

Ankenævnet for Forsikring

Den 19. januar 2022 blev i sag nr. 96276:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har verdensrejseforsikring. I brev af 30/12 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"... og ... (herefter 'Klager') indgiver hermed til Ankenævnet for Forsikring nærværende klage vedrørende krav om erstatningsrejse. I det følgende redegøres nærmere for **1)** sagens faktiske omstændigheder og **2)** efterfølgende for erstatningsgrundlaget.

1. SAGSFREMSTILLING

1.1 Afbrudt ...rejse

Klager tog på en længe ventet og planlagt ...rejse den 10. marts 2020. ...reisen bestod af flere rejsemål, og destinationerne skulle være i følgende rækkefølge: Singapore, Bali, Bangkok og Maldiverne.

Klager var netop påbegyndt ...reisen, da de danske myndigheder under pressemødet afholdt den 13. marts 2020 opfordrede danskerne i udlandet til hjemrejse som følge af Corona-pandemien. Klager påbegyndte som nævnt sin ...rejse den 10. marts 2020, og på dette tidspunkt befandt Klager sig således på sin første rejsedestination, Singapore, hvorefter Klager med stor ærgrelse måtte afbryde sin ...rejse og arrangere en førtidig hjemrejse som følge af myndighedernes instruks.

Som dokumentation for myndighedernes opfordring fremlægges som **bilag 1** Udenrigsministeriets rejsevejledning pr. 14. marts 2020 med følgende ordlyd:

'SINGAPORE: Rejsevejledningen for Singapore er opdateret. Udenrigsministeriet fraråder som minimum alle ikke-nødvendige rejser til hele verden. Det gælder fra i dag fredag den 13. marts og til og med påskeferien, mandag den 13. april. Hvis du er i udlandet og ønsker at komme til Danmark, opfordrer Udenrigsministeriet dig til at rejse hjem, så snart det er muligt, men i god ro og orden og

Ankenævnet for Forsikring

2.

96276

i tæt dialog med dit rejsebureau, flyselskab eller forsikringsselskab. Denne opfordring gælder ikke for danskere, der er fastboende i udlandet...'

Der var således tale om en situation, hvor Klager ikke på forsvarlig vis kunne blive i Singapore eller rejse videre til den næste destination, Bali, idet myndighedernes opfordring gjaldt for *hele verden*.

Klager gjorde herefter brug af sin eneste udvej og foranledigede en førtidig hjemrejse fra Singapore til Danmark.

1.2 Skadesanmeldelsen

Efter hjemkomsten foretog Klager en skadesanmeldelse til Privatsikring A/S (herefter 'Selskabet'), som fremlægges som **bilag 2**.

Som følge af den førtidige hjemrejse anmodede Klager således Selskabet om bl.a. at yde dækning for en erstatningsrejse. I relation hertil kan det oplyses, at Klagers oprindelige erstatningskrav vedrørte en erstatningsrejse, udgifter forbundet med en førtidig hjemrejse samt erstatning for en stjålet vielsesring. Klager havde foretaget bestilling og køb af nedenstående flybilletter samt hotelophold, som krævedes erstattet, og sammen med de øvrige poster udgjorde det oprindelige erstatningskrav følgende:

	Beløb i DKK	Dokum.	Evt. bemærkninger
Erstatningsrejse			
Flybillet [dansk lufthavn] – Singapore (Udrejse)	9.368	Bilag 6	
Flybillet Malé – [dansk lufthavn] (hjemrejse)			
Flybillet Singapore – Bali	1.198,57	Bilag 7	Anden valuta i bilag. (EUR 164,98 + 238,48 SGD)
Hotelophold Bali	3.155,01	Bilag 8	Anden valuta i bilag (6.750.000 Rp)
Flybillet Bali – Bangkok	1.664,20	Bilag 9	Anden valuta i bilag (223,31 EUR + 3.229.092 IDR)
Hotelophold Bangkok	-		Refunderet hos tredje-mand
Flybillet Bangkok – Malé	2.464,43	Bilag 10	Anden valuta i bilag (330,69 EUR + 10.952 THB)
Hotelophold Malé	-		Refunderet hos tredje-mand
<u>Erstatningsrejse i alt</u>	<u>17.850,21</u>		
Ekstraudgifter ifm. førtidig hjemrejse			
Hotelophold Singapore	3.789,92		
Fortæring i Singapore	2.606,95		
Ny flybillet Singapore – [dansk lufthavn]	-		Ombooking hos flyselskab uden yderligere udgift.
<u>Ekstraudgifter i alt</u>	<u>6.396,87</u>		<i>Heraf 5.574 kr. dækket af</i>

Ankenævnet for Forsikring

3.

96276

Selskabet.

Stjålet vielsesring

Vielsesring

6.525

Stjålet vielsesring i alt

6.525

Heraf 4.000 kr. dækket af Selskabet.

Oprindeligt erstatningskrav

30.772,08

Som det fremgår af bemærkningerne i ovenstående skema, har Klager fået enkelte poster *fuldt* refunderet hos tredjemand, ligesom Selskabet har indvilget i at yde *delvis* erstatning for 1) ekstra-udgifter forbundet med førtidig hjemrejse samt delvis erstatning for 2) den stjålne vielsesring. Den delvise erstatning fra Selskabet blev ydet som følge af, at Klager fastholdt erstatningskravet ved sit brev af 5. juli 2020, som fremlægges som **bilag 3**, hvilket Selskabet svarede herpå ved sin e-mail af 29. juli 2020 samt ved sit brev af 26. august 2020, som fremlægges som hhv. **bilag 4 og 5**.

Klager har stilet sig tilfreds med den delvise erstatning fra Selskabet f.s.v.a. disse to poster og således valgt at fokusere alene på erstatningsrejsen under nærværende klage til Ankenævnet.

Efter fradrag af de erstattede poster af hhv. tredjemand og af Selskabet, fremkommer det resterende beløb vedrørende erstatningsrejsen/-døgn, som Klager ønsker erstattet af Selskabet:

	Beløb i DKK	Dokum.	Evt. bemærkninger
Erstatningsrejse			
Flybillet [dansk lufthavn] – Singapore (Udrejse)	9.368	Bilag 6	
Flybillet Malé – [dansk lufthavn] (hjemrejse)			
Flybillet Singapore – Bali	1.198,57	Bilag 7	Anden valuta i bilag. (EUR 164,98 + 238,48 SGD)
Hotellophold Bali	3.155,01	Bilag 8	Anden valuta i bilag (6.750.000 Rp)
Flybillet Bali – Bangkok	1.664,20	Bilag 9	Anden valuta i bilag (223,31 EUR + 3.229.092 IDR)
Flybillet Bangkok – Malé	2.464,43	Bilag 10	Anden valuta i bilag (330,69 EUR + 10.952 THB)
<u>Erstatningsrejse i alt</u>	<u>17.850,21</u>		

Klager ønsker således erstattet DKK 17.850,21.

Det bemærkes, at Klager har klaget til Selskabets klageansvarlige, som har afvist dækningen (bilag 5), og at Selskabets klageansvarlige i forlængelse af sin afvisning har henvist til nyligt afgjorte sager ved Ankenævnet for Forsikring, hvor Selskabet har fået medhold. Selskabets brev af 17. november 2020, hvori der refereres til kendelserne 95.485 samt 95.131, fremlægges som **bilag 11**. Klager er uenig i de af Selskabet fremførte synspunkter som angivet i kendelserne, jf. nærmere nedenfor under anbringender.

1.3 Forsikringsbetingelserne

Erstatningskravet på DKK 17.850,21 fastholdes på grundlag af forsikringsbetingelsernes pkt. 10.13.1, pkt. 10.14.1 samt pkt. 10.16.1, jf. nærmere nedenfor under anbringender. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 12**.

...

2. ANBRINGENDER

Det er Klagers opfattelse, at Klager er berettiget til erstatningsrejse/-døgn, og kravet gøres samlet gældende på grundlag af forsikringsbetingelsernes pkt. 10.13.1, pkt. 10.14.1 samt pkt. 10.16.1 sammenholdt med pkt. 10.6 (bilag 12).

Klager bestrider i den forbindelse de af Selskabet fremførte synspunkter i kendelserne 95.485 samt 95.131, *dels* fordi Ankenævnet for Forsikring allerede har fastslået, at en evakuering – efter myndighedernes opfordring til hjemrejse – ikke forudsætter, at *evakueringen iværksættes* af myndighederne, og *dels* fordi forsikringsbetingelserne var til hinder for, at Klager kunne fortsætte sin rejse efter fremkomsten af myndighedernes instruks om evakuering og samtidig være dækket af forsikringen. Dette redegøres nærmere straks nedenfor.

2.1 Forudsætninger for dækning i henhold til forsikringsbetingelserne

Det følger af forsikringsbetingelserne pkt. 10.13.1, pkt. 10.14.1, at Klager er berettiget til erstatningsrejse/- døgn, hvis Klager er blevet evakueret, jf. pkt. 10.16.1. Bestemmelsen i pkt. 10.16.1 gælder umiddelbart, når følgende – antageligt kumulative – betingelser i pkt. 10.16.1 er opfyldt: **i)** Der skal tale om en epidemi eller anden lign. tilstand i området, **ii)** behovet for evakuering skal være opstået akut og **iii)** tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution.

i) Epidemi

Rejsevejledningen, som blev udmeldt den 13. marts, og som var gældende for hele verden, skyldtes Corona-epidemien, som pr. 13. marts 2020 havde udviklet sig til en pandemi. På baggrund af det nu almindeligt kendt virus, herunder myndighedernes rejsevejledninger og restriktioner, er der utvivlsomt tale om en epidemi i forsikringsbetingelsernes forstand, og det anses derfor unødvendigt at knytte yderligere bemærkninger hertil.

ii) Akut behov for evakuering

Denne betingelse giver anledning til at vurdere, *om* behovet er opstået akut, og *om* der er tale om en evakuering.

Akut behov

Klager rejste til Singapore den 10. marts 2020, hvorefter myndighedernes opfordring til hjemrejse (bilag 1) blev meldt ud den 13. marts 2020. Klagers behov for evakuering opstod således akut.

Evakuering

I relation til begrebet evakuering er det indledningsvis væsentligt at slå fast, at en evakuering per definition er *at få en (større) gruppe mennesker til at forlade et sted eller et område, som er truet af krig, naturkatastrofe eller anden fare*. Når myndighederne den 13. marts 2020 (bilag 1) opfordrer til hjemrejse, er hensigten bag opfordringen netop at få danskere i udlandet til at forlade de

respektive destinationer, som var truet af Corona-pandemien, og dét er de facto indbegrebet af evakuering.

Klager har noteret sig, at Selskabet (i kendelserne 95.485 samt 95.131) påberåber sig følgende formulering fra Udenrigsministeriet til at bestride, at der er tale om evakuering: 'Udenrigsministeriet *iværksætter* kun evakuering i helt ekstraordinære situationer, hvor *ingen andre løsninger* er mulige. Det er ikke den situation, vi står i' (min fremhævelse).

Dette udsagn vedrører dog iværksættelse af evakuering og ikke, hvorvidt der er tale om evakuering eller ej. Formuleringen må forstås således, at myndighederne havde opfordret til evakuering, men understregede, at man på tidspunktet for udmeldingen ikke stod i den ekstraordinære situation, hvor myndighederne selv iværksætter evakueringen. Set i lyset af, at man på dette tidspunkt, den 13. marts 2020, fortsat havde fly, som kunne medtage rejsende passagerer, giver det god mening, at myndighederne ikke selv iværksatte evakueringen, idet der fortsat var andre løsninger, som danskerne kunne benytte sig af. Hertil bemærkes i øvrigt, at der under pandemiudviklingen opstod ekstraordinære tilfælde, hvor der ikke var andre løsninger til evakuering, og hvor Udenrigsministeriet selv iværksatte evakueringen. Som eksempel herpå var nedlukning af flyforbindelser samt udgangsforbud i Peru, som nødvendiggjorde, at den danske stat selv måtte iværksætte evakueringen og sende særfly til danskerne i Peru.

Det fastholdes således, at der den 13. marts 2020 var tale om en evakuering fra det øjeblik, myndighederne tog initiativ til at opfordre danskere i udlandet til at afbryde deres rejse og vende hjem. Dét forhold, at Udenrigsministeriet ikke eksekverede evakueringen, ændrer ikke på, at der var tale om en evakuering i ordets forstand.

Ovennævnte opfattelse er i øvrigt understøttet af både Ankenævnets praksis og Selskabets forsikringsbetingelser (bilag 12), jf. straks nedenfor.

I kendelse nr. 86484 har Ankenævnet udtalt, at '*det efter forsikringsbetingelsernes punkt 10.14 hverken er et krav for at anse en førtidig hjemrejse som evakuering, at evakuering er iværksat af på foranledningen af Udenrigsministeriet eller et rejseselskab*'.

I nærværende sag, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 10.16.1 (bilag 12), er der heller ikke stillet krav om, at en førtidig hjemrejse først kan statueres som en evakuering, når evakueringen er iværksat af Udenrigsministeriet. En sådan fortolkning kan ingenlunde udledes af forsikringsbetingelserne. Tværtimod må forsikringsbetingelserne forstås således, at forsikringen dækker i de tilfælde, hvor forsikrede skal evakueres, men hvor evakueringen ikke eksekveres af myndighederne, jf. ordlyden i samme bestemmelse '*Dækningen er subsidær i forhold til den assistance lokale myndigheder, Det Danske Udenrigsministerium eller anden myndighed normalt yder*'. Hvis det ikke er i en situation som den i nærværende sag – altså hvor myndighederne opfordrer til evakuering, men ikke selv iværksætter evakueringen – er det vanskeligt at se, i hvilke tilfælde dækningen ellers skulle blive *subsidær* og dermed aktuel.

Det gøres på baggrund af ovenstående gældende, at der var tale om evakuering i ordets forstand, og at der var tale om evakuering i forsikringsbetingelsernes forstand.

Såfremt Selskabets hensigt med formuleringen var, at der kun kunne ske dækning i de tilfælde, hvor a) myndighederne selv iværksætter evakueringen og b) udgifterne for evakueringen efterføl-

gende blev opkrævet af myndighederne, skulle dette eksplicit fremgå af betingelserne, og Selskabet må som koncipist bære risikoen for eventuelle uklarheder.

iii) Tilstanden erklæret og dokumenteret

Endelig forudsætter dækningen, at tilstanden er erklæret og dokumenteret af Udenrigsministeriet eller lignende institution. Denne betingelse er opfyldt, idet myndighederne i forbindelse med pandemien kom med den som bilag 1 fremlagte rejsevejledning i forlængelse af pressemødet afholdt den 13. marts 2020, hvor tilstanden ligeledes blev bekræftet.

På baggrund af ovennævnte betingelser, epidemi, akut behov for evakuering samt erklæret og dokumenteret tilstand, gøres det samlet gældende, at forudsætningerne for dækning foreligger, hvorfor Klager har krav på dækning af erstatningsrejse/-døgn.

Ud over de opfyldte betingelser gøres det videre gældende, at Klager har krav på dækning, idet forsikringsbetingelserne afskærer Klager fra at fortsætte sin ...rejse og samtidig være dækket af forsikringen, jf. straks nedenfor.

2.2 Grundlæggende forsikringsretlige principper

Ovennævnte grundlag for erstatning, pkt. 10.13.1, pkt. 10.14.1 samt pkt. 10.16.1 skal endvidere sammenholdes med forsikringsbetingelsernes pkt. 10.6 (bilag 12).

Det følger af pkt. 10.6, at

'Generelle undtagelser

Dækningen omfatter ikke skader:

...

-som er en direkte eller indirekte følge af indrejse i et område, hvor Udenrigsministeriet har frarådet al unødigt indrejse...'

Som anført i sagsfremstillingen har Klager i det her tilfælde fulgt myndighedernes instruks om evakuering, hvorefter Selskabet har afvist dækning af en erstatningsrejse/-døgn.

Hvis Klager – i strid med myndighedernes instruks om evakuering – havde valgt at fortsætte sin ...rejse videre fra Singapore til Bali, ville Selskabet også have afvist dækning under henvisning til pkt. 10.6, idet Udenrigsministeriet udtrykkeligt havde frarådet alle ikke nødvendige rejser (bilag 1).

Det kan ikke være rigtigt, at Selskabet kan stille krav om, at Klager – for at opnå dækning – skal følge myndighedernes instruks om at undlade al unødigt indrejse, jf. pkt. 10.6, for derefter at afvise dækning når Klager følger myndighedernes instruks om evakuering.

Klager havner hermed mellem to stole til trods for de regulerede bestemmelser i forsikringsbetingelserne, hvilket strider imod grundlæggende forsikringsretlige principper. Selskabet kan ikke både afvise dækning, når Klager fortsætter sin rejse, og i samme hug afvise dækning når Klager afbryder sin rejse i overensstemmelse med myndighedernes instruks om evakuering. Det er det ene eller det andet.

Efter en formålsfortolkning og en ordlydsfortolkning må forsikringsbetingelserne forstås således, at Klager ikke kan opnå dækning, når Klager indleder en unødigt rejse i strid med myndighedernes

instruks, jf. pkt. 10.6, men at Klager til gengæld kan opnå dækning, når denne må afbryde sin rejse som følge af myndighedernes opfordring til evakuering, jf. pkt. 10.16.1.

Ligeledes på det grundlag gøres det gældende, at Klager er berettiget til erstatningsrejse/-døgn, når Klager afbryder sin rejse som følge af myndighedernes opfordring til evakuering, jf. pkt. 10.13.1, pkt. 10.14.1 samt pkt. 10.16.1 sammenholdt med pkt. 10.6 i forsikringsbetingelserne (bilag 12)."

Selskabet har i brev af 19/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstager klager over vores afslag på at yde dækning for en erstatningsrejse i forbindelse med, at hun og ægtefællen rejste tidligere hjem fra deres udenlandsrejse, hvor de skulle have besøgt Singapore, Bali, Bangkok og Maldiverne.

Vi har afvist at yde dækning for erstatningsrejse/erstatningsdøgn med henvisning til, at der ikke er tale om evakuering.

Forsikringen

Forsikringstager har som en del af sin familieforsikring en Verdensrejseforsikring. At forsikringsbetingelserne fremgår det blandt andet:

...

Sagsfremstilling

Forsikringstager anmeldte den 2. maj 2020, at hun og ægtefællen den 10. marts 2020 rejste til Singapore, og at de den 13. marts 2020 havde været nødt til at afbryde deres ferierejse i Singapore, hvorfra de skulle have været rejst videre til Bali, Bangkok og sluttende på Maldiverne.

Forsikringstager forklarede i skadeanmeldelsen, at alle danskere blev bedt om at rejse hjem pga. corona. De fik ombyttet deres hjemrejsebillet fra Maldiverne til Danmark, så de kunne bruge den til i stedet at komme fra Singapore til Danmark.

Planen var, at de skulle blive i Singapore til den 14. marts 2020, hvorefter de skulle rejse videre til Bali. Da de ikke kunne komme videre til Bali eller komme hjem den 14. marts 2020, blev de i Singapore og tog hjem fra Singapore den 20. marts 2020.

Vi udbetalte erstatning for ekstraopholdet i Singapore og ekstraudgifter til fortæring.

Da forsikringstager fik ombyttet sine hjemrejsebilletter hos flyselskabet uden ekstra udgifter, var der ingen udgifter at betale for hjemrejsebilletterne.

Den 10. juni 2020 afviste vi dækning for tabt ferie under henvisning til pkt. 10.13.1, da Udenrigsministeriets anbefaling om at rejse hjem hurtigst muligt ikke kan sidestilles med evakuering. **Bilag G.**

Forsikringstager klagede over afgørelsen den 5. juli 2020 og henviste til ankenævnskendelse 86484 Klagers bilag 3.

Efterfølgende gennemgik den klageansvarlige ligeledes sagen og fastholdt ved brev af 26. august 2020, at der ikke kunne betales yderligere i sagen. Klagers bilag 5.

Vi oplyste også om de 2 løbende sager (95131 og 95485) i Ankenævnet, og orienterede forsikringstager om resultatet af disse.

Forsikringstager klagede herefter til Ankenævnet med krav om betaling af erstatningsrejse/ rejse-døgn.

Vores vurdering af ankenævnsagen

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 ikke, at forsikringstager har ret til dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser om erstatningsrejse/-døgn.

Det påhviler forsikringstager som kravstiller at sandsynliggøre/dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Dette følger af gældende rets- og forsikringspraksis.

I denne sag finder vi ikke, at forsikringstager har løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende kompensation for en erstatningsrejse/ -døgn som beskrevet i forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 10.13.1, at dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede er blevet evakueret, og hvis sikrede ikke er berettiget til erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i punkt 10.13, dækkes antallet af ødelagte rejsedøgn hvis sikrede er blevet evakueret.

Vedrørende evakuering henvises til forsikringsbetingelserne punkt. 10.16.1, hvoraf det fremgår, at der skal være tale om en tilstand erklæret og dokumenteret af Udenrigsministeriet, dansk ambassade eller lignende institution. Når der i betingelserne står '*tilstanden*', så henvises der til både årsagen til og behovet for evakuering.

Vi må som det første fastholde, at Udenrigsministeriet ikke angav et behov for evakuering fra Singapore, Bali, Bangkok eller Maldiverne. Rejsevejledninger for områderne vedlægges **som Bilag A, B, C og D.**

Den 13. marts 2020 ændrede Udenrigsministeriet rejsevejledningen for hele verden og frarådede unødvendige rejser blandt andet med henvisning til lokale restriktioner i de forskellige lande. Hertil opfordrede Udenrigsministeriet danskere i udlandet til at rejse hjem. Jfr. **Bilag E.**

Den ændrede rejsevejledning skyldtes ikke en epidemi specifikt på rejsedestinationerne, der udgjorde en fare for de rejsende men derimod, fordi flyvninger til og fra de forskellige lande i stigende grad blev indstillet.

Herudover må vi henvise til, at Udenrigsministeriet flere gange angivet og oplyst på deres hjemmeside, at der ikke er tale om en evakueringsituation, jfr. **Bilag F.** 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.*'

Forsikringstager anfører, at: '*en evakuering per definition er at få en (større) gruppe mennesker til at forlade et sted eller et område, som er truet af krig, naturkatastrofe eller anden fare. Når myn-*

dighederne den 13.3.2020 opfordrer til hjemrejse, er hensigten bag opfordringen netop at få danskere i udlandet til at forlade de respektive destinationer, som var truet af Corona-pandemien, og dét er de facto indbegrebet af evakuering.'

Danskere blev opfordret til at rejse hjem, fordi de kommercielle flyvninger i stigende grad blev indstillet i lyset af udviklingen i den globale COVID-19 situation. Verden var begyndt at lukke ned for at mindske smittespredningen i hele verden, men IKKE grundet en specifik COVID-19 trussel på feriestedet Singapore. Coronasmitten berørte hele verden, og risikoen for at blive smittet var gældende hvor end man befandt sig, herunder både i Singapore såvel som i Danmark.

At verden begyndte at indstille deres flyvninger og andre transportmuligheder til og fra landene, er ikke en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Derfor lød opfordringen fra Udenrigsministeriet også på, at man rejste hjem snarest muligt, men i god ro og orden. Der var således ikke tale om et krav om, at de rejsende skulle rejse hjem. De rejsende kunne vælge at blive, de kunne vælge at rejse hjem som planlagt, eller de kunne aftale ny hjemrejsedato med deres rejseselskab.

Ved hjemrejse i god ro og orden, er der ikke tale om en akut situation her og nu. Havde der været tale om en evakueringssituation, ville der have været tale om en hjemrejse straks. I ordet evakuering ligger, at det er noget der sker akut, som der ligeledes fremgår som et krav af betingelserne punkt. 10.16.1.

I samme rejsevejledning skrev Udenrigsministeriet, at de frarådede alle ikke nødvendige rejser. Dermed også sagt, at nødvendige rejser godt kunne foretages, herunder fx erhvervsrejser.

Forsikringstager henviser til, at der hverken er et krav for at anse en førtidig hjemrejse som evakuering, at evakuering er iværksat på foranledning af Udenrigsministeriet eller et rejseselskab, jfr. ankenævnskendelse 86484.

Vi er opmærksomme på kendelse 86484, men der er ikke belæg for den fortolkning af vores betingelser, sådan som de er formuleret. Det er vores opfattelse, at det er et krav for dækning af erstatningsrejse, at Udenrigsministeriet har fastslået, at der er behov for evakuering, før dækningen træder i kraft. Uanset kendelserne således angiver forsikringstagere et vist spillerum i forhold til tidlig hjemrejse, så kræver ret til erstatningsrejse eksplicit, at der er sket evakuering.

Rejsevejledningen i nærværende sag er imidlertid en anbefaling og ikke et påbud, hvorfor der ikke er tale om en evakuering.

Det var faktuel ikke en evakuering, og den indeholdt heller ikke ordet evakuering. Der var tale om en anbefaling. Der kan ikke i rejsevejledningen indlægges et krav om et påbud eller lignende, som kan sidestilles med begrebet evakuering.

Vi skal i den forbindelse henvise til ankenævnskendelse 95131, hvor ankenævnet var enig med selskabet i, at det i forsikringsbetingelserne er angivet, at tilstanden skal være erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution, og at rejsevejledningen, der var gjort orange, ikke havde en sådan karakter, at den kunne anses for at

være en erklæret evakuering. Nævnet fandt, at det udgjorde en anbefaling og ikke et påbud, hvorfor der ikke var tale om evakuering.

I de gængs forsikringsbetingelser pkt. 10.16 fremgår det, at forsikringen dækker udgifter til evakuering i nogle nærmere angivne tilfælde – herunder epidemi. Hertil fremgår det yderligere krav, at behovet for evakuering skal være opstået akut i området, hvor forsikringstager befinder sig. 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 det første led i afsnittet.

Yderligere skal vi bemærke, at der i kendelse 86484 var tale om nogle helt andre omstændigheder, hvor der på klagers rejsedestination Tel Aviv og Gazaområdet var opstået en akut trussel med borgerlige uroligheder, krig og fare for raketangreb, som betød, at de rejsende flere gange måtte søge tilflugt i beskyttelsesrum. Under disse særlige omstændigheder fandt nævnet, at de sikredes egen foranstaltede hjemrejse kunne betragtes som en evakueringssituation på baggrund af forholdene i Tel Aviv.

I nærværende sag, er der ikke tale om en akut opstået trussel eller fare på rejsedestinationen. Danskere kan rejse hjem i god ro og orden, og der er ikke tale om fare for Corona-pandemien specifikt på rejsedestinationen. Coronaen er verdensomspændende, og man var ikke i større fare, fordi man befandt sig i Singapore.

Det fremgår også klart af betingelserne punkt 10.16.1 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 Det Danske Udenrigsministerium har vurderet, at der er behov for evakuering, og hvor der normalt ydes bistand med dette. Dette er ikke tilfældet i nærværende situation.

Dækningen efter punkt 10.16.1 tager udgangspunkt i, at tilstanden er erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium, Dansk Ambassade eller lignende institution.

Tilstanden refererer både til situationen epidemi og det akutte behov for evakuering. Om det så er den rejsende selv, der har arrangeret og betalt evakueringen, eller om de danske myndigheder har sendt hjælp og efterfølgende har sendt en regning til den skadelidte, er sagen uvedkommen. Evakueringsdækningens formål er at yde erstatning for de ekstraudgifter, som den rejsende pådrager sig i forbindelse med den akutte evakuering.

Pkt. 10.16.1 leder således ikke til uklarheder, men derimod beskriver den netop den tilsigtede dækning.

Forsikringstager henviser i øvrigt til pkt. 10.6, hvorefter forsikringen ikke omfatter skader, som er en direkte eller indirekte følge af indrejse i et område, hvor Udenrigsministeriet har frarådet al unødigt indrejse.

Hertil skal vi oplyse, at krav for erstatningsrejse/erstatningsdøgn er reguleret i bestemmelserne 10.13 og 10.14, ikke i 10.6.

Pkt. 10.6 er forsikringens generelle undtagelsesbestemmelser, der gælder for alle ferierejser.

Rejseforsikringen dækker som udgangspunkt normalt i henhold til forsikringsbetingelserne, hvis forsikringstager rejser udenfor Danmarks grænser. Dette gælder også selvom Udenrigsministeriet fraråder ikke-nødvendige rejser til den pågældende rejsedestination.

Dog med undtagelserne nævnt i pkt. 10.6, hvorefter der bl.a. undtages dækning for alle skader, der er en direkte eller indirekte følge af indrejse i et område, hvor Udenrigsministeriet har frarådet al unødigt indrejse, eller i forvejen har foretaget evakuering.

Dvs. at forsikringen undtager dækning for alle skader, der i det mindste kan relateres til situationen, som Udenrigsministeriet fraråder rejser på baggrund af. I den konkrete sag betyder det, at hvis forsikringstager var rejst videre, ville vi således ikke have dækket coronarelaterede skader under henvisning til pkt. 10.6, men derimod andre typer af skader, som ikke var en direkte eller indirekte følge af indrejse i et område, hvor Udenrigsministeriet har frarådet al unødigt indrejse. Man kunne således risikere selv at stå med udgifter til lægehjælp eller en ny hjemrejse.

Vi har dækket ekstraudgifterne i forbindelse med den førtidige hjemrejse.

Under henvisning til ovenstående fastholder vi vores afgørelse i sagen, idet der ikke er tale om en evakueringsituation omfattet af pkt. 10.16. Dermed er forudsætningen for dækning af erstatningsrejse eller erstatningsdøgn ikke til stede, jfr. hhv. pkt. 10.13.1 og 10.14.1."

Klageren har i brev af 3/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Under henvisning til Selskabets indlæg af 19. februar 2021 skal Klager hermed fastholde sit erstatningskrav som fremsat i klagen, idet Selskabets grundlag for afvisning er uberettiget og i strid med forsikringsbetingelserne. Idet følgende skal Klager kommentere på Selskabets grundlag for afvisning:

1. SUPPLERENDE SAGSFREMSTILLING SAMT ANBRINGENDER

Erstatningskravet fastholdes fortsat på grundlag af **i)** forsikringsbetingelsernes pkt. 10.13.1, 10.14.1 samt 10.16.1 og på grundlag af **ii)** samme betingelser sammenholdt med pkt. 10.6.

1.1 Erstatningskrav på grundlag af pkt. 10.13.1, 10.14.1 samt 10.16.1:

Det er væsentligt at fremhæve kernen i sagens tvist og dermed Selskabets grundlag for afvisning.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at der ikke var tale om evakuering. Selskabet anfører i den forbindelse i sit indlæg af 19. februar 2021:

'Den 10. juni 2020 afviste vi dækning for tabt ferie under henvisning til pkt. 10.13.1, da Udenrigsministeriets anbefaling om at rejse hjem hurtigst muligt ikke kan sidestilles med evakuering'

Og til støtte for at der ikke er tale om evakuering, henholder Selskabet til følgende argumentation:

*'Derfor lød opfordringen fra Udenrigsministeriet også på, at man rejste hjem **snarest muligt**, men i god orden. Der var således ikke tale om **et krav** om, at de rejsende skulle rejse hjem. De rejsende*

kunne vælge at blive, de kunne vælge at rejse hjem som planlagt, eller de kunne aftale ny hjemrejsedato med deres rejseselskab.

*Ved hjemrejse i god og orden, er der **ikke tale om en akut situation her og nu.***

...

*Rejsevejledning i nærværende sag er imidlertid en **anbefaling og ikke et påbud**, hvorfor det ikke er tale om evakuering.*

*Vi er opmærksomme på **kendelse 86484**, men der er ikke belæg for at den fortolkning af vores betingelser, sådan som de er formuleret. Det er vores opfattelse, at det er et krav for dækning af erstatningsrejse, at **Udenrigsministeriet har fastslået, at der er behov for evakuering**, før dækning træder i kraft.' (egen fremhævelse)*

Opsummerende er Selskabet således af den opfattelse, at der ikke var tale om evakuering, fordi danskerne i udlandet skulle rejse (i) '*snarest muligt*', og at der derfor ikke var tale om en akut situation '*her og nu*', og desuden mener Selskabet ikke der er tale om evakuering, fordi Udenrigsministeriets rejsevejledning lød på en (ii) '*anbefaling og ikke et påbud*', og fordi Selskabet ikke mener Udenrigsministeriet har fastslået (iii) '*behovet for evakuering*'.

1.1.1 Akut situation her og nu

Det er imidlertid ikke korrekt, når Selskabet anfører, at Udenrigsministeriets opfordring til hjemrejse ikke gjaldt for her og nu, men blot når det var belejligt for danskerne i udlandet at rejse hjem. Vi henviser til Udenrigsministeriets opfordring, som Selskabet selv har fremlagt som bilag A-E med følgende ordlyd:

*'Alle dansker, der i øjeblikket rejser i udlandet, og ønsker at komme hjem, opfordres til **at gøre det nu**. Denne opfordring gælder ikke, for danskere, der er fastboende i udlandet. ...' (egen fremhævelse)*

Det er derfor direkte forkert af Selskabet at postulere, at Udenrigsministeriet ikke opfordrede til hjemrejse her og nu, og at situationen ikke opstod akut. Udenrigsministeriet opfordrede netop til at, at danskerne skulle rejse hjem nu.

Selskabet kan derfor ikke afvise, at der er tale om evakuering på dét grundlag – at Udenrigsministeriet ikke havde opfordret til hjemrejse her og nu.

I den sammenhæng gøres Ankenævnet særligt opmærksom på, at Klager påbegyndte sin ...rejse den 10. marts 2020, og at Udenrigsministeriets opfordring til samtlige rejsende danskere i udlandet kom den 13. marts 2020, mens Klager allerede befandt sig på sin rejsedestination.

Under henvisning til

- i) ordlyden af Udenrigsministeriets opfordring,
- ii) tidspunktet for Klagers afrejse samt tidspunkt for Udenrigsministeriets udmelding under Klagers rejse og
- iii) definitionen af ordet evakuering, som indebærer at få en gruppe mennesker til at forlade et sted eller et område, der er truet af krig, naturkatastrofe eller anden fare.

fastholdes det således, at der *var* tale om evakuering og i en akut situation i forsikringsbetingelsernes forstand.

1.1.2 Udenrigsministeriets anbefaling/opfordring – ikke et krav eller påbud

Det er heller ikke korrekt, når Selskabet anfører, at Udenrigsministeriets opfordring til hjemrejse ikke kan statueres som evakuering, blot fordi Udenrigsministeriet ikke har stillet krav eller givet påbud om at komme hjem, men alene en anbefaling/opfordring.

Selskabets udsagn må bero på en misforståelse af de grundlæggende menneskerettigheder og folkeretten.

Udenrigsministeriet kan jo ikke tvinge eller pålægge nogen lovlydige danskere til at komme hjem, hvorfor en sådan udmelding fra Udenrigsministeriet efter helt almindelig sædvane og gældende regler bliver formuleret som en anbefaling/opfordring. Myndighederne har hjemmel til at tvangsfuldbyrde individers flytning fra et område til et andet – og over landegrænser – såfremt der er tale om et retsforfulgt individ.

Er der derimod tale om en krisesituation som Corona-pandemien, kan myndighedernes udmelding i sådanne krisesituationer til helt almindelige lovlydige borgere kun være en anbefaling/opfordring.

Selskabet kan derfor ikke afvise, at der er tale om evakuering på dét grundlag – at Udenrigsministeriet ikke har stillet krav eller givet påbud om hjemrejse. Udenrigsministeriet gør ikke dette over for lovlydige danskere.

I øvrigt ses der ikke i forsikringsbetingelserne at være stillet krav om noget 'påbud', og enhver uklarhed i forsikringsbetingelserne skal komme forbrugeren til gunst, jf. koncipistreglen, aftalelovens § 38 b og ligeledes Ankenævnets praksis.

1.1.3 Behov for evakuering fastslået af Udenrigsministeriet

Selskabet anfører, at det er et krav for dækning af erstatningsrejse, at Udenrigsministeriet har fastslået, at der er behov for evakuering.

Ved de af selskabet fremlagte bilag A-E, jf. uddraget gengivet ovenfor, opfordrede Udenrigsministeriet netop til, at danskerne skulle rejse hjem nu, og Udenrigsministeriet fastslog samtidig derved behovet for hjemrejsen. Det er Klagers opfattelse, at Udenrigsministeriets udmelding faktisk ikke efterlader nogen tvivl, idet det ordret er angivet, at danskerne, der ønsker at komme hjem, skal gøre det nu. Behovet ligger netop i den akutte situation og i Udenrigsministeriets angivelse af tidsbegrænsningen 'nu'.

Såfremt der ikke fandtes et behov for hjemrejse, ville myndighederne jo slet ikke have opfordret til nogen hjemrejse, og slet ikke at hjemrejsen skulle ske i samme øjeblik.

Selskabet kan derfor ikke afvise, at der er tale om evakuering på dét grundlag – at Udenrigsministeriet ikke har fastslået behovet for evakuering.

1.1.4 Andre synspunkter fremført af Selskabet

A) Kendelse nr. 86484

Selskabet udtaler, at de er bekendt med kendelse nr. 86484, men at der ikke er belæg for den fortolkning af Selskabets forsikringsbetingelser. Selskabet hverken henviser eller redegør nærmere for, hvordan Selskabets forsikringsbetingelser skulle adskille sig fra de i kendelse nr. 86484.

Det bemærkes, at forsikringsbetingelserne i kendelse nr. 86484 svarer ordret til Selskabets forsikringsbetingelser. Hertil kommer, at der også i denne sag var tale om en situation, hvor Udenrigsministeriet frarådede alle ikke-nødvendige rejser (orange) til den i sagen omtalte destination. Og endelig kommer det forhold, at klager i den pågældende sag ligeledes selv forestod for egen evakuering. Der er altså tale om, at de samme tilfælde gør sig gældende i nærværende sag.

Det eneste synspunkt, som Selskabet fremhæver, som skulle adskille sig fra nærværende sag, er, at der i kendelse nr. 86484 var tale om borgerlige uroligheder. Dette er jo blot den dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, der gjorde sig gældende i den sag.

Den omstændighed, at der i nærværende sag er tale om en epidemi, der udvikler sig til en pandemi, udgør blot en anden dækningsberettigende forsikringsbegivenhed – og medfører ikke at nærværende sag skal give et andet udfald end i kendelse nr. 86484, hvor der var tale om borgerlige uroligheder.

Kendelse 86484 danner derfor præcedens og kan påberåbes i nærværende sag.

Klager henviser ligeledes til kendelse nr. 80400, hvor det på grundlag af forsikringsbetingelser med tilsvarende ordlyd som Selskabets fandtes at have været tale om evakuering.

B) Kendelse nr. 95131

Selskabet har til støtte for sit anbringende om, at der ikke er tale om evakuering påberåbt sig kendelse nr. 95131, hvor Selskabet har fået medhold.

Det bemærkes dog for det første, at Ankenævnet i denne sag lagde vægt på, at Klager ikke befandt sig på sin rejsedestination (Vietnam), men var på sin mellemlandning (Tyrkiet), da Udenrigsministeriets opfordring til hjemrejse blev meldt ud. I nærværende sag forholder det sig anderledes, idet Klager allerede var på sin rejsedestination, Singapore, da Udenrigsministeriets opfordring til hjemrejse kom.

Hertil kommer, at Ankenævnet i sagen vurderede, at opfordringen til hjemrejse som værende 'orange' udgjorde en anbefaling og ikke et påbud, og det dermed ikke kunne erklæres evakuering. Hertil bemærkes, at Udenrigsministeriet ikke kan pålægge lovlydige borgere til hjemrejse, og at Ankenævnet har praksis for at statuere evakuering i forsikringsbetingelsernes forstand, selvom der er tale om en 'orange' opfordring, jf. eksempelvis ovennævnte kendelse nr. 86484. I øvrigt ses der ikke i forsikringsbetingelserne at være stillet krav om noget 'påbud', og enhver uklarhed i forsikringsbetingelserne skal komme forbrugeren til gunst, jf. koncipistreglen, aftalelovens § 38 b og ligeledes Ankenævnets praksis.

Endelig kommer det forhold, at Ankenævnet i denne sag lagde Selskabets fejlfortolkning af Udenrigsministeriets meddelelse til grund. Udenrigsministeriet havde nemlig udtalt, at Udenrigsministeriet iværksætter evakuering i helt ekstraordinære situationer, hvor ingen andre løsninger er mulige, og at det ikke var den situation, vi stod i. Meddelelsen vedrørte dog Udenrigsministeriets iværksættelse af evakueringen – og ikke hvorvidt der var tale om evakuering eller ej, jf. fremførte synspunkter i Klagen. Og hertil bemærkes, at Ankenævnet allerede har fastslået, at det ikke er et krav i forsikringsbetingelserne, at evakueringen er iværksat af Udenrigsministeriet for at erklære evakuering.

C) Baggrunden for Udenrigsministeriets opfordring til hjemrejse

Selskabet gør gældende, at Udenrigsministeriets opfordring til hjemrejse slet ikke skyldtes COVID-19, men indstilling af de kommercielle flyvninger. Det er nu en meget søgt argumentation, og i det følgende knyttes ganske få bemærkninger.

Udenrigsministeriet udtaler under det indledende afsnit 'Generel anbefaling', at alle ikke-nødvendige rejser, inkl. Singapore, frarådes, fordi mange lande indfører omfattende tiltag med kort varsel '**for at forebygge smittespredning med coronavirus/COVID-19**' (egen fremhævelse). Hertil bemærkes, at Udenrigsministeriet under afsnittet 'Sundhedsforhold' henviser til afsnittet 'Generel anbefaling', som indeholder opfordringen til hjemrejse.

Henvisningen skyldes, at opfordringen naturligvis var begrundet i sundhedsmæssige forhold, herunder den trussel, som pandemien COVID-19 har medført. Det forhold, at det resulterer i færre flyafgange, er ikke ensbetydende med, at COVID-19 ikke var nogen trussel. Dette er blot en følge (færre flyafgange) af årsagen (COVID-19) til opfordringen til hjemrejsen. Ikke omvendt.

På baggrund af ovenstående fastholdes det, at Selskabet ikke har haft grundlag til at afvise dækning. Samtlige begrundelser for afisningen er uberettigede. Betingelserne i forsikringsvilkårene er opfyldt ved, at Klager på sin rejsedestination måtte afbryde sin rejse som følge af COVID-19 pandemien, at Klager blev evakueret, at behovet herfor var akut, og at tilstanden var erklæret og dokumenteret af Udenrigsministeriet. Samtlige forhold er dokumenterede, og Klager har sandsynliggjort/dokumenteret, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klager er berettiget til erstatningsrejsen, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 10.13.1, 10.14.1 samt 10.16.1.

1.2 Erstatningskrav på grundlag af pkt. 10.13.1, 10.14.1 samt 10.16.1 sammenholdt med pkt. 10.6:

Det fastholdes, at Klager ligeledes er berettiget til erstatningsrejsen på grundlag af samme forsikringsbetingelser sammenholdt med pkt. 10.6.

Selskabet erkender selv, at Klager i hvert fald ikke havde fået dækket coronarelaterede skader, såfremt Klager havde fortsat sin ...rejse.

Til orientering kan det oplyses, at efter fremkomsten af Udenrigsministeriets opfordring til hjemrejse, blev Selskabet kontaktet telefonisk med henblik på at få afklaret, hvorvidt Klager ville være forsikret, såfremt Klager fortsatte sin rejse. Ved gennemgang af Klagers forsikring, oplyste Selskabet, at Klager slet ikke ville være forsikret.

Om Klager vil være delvist forsikret, som redegjort for af Selskabet ved sit indlæg af 19. februar 2021, eller om Klager slet ikke vil være forsikret, som Selskabet oplyste telefonisk i marts 2020, er der tale om en situation, hvor Klager havner mellem 2 stole – i hvert fald for så vidt angår coronarelaterede. Det fastholdes, at Selskabet ikke kan stille krav om, at Klager – for at opnå dækning – skal følge myndighedernes instruks om at undlade al unødigt indrejse og rejse hjem, jf. pkt. 10.6, for derefter at afvise dækning når Klager følger myndighedernes opfordring til hjemrejse.

Bestemmelserne pkt. 10.13.1, 10.14.1 og 10.16.1 sammenholdt med pkt. 10.6 må medføre, at Klager opnår dækning ved den ene eller den anden situation. Ellers er forsikringen som helhed

nytteløst. Det gøres gældende, at manglende dækning i begge scenarier er i strid med grundlæggende forsikringsretlige principper.

Hertil kommer, at Selskabets telefoniske meddelelse om, at Klager slet ikke ville være forsikret, hvis Klager valgte at fortsætte sin rejse, havde afgørende betydning for Klagers beslutning for hjemrejsen. Det er ligeledes Klagers opfattelse, at denne meddelelse udgør en markant indskrænkning af rejsedækningen uden hjemmel. Dette gøres gældende under henvisning til kendelse nr. 95237, hvor Ankenævnet ud fra erstatningsretlige synspunkter fandt, at Klager var berettiget til en erstatningsrejse, idet der var tale om en uberettiget indskrænkning af rejsedækning. Klager, der allerede befandt sig på sin rejsedestination, bør ikke fratages retten til dækning, når der ikke eksplicit er hjemmel hertil. Klager er ligeledes på dét grundlag berettiget til erstatningsrejse."

Selskabet har i kommentar af 19/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers indlæg tilføjer ikke sagen væsentligt nyt. Parterne er uenige om, hvorvidt forsikringsbetingelserne giver ret til erstatningsrejse, og her må tages udgangspunkt i betingelsernes ordlyd, Udenrigsministeriets konkrete tiltag, og bl.a. også tidligere afsagte kendelser fra nævnet, hvortil 95.485 også kan nævnes. Det afgørende er ordlyden i betingelserne. Ordlyden fastslår efter selskabets opfattelse med tilstrækkelig klarhed hvilke (i sagens natur snævre) muligheder der er for at opnå erstatningsrejse, som følge af begivenheder på forsikringsstedet mv. Klagers subjektive opfattelse af hvornår der er tale om evakuering, og klagers henvisning til interessante betragtninger omkring menneskerettigheder mv. kan ikke føre til andet resultat."

Klageren har i brev af 30/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager fastholder erstatningskravet i sin helhed under henvisning til forsikringsbetingelserne. Ankenævnet henvises til klagen af 20. december 2020, hvor opfyldelse af betingelsernes pkt. 10.16.1 er redegjort punkt for punkt.

Hertil gøres opmærksom på, at betingelserne stiller krav om, at der skal være tale om evakuering, og hertil har klager henvist til den officielle definition af ordet. Det bestrides på dét grundlag, at der – som påstået af Selskabets afsluttende bemærkninger – er tale om klagers *subjektive opfattelse* af, hvornår der er tale om evakuering.

Såfremt Selskabet havde haft et ønske om, at forsikringsbetingelsernes definition på 'evakuering' skulle have haft en anden betydning end den officielle af definition af ordet, skulle Selskabet have specificeret den alternative betydning af evakuering i forsikringsbetingelserne. En sådan manglende angivelse af den afvigende fortolkning skal ikke komme klager til last. Tværtimod skal det fortolkes til gunst for klager, jf. koncipistreglen, aftalelovens § 38b.

Dette betyder mere konkret, at såfremt Selskabet havde haft et ønske om, at evakuering skulle iværksættes af myndighederne for at kunne blive statueret evakuering, skulle dette eksplicit fremgå af forsikringsbetingelserne. Hertil bemærkes, at Ankenævnet allerede har fastslået, at dette ikke er en betingelse for at statuere evakuering, jf. kendelse nr. 86484.

Dette betyder også, at såfremt Selskabet havde haft et ønske om, at myndighedernes meddelelse om evakuering skulle komme til udtryk som et påbud, og ikke en opfordring, for at kunne blive statueret evakuering, skulle dette eksplicit fremgå af forsikringsbetingelserne. Hertil bemærkes, at der i givet fald vil være tale om en forsikringsbetingelse, der reelt ikke dækker, idet myndighederne – som anført tidligere – ikke kan påbyde lovlydige personer at rejse hjem, når der ikke er strafbare forhold involveret. Menneskets ret til fri bevægelighed er til hinder herfor. Klager har i den sammenhæng i øvrigt noteret sig, at Selskabet anfører i sine afsluttende bemærkninger, at dette synspunkt blot udgør interessante betragtninger om menneskerettigheder, og dét bestrides. Der er tale om et centralt synspunkt, idet Selskabets afvisning bygger på den grundlæggende misforståelse, at myndighederne kan komme med sådanne påbud og pålægge lovlydige personer om at rejse hjem.

Opsummerende gøres det gældende, at når der i forsikringsbetingelsers 'evakuering' ikke er forudsat, **i)** at evakueringen skal iværksættes af myndighederne og/eller **ii)** myndighedernes meddelelse om evakuering skal være i form af et påbud, og ikke blot en opfordring, kan selskabet ikke påberåbe sig nogen af disse 2 forudsætninger. Selskabet har simpelthen ikke hjemmel til at afvise dækning dét grundlag.

Det fastholdes, at forsikringsbetingelserne er opfyldt, og at klager er berettiget til en erstatningsrejse, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 10.16.1.

Endelig påpeges det for fuldstændighedens skyld, at klager var afskåret fra at kunne fortsætte sin rejse og fortsat opnå dækning, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 10.6. Hvis Klager – i strid med myndighedernes instruks om evakuering – havde valgt at fortsætte sin ...rejse videre fra Singapore til Bali, ville Selskabet også have afvist dækning under henvisning til pkt. 10.6, idet Udenrigsministeriet udtrykkeligt havde frarådet alle ikke nødvendige rejser.

Efter en formålsfortolkning og en ordlydsfortolkning må forsikringsbetingelserne forstås således, at Klager ikke kan opnå dækning, når Klager indleder en unødigt rejse i strid med myndighedernes instruks, jf. pkt. 10.6, men at Klager til gengæld kan opnå dækning, når denne må afbryde sin rejse som følge af myndighedernes opfordring til evakuering, jf. pkt. 10.16.1. Det gøres gældende, at det er i strid med grundlæggende forsikringsretlige principper at lade en forsikringstager på den måde havne mellem to stole."

Selskabet har i brev af 6/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Ankenævnet har i flere sammenlignelige kendelser vurderet, om der i forbindelse med coronasituationen var tale om evakuering. En søgning på ordet 'evakuering' i Ankenævnets kendelsesdatabase vil bekræfte dette. Uanset forsikringstager opfatter, at en opfordring til hjemrejse er at sidestille med evakuering, så er dette ikke tilfældet. Der er ikke tvivl om, at Udenrigsministeriet reserverer evakueringstiltag til helt særlige situationer, hvor alternativer ikke er til stede.

Forsikringstagers synspunkt om at en evakuering ikke kan tvangsfuldbyrdes er selskabet for så vidt enig i, hvilket i øvrigt allerede er anført i 1. indlæg til nævnet. Evakuering vil altid fremstå som et (vel de facto tæt på uafslåeligt) *tilbud om evakuering*.

Telefonsamtalen som omtales fra marts 2020 er desværre ikke gemt, derfor er det ikke muligt at angive præcis hvad der er sagt i samtalen. Ud fra de sparsomme notater i SOS-loggen angives, at

forsikringstager (dennes [familiemedlem]) var oplyst, om at der ikke var dækning for videre rejse (relateret til Corona). Det har formodning imod sig, at SOS, som tidspunktet håndterede rigtigt mange henvendelser vedr. netop dette spørgsmål har vejledt forsikringstager anderledes end andre i tilsvarende situation. Hvorvidt den vejledning der er givet har været opfattet på den ene eller den anden måde i situationen er vanskelig at fastslå, men selskabets vejledningspligt kan ikke strækkes ud over den vejledning der blev foretaget.

Vedr. sammenhængen mellem punkt 10.6, 10.13-16 bemærkes, at sagen handler om hvorvidt der er krav på erstatningsrejse. Dette krav skal have hjemmel i forsikringsbetingelserne, og det har det ikke. Forsikringstagers synspunkt om, at der enten må være dækning på den ene eller på den anden måde bestrides – det afgørende er forsikringsbetingelsernes ordlyd."

Klageren har i brev af 25/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har under klagen brugt meget krudt på at redegøre for, at der var tale om evakuering i forsikringsbetingelsernes forstand, at evakuering i forsikringsbetingelsernes forstand ikke forudsætter, at Udenrigsministeriet selv iværksætter evakueringen, og endelig at Udenrigsministeriets anbefaling om hjemrejse ikke skal være (og i øvrigt ikke kan være et påbud), før der er tale om evakuering i forsikringsbetingelsernes forstand.

Det, der har givet anledning til at bruge så meget krudt på det, var, at Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at Udenrigsministeriets rejsevejledning blot var en anbefaling og ikke et påbud. Klager henviser Ankenævnet til Selskabets indlæg af 19. februar 2021, nærmere bestemt følgende begrundelse:

'Rejsevejledningen i nærværende sag er imidlertid en anbefaling og ikke et påbud, hvorfor der ikke er tale om en evakuering.

Det var faktisk ikke en evakuering, og den indeholdt heller ikke ordet evakuering. Der var tale om en anbefaling. Der kan ikke i rejsevejledningen indlægges et krav om et påbud eller lignende, som kan sidestilles med begrebet evakuering.'

Nu anfører Selskabet i sit seneste indlæg, at Selskabet er enig i Klagers synspunkt om, at evakuering ikke kan tvangsfuldbyrdes, og at en evakuering nok altid vil fremstå som et 'tilbud om evakuering'.

Alle disse nuancer, forudsætninger og ændring af fortolkning af begrebet evakuering har ikke holdpunkter i forsikringsbetingelserne. På baggrund af allerede anførte synspunkter i tidligere indlæg, fastholder Klager, at samtlige betingelser for erstatningsrejse er opfyldt, herunder evakuering.

I relation til telefonsamtalen i marts 2020 hvor klager blev vejledt om, at klager ikke vil være dækket, hvis denne fortsatte rejsen, oplyste SOS i øvrigt, at de hjælper med at arrangere hjemrejsen på vegne af klager, men at det vil være forbundet med ventetid grundet pandemien. SOS oplyste videre, at det letteste derfor vil være, at klager selv arrangerede hjemrejsen og anmeldte skaden ved hjemkomst, hvilket klager gjorde. Hvis dét ikke er en vurdering af evakuering i henhold til pkt. 10.16.4 samt 10.16.5, er det vanskeligt at se, hvad der skal til, hvor at der skal være tale om, at SOS *'afgør, om evakuering skal foretages og på hvilken måde'*. Klager gør gældende, at evakuering blev anerkendt ved denne samtale, ligesom klager gør gældende, at klagers rettigheder i henhold

til forsikringsbetingelserne blev indskrænket uden hjemmel ved meddelelse om, at klager slet ikke vil være dækket ved fortsat rejse.

Det forhold, at samtalen ikke er gemt som oplyst af Selskabet, skal ikke komme Klager til last, og de af Selskabet omtalte sparsomme notater, har man valgt ikke at fremlægge – hverken som ud-drag eller som helhed.

I relation til sammenhængen mellem punkt 10.6 og 10.13-16 fastholdes synspunktet, da der er tale om centralt fortolkningsbidrag til vurderingen af, hvornår dækning skal finde sted."

Selskabet har i brev af 13/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"En opfordring til at rejse hjem kan ikke sidestilles med en evakuering. Det afgørende for dækning må være forsikringsbetingelsernes ordlyd samt gældende praksis.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.13, at der er ret til dækning for erstatningsrejse, hvis sikrede er blevet evakueret. Vedrørende evakuering henvises til betingelsernes punkt 10.16, hvoraf det fremgår, at der skal være tale om en tilstand erklæret og dokumenteret af Det Danske Udenrigsministerium. Når der i betingelserne står 'tilstanden', så henvises der til både årsagen (epidemi) og behovet for evakueringen.

Som redegjort for i vores tidligere indlæg til nævnet af 19. februar 2021, ændrede Udenrigsministeriet rejsevejledningen for hele verden, herunder Singapore og Indonesien, den 13. marts 2020 således at alle ikke nødvendige rejser til Singapore og Indonesien blev frarådet.

Som det fremgår af de vedlagte rejsevejledninger for de pågældende lande skete dette med henvisning til at flere og flere lande iværksatte tiltag, herunder f.eks. ind- og udrejserestriktioner, karantænekrav m.m., som kunne besværliggøre hjemrejse og altså ikke med henvisning til epidemi.

Årsagen til Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledning skyldtes således ikke fare for Covid 19 – pandemien specifikt i Singapore, da denne var verdensomfattende (og også tilstede i Danmark), men derimod de tiltag der blev gjort, og som kunne besværliggøre hjemrejse til Danmark.

Herudover må vi endnu engang henvise til, at Udenrigsministeriet flere gange på deres hjemmeside har angivet og oplyst, at der ikke var tale om en evakuering.

Vi skal ligeledes henvise til AK 95.131.

Vi må således fastholde, at betingelserne for dækning ikke er opfyldt, idet Udenrigsministeriets udmelding efter vores opfattelse ikke udgjorde en evakuering, og vi kan derfor ikke tilbyde forsikringstager at yde dækning for en erstatningsrejse.

Som oplyst i vores tidligere indlæg til nævnet af 6. juli 2021 er den omtalte telefonsamtale ikke gemt, og det er derfor ikke muligt at angive præcist, hvad der er sagt under samtalen.

At forsikringstager af SOS skulle være blevet opfordret til selv at arrangere hjemrejse og anmelde skaden til selskabet ved hjemkomst til Danmark kan efter vores opfattelse ikke sidestilles med en evakuering i forsikringsbetingelsernes forstand, ligesom en sådan 'opfordring' ikke kan betragtes som et dækningstilsagn."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af udmelding fra Udenrigsministeriet dateret den 13/3 2020 fremgår bl.a.:

"Fra i dag og en måned frem frarådes alle ikke-nødvendige rejser i hele verden. Det vil sige fra fredag den 13. marts og til og med påskeferien, mandag den 13. april.

Sådan lyder meldingen fra Udenrigsministeriet, der dermed har ændret den samlede rejsevejledning for hele verden til minimum orange.

Fra i dag og en måned frem frarådes alle ikke-nødvendige rejser i hele verden. Det vil sige fra fredag den 13. marts og til og med påskeferien, mandag den 13. april.

Sådan lyder meldingen fra Udenrigsministeriet, der dermed har ændret den samlede rejsevejledning for hele verden til minimum orange.

'Danskernes tryghed og sikkerhed er regeringens førsteprioritet. Derfor skærper vi nu igennem og fraråder alle ikke-nødvendige rejser i hele verden. Budskabet til danskerne er både klart, enkelt og alvorligt. Man skal lade være med at rejse ud medmindre det er absolut nødvendigt. Er man allerede i udlandet som rejsende, bør man rejse hjem hurtigst muligt,' siger udenrigsminister Jeppe Kofod.

Beslutningen om at fraråde ikke-nødvendige rejser til hele verden bygger på flere ting:

- Strenge rejserestriktioner i andre lande, i en række tilfælde indført med kort varsel. Både i forhold til lokal transport, men også for ind- og udrejse. Rejsende kan derfor ikke længere være sikre på, om de kan rejse frit, skal i karantæne ved indrejse eller får svært ved at rejse retur til Danmark.
- Der er fortsat stigning i antallet af smittede i flere lande og desuden er der risiko for, at danskere kan være med til at sprede smitten ud i verden.
- Flere populære rejsedestinationer, især uden for Europa, kan have et svagere sundhedssystem end det danske.

Hvad betyder orange for mig?

Hvis du lige nu befinder dig i udlandet som rejsende og ønsker at komme hjem betyder den ændrede rejsevejledning:

- Udenrigsministeriet opfordrer dig til at tage hjem med det samme.
- Du skal kontakte dit rejseselskab og forsikringsselskab, hvis du har spørgsmål om, hvordan du kommer hjem.
- Hvis udrejse ikke viser sig mulig, kan du kontakte Udenrigsministeriets Globale Vagtcentral hele døgnet (bbb@um.dk eller +4533921 112)
- Du bør tjekke de lokale restriktioner i det land, du befinder dig i.
- Du opfordres til at tilmelde dig Danskerlisten via danskerlisten.um.dk eller via appen Rejseklar. Danskerlisten er den hurtigste måde for Udenrigsministeriet at sende dig information om det land, du befinder dig.

Ændringen betyder ikke, at de danske grænser bliver lukket for danskere eller andre der bor i Danmark, der er på vej hjem fra ferie eller andet udlandsophold.

Hvis du har planer om at skulle ud at rejse i perioden indtil 13. april, så skal du være bevidst om de risici, det indebærer. Restriktionerne kan lokalt ændre sig med meget kort varsel. Der er en risiko for, at flere lande sætter tilrejsende i karantæne ved ankomst eller for, at man medvirker til at sprede smitten.

'Vi har alle et ansvar for fællesskabet, og vi må alle gøre vores for, at vi kommer bedst muligt igennem en svær global situation. Der er ingen tvivl om, at danskerne generelt tager situationen alvorligt og aktivt opsøger information om hvordan de bør forholde sig. Det er udtryk for præcis det samfundssind og den ansvarlighed der er brug for nu. Og det er der god grund til at rose danskerne for,' siger udenrigsminister Jeppe Kofod."

Af udskrift fra Udenrigsministeriets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Kan jeg blive evakueret?

Undersøg alle muligheder for at rejse hjem, herunder i dialog med dit rejse-, fly-og forsikringsselskab. Hjemrejser kan også foregå med mellemlandinger i andre lande.

Udenrigsministeriet iværksætter kun evakueringer i helt ekstraordinære situationer, hvor ingen andre løsninger er mulige. Det er ikke den situation, vi står i.

Udenrigsministeriet kan ikke afholde udgifterne til borgeres hjemrejsebilletter til Danmark. Den enkelte rejsende kan kontakte sit rejse-, fly- eller forsikringsselskab om evt. spørgsmål om mulig refusion af udgifter."

Af SMS fra Udenrigsministeriet dateret den 14/3 2020 fremgår bl.a.:

"SINGAPORE: Rejsevejledningen for Singapore er opdateret.

Udenrigsministeriet fraråder som minimum alle ikke-nødvendige rejser til hele verden. Det gælder fra i dag fredag den 13. marts og til og med påskeferien, mandag den 13. april. Hvis du er i udlandet og ønsker at komme til Danmark, opfordrer Udenrigsministeriet dig til at rejse hjem, så snart det er muligt, men i god ro og orden og i tæt dialog med dit rejsebureau, flyselskab eller forsikringsselskab. Denne opfordring gælder ikke for danskere, der er fastboende i udlandet. Har man sin hverdag i udlandet er rådet at holde sig orienteret i forhold til anbefalinger og henstillinger fra lokale myndigheder. Mange lande indfører vidtrækkende tiltag for at begrænse indrejse til deres lande i forbindelse med coronavirus/COVID-19. Disse tiltag indføres ofte med meget kort varsel og rammer også danske rejsende. Tiltagene omfatter bl.a. indrejse- og udrejserestriktioner, karantænebestemmelser ved ankomst til landet samt begrænsninger i forhold til visumudstedelser. Med de restriktioner, som indføres i mange lande kan det vise sig svært at finde hjemrejsemuligheder i den kommende tid. Flere fly- og transportforbindelser indstilles eller aflyses, hvilket vil besværliggøre hjemrejse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"10.6 Generelle undtagelser

Dækningen omfatter ikke skader:

- der uanset sikredes sindstilstand eller tilregnelighed

...

- som er en direkte eller indirekte følge af indrejse til et land, hvor der er krig, krigslignende tilstande, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør eller borgerlige uroligheder, terroristaktiviteter, militær undtagelsestilstand, revolution, epidemi, naturkatastrofe eller anden lign. tilstand

- som er en direkte eller indirekte følge af indrejse i et område, hvor Udenrigsministeriet har frarådet al unødigt indrejse, eller i forvejen har foretaget evakuering

...

10.13 Erstatningsrejse

10.13.1 Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede:

...

- er blevet evakueret jf. punkt 10.16.

Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsrejse.

...

10.14 Erstatningsdøgn

10.14.1 Er sikrede ikke berettiget til erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i punkt 10.13, dækkes antallet af ødelagte rejsedøgn hvis sikrede:

...

- er blevet evakueret jf. punkt 10.16.

Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsdøgn.

...

10.16 Evakuering

10.16.1 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
- rejseselskabets konkurs. Dækningen er begrænset til de tilfælde, hvor hjemrejsen ikke dækkes af Rejsegarantifonden.

Det er en betingelse for dækning, at sikrede ikke tidligere har undladt at følge udenrigsministeriets opfordring til evakuering."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen var på rejse med planlagt rejseperiode fra 10/3 2020 til 30/3 2020, hvor de skulle besøge henholdsvis Singapore, Bali, Bangkok og Maldiverne. De opholdt sig i Singapore med planlagt afrejse til Bali den 14/3 2020, da de danske myndigheder opfordrede danskere i udlandet til at rejse hjem som følge af Covid-19 pandemien. Da de ikke kunne komme videre til Bali eller rejse hjem den 14/3 2020, blev de i Singapore, hvorfra de rejste hjem den 20/3 2020. Uden ekstraomkostninger fik de ombooket deres hjemrejsebillet fra Maldiverne til Danmark, så de i stedet kunne bruge billetten til at komme fra Singapore til Danmark. Selskabet dækkede en del af klagerens ekstraudgifter til ophold og fortæring i Singapore.

Klageren kræver dækning for erstatningsrejse/-døgn med kr. 17.850,21, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 10.13.1, 10.14.1 og 10.16.1 sammenholdt med punkt 10.6. Hun har anført, at betingelserne i forsikringsvilkårene er opfyldt ved, at de måtte afbryde rejsen som følge af Covid-19 pandemien, at de blev evakueret, at behovet var akut, og at tilstanden var erklæret og dokumenteret af Udenrigsministeriet. Hun har anført, at selskabet som koncipist af forsikringsbetingelserne må hæfte for eventuelle uklarheder, jf. aftalelovens § 38 b. Klageren har henvist til nævnets afgørelser i sag 80400 og 86484.

Klageren har anført, at hvis de i strid med myndighedernes instruks havde valgt at fortsætte rejsen til Bali, ville selskabet have afvist dækning under henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 10.6. Det kan ikke være rigtigt, at selskabet kan stille krav om, at de for at opnå dækning skal følge myndighedernes instruks om at undlade al unødigt indrejse, jf. punkt 10.6, for derefter at afvise dækning, når de følger myndighedernes instruks om evakuering. Klageren kontaktede SOS efter Udenrigsministeriets opfordring til hjemrejse, og SOS oplyste, at de ikke ville være forsikret, hvis de fortsatte rejsen. SOS-meddelelsen havde afgørende betydning for deres beslutning om hjemrejse, og meddelelsen udgjorde en uberettiget indskrænkning af rejsedækningen, jf. kendelse nr. 95237. SOS oplyste, at det var lettest, hvis de selv arrangerede hjemrejsen og anmeldte skaden ved hjemkomst, hvorefter det blev anerkendt, at der var tale om en evakuering.

Selskabet har afvist at yde dækning for erstatningsrejse/-døgn under henvisning til, at der ikke var tale om en evakuering. Selskabet har anført, at Udenrigsministeriets opfordring til hjemrejse ikke kan sidestilles med en evakuering. Årsagen til, at Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledningen, skyldtes ikke fare for Covid-19 specifikt i Singapore, da denne var verdensomfattende, men derimod de tiltag der blev gjort, og som kunne besværliggøre hjemrejse til Danmark. Selskabet har henvist til, at Udenrigsministeriet flere gange på deres hjemmeside har oplyst, at der ikke var tale om en evakuering. At klageren af SOS skulle være blevet opfordret til at arrangere hjemrejse og anmelde skaden til selskabet ved hjemkomst kan ikke sidestilles med en evakuering i forsikringsbetingelsernes forstand, ligesom en sådan "opfordring" ikke kan betragtes som et dækningstilsagn.

Af udskrift fra Udenrigsministeriets hjemmeside fremgår det, at "**Kan jeg blive evakueret?** Undersøg alle muligheder for at rejse hjem, herunder i dialog med dit rejse-, fly- og forsikringsselskab. Hjemrejser kan også foregå med mellemlandinger i andre lande. Udenrigsministeriet iværksætter kun evakueringer i helt ekstraordinære situationer, hvor ingen andre løsninger er mulige. Det er ikke den situation, vi står i. Udenrigsministeriet kan ikke afholde udgifterne til borgeres hjemrejsebilletter til Danmark. Den enkelte rejsende kan kontakte sit rejse-, fly- eller forsikringsselskab om evt. spørgsmål om mulig refusion af udgifter".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.6 (Generelle undtagelser), at dækningen ikke omfatter skader, "som er en direkte eller indirekte følge af indrejse til et land, hvor der er ... epidemi, naturkatastrofe eller anden lign. tilstand", og "som er en direkte eller indirekte følge af indrejse i et område, hvor Udenrigsministeriet har frarådet al unødigt indrejse, eller i forvejen har foretaget evakuering".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 10.13.1 og 10.14.1 fremgår det, at forsikringen dækker udgifter til erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn, hvis sikrede er blevet evakueret, jf. punkt 10.16. Af betingelsernes punkt 10.16.1 fremgår det, at "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: – ... 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 ... Det er en betingelse for dækning, at sikrede ikke tidligere har undladt at følge udenrigsministeriets opfordring til evakuering".

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, 95597 og 95752.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at Udenrigsministeriet har meddelt, at danskere i henholdsvis Singapore, Bali, Bangkok og Maldiverne skulle evakueres.

Nævnet har også lagt vægt på, at det i forsikringsbetingelsernes punkt 10.16.1 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 hele verden den 13/3 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".

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at SOS ved telefonsamtalen i marts 2020 har ydet mangelfuld og fejlagtig rådgivning eller på anden vis har foretaget en uberettiget indskrænkning af rejseforsikringsdækningen, således at nævnet – på erstatningsretligt grundlag – har grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning til klageren.

Ankenævnet *for* Forsikring

26.

96276

Nævnet finder, at klageren heller ikke har bevist, at SOS ved telefonsamtalen har givet tilsagn om dækning.

Det, som klageren 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