

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. april 2021 blev i sag nr. 95938:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Zürich Rejseforsikring
Zürich Insurance plc, Denmark Branch
Frederiksgade 17, 1. sal
1265 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 14/10 2020 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Hændelsesforløbet:

Undertegnede forsikringstager ... blev i 2019 ramt af en alvorlig kræftsygdom. Efter et længerevarende forløb med kemobehandling blev undertegnede ultimo 2019 erklæret kræftfri.

Efter det overståede sygdomsforløb bestiller undertegnede og min [ægtefælle] den 4. februar 2020 en rejse til Tenerife hos [rejseselskab] med afrejse den 1. marts 2020 og hjemkomst den 8. marts 2020.

Den 25. februar 2020 erfarer vi fra nyhederne, at der er konstateret et udbrud med Covid-19-virus på hotellet ... som er nabohotel til det hotel, ..., hvor vi skulle bo.

Samme dag kontakter vi derfor Patientvejledningen på [hospital], hæmatologisk afdeling, som på det kraftigste fraråder os at foretage rejsen, idet undertegnedes immunforsvar pga. den hårde kemo-behandling er væsentligt svækket.

Stadig samme dag kontakter vi [rejseselskabet] pr. telefon og mail, og da det endelig lykkes at få kontakt til [rejseselskabet], bliver vi telefonisk oplyst om, at vi skal afbestille rejsen hos [rejseselskabet] og anmelde sagen til vores forsikringselskab for at få dækket vores udgifter.

Næste dag, den 26. februar 2020, sender vi efter telefonisk aftale med [hospital], Patientvejledningen, en mail til Zürich med anmeldelse af forsikringsbegivenheden. Vi får yderligere oplyst af [hospital], Patientvejledningen, at en anden patient med et tilsvarende sygdomsforløb som undertegnede har fået sine rejseudgifter refunderet.

Den 5. marts 2020 modtager vi besked fra Zürich om, at skadesblanket skal udfyldes og indsendes, hvilket vi ikke kan gøre online.

Den 13. marts 2020 fremsender vi således udfyldt skadesblanket rekommanderet til Zürich, [by]. Da medarbejderne imidlertid arbejder hjemme pga. Corona udbruddet, kan brevet ikke afleveres. Først da det den 17. marts 2020 lykkes os at få kontakt til Zürichs kontor i [land], får vi oplyst et link, hvor skaden nu kan og bliver anmeldt online.

Den 17. marts 2020 anmelder vi tillige skaden til [andet selskab], som har alle vores forsikringer. Dette gør vi selvfølgelig opmærksom på i begge anmeldelser. Vi er klar over, at vi naturligvis ikke kan opnå dobbeltdækning, selvom vi er forsikret to steder.

Den 27. marts 2020 modtager vi afslag på dækning af skaden fra Zürich.

Den 6. april 2020 modtager vi afslag på dækning af skaden fra [andet selskab].

Da vi er uforstående overfor afslagene og finder dem urimelige, fremsender vi den 17. maj 2020 skrivelse til såvel Zürich som [andet selskab], hvori vi beder dem om at revurdere deres afslag.

...

De forhold, som lægges til grund for klagen over afgørelserne fra Zürich og [andet selskab].

Vi har valgt at indbringe afgørelserne/afslagene på dækning fra Zürich og [andet selskab] på grund af nedenstående betragtninger:

Bemærkninger vedrørende forsikringsselskabernes argumenter for, at skaden ikke skulle være omfattet af forsikringsbetingelserne.

Det er korrekt, at der ikke er tale om en 'akut opstået sygdom' hos forsikringstagerne. Imidlertid er det vor opfattelse, at advarslen imod at foretage rejsen fra [hospital] er at sammenligne med en lægeerklæring, hvis der havde været tale om akut opstået sygdom. Et tilfælde, der utvivlsomt ville have været dækket af afbestillingsforsikringen.

Vi mener, at man her bør foretage en udvidende fortolkning af ordlyden i forsikringsbetingelserne – altså lave en analogislutning – idet det væsentlige i forsikringsbetingelserne vel må være hensigten med denne. Man bør derfor ud fra en teleologisk fortolkningsvinkel kunne sammenligne ordlyden 'akut opstået sygdom' med den omhandlende situation, hvor der ligeledes er tale om en akut opstået situation, som vi som forsikringstagere hverken kunne forudse eller forebygge. En situation, som vi således er lige så uforskyldte i, som hvis der havde været tale om akut opstået sygdom hos en af os.

Berettigede forventninger hos os som forsikringstagere.

Når man som vi tegner en rejseforsikring, der omfatter en afbestillingsdækning, har man som forbruger krav på, at forsikringen dækker de situationer, som er omfattet af dækningen, og som fremgår af forsikringsbetingelserne.

Man har også en forventning om, at såfremt der er tale om en situation som denne, som set ud fra forbrugerens synspunkt er fuldstændig sammenlignelig med de situationer, som efter den objektive ordlyd i betingelserne er omfattet af dækningen, at så vil disse tilfælde naturligvis også være omfattet af forsikringsdækningen.

Der er tale om et eksempel på berettigede forventninger, som nyder retsbeskyttelse i Dansk ret.

Ovenstående synspunkt understøttes af, at vi inden bestilling af rejsen sørgede for at sikre os, at der, efter endt behandling for undertegnede sygdom, ikke var noget lægeligt eller juridisk til hinder for, at vi kunne foretage den omhandlende rejse. Vi har således gjort alt, hvad man kan forvente for at opføre os ansvarligt og korrekt.

Tabsbegrænsningspligt m.v.

I henhold til Forsikringsaftalelovens paragraf 52, fremgår det, at forsikringstager har pligt til at forsøge af afværge skaden, eller begrænse denne, såfremt forsikringsbegivenheden allerede er indtrådt.

Det er vor opfattelse, at vi netop ville have forbrudt os mod tabsbegrænsningspligten, såfremt vi havde gennemført rejsen. En gennemførelse af rejsen ville jo have medført en risiko for opstået sygdom hos undertegnede som forsikringstager pga. smitte med Covid-19 på grund af smitten på nabohotellet.

Udover de sygdomsmæssige og livstruende konsekvenser for undertegnede kunne det have påført forsikringsselskabet en ikke uvæsentlig udgift til behandling, hjemsendelse m.v. Altså udgifter, som i så fald ville have været omfattet af rejseforsikringens øvrige dækninger.

Det forekommer derfor både absurd og urimeligt, at når man forsøger at afværge en potentielt langt større udgift for forsikringsselskaberne (evt. indlæggelse, hjemsendelse m.v.) bliver man i stedet 'straffet' for dette ved at forsikringsselskaberne ikke vil anerkende kravet. Havde vi derimod gennemført rejsen og undertegnede var blevet syg, indlagt, hjemsendt osv., havde forsikringsselskaberne ifølge forsikringsbetingelserne være forpligtede til at dække disse væsentlig højere udgifter.

Der er jo ikke tale om, at vi 'blot' afbestiller rejsen pga. udbrud af Covid-19. Det er undertegnede særlige situation i kombination med udbruddet med Covid-19 på nabohotellet, der fører til, at det på alle måder ville have været uforsvarligt at gennemføre rejsen.

Loyalitetsprincippet og almindelig rimelighed.

Afslutningsvis skal det anføres, at vi i sagen har overholdt alle en forsikringstagers pligter i henhold til Forsikringsaftalelovens paragraf 21 og 22. Vi har med andre ord reageret prompte, hvad angår anmeldelse af skaden m.v., ligesom vi loyalt har fremlagt alle relevante dokumenter i sagen.

Det er ligeledes vor opfattelse, at vi netop ved afbestilling af rejsen har iagttaget reglerne i Forsikringsaftalelovens paragraf 18, idet der efter vor opfattelse ville have været tale om grov uagtsomhed jfr. stk. 2, hvis vi under de foreliggende omstændigheder rent faktisk havde gennemført rejsen.

Det er således vor opfattelse, at vi er berettiget til fuld dækning af vores udgift til rejsen, kr. 24.556,00. Såfremt fuld dækning ikke kan finde sted, finder vi det rimeligt, at vi subsidiært bliver tilkendt en dækning af et rimeligt beløb.

Vi vil gerne henvise til Ankenævnets afgørelse nr. 93707 af den 20. november 2019, som vi mener rummer elementer, der er sammenlignelige og relevante for vores sag."

Selskabet har den 25/11 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for rejseforsikring for Handelsbanken Mastercard, jf. bilag Handelsbanken Danmark Classic Guld Platinum 2019. Sagen drejer sig om, at vores kunde, har afbestilt en rejse til Tenerife på grund af udbrud med Covid-19 på et nærliggende hotel. Tvisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt vores kunde er berettiget til forsikringsdækning for afbestilling af en rejse på grund af udbruddet med Covid-19.

Sagsforløb

Vi modtog den 17. marts 2020 en skriftlig skadeanmeldelse, hvoraf det blandt andet fremgår, at rejsen til Tenerife, Spanien, blev købt den 4. februar 2020, og at den skulle have været foregået i perioden fra den 1. marts 2020 til den 8. marts 2020. Det fremgår endvidere, at rejsen blev afbestilt den 25. februar 2020, da kunden blev rådet til ikke at rejse fra hans behandlende læge, på grund af den opståede situation med Covid-19.

I forbindelse med skadeanmeldelsen modtog vi også en lægeerklæring dateret den 11. marts 2020 fra [hospital], Hæmatologisk Afdeling, så vi kunne vurdere, hvorvidt vi kunne tilbyde dækning på afbestillingsforsikringen ...

Ved e-mail af 27. marts 2020 meddelte vi vores kunde, at vi ikke kunne tilbyde dækning for afbestilling af rejsen med henvisning til, at forsikringen ikke dækker afbestilling på grund af risiko for Coronasmitte, jf. bilag Handelsbanken afslag ...

Vi modtog den 4. september 2020 en klage til vores klageansvarlige afdeling, som ved e-mail af den 15. september 2020 har fastholdt afvisning af at yde forsikringsdækning for afbestilling af rejsen jf. bilag Handelsbanken afslag efter klage ...

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen til Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny. Det er fortsat vores vurdering, at vores kundes afbestilling af rejsen til Tenerife, ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1, at afbestillingsforsikringen dækker, 'den del af rejsens pris, der af rejsearrangøren kan kræves betalt, hvis sikrede ikke kan, eller vil, påbegynde rejsen på grund af: Dødsfald eller akut opstået alvorlig sygdom eller tilskadekomst for sikrede eller en nærmeste pårørende'.

Af ordforklaringen til forsikringsbetingelserne, afsnit 49.1 er 'Akut sygdom' forklaret således 'Ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en sygdom der ikke tidligere er konstateret, eller burde have været konstateret, samt en begrundet mistanke om en ikke tidligere konstateret sygdom. En akut dækningsberettiget sygdom kan også være en uventet forværring af en bestående eller kronisk sygdom.'

Som virksomheden forstår det, er parterne enige om, at der faktisk ikke var noget dødsfald, akut sygdom eller skade. Kunden har heller ikke hævdet, at nogen af kravene for at forsikringen skal gælde, jf. Pkt. afsnit 11.1 b-k, er opfyldt. Afbestillingen er derfor ikke dækket af forsikringsdækningen.

Kunden har hævdet, at forsikringsbetingelserne skal fortolkes analogisk, og at andre nødsituationer også skal være dækket af forsikringsdækningen. Virksomheden mener, at forsikringsbetingelserne primært skal fortolkes efter ordlyden, og kun hvis det ikke er muligt at bestemme forsikringens omfang efter det, kan andre metoder bruges til at fortolke begreberne. Virksomheden mener, at ordlyden af vilkårene er klar og tydelig.

Der er således ingen tvivl om, hvilke situationer der er dækket af forsikringen, og der er ingen grund til at udvide forsikringens anvendelsesområde gennem en analogisk fortolkning af vilkårene.

Med hensyn til kundens forventninger til forsikringen, vil virksomheden starte med at understrege at dette ikke er en individuelt tegnet rejseforsikring, hvor kunden har specificeret hvilke behov kunden har, og hvilken dækning kunden ønsker at opnå. (Se introduktionen til forsikringsbetingelserne). Virksomheden mener at det fremgår tydeligt, både af forsikringsbetingelserne, og informationen på Handelsbankens hjemmeside, at afbestillingsforsikringen kun dækker afbestillinger i bestemte specificerede situationer.

Efter virksomhedens opfattelse, gælder ansvarsbegrænsningspligten i forsikringsaftaleloven hovedsageligt når der er sket skade, eller hvis der er en umiddelbar fare for, at der opstår skade. Efter virksomhedens opfattelse, er det ikke tilstrækkeligt at Covid-19 har vist sig at være smitsom på et nærliggende hotel, for at det kan betragtes som en øjeblikkelig fare for, at der opstår skade. Virksomheden deler derfor ikke kundens opfattelse af, at afbestillingen skal kunne kompenseres på dette grundlag.

Med hensyn til pligten til loyalitet og generel rimelighed, anerkender virksomheden selvfølgelig, at kunden har overholdt sine forpligtelser, i henhold til forsikringsaftaleloven. Virksomheden deler imidlertid ikke kundens opfattelse af, at det ville have været groft uagtsomt og en tilskyndelse af forsikringsager, for at gennemføre den pågældende rejse, på grund af opdagelsen af Covid-19 på et nærliggende hotel. I sådanne tilfælde, kunne virksomheden have afvist compensation til stort set alle kunder der foretog ture i løbet af februar 2020, hvilket virksomheden anser for at være urimelig.

På baggrund af ovenstående, fastholder vi vores afvisning af at yde forsikringsdækning til vores kunde for den afbestilte rejse."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 30/11 2020 og 5/2 2021. Nævnet har desuden fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af erklæring fra hospitalet fremgår bl.a.:

"Det skal herved bekræftes at [klageren] siden 2010 har været fulgt på Hæmatologisk afd. X, [hospital] med lymfekræft.

Sygdommen har nyligt været behandlingskrævende og [klageren] har i perioden juni-september 2019 modtaget immun-kemoterapi, hvorpå der er opnået god sygdomskontrol. Behandlingen har imidlertid medført betydelig svækkelse af immunforsvaret.

Som konsekvens heraf har [klageren] sammen med ægtefælle søgt telefonisk råd og vejledning i forhold til bestilt udlandsrejse til Tenerife ved en patientforløbsvejleder (sygeplejerske) den 25.02.2020.

[Klageren] blev anbefalet til at afbestille rejsen pga. immunsvækkelse og risiko for smitte med COVID-19.

Anbefalingen blev givet uden lægelig konsultation og i de tidlige dage i den aktuelle epidemi, hvor der endnu herskede en del forvirring blandt mange omkring rejsevejledninger.

På tidspunktet for rådgivning såvel som i skrivende stund foreligger der ikke specifikke retningslinjer for hæmatologiske patienter.

Vi er ikke rådgivende myndighed i forhold til udlandsrejser, og vil til enhver tid henvise til Sundhedsministeriet og Udenrigsministeriets vejledninger desangående medmindre der udstikkes særlige retningslinjer for hæmatologiske patienter.

Vi må derfor beklage, at der fra hæmatologisk afdeling, [hospital] er givet telefonisk rådgivning, som i den aktuelle situation ud fra et Sundhedsfagligt perspektiv kan virke fornuftig, men som falder udenfor gældende anbefalinger."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"11 Afbestillingsforsikring

11.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker den del af rejsens pris, der af rejsearrangøren kan kræves betalt, hvis sikrede ikke kan, eller vil, påbegynde rejsen på grund af:

- a. Dødsfald eller akut opstået alvorlig sygdom eller tilskadekomst for sikrede eller en nærmeste pårørende (se pkt. 49.11).
- b. Dødsfald eller akut opstået alvorlig sygdom eller tilskadekomst for en rejsedeltager, hvis mindre end 10 personer har forudsat at rejse sammen. Rejsedeltageren skal være anført på samme faktura/rejsebevis som hovedkortholder, eller på anden vis dokumentere at have købt en rejse for at foretage den sammen med denne.
- c. Alvorlig skade eller indbrud i sikredes private bolig eller egen virksomhed der opstår indenfor 10 dage inden planlagt afrejse.
- d. Omfattende bedrageriske handlinger begået af en medarbejder i sikredes egen virksomhed i bopælslandet umiddelbart inden afrejsen, der opdages indenfor 10 dage inden planlagt afrejse.
- e. Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i sikredes egen virksomhed opstået umiddelbart inden afrejsen.

f. At sikrede er omfattet af strejke eller lockout og derfor, jf. Ferielovens § 13 stk. 3, ikke kan begynde sin ferie.

g. At sikredes tilstedeværelse som vidne, nævning eller domsmand i retten er nødvendig, og udsættelse er søgt og nægtet af retten.

h. At sikrede på grund af egne helbredsmæssige årsager ikke kan få de vaccinationer, der kræves for indrejse i et land, hvor der er planlagt ophold af minimum tre dages varighed.

i. At sikrede uventet opsiges fra sit job og ikke kan nå at gennemføre sin forud planlagte ferie i sikredes opsigelsesperiode.

j. At sikrede får nyt arbejde, efter en uventet opsigelse, og derfor ikke kan gennemføre sin forud planlagte ferie inden tiltrædelse i den nye stilling.

k. Kaskoskade, der sker indtil 10 dage inden afrejse, på egen bil, forudsat der er tale om forud planlagt bilferie i egen bil.

...

49 Hvilke definitioner er anvendt?

49.1 Akut sygdom

Ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en sygdom der ikke tidligere er konstateret, eller burde have været konstateret samt en begrundet mistanke om en ikke tidligere konstateret sygdom. En akut dækningsberettiget sygdom, kan også være en uventet forværring af en bestående eller kronisk sygdom. Se dog pkt. 5.2."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen afbestilte den 26/2 2020 en rejse til Tenerife på grund af udbrud med Covid-19 på nabohotellet, og fordi klageren som følge af kræftbehandling havde nedsat immunforsvar, hvorfor han var i risikogruppe for at få et alvorlig sygdomsforløb, hvis han blev smittet med Covid-19. Rejsen var planlagt med afrejse den 1/3 2020. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for afbestilling af rejsen. Han har blandt andet anført, at forsikringsbetingelserne skal fortolkes udvidende, at han har en berettiget forventning om, at forsikringen ville dække, at han har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt, og at han har overholdt sin loyalitetsforpligtelse. Klageren har oplyst, at han handlede på baggrund af råd fra den hospitalsafdeling, som havde stået for kræftbehandlingen.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at hverken klageren eller ægtefællen ikke var akut syge, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, hvilke begivenheder forsikringen dæk-

ker. Selskabet har også anført, at der ikke var nærliggende risiko for, at klageren ville blive smittet med Covid-19 ved at rejse afsted.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1 fremgår det, at forsikringen dækker, "hvis sikrede ikke kan, eller vil, påbegynde rejsen på grund af: a. Dødsfald eller akut opstået alvorlig sygdom eller tilskadekomst for sikrede eller en nærmeste pårørende (se pkt. 49.11) ... 49.1 Akut sygdom Ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en sygdom der ikke tidligere er konstateret, eller burde have været konstateret samt en begrundet mistanke om en ikke tidligere konstateret sygdom. En akut dækningsberettiget sygdom, kan også være en uventet forværring af en bestående eller kronisk sygdom. Se dog pkt. 5.2".

Af forsikringsaftalelovens § 52, stk. 1, fremgår det, at "den sikrede skal, når en forsikringsbegivenhed er indtrådt, eller umiddelbar fare for dens indtræden foreligger, efter evne afværge eller begrænse skaden samt, hvis selskabet er forpligtet til at erstatte en skade, for hvilken den sikrede har ret til erstatning hos trediemand, træffe de til sikring af selskabets dækningskrav efter omstændighederne nødvendige foranstaltninger, indtil selskabet bliver i stand til selv at varetage sit tarv. Har selskabet i så henseende givet bestemte forskrifter, skal den sikrede så vidt muligt følge disse".

Nævnet finder, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning. Nævnet finder videre, at klageren heller ikke ud fra betragtninger om tabsbegrænsningspligt er berettiget til afbestillingsdækning. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at hverken klageren eller ægtefællen var akut syge og i øvrigt ikke opfyldte nogen af forsikringens øvrige dækningsmuligheder.

Nævnet har også lagt vægt på, at den omstændighed at klageren er i en særlig risikogruppe – og at han derfor er i større risiko for at få et alvorlig sygdomsforløb, hvis han bliver smittet med

Ankenævnet for Forsikring

9.

95938

Covid-19 – ikke gør, at han har større risiko for at blive smittet med Covid-19, hvis han bliver udsat for en smittekilde, end mennesker, der ikke tilhører en risikogruppe. Nævnet finder derfor, at klageren ikke har bevist, at der var en sådan umiddelbar fare for smitte med Covid-19 – og dermed en forsikringsbegivenheds indtræden – at det kan anses som en iagttagelse af tabsbegrænsningspligten, at klageren og ægtefællen besluttede sig for at aflyse rejsen den 26/2 2020.

Nævnet bemærker, at der ikke er oplysninger i sagen om, hvor stort udbruddet af Covid-19 var på rejsedestinationen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at nævnet i sag 95734 har fundet, at andet forsikringsselskab skulle dække klagerens afbestilling af rejsen, men at forsikringsbetingelserne i denne sag var formuleret anderledes.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen