

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. maj blev i sag nr. 95752:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S  
Gl. Kongevej 60  
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 7/9 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Afvisning af erstatning for mistede feriedage ifm. med Covid-19. Vi fulgte de anviste retningslinjer som blev udsendt fra UM. Første afslag påpeges bl.a. at vi rejste hjem fra et orange og ikke rødt område. Vi påpeger at UM i en sms gør opmærksom på at alt nu er rødt område. (Se bilag). Codan påpeger nu at UM ikke bruger ordet 'evakuering' hvorfor de mener, at de ikke er erstatningsansvarlige.

Inden vi foretog os skridt til hjemrejse kontaktede Codans Hotline, som tilrådede os at rejse hjem. De tilbød, om nødvendigt, at betale billetter på op til 6000 kr. pr. stk. Vi fik ombooket vores billetter, så Codan har ikke haft udgifter til vores hjemrejse.

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

Erstatning for mistede feriedage i New York 11.032,65 kr."

Selskabet har den 28/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager klager over vores afslag på at yde dækning for mistede feriedage i forbindelse med en rejse til USA. Forsikringstager foretog fremrykket hjemrejse grundet COVID-19.

Vi har afvist at yde dækning med henvisning til, at der ikke har været tale om en evakuering, som er erklæret eller dokumenteret af Udenrigsministeriet (UM) eller lignende institution.

**Forsikringen**

Forsikringstageren har indboforsikring inkl. verdensrejsedækning i Codan. Policen fremlægges som bilag A.

Af forsikringsbetingelserne for forsikringstagers rejseforsikring fremgår det blandt andet:

**'12 Erstatningsrejse**

Dækningen omfatter

Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede:

...

- er blevet evakueret jf. punkt 15. Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsrejse.

...

**13 Erstatningsdøgn**

Er sikrede ikke berettiget til erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i punkt 12, dækkes antallet af ødelagte rejsedøgn hvis sikrede:

...

– er blevet evakueret jf. punkt 15.

...

**15 Evakuering**

Dækningen er subsidær i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder. Forsikringen dækker udgifter til evakuering eller ekstraudgifter til hjemrejse, hvis sikredes returbillet ikke kan anvendes i tilfælde af

- krig, borgerlige uroligheder, borgerkrig, terroristaktiviteter, militær undtagelsestilstand, revolution, epidemi eller anden lign. tilstand i området hvor sikrede befinder sig. Behovet for evakuering skal være opstået akut på feriestedet og må ikke skyldes forhold, som er almindeligt kendte på tidspunktet, hvor sikrede rejser til destinationen.

Tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution'

**Sagsfremstilling**

Ved skadeanmeldelse af 17. april 2020 anmeldte forsikringstager, at han var hjemrejst fra en rejse i USA. Rejsen var planlagt til at skulle finde sted 7. marts 2020 til 24. marts 2020. Forsikringstager afbrød sin rejse og foretog hjemrejse 18. marts 2020. Forsikringstager har opgjort sit krav til erstatning for 5 rejsedage, jf. det af forsikringstager fremlagte.

Det bemærkes, at forsikringstager foretog selv ombookning af flybilletter, hvilket kunne ske uden merbetaling, jf. også forsikringstagers angivelse af at der ikke har været merudgifter til flybilletter.

Ved e-mail af 27. april 2020 afviste vi at yde dækning med henvisning til, at UM alene havde opfordret danskere til at rejse hjem, men at der ikke var tale om en evakuering. Herefter har der været korrespondance med forsikringstager, idet afslaget er blevet fastholdt flere gange. Denne korrespondance er fremlagt af forsikringstager.

Sagen er herefter indbragt for nævnet.

**Vores vurdering af sagen**

# Ankenævnet for Forsikring

3.

95752

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny. Selvom vi har fuld forståelse for, at forsikringstager er ærgerlig over at gå glip af en del af sin rejse, så finder vi, at der ikke er ret til dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser om erstatning.

Forsikringstager har i krævet erstatning for 5 rejsedøgn, og har til støtte for hans krav angivet, at de fulgte vejledningen fra UM om at foretage hjemrejse, at USA gik fra at være et 'orange' område til at blive et 'rødt' område. Det er desuden anført, at forsikringstager blev tilrådet/bedt om at rejse hjem af SOS (Codans repræsentant).

Følgende er noteret fra telefonsamtalen hos SOS:

| Kommentarer             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dato:                   | Tekst:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sun 2020-03-15 13:33:53 | Case type: Quick Formular - standard fra SL<br>De er på ferie i Texas Texarkana, pakkerejse med [REDACTED]<br>[REDACTED] de bar 13/3 rejsearrangør om at finde tidligere hjemrejse pga UM udmelding men REB har endnu ikke vendt tilbage, og har lukket for weekenden. Rejse er til New York 18/3 og hjem 24/3. Ok jer ser på momondo hjemrejs e for ca 6000 pr person, eftersom I ber om hjemrejse me re end 7 dage før planlagt hjem dækker SEL ca 6000 for tidligere hjemrejse. I skal kræve det af REB og hvis RE B ikke vil, bruger I forsikringen sekundært. Men I ER d ækket af fors for at fortsætte rejsen som planlagt. HOI d øge med REB hj.side og UM.DK og VTB hvis tvivl |
| Sun 2020-03-15 13:33:54 | Automatisk sendt SMS til PT med link til Privacy notice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sun 2020-03-15 13:33:54 | SMS 001 afsendt til tlf. [REDACTED]<br>Din sag med sagsnummer [REDACTED] er nu oprettet ho s SOS International. Du kan altid læse om, hvordan vi b ehandler dine persondata på: <a href="https://www.sos.eu/da/rejs e">https://www.sos.eu/da/rejs e</a> Mvh SOS International                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Sun 2020-03-15 13:34:08 | SMS 001 leveret til tlf. [REDACTED]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Som det fremgår af ovenstående udskrift, henvendte forsikringstager sig til SOS da rejsebureauet ikke vendte tilbage på forsikringstagers henvendelse ang. fremrykket hjemrejse. Med andre ord var forsikringstagers ønske – allerede forud for tidspunktet for henvendelsen til SOS – at foretage hjemrejse hurtigst muligt. SOS oplyste, at Codan ville dække udgifter til hjemrejsen, hvilket beror på en beslutning fra selskabet om at give forsikringstagere denne udvidede mulighed. Der oplyses ikke fra SOS, at forsikringstager opfordres til hjemrejse, tværtimod angives, at forsikringstager er dækket af forsikringen, hvis rejsen fortsættes. Codan kan således ikke genkende at forsikringsta ger skulle være blevet bedt om at vende hjem. Hverken Codan eller dennes leverandør kan i sa gens natur diktere hjemrejse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 12 og 13, at der er ret til erstatning, hvis sikrede bliver evakueret. Vedrørende evakuering henvises til betingelsernes punkt 15, hvoraf det fremgår, at der skal være tale om en tilstand erklæret og dokumenteret af Udenrigsministeriet, dansk am bassade eller lignende institution. Når der i betingelserne står 'tilstanden', så henvises der til både årsagen til og behovet for evakueringen.

Vi må som det første fastholde, at UM eller anden lignende institution ikke erklæret eller doku menteret et behov for evakuering fra USA.

Den 13. marts 2020 ændrede Udenrigsministeriet rejsevejledningerne for hele verden og frarådede unødvendige rejser blandt andet med henvisning til lokale restriktioner i de forskellige lande, jf. bilag B. Hertil opfordrede ministeriet danskere i udlandet til at rejse hjem.

Udenrigsministeriet har dog kontinuerligt angivet og oplyst på deres hjemmeside, at der ikke er tale om en evakuering, jf. bilag C. På Udenrigsministeriets hjemmeside er det således angivet, at: 'Udenrigsministeriet iværksætter kun evakuering i helt ekstraordinære situationer, hvor ingen andre løsninger er mulige. Det er ikke den situation, vi står i'.

Det bemærkes at UMs farveangivelser ikke kan tages til udtryk for om der er tale om evakuering. Om UMs farvekoder fremgår:

Hvis dit rejsemål er **gult**, skal du være opmærksom på din personlige sikkerhed og huske at holde dig opdateret.

Hvis dit rejsemål er **orange**, bør du genoverveje, da vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser, da risiciene forbundet med rejser til disse steder er alvorlige.

Hvis dit rejsemål er **rødt**, bør du genoverveje, da vi fraråder alle rejser til dette rejsemål. Hvis du alligevel tager afsted, opfordrer vi dig til at søge professionel sikkerhedsrådgivning.

Som det er angivet af UM så giver de alene anbefalinger, også angivelser af hvad man skal gøre i et rødt område, hvis man alligevel tager afsted. Der er med andre ord ikke tale om evakuering fordi et område går fra orange til rødt.

Vi er opmærksomme på nævnets tidligere kendelser 80400 og 86484, men vi mener ikke, at der er belæg for den fortolkning af vores forsikringsbetingelser, sådan som de er formuleret. Det er vores opfattelse, at det er et krav for dækning, at Udenrigsministeriet (eller lignende institution) har fastslået, at der er behov for evakuering, før dækningen træder i kraft. Om de to afgørelser bemærkes desuden, at der er væsensforskel mellem fare som følge af civile uroligheder og raketangreb og så en mulig smittefare pga. virus, idet der alt-andet-lige er flere muligheder for at undgå udfordringer ved en virus frem for de andre forhold.

I de gengivne forsikringsbetingelser punkt 15 fremgår det, at forsikringen dækker udgifter til evakuering i nogle nærmere angivne tilfælde – herunder epidemi. Hertil fremgår det yderligere som et krav, at behovet for evakuering skal være opstået akut på feriestedet. Afslutningsvis angives det, at 'Tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution'.

Når der i sidste afsnit angives, at 'Tilstanden' skal være erklæret og dokumenteret, så henvises der til, at der både skal være en epidemi (1. led) og et behov for evakuering (2. led). Der er efter vores opfattelse ikke belæg for at lægge til grund, at ordet 'tilstanden' alene henviser til den første led i afsnittet.

Hertil fremgår det klart, at evakueringsdækningen er subsidær 'i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder'. Dermed er det en grundlæggende forudsætning for dækningen, at der er indtrådt en situation, hvor Uden-

# Ankenævnet for Forsikring

5.

95752

rigsministerieret har vurderet, at der behov for evakuering, og hvor der normalt ydes bistand med dette. Dette er ikke tilfældet i nærværende situation.

Med henvisning hertil fastholder vi derfor også, at betingelserne for at opnå erstatning ikke er opfyldt."

Klageren har den 15/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Idet vi har overholdt samtlige opfordringer fra UM, mener vi stadig, at vi er berettiget til erstatning for mistede feriedage.

Codan fastholder, at vi ikke er evakueret, men rejst frivilligt hjem på opfordring fra UM. Hvis vi ikke havde rettet os efter UM's opfordring, ville vi stå i rød zone i NY, hvor vi ville blive isoleret med risiko for at pådrage os smitten.

Vedr. vores samtale med SOS Codan på 19. min. undrer det os, at den kan koges ned til 15-18 linjer. Det nedskrevne, mener vi ikke er fyldestgørende for vores samtale med SOS Hotline. Fra Codans ref. af vores samtale med SOS Hotline fremgår det at vi den 13.3 skulle have bedt vores rejsearrangør om at ændre vores rejseplan. Det er ikke korrekt!!! Den 13.3 kørte vi fra New Orleans til Texarkana, hvor vi ankom sent den om aftenen. Pga. tidsforskellen (7 timer) forsøgte vi den 14. marts at komme i kontakt med [rejseselskabet]. Da det ikke lykkedes, kontaktede vi Codan SOS Hotline. Først natten mellem lørdag den 14/15. 3. fik vi kontakt til vores rejsearrangør. På det tidspunkt havde vi talt med SOS Hotline. Beslutningen om hjemrejse var overvejet inden vi talte med SOS Hotline, men ikke besluttet. Beslutningen blev taget med henvisning til, at hvis ikke vi kunne ombooke vores billetter ville Codan betale vores merudgift til flybilletten hjem, dog max. 6000 DKR pr. billet. Vi har ikke følt os dikteret til at rejse hjem men, at man fra Codans side samtykkede i, at det var en god ide at rejse hjem til DK, og ikke flyve videre til NY.

Vi har flere gange bedt Codan om en forklaring på, hvordan vi skulle have forholdt os i situationen. Skulle vi – mod UM anvisninger – være rejst til NY, med risiko for at pådrage os Covid-19, for derefter ikke at kunne rejse hjem. Ville det have udløst erstatning for ødelagt ferie?

For os står striden om ordet evakueret og om det reelt er en rejseforsikring vi har tegnet eller en sygeforsikring."

Selskabet har den 12/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Om klager har haft kontakt til sin rejsearrangør den 13.3.2020 eller natten mellem den 14.3 og 15.3.2020 ændrer ikke på, at der fortsat ikke er ret til forsikringsdækning for mistede rejsedøgn.

For så vidt angår indholdet af samtalen med SOS må vi henvise til vores tidligere indlæg i sagen af 28.10.2020

Klager anfører, at de ikke har følt sig dikteret til at rejse hjem, hvilket også stemmer godt overens med, at klager fik oplyst af SOS, at de var dækket af forsikringen, hvis de fortsatte rejsen som planlagt. De valgte at rejse hjem, da de fik oplyst, at Codan ville betale en eventuel merudgift til billetterne, hvis ikke de kunne ombookes.

Rejsevejledningen fra Det Danske Udenrigsministerium var en anbefaling og ikke et påbud.

Vi gør opmærksom på to lignende ankenævnskendelser med samme problemstilling omkring evakuering henholdsvis 95131 og 95485.

I begge ankenævnskendelser er Ankenævnet enige med selskabet i, at rejsevejledningen fra Det Danske Udenrigsministerium ikke havde en sådan karakter, at den kunne anses for at være en erklæret evakuering. Rejsevejledningen udgjorde en anbefaling og ikke et påbud, hvorfor der ikke var tale om evakuering. Endvidere fremgik det af Udenrigsministeriets hjemmeside: 'Udenrigsministeriet iværksætter kun evakueringer i helt ekstraordinære situationer, hvor ingen andre løsninger er mulige. Det er ikke den situation vi står i'.

Idet vi henviser til ovennævnte og vores tidligere indlæg i sagen af 28.10.2020 fastholder vi vores afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af SMS fra Udenrigsministeriet dateret den 14/3 2020 fremgår bl.a.:

"USA: Rejsevejledningen for USA er opdateret

Udenrigsministeriet fraråder som minimum alle ikke-nødvendige rejser til hele verden. Det gælder til og med påskeferien, mandag den 13. april. Hvis du er rejsende i udlandet og ønsker at komme til Danmark, opfordrer Udenrigsministeriet dig til at tage hjem så snart det er muligt, men i god ro og orden og i tæt dialog med dit rejsebureau, flyselskab eller forsikringsselskab. Danskere, der bor fast i udlandet, opfordres til at blive hvor der er og følge de lokale myndigheders anvisninger. For danskere der er på længerevarende ophold i udlandet gælder i udgangspunktet samme råd, men om man i den situation vælger at blive i opholdslandet eller tage hjem til Danmark er i sidste ende en beslutning, man selv træffer."

Af SMS fra Udenrigsministeriet dateret den 17/3 2020 fremgår bl.a.:

"USA: Fremover har det ikke længere betydning, om du rejser hjem fra et orange eller rødt område, idet alle borgere i Danmark der kommer hjem fra privat rejse i udlandet, opfordres kraftigt til at blive hjemme i 14 dage efter hjemkomst.

Udenrigsministeriets hidtidige opdeling af verden i røde og orange områder fastfrysers derfor nu og indtil videre frem til den 13. april 2020.

Flere lande indfører fortsat omfattende tiltag, der i stigende grad omfatter både indrejse- og udrejserestriktioner. Det kan besværliggøre dine hjemrejsemuligheder i den kommende tid. Vi opdaterer løbende med nye lokale tiltag og ændringer i rejserestriktioner på ambassadens respektive hjemmesider.

...

Udenrigsministeriet opfordrer derfor danske rejsende, der befinder sig ude i verden til at tage hjem, så snart det er muligt i tæt dialog med rejsebureau, flyselskab eller forsikringsselskab.

Når du rejser hjem, bør du følge Sundhedsstyrelsens anbefalinger til befolkningen vedr. symptomer på COVID-19."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

**"12 Erstatningsrejse**

Dækningen omfatter

Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede:

...

– er blevet evakueret jf. punkt 15. Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsrejse.

...

**13 Erstatningsdøgn**

Er sikrede ikke berettiget til erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i punkt 12, dækkes antallet af ødelagte rejsedøgn hvis sikrede:

...

– er blevet evakueret jf. punkt 15.

...

**15 Evakuering**

Dækningen er subsidiær i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder.

Forsikringen dækker udgifter til evakuering eller ekstraudgifter til hjemrejse, såfremt sikredes returbillet ikke kan anvendes i tilfælde af:

– krig, borgerlige uroligheder, borgerkrig, terroristaktiviteter, militær undtagelsestilstand, revolution, epidemi eller anden lign. tilstand i området, hvor sikrede befinder sig. Behovet for evakuering skal være opstået akut på feriestedet og må ikke skyldes forhold, som er almindeligt kendte på tidspunktet, hvor sikrede rejser til destinationen. Tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution"

**Nævnet udtaler:**

Klageren afbrød sin rejse i USA den 18/3 2020 på grund af Covid-19. Rejsen var planlagt med hjemrejse den 24/3 2020. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for 5 ødelagte rejsedøgn, hvilket han har opgjort til 11.032,65 kr. Han har anført, at New York var markeret som rød i Udenrigsministeriets rejsevejledning, at han fulgte myndighedernes anbefalinger, at selskabet gav udtryk for, at det var en god idé, at han rejste hjem, og at der var tale om en evakuering.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke var tale om en evakuering, og at betingelserne for dækning for ødelagte feriedage derfor ikke er opfyldt. Selskabet har anført, at farvekategorien i rejsevejledningerne ikke er afgørende for, om der var tale om en evakuering,

at Udenrigsministeriets udmeldinger var anbefalinger og ikke påbud, og at Udenrigsministeriet ikke var involveret i klagerens hjemrejse.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 13 fremgår det, at forsikringen dækker antallet af ødelagte rejsedøgn, hvis sikrede er blevet evakueret i henhold til punkt 15.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 15 fremgår det, at "Dækningen er subsidær i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder. Forsikringen dækker udgifter til evakuering eller ekstraudgifter til hjemrejse, såfremt sikredes returbillet ikke kan anvendes i tilfælde af: – krig, borgerlige uroligheder, borgerkrig, terroristaktiviteter, militær undtagelsestilstand, revolution, epidemi eller anden lign. tilstand i området, hvor sikrede befinder sig. Behovet for evakuering skal være opstået akut på feriestedet og må ikke skyldes forhold, som er almindeligt kendte på tidspunktet, hvor sikrede rejser til destinationen. Tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet henviser til sine afgørelser i sagerne 95131, 95485 og 95597.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at Udenrigsministeriet har meddelt, at danskere i New York eller resten af USA skulle evakueres. Nævnet har også lagt vægt på, at det i forsikringsbetingelsernes punkt 15 om begrebet evakuering er angivet, at "tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution", og at rejsevejledningen fra Udenrigsministeriet – hvor USA den 12/3 2020 blev gjort orange – ikke har en sådan karakter, at den kan anses for at være en erklæret evakuering.

Nævnet bemærker, at det af Udenrigsministeriets hjemmeside fremgik, at "Udenrigsministeriet iværksætter kun evakueringer i helt ekstraordinære situationer, hvor ingen andre løsninger er mulige. Det er ikke den situation, vi står i".



# Ankenævnet *for* Forsikring

9.

95752

Det, som klager 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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand