

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2022 blev i sag nr. 97299:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejse- og afbestillingsforsikring. I klageskema af 16/9 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg rejste d. 31. dec. 2020 ned til [land1] for at videre flyve til [land2]. Men desværre efter en lang rejse ender det med jeg bliver syg og bliver indlogeret på et hotel i [land1]. Mit sygdomsforløb var slemt, da jeg har kunstigt ben og kunne ikke have det på, da jeg havde fået store blæner på stumpen samt reddet mig en lungebetændelse. Selve sygdomsforløbet løber fra d 31 dec. 2020 til 5 feb. 2021. I den tid kunne jeg ikke rejse retur, da der ikke var flyv videre. Jeg fik først grønt lys d. 5. feb. 2021 til, at jeg var rask nok til at kunne rejse. Jeg skrev til Top Danmark, da jeg har rejseforsikring gennem dem. Jeg vedlægger 3 mapper, hvor der ligger bilag samt udtalelse fra hospital og læge samt samtalen mellem mig og Top Danmark, hvor de ikke vil hjælpe med hotelopholdet under mit sygdomsforløb. Da jeg så desværre ikke kan sende jer den mappe med samtalen, og nu hvor jeg har lagt kravet ind jeg anmode om men de afviste det. Og det er det jeg har og vil klage over, da de netop skal hjælpe mig, når jeg ikke kunne rejse retur.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Der er en hvor jeg har lagt kravet ind jeg anmode om men de afviste det. Og det er det jeg har og vil klage over da de netop skal hjælpe mig når jeg ikke kunne rejse retur."

Selskabet har af i brev af 8/10 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hotelophold i forbindelse med klagers ophold i [land1].

Selskabet har dækket klagers udgifter til sygebehandling og transport, men har afvist at dække hans krav for hotelophold, da der ikke er tale om en ekstraudgift pga. sygdom. Selskabet har henvist til, at opholdet er en del af rejsens pris, hvorfor klager ikke har lidt et dækningsberettiget tab.

Klagers krav udgør ca. 15.000 kr. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Årsrejseforsikring Enkeltperson i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1 (policy) og forsikringen er tegnet på vilkår 6760-1, jf. bilag 2 (vilkår).

Hvad dækker forsikringen

Under vilkårenes bestemmelser vedrørende sygdom og tilskadekomst fremgår det af punkt 17.1, at 'Forsikringen dækker: 1. Hvis du bliver akut syg eller kommer til skade på rejsen.'

Af punkt C fremgår det hvordan forsikringen dækker: 'Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter i udlandet i op til 1 år til:

1. Behandling hos en autoriseret læge og lægeordineret medicin
2. Lægeordinerede ophold og behandling på hospital
5. Kost og logi* fra det tidspunkt, hvor du bliver udskrevet fra et hospital, og indtil du kan rejse hjem, blive transporteret hjem eller indhente din planlagte rejserute. Det er en betingelse, at det sker efter aftale med Rejsehjælp.'

Vedrørende ødelagte feriedøgn dækker forsikringen følgende, jf. vilkårenes punkt 17.6 hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi:

1. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet.
2. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose.
3. Du bliver akut syg eller kommer til skade på en sportsferie*, og du derfor ikke kan deltage i den planlagte sportsaktivitet.
4. Du bliver transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp.
5. Du bliver kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 17.14
6. Din rejseledsager* bliver akut syg, kommer til skade, bliver transporteret hjem eller hjemkaldt til Danmark og får dækket ødelagte feriedøgn hos eget forsikringselskab. Det er en betingelse, at du bliver hos rejseledsageren* i sygeperioden.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte den 7. januar 2021 elektronisk til selskabet, at han var blevet syg på rejsen og havde været på hospitalet en gang og skulle igen dagen efter.

Selskabet bad herefter klager indsende dokumentation for udgifter til lægebehandling. På baggrund af den indsendte dokumentation, udbetalte selskabet herefter erstatning for de afholdte udgifter til lægebehandling, undersøgelse, medicin og transport.

Selskabet henviste samtidig klager til flyselskabet med henblik på at søge erstatning for flybilletten til [land2], da flyselskabet havde aflyst afgang. Vedrørende hoteludgifter og forplejning henviste selskabet ligeledes klager til at kontakte flyselskabet, som havde aflyst rejsen til [land2] og derfor var erstatningsansvarlig, indtil klager kunne rejse videre. Klager vendte efterfølgende tilbage og oplyste, at flyselskabet ikke ville dække udgiften til ophold og forplejning.

Selskabet afviste at dække klagers udgifter til hotelophold og forplejning, da der ikke var tale om en ekstraudgift, men en del af rejsens pris og dermed ikke dækket i henhold til forsikringsvilkårene, jf. punkt 17.1.C.5, punkt 17.6 samt punkt 6.A.3. Selskabet fandt på denne baggrund ikke, at klagers sygdom var årsag til, at klager ikke var kommet til hans endelige destination, jf. bilag 3 (selskabets korrespondance med klager).

Efterfølgende klagede klager til selskabets kundeklageansvarlige, der fastholdt afgørelsen i sagen, jf. bilag 4 (selskabets svar af 30. juli 2021 fra selskabets kundeklageansvarlige til klager).

Her får I vores syn for sagen

Det påhviler klager som kravstiller at sandsynliggøre og dokumentere størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. Dette følger af gældende rets- og forsikringspraksis.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav, for så vidt angår udgifter til hotelophold og forplejning. Selskabet finder derfor ikke, at klager har lidt et dækningsberettiget tab, jf. Forsikringsaftalelovens § 39.

Det fremgår af forsikringsvilkårene punkt 6.A.3, at alt efter årsagen til den anmeldte skade, skal selskabet bruge følgende dokumentation: 'Original dokumentation for eventuelle dækkede ekstraudgifter*, erstatningskøb*, lejeudgifter eller turistmæssige udgifter*.' Ved ekstraudgifter forstås 'rimelige udgifter, du udelukkende har som følge af en skade, der er dækket af forsikringen. Udgifter, som du alligevel skulle have betalt – uanset skaden – er ikke ekstraudgifter', jf. vilkårenes ordforklaring side 23.

Henset til det forhold, at klager rejste til [land1] uden at have booket et ophold, må det forventes, at klager ville have haft udgifter til ophold under rejsen.

Klagers udgifter til hotelophold er således en del af rejsens pris, og dermed ikke en ekstraudgift udløst af en dækningsberettigende begivenhed på forsikringen.

Efter det oplyste ville klager flyve fra Danmark til [land2], men flyvningen blev aflyst grundet Covid-19 situationen, hvorfor klager i stedet fløj til [land1] med planer om at flyve videre til [land2], for at besøge sin [familiemedlem1]. Der var dog ingen flyvninger fra [land1] til [land2] pga. corona pandemien og klager blev derfor i [land1]. Flyselskabet var behjælpelige med at finde et hotel til klager, der havde fået en hudafskrabning på benet, fordi hans protese havde skrabet huden under flyveturen. Flyselskabet ville sende klager tilbage til Danmark to dage senere, da klager ikke havde visum til [land1], men det ønskede klager ikke. Han ville i stedet vente i [land1] til der igen blev åbnet for indrejse til [land2]. Under klagers ophold i [land1] fik han lungebetændelse.

Klager har samtidig oplyst, at han ville have lejet en lejlighed, men grundet sygdom (lungebetændelse), blev han på hotellet.

Det er ubestridt, at klager ikke kunne rejse til [land2] fra Danmark i december 2020, da flyvningen blev aflyst grundet Covid-19 situationen. Det må således have stået klart for klager at indrejse til [land2] var besværliggjort som følge af den verdensomspændende corona pandemi. Selskabet finder derfor, at klager med fordel kunne have undersøgt muligheden for indrejse til [land2] fra [land1] forinden afrejse fra Danmark. På denne måde kunne klager have undgået det længerevarende ophold i [land1].

Ankenævnet for Forsikring

4.

97299

Selskabet har bemærket, at klager har oplyst til sagen, at han bor i en uisoleret campingvogn i Danmark om sommeren og rejser til [land2] om vinteren, hvor han besøger sin [familiemedlem1]. Da klagers [familiemedlem1] bor [i land2], burde det derfor have været muligt for klager at indhente relevante informationer om landets indrejse-status inden afrejsen.

Selskabet gør opmærksom på, at det ikke har været muligt at indhente rejsevejledning for [land2] via Udenrigsministeriet, da de ikke laver rejsevejledninger for det pågældende land.

Vi henviser dog til følgende hjemmeside om rejser til [land2], hvor det fremgår, at rejsende fra Danmark og [land1] ikke måtte rejse til [land2].

Rejseforbuddet er opdateret pr. 16. januar 2021 med i alt 44 lande, heriblandt Danmark og [land1]:

<https://.../>

Update, 16January, 2021

...

o Denmark

...

o [land1]

...

Ud fra det anførte finder selskabet herefter, at klager allerede inden afrejse fra Danmark burde være klar over, at det grundet coronasituationen ikke var muligt at rejse til [land2], hvorfor et midlertidigt ophold i [land1] var uundgåeligt og dermed forventeligt, indtil der igen blev åbnet op for indrejse til [land2].

Herudover finder vi ikke, at klager har dokumenteret, at han forud for rejsen og indlogering på hotellet havde truffet andre og billigere overnatningsmuligheder, hvorfor der også af denne grund ikke er tale om en dækket ekstraudgift. Vi bemærker i den forbindelse, at der er tale om hotelophold i perioden 2. januar – 5. februar 2021 og klagers krav udgør 15.000 kr., jf. de af klager vedlagte bilag til Ankenævnsklagen.

På baggrund af ovenstående fastholder vi således vores afgørelse i sagen, idet vi ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for, at udgiften til hotelophold udelukkende er en følge af en skade, der er dækket af forsikringen eller at der i øvrigt er årsagssammenhæng mellem klagers sygdom og klagers langvarige ophold på hotel.

Vi finder derfor, at klager ville have haft udgifter til ophold på rejsen under alle omstændigheder og uanset skaden.

Efter det oplyste har klager søgt om og modtaget refusion fra flyselskabet for flybillet i forbindelse med aflyst fly til [land2]."

Sagen har været i høring hos klageren med henblik på eventuelle bemærkninger til de dokumenter selskabet fremsendte den 9/2 2022. Den 15. marts 2022 oplyste klageren til nævnet, at han var syg i land1 med infektion i kroppen, som havde sat sig i hans kunstige knæ. Nævnet

Ankenævnet for Forsikring

5.

97299

udsatte svarfristen til den 25/4 2022. Den 19/4 2022 ringede klagerens familiemedlem og oplyste om, at klageren var blevet overfaldet i udlandet, og at familien var i gang med at få ham tilbage til Danmark. Nævnet udsatte svarfristen til den 19/5 2022. Den 24/6 2022 forsøgte nævnet at kontakte klageren telefonisk men uden held. Samme dag sendte nævnet også en mail til klageren.

Den 8/8 2022 anmodede nævnets sekretariat selskabet om at redegøre nærmere for selskabets begrundelse for at afvise dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 17.6 om ødelagte feriedøgn. Selskabet svarede den 26/8 2022 nævnet og har bl.a. anført:

"Vi har modtaget Ankenævnets bemærkninger, hvor I beder os redegøre nærmere for vores begrundelse for, at klageren ikke har ret til dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 17.6. om ødelagte feriedøgn.

Som beskrevet i vores tidligere høringssvar af 8. oktober 2021 ville klager rejse til [land2] for at besøge sin [familiemedlem], men strandede i [land1] grundet indrejserestriktioner til [land2]. Klager blev behandlet for en hudafskrabning pga. benprotese, og selskabet har i den forbindelse dækket udgifter til lægebehandling og transport mellem hospitalet og hotellet, men har afvist at dække klagers hotelophold, da der er tale om en forventet udgift.

Ifølge vilkårenes punkt 17.6, dækker forsikringen ødelagte feriedøgn, hvis dine feriedøgn blandt andet bliver ødelagt, fordi:

1. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet eller
 2. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig.
- Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose.

Samtidig følger det af forsikringsvilkårenes punkt 6.A.3, at der alene er dækning for eventuelle ekstraudgifter, hvorved forstås 'rimelige udgifter, du udelukkende har som følge af en skade, der er dækket af forsikringen. Udgifter, som du alligevel skulle have betalt – uanset skaden – er ikke ekstraudgifter' i forsikringens forstand, jf. vilkårenes ordforklaring side 23.

Det er fortsat vores vurdering, at klager ikke har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav i forhold til udgifterne til hotelophold. Til støtte for vores påstand har vi lagt vægt på følgende

- Klager ankom til [land1] uden en planlagt afgang/flybillet til [land2] og måtte derfor forvente at skulle afholde udgifter til ophold under alle omstændigheder, jf. Forsikringsaftalelovens § 39. Klagers udgifter til hotelophold er således en del af rejsens pris, og dermed ikke en ekstraudgift udløst af en dækningsberettigende begivenhed på forsikringen.
- Klager har ikke dokumenteret, at han forud for rejsen og indlogering på hotellet havde truffet andre og billigere overnatningsmuligheder for opholdet i perioden, hvorfor der ikke foreligger dokumentation for en eventuel dækket ekstraudgift, jf. vilkårenes punkt 6.A.3.
- Det må have stået klart for klager, at det ikke var muligt at rejse videre fra [land1] til [land2] på daværende tidspunkt, da hans oprindelige rejse til [land2] med planlagt afgang den 15. de-

cember 2020 netop blev aflyst under den verdensomspændende corona-pandemi. Det er selskabets opfattelse, at Covid-19 situationen var uændret på klagers afrejsetidspunkt den 30. december 2020, hvorfor et ophold i [land1] var uundgåeligt.

- Klager er blot ukritisk og uden videre rejst afsted samt uden visum til [land1] og har derved taget en chance ved at rejse på et så usikkert grundlag midt i en verdensomspændende Covid-19 pandemi, selvom han allerede inden afrejse fra Danmark burde være klar over, at det pga. Covid-19 situationen ikke var muligt at komme til [land2].
- Klager kunne på forhånd have undersøgt muligheden for at rejse videre fra [land1] til [land2] via ambassaden, Udenrigsministeriet, luftfartsselskabet eller hans [familiemedlem1] på [land2].
- Flyselskabet opfordrede klager til at rejse hjem efter to dage grundet manglende visum til [land1], men det ønskede han ikke. Klager burde have benyttet førstkomende lejlighed til at rejse hjem, da det stod klart for ham, at der ikke var nogle flyafgange videre til [land2]. Klager kunne herved have begrænset/undgået sit tab.
- Klager boede på hotel i perioden, men kunne have fundet/undersøgt mulighederne for en billigere overnatning i perioden.

Sammenfattende finder vi derfor ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettiget tab i form af dokumenterede ekstraudgifter som defineret i vilkårenes punkt 6.A.3, jf. Forsikringsaftalelovens § 39.

Til sammenligning henviser vi til principperne i tidligere sag ved nævnet omkring ekstraudgifter til ophold, jf. sagsnr. 77643. Sagen omhandlede forsinkelse på rejsen og her fandt I, at klagers udgifter til et hotelophold, der ikke blev benyttet pga. ændring i rejseplanen, var udgifter som klager skulle have haft uanset forsinkelsen/skaden, hvorfor der ikke var tale om ekstraudgifter i vilkårenes forstand.

Da det grundet Covid-19 situationen og klagers egne forhold/dispositioner således var uundgåeligt med et ophold i [land1], er det fortsat vores vurdering, at der ikke er årsagssammenhæng mellem klagers sygdom og udgifterne til opholdet. Derudover finder vi ikke, at klager har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt, jf. FAL § 52, idet han ikke forud for rejsen havde sikret sig, at der var flyafgange videre til [land2] eller som minimum havde sørget for/bestilt et ophold i [land1]. Klager ville således have haft udgifter til ophold under alle omstændigheder og uagtet skadens indtræden, hvilket klager - henset til Covid-19 pandemien, burde have indset."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens anmeldelse til selskabet af 5/1 2021, korrespondance mellem klageren og selskabet, klagerens klage til selskabet af 28/6 2021, selskabets fastholdelse af 30/7 2021, regninger for hotelophold, police for rejseforsikring af 4/5 2018 og forsikringsvilkår for årsrejseforsikring 6760 af 1/6 2014. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af klagerens anmeldelse til selskabet af 5/1 2021 fremgår bl.a.:

"Hej jeg er på rejse men er blevet syg af rejsen er lige nu på hotel i [hovedstad i land1] og har været på hospitalet en gang og skal i morgen igen vil høre er det noget min rejseforsikring dækker?"

Af korrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"Fra: [Selskabet]

Til: [Klageren]

...

Dato: 30-07-2021 17:00

...

Jeg har gennemgået din sag og jeg kan forstå, at du oprindeligt ville flyve til [land2], men din flyvning blev aflyst, hvorfor du i stedet fløj du til [land1] med planer om at rejse videre derfra til [land2], men der var ingen flyvninger var til [land2]. Du forblev i stedet i [land1] uden en hjemrejsebillet og uden planlagt ophold. [Flyselskabet] var i den henseende behjælpelige med at finde et hotel til dig, da du havde en hudafskrabning på dit ben, hvor din protese havde skrabet huden.

Under opholdet i [land1] blev du syg med lungebetændelse.

Jeg kan se at vi har dækket dine udgifter til læge, medicin og sygetransport i forbindelse med dette.

...

Du oplyser, at du ikke ønskede at blive på hotellet fordi du oplevede at de behandlede dig dårligt, men at du på grund af din sygdom ikke kunne tage derfra.

Du klager over, at vi ikke dækker dine hoteludgifter og jeg må desværre oplyse dig, at da hoteludgiften ikke er en ekstraudgift, er denne udgift ikke dækket. Da du rejste til [land1], må det antages, at du vil have udgifter til ophold på rejsen. Udgiften til ophold er en del af din rejses pris, som ikke er et krav du kan rette til forsikringen. Da du ikke havde booket ophold i [land1], er det hotel, som du kommer til at bo på, ikke en ekstraudgift grundet sygdom, men en del af din rejses pris og på den baggrund kan vi desværre ikke imødekomme dig med betaling for opholdet.

Det følger af almindelig forsikringsretlige og retspraksis, at det er kravstiller der skal sandsynliggøre og dokumentere sit krav, det mener vi ikke du på nogen måde har gjort, idet du ikke har dokumenteret at du forud for rejsen og indlogering på hotellet havde truffet andre og billigere overnatningsmuligheder.

...

Fra: [Klageren]

Sendt: 28. juni 2021 16:22

Til: [Selskabet]

Emne: Rejseforsikring

Hej jeg er meget utilfreds med min rejseforsikring som vi snyde og bedrage mig jeg købte en rejse til [hovedstad i land1] og da jeg kom til [hovedstaden] var min benstump fuldstændig med mange blæner sender billede af benstump så blev indlogeret på [flyselskabs] hotel.

Jeg vil så gerne blive i [land1] men ikke på det hotel som behandler mig dårligt men skulle så have ny test på testcenter der traf jeg en sygeplejerske som kunne se jeg var syg hun ville komme til mit hotel næste morgen og se hvordan jeg havde det men siger du skal på hospitalet fordi jeg var meget syg havde lungebetændelse så langt så godt men skulle jo betale for alt sygdom og medicin og sendte til min rejseforsikring som betaler et beløb til mig som svarer til halvdelen så fik jeg en til at regne det efter så sendte de hurtigt restbeløbet men ville snyde mig fordi manden i rejsefor-

sikringsafdelingen var sur på mig og ikke sin plads voksen men nægter stadig at betale for mit ophold på hotel ved ikke hvorfor men altid problem med Topdanmark ikke første gang har problemer ..."

Og

"Fra: [Klageren] - Til: [Selskabet] - DATO: 09-03-2021 08:48 - EMNE: Sygdom ==>

Hej

Jeg forstår ikke noget som helst vil det sige jeg skulle rejse hjem til Danmark selv er meget syg af lungebetændelse?

[Flyselskabet] tilbyder mig flere gange rejse hjem til Danmark men kunne ikke var sengeliggende da jeg har problemer med min astma ..."

Af police for rejseforsikring af 4/5 2018 fremgår bl.a.:

"Årsrejse enkeltperson

Sikrede: Forsikringstageren

...

Forsikringen dækker

Årsrejse hele Verden Ja"

Af forsikringsvilkår for årsrejseforsikring 6760 af 1/6 2014 fremgår bl.a.:

"6. Dokumentation

I forbindelse med en skade, der er omfattet af Årsrejseforsikringen eller Årsafbestillingsforsikringen, skal vi bruge en eller flere former for dokumentation. Vær opmærksom på, at du selv skal sørge for at indhente den dokumentation, vi beder dig om i den konkrete sag.

...

A Dokumentation i forbindelse med Årsrejseforsikring

Vi skal altid bruge:

1. Dokumentation for rejsens pris og varighed, fx flybillet, bekræftelse eller lignende

Alt efter årsagen til den anmeldte skade skal vi også bruge en eller flere af følgende former for dokumentation:

2. Kopi af journal fra lokal læge, lokalt hospital, fysioterapeut, kiropraktor, tandlæge eller lignende, hvoraf diagnosen og varigheden af behandlingen fremgår
3. Original dokumentation for eventuelle dækkede ekstraudgifter*, erstatningskøb*, lejeudgifter eller turistmæssige udgifter*

...

10. Dokumentation for leje af en bestilt feriebolig* samt eventuel årsag til, at du ikke kunne benytte den

...

17. Dækningsskema

17.1 Sygdom og tilskadekomst

C. Hvordan dækker forsikringen?

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter i udlandet i op til 1 år til:

1. Behandling hos en autoriseret læge og lægeordineret medicin
2. Lægeordnede ophold og behandling på hospital

...

5. Kost og logi* fra det tidspunkt, hvor du bliver udskrevet fra et hospital, og indtil du kan rejse hjem, blive transporteret hjem eller indhente din planlagte rejserute. Det er en betingelse, at det sker efter aftale med Rejsehjælp.

6. Indhentning af rejserute efter endt sygdom eller tilskadekomst til det sted, hvor du ifølge din rejseplan skulle befinde dig.

...

17. Dækningsskema – Årsrejseforsikring

...

17.6 Ødelagte feriedøgn i udlandet

A. Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi:

1. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet
2. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose.

...

B: Forsikringen dækker ikke:

1. Hvis du opholder dig indenfor – fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende – selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt.

...

C. Hvordan dækker forsikringen

Forsikringen dækker ødelagte feriedøgn med rejsens pris pr. dag*.

Det første ødelagte feriedøgn, vi kompenserer, er det feriedøgn, hvor en af følgende ting skete:

1. Du var hos lægen første gang
2. Du blev indlagt på hospitalet

Ordforklaring...

Ekstraudgifter

Rimelige udgifter, du udelukkende har som følge af en skade, der er dækket af forsikringen. Udgifter, som du alligevel skulle have betalt - uanset skaden - er ikke ekstraudgifter."

...

Rejsens pris pr. dag

Den samlede udgift for rejsen divideret med antal deltagere på rejsen og herefter divideret med antal feriedøgn (inkl. ud- og hjemrejsedage). Den samlede udgift er det, der er betalt til transport, ophold og andre turistmæssige udgifter, som ikke kan betales tilbage - uanset hvem der har betalt. Ved kørsel i egen bil betales kilometerpenge efter statens takst for tjenstekørsel i egen bil (over 20.000 km pr. år). Beregningen sker som den korteste direkte vej fra din bopæl til dit rejsemål og hjem igen."

Nævnet udtaler:

Klageren har oplyst, at han den 31/12 2020 fløj til land1, hvor der normalt er mulighed for at rejse videre til land2, hvor han har familie og plejer at bo hen over vinteren. Flyvningerne fra land1 til land2 var imidlertid blevet aflyst som følge af covid-19 pandemien. Under flyveturen

Ankenævnet for Forsikring

10.

97299

fik klageren en hudafskrabning på benet som følge af hans benprotese, hvilket senere udviklede sig til blæner på benet. Han fik efterfølgende lungebetændelse. Klageren har oplyst, at han var syg fra den 31/12 2020 til den 5/2 2021, og at han ikke kunne rejse videre til land2 på dette tidspunkt, da der ikke var nogle flyvninger videre som følge af corona-epidemien. Han var også for syg til at rejse tilbage til Danmark. Klageren kræver dækning for udgifter til hotel i land1.

Selskabet har dækket klagerens udgifter til sygebehandling og transport. Selskabet har afvist dækning for udgifter til hotel med henvisning til, at der ikke er tale om en ekstraudgift pga. sygdom. Selskabet har anført, at opholdet er en del af rejsens pris, hvorfor klageren ikke har lidt et dækningsberettigende tab. Selskabet har over for nævnet bl.a. anført, at flyselskabet opfordrede ham til at rejse hjem efter to dage grundet manglende visum til land1, men det ønskede han ikke. Klageren burde have benyttet førstkomende lejlighed til at rejse hjem, da det stod klart for ham, at der ikke var nogle flyafgange videre til land2, hvorved han kunne have begrænset/undgået sit tab. Han ville i stedet vente i land1, til der igen blev åbnet for indrejse til land2. Selskabet har videre anført, at klageren ikke kunne rejse til land2 fra Danmark i december 2020, da flyvningen blev aflyst på grund af Covid-19 pandemien, og at det må have stået klart for klager at indrejse til land2 var besværliggjort som følge af pandemien.

I relation til dækningen for ødelagte feriedøgn har selskabet anført, at klageren ikke opfylder betingelserne herfor, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 17.6. Selskabet har herved bl.a. anført: "Samtidig følger det af forsikringsvilkårenes punkt 6.A.3, at der alene er dækning for eventuelle ekstraudgifter, hvorved forstås 'rimelige udgifter, du udelukkende har som følge af en skade, der er dækket af forsikringen. Udgifter, som du alligevel skulle have betalt – uanset skaden – er ikke ekstraudgifter' i forsikringens forstand, jf. vilkårenes ordforklaring side 23. Det er fortsat vores vurdering, at klager ikke har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav i forhold til udgifterne til hotelophold. Til støtte for vores påstand har vi lagt vægt på følgende: Klager ankom til [land1] uden en planlagt afgang/flybillet til [land2] og måtte derfor forvente at skulle afholde udgifter til ophold under alle omstændigheder, jf. Forsikringsaftalelovens § 39. Klagers udgifter til hotelophold er således en del af rejsens pris, og dermed ikke en

ekstraudgift udløst af en dækningsberettigende begivenhed på forsikringen... Sammenfattende finder vi derfor ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettiget tab i form af dokumenterede ekstraudgifter som defineret i vilkårenes punkt 6.A.3, jf. Forsikringsaftalelovens § 39. ... Da det grundet Covid-19 situationen og klagers egne forhold/dispositioner således var uundgåeligt med et ophold i [land1], er det fortsat vores vurdering, at der ikke er årsags-sammenhæng mellem klagers sygdom og udgifterne til opholdet. Derudover finder vi ikke, at klager har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt, jf. FAL § 52, idet han ikke forud for rejsen havde sikret sig, at der var flyafgange videre til [land2] eller som minimum havde sørget for/bestilt et ophold i [land1]. Klager ville således have haft udgifter til ophold under alle omstændigheder og uagtet skadens indtræden, hvilket klager - henset til Covid-19 pandemien, burde have indset."

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det som ubestridt må lægges til grund, at klageren var syg med gener fra sin benstump og efterfølgende lungebetændelse fra han ankom til land1 den 31/12 2020 til den 5/2 2021. Nævnet henviser til, at klageren over for nævnet har oplyst, at formålet med at tage til land1 var at komme videre til land2, at han oprindeligt havde planlagt et langvarigt ophold i land2, og at han ikke kunne rejse tilbage til Danmark tidligere end den 5/2 2021, da han var for syg.

Klageren og selskabet har ikke oplyst nærmere om klagerens sygdomsforløb. På baggrund af oplysningerne om, at selskabet har dækket klagerens udgifter til lægebehandling og transport finder nævnet, at det må kunne lægges til grund, at klageren har modtaget lægelig behandling for i alt fald lungebetændelsen. Nævnet finder det på baggrund af klagerens beskrivelse af sygdommens varighed og diagnosens alvorlighed og klagerens oplysninger om, at tilstanden forværredes af hans astma, ubetænkeligt at lægge til grund, at lungebetændelsen i alt fald i en del af klagerens sygeperiode tvang ham til at opholde sig på hotellet.

Ankenævnet for Forsikring

12.

97299

Da forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 17A, stk. 2 dækker "ødelagte feriedøgn i udlandet" finder nævnet, at selskabet skal yde dækning "med rejsens pris pr. dag*" i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes pkt. 17C for den del af klagerens ferie, hvor han som følge af sin sygdom var tvunget til at opholde sig på hotellet. Selskabet skal derfor genoptage sagen på denne baggrund og opgøre og udbetale erstatning til klageren i overensstemmelse hermed.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren er berettiget til erstatning for ødelagte feriedøgn for den del af klagerens sygeperiode, hvor han som følge af sygdommen var tvunget til at opholde sig på hotellet, og at erstatningen skal opgøres efter principperne i forsikringsbetingelsernes pkt. 17C om "rejsens pris pr. dag". Selskabet skal på denne baggrund genoptage sagen og opgøre og udbetale erstatning til klageren med tillæg af renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand