder, såfremt politirapport foreligger, og forsikredes tilstedeværelse er påkrævet. • Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i forsikredes egen virksomhed. ... **20.0 FERIEKOMPENSATION OG ERSTATNINGSREJSE** Forsikringssum DKK 25.000 pr. forsikrede, maksimum DKK 75.000 pr. hændelse. **20.1 Dækning:** Forsikringen dækker enten udgifter til en erstatningsrejse eller giver erstatning pr. ødelagt feriedøgn. For erstatningsrejse gælder: a. Forsikrede bliver akut syg, kommer til skade og bliver indlagt på hospital i minimum 3 døgn, eller ordineres sengeleje i minimum 50 % af den

samlede planlagte rejseperiode. b. Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hjemtransporteret. c. Forsikrede hjemkaldes jf. afsnit 9.0. ... **20.2 Erstatning ved erstatningsrejse:** Forsikringen yder erstatningsrejse til forsikrede og de medforsikrede, hvis: 20.2.1 Forsikrede indlægges på hospital i minimum 3 døgn, eller ordineres sengeleje i minimum 50 % af den samlede planlagte rejseperiode. Perioden for indlæggelsen regnes fra det tidspunkt, hvor forsikrede bliver indlagt og minimum 72 timer frem. Perioden for ordineret sengeleje beregnes fra og med den dag, forsikrede opsøgte læge og blev ordineret sengeleje. 20.2.2 Forsikrede er blevet transporteret hjem i første halvdel af rejseperioden jf. 20.1.2 og ikke genoptager rejsen. 20.2.3 Forsikrede er hjemkaldt i første halvdel af rejseperioden, jf. 20.1 c og ikke genoptager rejsen. ... **20.4 For erstatning for feriekompensation gælder:** a. Forsikrede bliver akut syg, kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller lægeordineret indendørs ophold. b. Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hjemtransporteret. ... **21.0 Evakuering** Forsikringssum DKK 15.000 pr. forsikrede - maksimalt DKK 45.000 pr. hændelse. **21.1 Dækning** Forsikringen dækker, når forsikrede direkte udsættes for udbrud eller overhængende fare for udbrud af krig, krigslignende tilstand, borgerlige eller politiske uroligheder, terrorhandlinger, naturkatastrofer eller epidemier uden for bopælslandet. Det er en betingelse for dækningen, at Det Danske Udenrigsministerium, Det Danske Seruminstitut eller de lokale myndigheder anbefaler evakuering eller hjemrejse, eller at forsikrede direkte bliver udsat for en terroraktion. Evakuering skal så vidt muligt godkendes og arrangeres af SOS. **21.2 Erstatning** Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til: • Evakuering til forsikredes bopælsland. • Ophold og fortæring, hvis begivenheden umuliggør hjemrejse, op til DKK 15.000 pr. person maksimalt DKK 45.000 pr. hændelse. **21.3 Undtagelser** Forsikringen dækker ikke: ... • Erstatningsrejse eller feriekompensation i forbindelse med evakuering".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til dækning for erstatningsrejse eller feriekompensation. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren og ægtefællen rejste hjem før tid på grund af Covid-19-pandemien og udmeldingerne fra Udenrigsministeriet, og at dette ikke opfylder

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

95623

forsikringens betingelser for at være berettiget til dækning for erstatningsrejse eller feriekompensation.

Nævnet har også lagt vægt på, at evakueringsdækningen ikke omfatter dækning for erstatningsrejse og feriekompensation.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Svend Bjerg Hansen