

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. maj 2021 blev i sag nr. 95998:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring gennem sit World Elite Privat Bankning MasterCard i Danske Bank. I klageskema af 27/10 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi har en forsikring hos Tryg via vores World Elite MasterCard, som er udstedt af Danske Bank. I forsikringsbetingelserne dækker man bl.a. sygeforsikring worldwide i en periode op til 90 dage. Af betingelserne – vedhæftet – står der kun et sted – nemlig i § 14 (Evakuering), at forsikringen ikke dækker, hvis man er rejst ind i et område, som UM har frarådet indrejse til eller anbefaler hjemrejse/evakuering fra.

Vi mener derfor godt, at man kan benytte forsikringen som rejseforsikring i en periode på op til 90 dage til at tage til Sydafrika – selvfølgelig bortset fra evakuering. Tryg siger, at de ikke dækker i Sydafrika – se vedhæftet svar fra Trygs Klage/Kvalitets Afdeling – da Sydafrika er et UM Orange land- og Tryg henviser til 'gummi / harmonika' paragraffen – §7, – hvor der står: Har man handlet 'groft uagtsomt' dækker forsikringen ikke. I ordforklaringen i betingelserne står, at Groft Uagtsomt er, hvis du kommer til skade eller er skyld i en skade i en situation, hvor der er indlysende fare for skaden, og hvor du burde have været mere opmærksom, passet bedre på eller vidst bedre.

Er det 'groft uagtsomt' at tage 3 måneder til Sydafrika (hvor smittetrykket er LANGT mindre end Danmarks) – hvor de også er gode til at teste – og har langt strengere restriktionen end i Danmark – OG bor i lejet hus på et lukket golfresort. Vi mener at § 7 er en gummiparagraf, som frit kan blive fortolket af Tryg.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Min mand og jeg vil opnå at benytte vores MasterCard som rejseforsikring incl. dækning for Corona i 90 dage fra ultimo november 2020 til ultimo februar 2021 til ophold i Sydafrika. OG vi vil skriftligt have bekræftet, at vi er dækket eksklusiv evakuering.

Ankenævnet for Forsikring

2.

95998

Hvis der ikke kommer en afgørelse, hvor vi får medhold, før vi tager af sted vil vi have at Tryg refunderer os den rejseforsikring, som vi kan købe hos [andet forsikringsselskab] – cirka 5.000 kr."

Klageren har i meddelelse af 4/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Har siden, jeg klagede til Ankenævnet fået denne mail fra tryg.

Trygs definition af 'Groft Uagtsomt' i Betingelserne (side 26):

Groft uagtsomt

Hvis du kommer til skade eller er skyld i en skade i en situation, hvor der var indlysende fare for skaden, og hvor du burde have været mere opmærksom, passet bedre på eller vidst bedre.

For mig kan den fortolkning bruges meget vidt: – er jeg fx groft uagtsom, når jeg glider på en bakke på Golfbanen og kommer til skade. Den var den var glat – burde jeg have vidst det, da det havde regnet hele natten – er det groft uagtsomt at tage til Sydafrika (Kruger området), hvor jeg på forhånd vidste, at der er Malaria – i øvrigt den største dødsårsag i landene syd for Sahara. – er det groft uagtsomt at tage til Sydafrika, der har et smittetryk, der er væsentligt lavere end Danmarks? – hele verden er af UM blevet til orange – og en del lande er blevet det, (selvom de ikke længere har Corona – fx Taiwan & New Zealand) fordi de ikke vil have danskere ind i landet"

Klageren har i meddelelse af 4/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg undrer mig over, at sygdom hos Danmarks største forsikringsselskab gør, at klagen ikke kan besvares inden for den af Ankenævnet angivne periode – der burde være flere end et menneske, der kan kommentere sagen. Jeg tror, at det er fordi, at gummiparagraffen 'Groft uforsvarligt' ikke kan bruges i forbindelse med rejser til de af UM definerede orange lande – de facto hele verden bortset fra Vatikanstaten – og at Tryg er i vildrede med, hvordan de skal forholde sig til sagen.

Vi plejer at benytte forsikringen på vores Danske Bank Private Banking World Elite MasterCard og udvide den til 5/6 måneder, når vi befinder os i vores hus i Sydafrika. Nu har vi så måtte tegne en forsikring (små 5.000 kr.) hos [andet forsikringsselskab], der dog kun vil tegne forsikringen på 3 måneder, da min mand er over ... år. Vi befinder os nu i Sydafrika og har returfly til DSK den 19. februar 2021."

Selskabet har i brev af 18/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om, at en kunde i Danske Bank, i det følgende omtalt som 'klageren', ønsker tilsagn om forsikringsdækning for direkte og indirekte følger af COVID-19 i forbindelse med en forestående rejse til Sydafrika.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for Danske Bank World Elite Private Banking, jf. bilag 1.

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren og dennes ægtefælle på en forestående rejse til Sydafrika fra ultimo november 2020 til ultimo februar 2021 vil være dækket for alle følger af COVID-19 med undtagelse af evakuering. Subsidiært kræver klageren dækning for udgifterne til tegning af rejseforsikring i et andet forsikringsselskab.

Sagsforløb og vurdering

Klageren rettede henvendelse til Tryg i forbindelse med, at klageren og hendes ægtefælle ønskede at udvide dækningsperioden på deres MasterCard fra 90 dage til 180 dage. Klageren og hendes ægtefælle oplyste, at de ønskede at rejse til Sydafrika ultimo november og forventede returrejse til Danmark efter ca. 6 måneder.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 2 *'Forsikringen dækker • private ferierejser, studierejser, forretningsrejser og rejser med ulønnet, frivilligt arbejde. • rejser i hele verden i op til 90 dage. Varer rejsen længere, dækker forsikringen de første 90 dage'* og afsnit 3 *'Forsikringen dækker rejser i op til 90 dage, så længe du har et gyldigt* World Elite Mastercard* i Private Banking udstedt af Danske Bank'*.

Det betyder, at forsikringen som udgangspunkt kun dækker for rejser af op til 90 dages varighed. Danske Bank har i samarbejde med Tryg givet mulighed for, at dets kunder kan forlænge dækningsperioden.

Klageren kontaktede i oktober 2020 den afdeling i Tryg, som har mulighed for at tegne forlængelse af dækningsperioden. Afdelingen meddelte klageren telefonisk, at Tryg ikke kunne tilbyde at forlænge dækningsperioden på grund af den verdensomspændende pandemi, COVID-19.

Herefter kontaktede klageren den 20. oktober 2020 Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitet. Klageren og hendes ægtefælle var utilfredse med, at de havde fået afslag på at få tegnet forlængelse af dækningsperioden, jf. bilag 2. Til orientering skal det oplyses, at klageren og hendes ægtefælle på dette tidspunkt endnu ikke havde bestilt og betalt for den ønskede rejse til Sydafrika.

Den 26. oktober 2020 besvarede Kvalitet klagerens henvendelse, hvor vi forklarede baggrunden for afslaget. I besvarelsen henviste vi til, at vi ville anse det, som groft uagtsomt med hensyn til direkte og indirekte følger af COVID-19, såfremt man foretog en ikke-nødvendig rejse på et tidspunkt, hvor Det Danske Udenrigsministerium havde frarådet alle ikke-nødvendige rejser til den pågældende destination. Vi kunne på baggrund af den verdensomspændende pandemi derfor ikke tilbyde at forlænge dækningsperioden, jf. i det hele bilag 3.

Klageren har ikke klaget over afslaget på forlængelse af dækningsperioden, men hun klager over, at vi anser det som groft uagtsomt i henhold til direkte og indirekte følger af COVID-19 såfremt man foretager en ikke-nødvendig rejse til et land, som Udenrigsministeriet har frarådet alle ikke-nødvendige rejser til.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 7 om 'Generelle undtagelser', at *'Forsikringen dækker ikke forsikringsbegivenheder, uanset din sindstilstand eller tilregnelighed, der direkte eller indirekte skyldes • forsætlige, strafbare eller groft uagtsomme* handlinger eller undladelser'*. Af forsikringsbetingelsernes ordforklaring fremgår det: *'Groft uagtsomt, Hvis du kommer til skade eller er skyld i en skade i en situation, hvor der var indlysende fare for skaden, og hvor du burde have været mere opmærksom, passet bedre på eller vidst bedre...'*, jf. bilag 1, side 26.

På det tidspunkt, hvor klageren forespurgte Tryg om forlængelse af dækningsperioden var Sydafrika markeret som 'orange' af Det Danske Udenrigsministerium. Af Udenrigsministeriets hjemmeside fremgår det om 'orange-markerede' lande: *'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. Erhvervsrejser er nødvendige rejser. Nødvendige rejser kan desuden være eksempelvis presserende familiebesøg og nødvendige ærinder, heriblandt deltagelse i begravelse, fødsel og retssag'. Yderligere fremgår det af Udenrigsministeriets hjemmeside for 'orange-markerede' lande: 'Risiciene er så alvorlige, at du bør have særlige grunde til at besøge området/landet. Vigtige forretningsrejser og presserende familiebegivenheder kan få rejsende til at vurdere, at et besøg er nødvendigt'.

På den baggrund anser vi det som groft uagtsomt i henhold til COVID-19 at rejse ud af Danmark, da hele verden på forespørgselstidspunktet var markeret orange. Baggrunden herfor er, at årsagen til, at Udenrigsministeriet har frarådet alle ikke-nødvendige rejser netop er COVID-19. En verdensomspændende pandemi, som i 1 år har haft enorm indflydelse på hele verdens befolkning og i den forbindelse også sundhedssystemerne verden over.

Vi vurderer, at en ikke-nødvendig rejse til et orange eller rødt land er forbundet med store risici i forhold til at blive smittet med COVID-19. En risiko som vi ikke ønsker at påtage os, som forsikringsselskab, da vi kan risikere at stå i en situation, hvor en af vores kunder bliver alvorligt syg af COVID-19 og derved eventuelt skal indlægges og i respirator. Vi kan i en sådan situation ikke garantere, at Tryg og Danske Banks kunder får den nødvendige behandling, hvis sundhedssystemet i det pågældende land er overbelastet. Det kan få fatale følger for de forsikrede.

Vi mener i den forbindelse også, at der for enhver kunde, som planlægger en rejse, står meget klart, at der er en indlysende fare for at blive smittet med COVID-19, hvorfor man bør følge Udenrigsministeriets rejsevejledninger og derved ikke foretage ikke-nødvendige rejser.

Dertil har vi oplyst klageren, at vi dækker alt andet i henhold til forsikringsbetingelserne som ikke direkte eller indirekte kan relateres til COVID-19. Det kan f.eks. være behandling for et brækket ben, udslæt, tandskade osv. Men vi kan med henvisning til et presset sundhedssystem verden over ikke garantere, at der kan ydes den optimale behandling uanset, at vi altid ønsker at hjælpe Tryg og Danske Banks kunder på bedst mulig vis, hvis uheldet er ude.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi anser det som groft uagtsomt i relation til smitte med COVID-19 at foretage en ikke-nødvendig rejse til et af Udenrigsministeriet orange-markeret land. Vi kan ikke forhindre klageren i at gennemføre den ønskede rejse, men vi kan ikke tilbyde at yde dækning for COVID-19 relateret forsikringskrav, hvis et sådant krav skulle opstå i forbindelse med den ønskede rejse.

Vi finder endvidere ikke grundlag for at skulle betale for klagerens udgifter ved antagelse af rejseforsikringen i et andet forsikringsselskab."

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

"Har modtaget Trygs 3 sider lange svar....., som jeg ikke vil kommentere, da det ikke har noget med sagen at gøre.

Tryg ville godt dække en 3 måneders rejse, men ikke dække Covid-19 – Jeg er en almindelig folkepensionist uden juridisk baggrund, der er kunde i Danske Bank.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95998

Hos Danske Bank har jeg fået et World Elite Master Card, som har tilknyttet en rejseforsikring, der dækker hele verden. En rejseforsikring, som Danske Bank har valgt at tegne hos Tryg. Det er altså Danske Bank, der er forsikringstager.

Min klage til Ankenævnet handler om, at Tryg efter min mening kan bruge gummiparagraffen (groft uforsvarligt) til ikke at dække, hvad de finder 'ret og rimeligt' – andre selskaber skriver udtrykkeligt, at de ikke dække rejser til af UM valgte orange og røde områder. Hvorfor gør Tryg ikke det?

Trygs gummiparagraf kunne de (måske) også finde på at benytte, hvis jeg skulle få malaria eller komme til skade ved et færdselsuheld i Sydafrika – begge ting noget, hvor der er langt flere til skade kommende med lange ophold på hospitaler og dødsfald end Covid-19.

Derfor mener jeg ikke, at Tryg kan bruge gummiparagraffen (groft uagtsomt) til ikke at dække Covid-19.

Anyway – vi er tilbage fra Sydafrika – og håber da på, at Tryg – inden vi igen skal rejse – helt tydeligt har defineret, hvad de mener med groft uagtsomt. Jeg kunne da også anbefale Tryg at gøre som andre selskaber at undtage rejser til orange og røde områder.

Ser frem til, hvad Forsikringsankenævnet kommer med af udtalelse i denne sag."

Selskabet har i meddelelse af 12/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagerens seneste bemærkninger til sagen. Hertil vil vi overfor klageren kort bemærke, at vurderingen af grov uagtsomhed kræver en individuel vurdering fra sag til sag, hvis sagen eksempelvis omhandler færdselsuheld. Graden af uagtsomhed skal være forholdsvis stor, og der skal være en indlysende fare for den skete skade, førend der kan statueres grov uagtsomhed. Derfor er det heller ikke et begreb, som Tryg slynger omkring og statuerer i tide og utide. Men i en situation som COVID-pandemien har bragt hele verden i sammenholdt med Det Danske Udenrigsministeries klare rejsevejledninger i den forbindelse, så mener vi, at det står lysende klart, at der er en meget stor risiko for smitte med COVID til orange og røde markerede lande.

Vi fastholder derfor, at COVID-relaterede skader, som opstår ved rejse til et orange markeret land fortsat skal vurderes som grov uagtsomhed set i lyset af, at årsagen til Udenrigsministeriets rejsevejledning netop skyldes COVID-pandemien."

Klageren har i kommentar af 16/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke flere kommentarer til sagen.

Trygs seneste svar giver intet nyt – jeg mener fortsat ikke, at Tryg kan sige, at det er groft uagtsomt at rejse til et orange (ikke rødt) land pga. Corona.

Forsikrings betingelser skal efter min mening være så klare, at et selskab ikke kan fortolke dem efter deres egen vurdering.

Situationen i dag er jo en helt anden end den var i begyndelsen af november 2020.

OG som jeg har skrevet tidligere, hvorfor skriver Tryg ikke – som andre selskaber – at de ikke dækker rejser til orange og/eller røde områder."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Hvornår dækker forsikringen

Forsikringen dækker

- Private ferierejser, studierejser, forretningsrejser og rejser med ulønnet, frivilligt arbejde.
- Rejser i hele verden i op til 90 dage.
Varer rejsen længere, dækker forsikringen de første 90 dage.

...

3. Varighed og ophør

Forsikringen dækker rejser i op til 90 dage, så længe du har et gyldigt* World Elite Mastercard* i Private Banking udstedt af Danske Bank.

...

7. Generelle undtagelser

Forsikringen dækker ikke forsikringsbegivenheder, uanset din sindstilstand eller tilregnelighed, der direkte eller indirekte skyldes

- Forsætlige, strafbare eller groft uagtsomme* handlinger eller undladelser.

...

Ordforklaring

...

Groft uagtsomt

Hvis du kommer til skade eller er skyld i en skade i en situation, hvor der var indlysende fare for skaden, og hvor du burde have været mere opmærksom, passet bedre på eller vidst bedre."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste ultimo november 2020 på ferie til Sydafrika med planlagt hjemrejse ultimo februar 2021. Hun ønsker, at hun og ægtefællen er dækket for Covid-19 med undtagelse af evakuering i forbindelse med ophold i udlandet. Hun har blandt andet anført, at det alene af forsikringsbetingelsernes § 7 (Evakuering) fremgår, at forsikringen ikke dækker, hvis man er rejst ind i et land, som Udenrigsministeriet har frarådet indrejse til eller anbefaler hjemrejse/evakuering fra. Hun har anført, at det ikke er groft uagtsomt at rejse til et orange land på grund af Covid-19. Forsikringsbetingelserne skal være så klare, at et selskab ikke kan fortolke dem efter deres egen vurdering. Andre selskaber skriver udtrykkeligt, at de ikke dækker rejser til de af Udenrigsministeriet valgte orange og røde områder. Hvis der ikke kommer en afgørelse, hvor hun får medhold, inden afrejse, kræver hun dækning for udgifterne til tegning af rejseforsikring i et andet forsikringsselskab.

Selskabet har anført, at det anses som groft uagtsomt i relation til smitte med COVID-19 at foretage en ikke-nødvendig rejse til et af Udenrigsministeriet orange-markeret land. Selskabet kan ikke forhindre klageren i at gennemføre den ønskede rejse, men kan ikke tilbyde at yde

dækning for COVID-19 relateret forsikringskrav, hvis et sådant krav skulle opstå i forbindelse med rejsen. Selskabet vurderer, at en ikke-nødvendig rejse til et orange eller rødt land er forbundet med store risici i forhold til at blive smittet med COVID-19. En risiko som selskabet ikke ønsker at påtage sig som forsikringsselskab, da selskabet kan risikere at stå i en situation, hvor en af selskabets kunder bliver alvorligt syg af COVID-19 og derved eventuelt skal indlægges og i respirator. Selskabet dækker alt andet i henhold til forsikringsbetingelserne, som ikke direkte eller indirekte kan relateres til COVID-19. Selskabet har afvist at betale for klagerens udgifter ved antagelse af rejseforsikringen i et andet forsikringsselskab.

På afrejsetidspunktet var Sydafrika markeret som orange i Udenrigsministeriets rejsevejledning. Af Udenrigsministeriets hjemmeside fremgår det, at "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. Erhvervsrejser er nødvendige rejser. Nødvendige rejser kan desuden være eksempelvis presserende familiebesøg og nødvendige ærinder, heriblandt deltagelse i begravelse, fødsel og retssag". Det fremgår videre, at "Risiciene er så alvorlige, at du bør have særlige grunde til at besøge området/landet. Vigtige forretningsrejser og presserende familiebegivenheder kan få rejsende til at vurdere, at et besøg er nødvendigt".

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at forsikringen ikke dækker forsikringsbegivenheder, der direkte eller indirekte skyldes groft uagtsomme handlinger eller undladelser.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har anset det som groft uagtsomt i relation til smitte med COVID-19 at foretage en ikke-nødvendig rejse til et af Udenrigsministeriet orange-markeret land.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om en ekstraordinær situation, hvorfor Udenrigsministeriet har frarådet alle ikke-nødvendige rejser, da risiciene forbundet med rejser til disse steder er alvorlige grundet pandemien.

Flertallet har endvidere lagt vægt på, at der under udlandsrejse og -ophold er risiko for, at en forsikret bliver smittet med Covid-19, og at det kan være forbundet med store vanskeligheder at få en Covid-19 patient transporteret tilbage til Danmark, ligesom det kan være forbundet med store økonomiske omkostninger at foranstalte coronarelateret behandling i udlandet, hvor sundhedsvæsenet visse steder kan være overbelastet.

Flertallet har også lagt vægt på, at det alene er udgifter i relation til smitte med COVID-19, som selskabet har tilkendegivet ikke at ville dække med henvisning til princippet om grov uagtsomhed.

Det som klageren i øvrigt har anført – herunder at der er orange lande, som har mindre Covid-19 smittetryk end i Danmark, og at klageren har valgt at bo i lejet hus på et lukket golfresort i Sydafrika – kan ikke føre til andet resultat, idet selskabet henset til den ekstraordinære pandemi-situation må være berettiget til uprøvet at lægge Udenrigsministeriets farvekategorier af rejsemål til grund for sin forhåndsvurdering af, om det er groft uagtsomt at foretage en ikke-nødvendig rejse til en destination for så vidt angår dækning af Covid-19-relaterede udgifter.

Henset til selskabets forhåndsvurdering – om at rejse til orange-markeret land anses for groft uagtsomt i relation til smitte med COVID-19 – har flertallet ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgift ved køb af rejseforsikring i et andet forsikringsselskab.

Nævnets mindretal udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker forsikringsbegivenheder, der direkte eller indirekte skyldes groft uagtsomme handlinger eller undladelser.

Det er selskabet, der skal bevise, at klageren har fremkaldt forsikringsbegivenheden ved grov uagtsomhed.

På afrejsetidspunktet var Sydafrika markeret som orange i Udenrigsministeriets rejsevejledning. Af Udenrigsministeriets hjemmeside fremgår det – generelt – at "Hvis dit land er orange, bør du genoverveje, da vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser, da risiciene forbundet med rejser til disse steder er alvorlige..".

Selskabet har anført, at det anses som groft uagtsomt i relation til smitte med COVID-19 at foretage en ikke-nødvendig rejse til et af Udenrigsministeriet orange-markeret land, og selskabet kan ikke tilbyde at yde dækning for COVID-19 relateret forsikringskrav, hvis et sådant krav skulle opstå i forbindelse med rejsen.

Mindretallet finder ikke, at selskabet – generelt – kan anse det at rejse til et orange-markeret land for groft uagtsomt i relation til smitte med COVID-19, jf. forsikringsbetingelserne, og at en vurdering af grov uagtsomhed skal tage udgangspunkt i en konkret og beviselig vurdering i forhold til det pågældende rejsemål. Selskabet kan således ikke uprøvet lægge til grund, at klagerens rejse til et orange-markeret land er groft uagtsomt.

Selskabet har ikke fremlagt nærmere oplysninger om de konkrete forhold, der gjorde sig gældende for klagerens rejse, herunder det konkrete område, hvor klageren skulle opholde sig, og som konkret kunne begrunde en stor risiko.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

95998

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand