

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. juni 2021 blev i sag nr. 95958:

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 19/10 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sagen er de lukker landet og kalder alle hjem pga. Corona. Jeg er ude i junglen i Guatemala og kan ikke bare tag hjem med det samme. Jeg ender så hjemme 5 dage efter min forsikring udløber, men skaden sker i mens deres forsikring dækker.

Jeg skulle ha rejst videre på en anden forsikring. Men de kom med en røver over den er ugyldig fordi jeg har købt den på rejsen og ikke inden jeg tog afsted da der var gået noget galt i noget rådgivning jeg har fået om hvordan det skulle gøres. Jeg har klaget til dem og de mener jeg ikke taler sandt. Og deres regler siger den skal købes inden man rejser. Selv om de koster det samme osv. det er ligegyldig jeg vil klage over det andet selskab.

Så vil jeg ha mit andet selskab til dække da det hele sker i mens jeg er på deres forsikring. Og man kan jo ikke tag hjem fra den ene dag til den anden sådan et sted. Jeg blev os fanget i landet da det lukke og skulle først finde vej til Mexico for at komme hjem. De nægter at jeg har ret til noget. Jeg har snakke med dem nogen gange for høre hvordan de dækker uden og oplyse mit medlemsnummer osv.

Jeg har fået af vide de dække differencen mellem udrejse også det ekstra jeg har betalt for komme hjem så hurtig.

Jeg har fået oplyst de vil dække det fulde beløb.

Jeg har fået oplyst de slet ikke dækker noget fordi jeg ikke har en hjem rejse billet. Også mener de ikke jeg har ret til noget da jeg jo skulle ha købt sådan en alligevel. Og ikke kan få skatter tilbage de kan modregne osv.

Så har de afvist min klage med det ikke er en evakuering og jeg er gået over tid med min forsikring.

Jeg kan ikke forstå jeg kan få så mange forskellige svar af at ringe til dem. Den første fortalte at jeg var dækket og lige siden har de fjerne mere og mere til slet ikke noget.

Jeg har fulgt alle råd fra udenrigsministeriet. Jeg har os mail fra dem hvor de svare alt alt for sent.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil ha erstatning for alt det ekstra det har koste mig at komme hjem så hurtig i forhold til købe en normalt billet over flyscanner uden corona. Der vel en grund til man har en forsikring, men alle prøver jo løbe fra tingene og ikke vil betale nogen som helst"

Selskabet har i brev af 20/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om, at klager ikke er enig i selskabets afvisning af klagers krav om evakuering grundet førtidig hjemrejse grundet Covid-19.

Sagen bliver behandlet efter forsikringsbetingelsernes pkt. 13M7.

1.0 Sagens omstændigheder

Den 24. marts 2020 modtog selskabet en online anmeldelse fra klager, hvor klager anmeldte førtidig hjemrejse fra Mexico grundet Covid-19, jf. bilag 2.

Klager fremsendte herefter kvitteringerne for de købte flybilletter til Danmark.

Selskabet bedte klager om at indsende oplysninger omkring hvornår den oprindelige hjemrejse skulle findes sted, jf. bilag 3

Klager fremsendte en mail til selskabet, hvorefter selskabet var i telefonisk kontakt med klager. Klager oplyste til selskabet at klager ikke har en oprindelig hjemrejsebillet, samt at klagers oprindelige rejse skulle være i juli 2020, jf. bilag 4 og 5.

Selskabet afviste den 25. maj 2020 skaden med begrundelsen, at klager længere var omfattet af forsikringen. Forsikringen dækker rejser op til 60 dage, medmindre der er tegnet en tillægsforsikring til klagers rejseforsikringen, hvilket ikke er tilfældet i nærværende. Selskabet afviste endvidere at såfremt at der var dækning på forsikringen, så er der ikke tale om en ekstraudgift ved den førtidige hjemrejse, da klager ikke oprindeligt havde en hjemrejsebillet, og derved er der ikke tale om en ekstraudgift, jf. bilag 6

Klager er fortsat ikke enig i afgørelsen, hvorfor sagen den 9. juni 2020, bliver overdraget til den klageansvarlige afdeling, Kvalitet.

Den 24. juni 2020 fastholdte Kvalitetsafdelingen, at klagers krav ikke er omfattet af forsikringen, samt at der på hjemrejsetidspunktet, ikke var dækning på klagers rejseforsikring, jf. bilag 8. Klager indbringer herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring.

2.0 Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har Kvalitetsafdelingen gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder sin afvisning, idet der ikke er tale om en krav der er omfattet af forsikringen.

2.1 Forsikringens varighed

Klager har ikke tegnet en tillægsforsikring til klagers rejseforsikring. Klagers forsikring er derfor kun i kraft i 60 dage jf. betingelsernes pkt. 4.

Det gælder dog, at dækningsperioden forlænges automatisk med indtil 48 timer, hvis hjemkomsten forsinkes uden egen skyld.

...

Klagers afrejsedato var den 15. januar 2020, jf. bilag 2, hvorfor forsikringen ophørte den 14. marts 2020.

Klager har den 19. marts 2020 købt flybilletter hjem til Danmark. Det følger af betingelserne at såfremt at man har behov for evakuering, at man straks skal kontakte vores alarm.

...

Klager har ikke været i kontakt med vores alarm, men har selv foranlediget hjemrejsen uden forudgående aftale med selskabet. Selskabet skal endvidere bemærke at da klager beslutter sig for at rejse hjem, var forsikringen ophørt, da forsikringen dækker klager frem til den 14. marts, dog senest til den 17. marts 2020.

2.2 Evakuering

Såfremt at klagers forsikring fortsat var i kraft på evakueringstidspunktet, så er klagers krav om erstatning ikke omfattet af forsikringen.

Det følger af forsikringsbetingelserne 10.2.1, at forsikringen dækker de nødvendige ekstraudgifter til Danmark, eller nærmeste sikre destination, i forbindelse med evakuering.

Det vil sige, at selskabet dækker den difference der er imellem klagers oprindelige hjemrejseudgifter, og de udgifter klager måtte have ved den førtidige hjemrejse grundet evakuering.

Klager skulle være afsted på sin rejse indtil juli 2020. Klager har på tidspunktet for sin førtidige hjemrejse ikke haft en oprindelig hjemrejsebillet.

Da det følger af betingelserne, at selskabet dækker ekstraudgifterne til Danmark, men da klager fra rejsens start, eller inden evakueringen, ikke har haft en udgift til en hjemrejsebillet, er der derfor ikke tale om en ekstraudgift.

Selskabet skal bemærke, at priserne på flybilletterne som regel er dyrere kort tid før afgang, men det gør ikke at der er tale om en ekstraudgift, som klager ikke i forvejen skulle afholde.

Selskabet kan ikke kommentere på hvad der er blevet sagt ved klagers henvendelser efter afvisningen af kravet. Det svar klager har modtaget gør ikke at der er blevet givet et dækningstilsagn

Ankenævnet for Forsikring

4.

95958

med tilbagevirkende kraft, og klager kan derfor ikke på baggrund af deres svar, være berettiget til en erstatning i nærværende sag.

På baggrund af det foreliggende må selskabet fastholde at der i nærværende sag, ikke er tale om et krav der er omfattet af forsikringen."

Klageren har i meddelelse af 26/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg forstår ikke de siger de ville dække hvis jeg havde en billet hjem... men ikke vil dække fordi jeg ikke havde nogen billet hjem, det giver ikke rigtig mening -? De skal vel hjælpe i en nødsituation og at de ikke gider fordi jeg ikke havde valgt en tillægs forsikring ved dem. Men skaden sker jo imens de dækker jeg forstår ikke det kan være så stort et problem ... de sagde hvis jeg kom til skade ville de dække stadig fordi skaden sker mens jeg er forsikret ved dem. Men skaden sker jo stadig mens jeg er forsikret ved dem... det jo kavi... jeg tror ikke der er mere i sagen det jo bare det samme de har sendt til mig..."

Klageren har i meddelelse af 19/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Der var en artikel på Ekstrabladet med nogen der har samme sag som mig med tag hjem fordi Mette sagde det hvor de fik penge betalt kan i ikke bruge den sag til få pengene her også?"

Selskabet har i meddelelse af 1/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers kommentarer, men der ses ikke at der er tilføjet noget nyt i sagen. Selskabet må derfor fastholde, at der i henhold til betingelsernes pkt. 11.2.1, ikke er tale om et krav, som er omfattet af forsikringen. Forsikringen dækker i forbindelse med evakuering, nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark. Da klager ikke på evakuerings tidspunktet, havde en hjemrejsebillet, er der i nærværende ikke tale om en ekstraudgift. Vi finder ikke at klager har godtgjort, at der ikke er tale om en udgift, som klager alligevel ikke selv skulle have afholdt.

Vi henviser til tidligere fremsendte svar."

Klageren har i meddelelse af 23/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Der da stor forskel på betale 10000kr for komme hjem i forhold til 4000 kr. i normale omstændigheder? Det da mange ekstra omkostninger i forhold til normale forhold. Synes sku det nogen tynde begrundelser først vil de ikke anerkende
Skade og nu fordi jeg ikke har en hjem billet meningen var jo ikke jeg skulle hjem først til sommer men så ville min billet højest koste 4000 og ikke så meget som jeg har betalt det da ekstra"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 9/5 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din anmeldelse vedrørende hjemrejse som følge af COVID-19.

Jeg er opmærksom på, at du har indsendt diverse bilag. Jeg vil bede dig gennemgå nedenstående for at sikre, at du har gjort det hele korrekt. Herunder også søgt refusion for din oprindelige hjemrejsebillet.

Forsikringen dækker dine ekstraudgifter i forbindelse med hjemrejsen til Danmark. Idet du ikke benyttede din oprindelige hjemrejsebillet, skal vi bede dig kontakte flyselskabet og bede om refusion.

- Hvis flyselskabet aflyste din oprindelige hjemrejse, har du krav på fuld refusion fra flyselskabet. Bliver du tilbudt ombooking, voucher eller lignende fra flyselskabet, betragtes dette også som en refusion. Du har ret til at takke nej til en voucher. Gør du dette skal flyselskabet give dig pengene igen.
- Hvis flyselskabet ikke aflyste din oprindelige hjemrejse, har du som passager ret til at få flyskatter og afgifter refunderet.

Vi fratrækker refusionsbeløbet i dine ekstraudgifter.

Modtager du ikke fuld refusion fra flyselskabet, skal du sende dokumentation på dette. Vi vil herefter udbetale differencen til dig.

Når du har afklaring på refusion fra dit flyselskab, skal du indsende følgende dokumentation:

- Oprindelig hjemrejse billetter/booking.
- Opgørelse af refusion fra flyselskab.
- Ændret hjemrejse – billetter/booking.

Forsikringen kan først behandle sagen når der foreligger svar fra flyselskab og vi har ovenstående dokumentation."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Husk, hvis uheldet er ude

Du skal straks kontakte os

- ved sygdom eller tilskadekomst, som medfører indlæggelse på sygehus eller hvis hjemrejsen forsinkes. Vores læge vil herefter kontakte sygehuset/den behandlende læge og aftale den videre behandling, overførsel, hjemtransport mm. Vi kan stille garanti eller sende betaling til hospitalet eller den behandlende læge.
- ved behov for akut psykologisk krisehjælp.
- ved behov for redningshjælp ved evakuering eller ved eftersøgning og redning.
- ved forsinket fremmøde eller ved transportforsinkelse.
- ved behov for sikkerhedsstillelse.
- ved afbestilling af rejse.

Husk

- at tage det blå EU-sygesikringskort med på rejse til EU/EØS-landene.
- at hjemtransport, overførsel til andet sygehus, sygeledsagelse, tilkaldelse og hjemkaldelse eller akut hjælp på stedet kun kan iværksættes, når det er aftalt med os.
- at sikre dig, at du har den nødvendige dokumentation for skaden og for de udgifter, du har haft. Læs mere i afsnit 11 om Erstatningsberegning og krav til dokumentation.
- at tyveri, hærværk, røveri og overfald skal straks anmeldes til politiet i det land, hvor skaden er sket.
- at du skal forsøge at begrænse skadens omfang.

- at anmelde skaden hurtigst muligt efter hjemkomst på telefon 44 20 24 00 eller på www.fdm.dk/forsikring.

...

4. Hvornår gælder forsikringen

Årsrejse, Udvidet årsrejse og Ulykke

Forsikringen dækker i op til 60 dage.

Dette gælder for Årsrejseforsikringens grunddækning og for tilvalgsdækningerne Udvidet årsrejse og Ulykke.

Rejseperiode pr. rejse

- Dækningen gælder fra det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen.
- Dækningen ophører, når forsikrede kommer tilbage til sin bopæl.

Hvis hjemkomst forsinkes uden egen skyld

Dækningsperioden forlænges automatisk med indtil 48 timer.

...

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. Du kan blive evakueret

- når Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering. Du skal følge anvisningerne derfra, så du kan blive evakueret ved først givne lejlighed.
- når Det Danske Udenrigsministerium ikke tager initiativ til evakuering. Her kan vi vurdere om evakuering kan ske, hvis du ikke ønsker at blive i området. Vurdering af og aftale om hjemrejse kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du opholder dig og færdes i, og hvor vi vurderer, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed for dig fortsat at opholde dig eller færdes der.

Det er en betingelse for erstatning, at du ikke på et tidligere tidspunkt har undladt at følge Det Danske Udenrigsministeries opfordring til at lade dig evakuere.

Med **transport** menes de dokumenterede udgifter til transport, dog maksimalt udgifter til rutefly, økonomiklasse.

...

Begrænsede transportmuligheder

Transportmuligheder kan være begrænsede i lande, der er i krig eller er i krigslignende tilstande, og vi er ikke ansvarlige for, i hvilket omfang en transport kan foregå, men vil i de tilfælde, hvor hjælp er nødvendig samarbejde med Det Danske Udenrigsministerium, rejseselskabet eller lignende.

Hvis vi ikke kan anvise en hjemrejseplan til evakuering inden for 12 timer efter, at det er besluttet, at evakuering skal ske, kan forsikrede selv arrangere hjemrejse på forsikringens regning.

...

11. Beregning af erstatning og krav til dokumentation

...

11.2.1 Erstatning ved Eftersøgning og redning, Evakuering og ufrivilligt ophold

...

Evakuering

Nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark eller til nærmeste sikre destination

...

Ved **udgifter til transport** mener vi, dokumenterede udgifter, dog maksimalt udgifter til rutefly, økonomiklasse.

Evakuering og ufrivilligt ophold

Efter hjemkomsten skal du sende os de originale regninger for dine udgifter til os."

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 15/1 2020 til Guatemala. Den 18/3 2020 afbrød han rejsen på grund af Covid-19-pandemien. Planlagt hjemrejse var den 1/7 2020, men klageren havde endnu ikke købt hjemrejsebillet.

Klageren kræver, at selskabet dækker de ekstraomkostninger, han har haft i forbindelse med hurtig hjemrejse. Han har anført, at skaden skete, da han fortsat var forsikret i selskabet, og at han ikke havde mulighed for at tage hjem med det samme. Han har oplyst, at det var meningen, at han først skulle rejse hjem til sommer, hvor billetten højst ville have kostet 4.000 kr. Der er således stor forskel på at betale 10.000 kr. for en billet i forhold til 4.000 kr. under normale omstændigheder, og han har derved haft en ekstraomkostning. Han har anført, at han har været i telefonisk kontakt med selskabet, og at han fik oplyst, at selskabet dækker det fulde beløb, at selskabet dækker differencen mellem udrejsebilletten og så de ekstraomkostninger, han har betalt for at komme hjem så hurtigt, og endelig at selskabet ikke dækker noget. Han er uforstående overfor selskabets forskellige svar på hans klage.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at der ikke er tale om et krav, der er omfattet af forsikringen. Selskabet har anført, at man straks skal kontakte selskabets alarm, hvis man har behov for evakuering. Klageren har ikke været i kontakt med selskabets alarm, men har selv foranlediget hjemrejsen uden forudgående aftale med selskabet. Selskabet har videre anført, at da klageren besluttede sig for at rejse hjem, var forsikringen ophørt, da forsikringen dækker klageren frem til den 14/3 2020, dog senest til den 17/3 2020. Såfremt forsikringen fortsat var i kraft på evakueringsstidspunktet, er klagerens krav om erstatning ikke omfattet af forsikringen, jf. betingelsernes punkt 11.2.1. Da det følger af betingelserne, at selskabet dækker ekstraudgifter til Danmark, men da klageren, fra rejsens start eller inden evakueringen, ikke har haft en udgift til en hjemrejsebillet, er der ikke tale om en ekstraudgift. Selskabet bemærker, at priserne på flybilletterne som regel er dyrere kort tid før afgang, men det gør ikke, at der er tale om en ekstraudgift, som klageren ikke i forvejen skulle afholde.

Det fremgår af mail af 9/5 2020 fra selskabet til klageren, at "Forsikringen dækker dine ekstraudgifter i forbindelse med hjemrejsen til Danmark. Idet du ikke benyttede din oprindelige hjemrejsebillet, skal vi bede dig kontakte flyselskabet og bede om refusion. ... Vi fratrækker refusionsbeløbet i dine ekstraudgifter. Modtager du ikke fuld refusion fra flyselskabet, skal du sende dokumentation på dette. Vi vil herefter udbetale differencen til dig".

Nævnet bemærker, at når selskabet har givet et tilsagn om dækning, så kræver det særlige omstændigheder, før selskabet kan tilbagekalde et sådant dækningstilsagn. Nævnet henviser til sine afgørelser i sagerne 91743, 95221 og 95716.

Nævnet finder, at selskabet ved mail af 9/5 2020 har givet et bindende tilsagn om dækning af ekstraudgifter i forbindelse med hjemrejsen til Danmark. Nævnet finder, at der ikke er sådanne særlige omstændigheder, at selskabet er berettiget til at tilbagekalde dækningstilsagnet.

Nævnet har herefter ikke haft anledning til at tage stilling til, om forsikringen var i kraft på skadetidspunktet.

Ankenævnet for Forsikring

9.

95958

Spørgsmålet er herefter, om klageren i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 11.2.1 har haft "Nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark".

Det fremgår af skadeanmeldelse af 24/3 2020, at klageren har haft transportudgifter i forbindelse med førtidig hjemrejse på 9.457,47 kr.

Nævnet finder med henvisning til sin afgørelse i sag 95958, at klageren har haft nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark. Da klageren på evakueringsstidspunktet endnu ikke havde en hjemrejsebillet, finder nævnet, at hans ekstraudgifter må fastsættes skønsmæssigt. Efter en samlet vurdering finder nævnet, at ekstraudgiften skønsmæssigt kan fastsættes til 4.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at situationen med Covid-19-pandemien var ekstraordinær, og at store dele af verden var lukket ned som følge heraf. Dette har haft markant indflydelse på klagerens muligheder for at komme hjem og til hvilke flypriser i en situation, hvor mange fly allerede var aflyst.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal dække klagerens nødvendige ekstraudgifter til transport hjem til Danmark med skønsmæssigt 4.000 kr. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

95958

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings