

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. juni 2022 blev i sag nr. 97597:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 29/11 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Sagen er blevet afvist da der er tvivl om dokumentation på Corona karantæne ifm. planlagt sommerferie.

I det første lange stykke tid hvor sagen er åben hos forsikringsselskabet, er det et spørgsmål om korrekt/ikke korrekt dokumentation fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Sagen afvises da denne ikke kan fremskaffes.

Ved klage til forsikringsselskabet over afgørelse er det et spørgsmål om der har været en nær smitte kontakt eller ej.

Se vedhæftet fil med mail til forsikringsselskabets klage instans. (mail sendt til TopDanmarks klage afdeling) her beskrives forløbet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af rejsen"

Selskabet har i brev af 17/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans krav i forbindelse med afbestilling af en rejse til Italien.

Klager og dennes familie skulle efter det oplyste være rejst til Italien den 14. juli 2021, men måtte afbestille rejsen den 12. juli 2021, da børnene havde været i kontakt med en person, der var konstateret positiv for Covid-19.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97597

Selskabet har afvist at dække klagers udgifter til rejsen, da klager ikke har fremvist dokumentation for, at de var blevet pålagt at være i isolation på afbestillingstidspunktet.

Klagers krav udgør efter det oplyste 36.175 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 i Topdanmark Forsikring med tilvalgsdækning Årsafbestilling Verden, jf. bilag 1. Forsikringen er tegnet på vilkår 6692-1, jf. bilag 2.

Hvad dækker forsikringen

I dækningsskemaet for afbestillingsforsikringen punkt 18 side 21-22 fremgår det, hvilke skader forsikringen dækker, samt de undtagelser og begrænsninger, der gælder. Skader eller situationer, som ikke er nævnt, er derfor ikke dækket – fx flyselskabers konkurs, strejker, lockout og lignende, jf. vilkårenes side 21.

Det fremgår bl.a., at forsikringen dækker afbestilling, når du ikke kan rejse pga. sygdom og tilskadekomst, jf. pkt. 18.1.

I punkt 18.A.1 er oplistet en række tilfælde, hvor afbestillingsforsikringen dækker, jf. punkterne 1-7.

Ad punkt 1. 1. Du eller din rejseledsager* bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst

Ad punkt 2. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentligt eller i øvrigt skade helbredet

Ad punkt 3. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at det ikke vil være muligt at udføre den planlagte aktivitet på en bestilt sportsferie*

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte telefonisk til selskabet den 12. juli 2021, at han ønskede at afbestille en planlagt rejse til Italien med afrejsedato den 14. juli 2021. Begrundelsen for afbestillingen var, at klagers barn havde været i kontakt med en person, der var konstateret smittet med Covid-19. Seneste kontakt var efter det oplyste den 10. juli 2021.

Klager oplyste, at de skulle i isolation, hvorfor de var nødsaget til at afbestille rejsen.

Selskabet afviste at dække afbestillingen, da klager og familien ikke var selv var smittede, jf. vilkårenes betingelser for dækning for afbestilling punkt 18.

Den 14. juli 2021 ringede klager igen til selskabet for at forhøre sig i forhold til den ekstraordinære dækning på rejseforsikringen, der var trådt i kraft dagen før. Det kan oplyses, at selskabet pr. 13. juli 2021 valgte at udvide afbestillingsforsikringen med en kulant dækning i de tilfælde, hvor kunderne var pålagt isolation grundet 1. leds nærkontakt med Covid-19 smittet. For at opnå dækning

var det imidlertid en betingelse, at der var tale om 1. leds nærkontakt, at myndighederne havde opfordret til isolation, at vedkommende ikke kunne nå at blive testet efter myndighedernes anvisninger samt at der forelå dokumentation herfor.

Klager oplyste efterfølgende, at det var begge børn, der havde været i kontakt med den smittede samt at det ikke var muligt at fremskaffe dokumentation for isolationen.

Ud fra klagers oplysninger afviste selskabet at dække klagers udgifter til den planlagte rejse, da udgifterne ikke var dækket, hverken i henhold til forsikringsvilkårene eller i henhold til den ekstraordinære dækning.

Efterfølgende klagede klager til selskabets kundeklageansvarlige, der fastholdt afgørelsen i sagen, jf. det af klager vedlagte bilag med klagen.

Her får I vores syn for sagen

Indledningsvis vil vi gerne påpege, at vi naturligvis har fuld forståelse for den ærgerlige situation, som klager står i. Det er dog ikke ensbetydende med, at vi kan dække klagers udgifter i forbindelse med afbestilling af rejsen.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er forsikringstageren, der skal sandsynliggøre/ dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på afbestillingsforsikringen, idet klager/dennes husstand ikke opfylder betingelserne for dækning via afbestillingsforsikringen, jf. punkt 18.1.1-7. Da hverken klager eller dennes børn således var syge, mv. som beskrevet i vilkårene, må vi allerede af denne grund afvise at dække klagers krav.

Som tidligere beskrevet har selskabet i forbindelse med Covid-19 valgt at udvide afbestillingsforsikringen med flere ekstraordinære dækninger, bl.a. afbestilling på grund af isolation efter 1. leds nærkontakt med Covid-19 smittet. Denne dækning udvidede vi afbestillingsforsikringen med den 13. juli 2021, dvs. efter at klager havde afbestilt rejsen. Årsagen til klagers afbestilling opstod således før, forsikringen blev udvidet med den ekstraordinære dækning.

Selvom klager ikke opfyldte betingelserne for dækning over afbestillingsforsikringen på tidspunktet for afbestillingen, valgte vi at genoptage sagen med henblik på at vurdere, om klager opfyldte betingelserne for den ekstraordinære dækning.

Betingelserne for den ekstraordinære dækning fremgår af selskabets hjemmeside, hvor følgende fremgår:

'Dækker afbestillingsforsikringen isolation, hvis jeg har været i nærkontakt med en coronasmittet?

Vi dækker i den aktuelle situation, hvis du kan dokumentere, at du har været i førsteleds nærkontakt med en coronasmittet, og du er blevet opfordret af myndighederne til at gå i isolation og ikke kan nå at blive testet efter myndighedernes anvisning inden din afrejse.'

Vi henviser til informationen på selskabets hjemmeside via følgende link:

[Link]

Den ekstraordinære dækning dækker således ved 1. leds nærkontakt:

[Link]

Forsikringen dækker derimod ikke 'anden kontakt':

[Link]

En 'anden kontakt' er en person som har fået en besked i appen SmitteStop om at have været samme sted som en smittet inden for kort afstand, har været i en situation, hvor afstandskravet som udgangspunkt er overholdt, men hvor der alligevel er øget risiko for smittespredning, fordi der er

- langvarig kontakt i lukkede rum
- usikkerhed om afstanden er overholdt
- har været i en situation, hvor der efterfølgende er konstateret mange smittede

Klager har ikke fremsendt dokumentation for, at myndighederne har opfordret klager/dennes husstand til at gå i isolation.

Klager henviser til mails fremsendt af '[fritidsaktør]', jf. de af klager vedlagte bilag. I den første mail fra [fritidsaktør] fra 10. juli 2021 kl. 8.35 bliver det beskrevet, at 'Da der ikke på noget tidspunkt har været nærkontakt (under to meters afstand i længere tid end et kvarter), er isolation ikke påkrævet, men en test vil være en rigtig god idé.

På Corona-hotlinen kan de informere og give gode råd, og I kan her få henvisning til en kvik-test med 'direkte' pcr-test, som kan være ret praktisk.'

I den næste mail fra [fritidsaktør] fra den 10. juli 2021 kl. 10.16 oplyste de, at 'Jeg har netop kontaktet Corona-linjen, som siger, jeg skal gå i isolation til 2. test på 6. dagen viser negativ. Derfor er den tidligere info om isolation ikke korrekt. Jeg vil opfordre alle til selv at undersøge det, hvis I er i tvivl, så vi ikke kommer til at sprede forkerte retningslinjer.' Af den anden mail fremgår det således, at det alene er afsenderen af mailen (ejer af [fritidsaktør] og instruktør i denne), der er blevet opfordret til at gå i isolation samt at de øvrige deltagere opfordres til selv at undersøge nærmere i forhold til eventuel isolation.

Vi bemærker i den forbindelse, at der er stor forskel på, hvad instruktøren og ejeren af [fritidsaktør] (der har skrevet mailen) skal gøre, da vi ud fra mailen formoder, at hun har været i nærkontakt med den smittede instruktør, samt hvad de enkelte børn bør gøre. Derudover fremgår det netop af mailen fra [fritidsaktør], at de øvrige deltagere selv skal undersøge, hvilke foranstaltninger de bør foretage i den givne situation.

Efterfølgende mail fra [fritidsaktør] af 23. august 2021, hvor det fremgår, at 'Alle som havde været i nærkontakt med [instruktør 1], skulle isoleres.'

Ud fra de fremlagte mails fra [fritidsaktør] finder selskabet ikke, at klagers børn har været 1. leds nærkontakt, hvorfor vi allerede af denne grund ikke finder, at betingelserne for dækning via den ekstraordinære dækning er opfyldt. Det fremgår således af den første mail, at der ikke på noget tidspunkt har været 'nærkontakt'. Klagers børns kontakt til den smittede må derfor betragtes som 'anden/øvrige kontakt', da det fremgår, at de har været i en situation, hvor afstandskravet som ud-

gangspunkt var overholdt (afstandskrav under 2 meter i længere tid end 15 minutter). Ved anden kontakt var der ikke opfordring til eller krav om isolation.

Da klagers børns kontakt med den smittede ud fra de foreliggende oplysninger i sagen må betragtes som 'anden kontakt', er betingelserne for den ekstraordinære dækning herefter ikke opfyldt.

Udover at klagers børn ikke opfylder betingelserne for 1. leds nærkontakt, finder vi endvidere ikke, at der foreligger dokumentation fra myndighedernes side på, at klagers børn var blevet opfordret til isolation i den givne situation.

Klager har i den forbindelse fremlagt mail fra Styrelsen for Patientsikkerhed af 7. oktober 2021, hvor det fremgår, at Coronaopsporingen kun udsteder dokumentation til nære kontakter, som på baggrund af telefonisk kontakt med Coronaopsporingen er blevet rådgivet til at selvisolere og derved oprettet i deres registreringssystem. Klager har i den tidligere klage til selskabet oplyst, at de har ringet til Corona hotline både den 10. juli kl. 9.32 og igen den 12. juli kl. 13.42, men uden at de havde fået besked om, at de skulle registreres igennem smitteopsporingen og have et smitte ID.

Da klager ikke er blevet registreret i systemet ved deres telefoniske henvendelser, er det således fortsat selskabets vurdering, at dette netop bekræfter, at der ikke er tale om 1. leds nærkontakt, idet det af mailen samtidig kan udledes, at nære kontakter ville være blevet registreret, jf. det af klager vedlagte bilag. For god ordens skyld gør vi tillige opmærksom på, at det er muligt at få tilsendt en eventuel registrering også selvom der er gået mere end 14 dage.

I betragtning af at der er tale om en ekstraordinær dækning, som selskabet egenhændigt har valgt at tilbyde, og som går ud over de gældende betingelser, som klager har købt og betalt for, kan selskabet af samme grund selv fastsætte, hvilke betingelser der gør sig gældende for at opnå den ekstraordinære dækning. Disse betingelser overholder klager ikke, da klager ikke har dokumenteret, at de var 1. leds nærkontakt, at de af myndighederne var blevet opfordret til at gå i selvisolation, og dermed at rejsen var nødt til at blive afbestilt.

Vi er ikke bekendt med, at Nævnet tidligere har behandlet sager omkring dækning i forbindelse med myndighedernes opfordring til isolation grundet nærkontakt med Covid-19 smittet, hvorfor vi ikke henviser til tidligere praksis på området. Vi henholder os således til vilkårene for afbestillingsforsikringen, hvilket klager som ovenfor beskrevet ikke opfylder. Vi finder heller ikke, at klager opfylder betingelserne for den ekstraordinære dækning over afbestillingsforsikringen og på denne baggrund fastholder vi derfor vores afgørelse i sagen.

Vi venter nu på jeres stillingtagen i sagen

På baggrund af ovenstående er det således vores vurdering, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen. Vi finder tillige ikke, at klager opfylder betingelserne for dækning via den ekstraordinære afbestillingsdækning, da klager ikke har løftet bevisbyrden for, at de var nødsaget til at afbestille rejsen."

Klageren har i kommentar af 16/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet bider sig fast i den manglende dokumentation fra myndighederne, som vi forstår udmærket.

Det var klart vores fejl, at kontakte Corona hotline i stedet for Corona smittesporing, da vi fandt ud af, at der var en smittet på ...holdet. De gav os ikke noget smitte ID og derfor ingen dokumentation. Men forsikringen nævnte aldrig, at vi skulle have et smitte id fra smitteopsporing, først en måned efter den 17. august skrev de en e-mail, hvor de krævede dokumentation fra myndighederne. Hvorvidt mailene fra [fritidsaktør] er relevante i forhold til at vi gik i isolation ved jeg ikke. Men jeg ved, at ved at beskrive forløbet over telefon, krævede corona hotline, at det skulle vi! Derfor var det, det vi gjorde.

Det bliver også nævnt fra Selskabet, at på det tidspunkt vi afbestilte rejsen dækkede de ikke den type skade. Men de genåbner vores sag. Det undrer os."

Selskabet har i brev af 8/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som klager nævner i hans høringsvar, var der ikke dækning for begivenheden på klagers afbestillingsforsikring på tidspunktet for afbestilling af rejsen.

At selskabet var indstillet på at genoptage sagen, var alene med henblik på at vurdere, om klager eventuelt opfyldte betingelserne for den ekstraordinære dækning i forbindelse med Covid-19.

Som vi tidligere har oplyst, er der imidlertid en række betingelser, der skal være opfyldt, for at opnå den ekstraordinære dækning. Selskabet finder ikke anledning til at afvige fra disse betingelser særligt i betragtning af, at der var tale om en dækning der går udover de almindelige vilkår og som klager ikke har betalt ekstra for.

Klager opfylder ikke betingelserne for den ekstraordinære dækning, da han ikke har dokumenteret, at de var 1. leds nærkontakt, at de af myndighederne var blevet opfordret til at gå i isolation, at de ikke kunne nå at blive testet efter myndighedernes anvisninger og derfor var nødt til at afbestille rejsen.

Klager oplyser, at de talte med Corona hotline i stedet for Coronaopsporing, og at de ikke blev registreret i den forbindelse. Det er fortsat selskabet vurdering, at det forhold, at klager ikke er blevet registreret i systemet ved deres telefoniske henvendelser til Corona hotline blot bekræfter, at der ikke er tale om 1. leds nærkontakt. Vi bemærker samtidig, at klager har talt med Corona hotline to gange, men uden at dette gav anledning til en registrering med smitte id eller en eventuel viderehenvielse til Coronaopsporingen.

Der er ingen tvivl om, at det er en ærgerlig situation for klager, men da klager ikke har fremlagt dokumentation for, at de var nødsaget til at afbestille rejsen, fastholder selskabet vores afgørelse i sagen. Vi henviser ligeledes til vores tidligere høringsvar i sagen."

Klageren har i kommentar af 24/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke yderlige bemærkninger end dem vi har nævnt tidligere.

Selskabet står fast på fremlæggelse af dokumentation som vi ikke kan fremskaffe, da vi kontaktede Corona hotline og ikke Smittesporing

Vi kan kun sige at i det kaos der var på det givne tidspunkt hvor hændelsen fandt sted, handlede vi ud fra bedste overbevisning og den information vi fik.

Ankenævnet for Forsikring

7.

97597

Som før nævnt er det aldrig blevet os oplyst at Smittesporing skulle kontaktes for korrekt dokumentation."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 10/7 2021 kl. 8:35 fra ejer og instruktør af sommercampen fremgår bl.a.:

"Desværre kommer her lidt besværligt nyt dagen derpå.
[Instruktør 1], som var her i går formiddag og undervise i [aktivitet], er desværre blevet testet positiv for COVID-19.

Da der ikke på noget tidspunkt har været nærkontakt (under to meters afstand i længere tid end et kvarter), er isolation ikke påkrævet, men en test vil være en rigtig god idé.
På Corona-hotlinen kan de informere og give gode råd, og I kan her få henvisning til en kvik-test med 'direkte' pcr-test, som kan være ret praktisk.

Instruktørerne har haft gældende tests hele ugen, så det er bare sort uheld. Desværre kan [instruktør 1] have fået det her, hvis et barn er smittet – og så er risikoen for, at andre børn har fået det, større, da børnene jo har været sammen i mange timer."

Af mail af 10/7 2021 kl. 10:16 fra ejer og instruktør af sommercampen fremgår bl.a.:

"Jeg har netop kontaktet Corona-linjen, som siger, jeg skal gå i isolation til 2. test på 6. dagen viser negativ.
Derfor er den tidligere info om isolation ikke korrekt.
Jeg vil opfordre alle til selv at undersøge det, hvis I er i tvivl, så vi ikke kommer til at sprede forkerte retningslinjer."

Af brev af 23/8 2021 fra ejer og instruktør af sommercampen fremgår bl.a.:

"Jeg bekræfter hermed, at [barn 1] og [barn 2] deltog i vores [sommercamp] d. 7. – 9. juli 2021.

D. 9. juli kl. 10-12 blev børnene undervist af vores instruktør, [instruktør 1]. Samme eftermiddag fik hun foretaget en Quick-test, som var positiv.
Lørdag d. 10. juli fik hun svar på PCR-test; ligeledes positiv.

Efterfølgende kontaktede vi samtlige børn, som havde været på [sommercamp], så alle kunne gå i isolation og få test på 4.- og 6.- dagen.

Det har ikke været muligt at opklare, hvor [instruktør 1] er blevet smittet – det kan have været af et af børnene på campen, omend vi ikke har meldinger på smittede børn.

Vi fulgte Corona-linjens anvisninger hele vejen.
– Alle, som havde været i nærkontakt med [instruktør 1], skulle isoleres."

Af mail af 7/10 2021 fra Styrelsen for Patientsikkerhed fremgår bl.a.:

"Det lyder til, at I har fulgt sundhedsmyndighedernes anbefalinger i forbindelse med jeres børns nære kontakt forløb.

Coronaopsporingen kan dog ikke udstede den ønsket dokumentation, da vi kun udsteder dokumentation til nære kontakter, som på baggrund af telefonisk kontakt med Coronaopsporingen er blevet rådgivet til at selvisolere og derved oprettet i vores registreringssystem.

Jeg håber, at forsikringen vil godtage dokumentationen fra '[fritidsaktør]' da dette jo beviser, at jeres to børn var nær kontakt til en smittet og derfor selvfølgelig burde selvisolere."

Af retningslinje for "Opsporing og håndtering af nære kontakter" af 5/7 2021 fra Sundhedsstyrelsen fremgår bl.a.:

"3. Hvem er en nær kontakt?"

Boks 1. Definition af nære kontakter

- Alle, der bor sammen med en, der har fået påvist ny coronavirus
- Alle, der har haft direkte fysisk kontakt (fx kram) eller direkte kontakt til smittefarlige sekreter (fx hoste eller nys) med en, der har fået påvist ny coronavirus
- Alle, der har været inden for 2 meter i mere end 15 minutter af en, der har fået påvist ny coronavirus (fx i samtale med personen).
- Alle, der har været inden for 2 meter med en person uanset hvor lang tid, der har fået påvist ny coronavirus, i en af nedenstående situationer, hvor der er øget risiko for smitte:
 - Aktiviteter med kraftig udånding som sang, høj tale eller råb
 - Aktiviteter, der indebærer fysisk anstrengelse
 - Ophold i lukkede rum med dårlig ventilation eller manglende udluftning

...

4. Hvad sker der, når man er nær kontakt?

...

4.4. Selvisolation og test af nære kontakter

Når man identificeres som nær kontakt, skal man gå i selvisolation og følge et fastlagt testprogram med to PCR-tests på hhv. dag 4 og dag 6 efter kontakt med den smittede. Hvis man identificeres som nær kontakt, skal selvisolation ske hurtigst muligt og fastholdes indtil negativt svar på den sidste test taget på 6. dagen efter sidste eksponering for smitte. Det er væsentligt, at man følger programmet nøje for at undgå at sprede smitte med ny coronavirus."

Ankenævnet for Forsikring

9.

97597

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

18. Dækningsskema - Årsafbestilling

☐ = dækket ☐ = ikke dækket

Årsafbestilling (Tilvalgsdækning)	18.1. Sygdom og tilskadekomst	18.2. Skilsmisse, ikke beståede eksaminer og ufrivillig afskedigelse*
A. Forsikringen dækker	Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi: 1. Du eller din rejseledsager* bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst 2. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentligt eller i øvrigt skade helbredet 3. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at det ikke vil være muligt at udføre den planlagte aktivitet på en bestilt sportsferie* 4. Du eller din rejseledsager* af medicinske årsager ikke kan modtage en krævet vaccination, som pludseligt bliver stillet som et krav for at rejse til feriemålet. Det er en betingelse, at kravet bliver stillet, efter at rejsen er betalt. 5. Du eller din rejseledsager* bliver gravid og ikke kan gennemføre rejsen, fx fordi en læge vurderer, at der er forhold i graviditeten, der gør det uforvarsomt at rejse, eller fordi den gravide ikke kan tåle en krævet vaccination. Det er en betingelse, at rejsen er bestilt, inden graviditeten bliver konstateret. 6. Du eller din rejseledsager* dør 7. En i din nærmeste familie* bliver akut alvorligt syg, kommer alvorligt til skade eller dør	Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi: 1. Du skulle have foretaget rejsen sammen med din ægtefælle, registrerede partner eller faste samlever gennem mindst 2 år, og I er blevet skilt eller er gået fra hinanden 2. Du ikke har bestået en eksamen, og reeksamen ligger i rejseperioden 3. Du bliver ufrivilligt afskediget* og derfor skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet som krævet af kommune eller ækasse Det er en betingelse ved dækning pga. ufrivillig afskedigelse*, at rejsen skulle have været foretaget senest 6 måneder efter afskedigelsen, og at du inden afrejsetidspunktet ikke har fået nyt arbejde.

...

Årsafbestilling (Tilvalgsdækning)	18.3. Skade på bolig eller virksomhed	18.4. Rejseledsager* afbestiller sin rejse	18.5. Afbestilling af rejser i Danmark
--------------------------------------	---------------------------------------	--	--

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte en rejse til Italien med planlagt afrejse den 14/7 2021 til familien. Rejsen blev afbestilt, da klagerens børn den 9/7 2021 havde været i kontakt med en person, der var smittet med Covid-19, hvorefter familien lod sig selvisolere.

Klageren kræver, at selskabet dækker rejsen. Han har anført, at han kontaktede Corona hotline i stedet for smitteopsporingen, da han fandt ud af, at der var en smittet instruktør på det aktivitetshold, hvor hans børn havde deltaget. Hotline gav dem ikke noget smitte ID, men efter at have beskrevet forløbet krævede hotline, at familien gik i isolation. Selskabet oplyste ikke, at smittesporing skulle kontaktes for korrekt dokumentation.

Selskabet har afvist at dække den planlagte rejse, da udgifterne hverken er dækket i henhold til forsikringsvilkårene eller den ekstraordinære dækning. Pr. 13/7 2021 valgte selskabet at udvide afbestillingsforsikringen med en kulant dækning i de tilfælde, hvor kunderne var pålagt isolation

Ankenævnet for Forsikring

10.

97597

grundet 1. leds nærkontakt med Covid-19 smittet. Selskabet har anført, at klageren ikke opfylder betingelserne for den ekstraordinære dækning, da han ikke har dokumenteret, at familien var 1. leds nærkontakt, at de af myndighederne var blevet opfordret til at gå i isolation, og at de ikke kunne nå at blive testet efter myndighedernes anvisninger og derfor var nødt til at afbestille rejsen.

Af mail af 10/7 2021 kl. 8:35 fra ejer og instruktør af sommercampen fremgår det, at "Desværre kommer her lidt besværligt nyt dagen derpå. [Instruktør 1], som var her i går formiddag og undervise i ..., er desværre blevet testet positiv for COVID-19. Da der ikke på noget tidspunkt har været nærkontakt (under to meters afstand i længere tid end et kvarter), er isolation ikke påkrævet, men en test vil være en rigtig god idé. På Corona-hotlinen kan de informere og give gode råd, og I kan her få henvisning til en kvik-test med 'direkte' pcrtest, som kan være ret praktisk".

Af mail af 10/7 2021 kl. 10:16 fra ejer og instruktør af sommercampen fremgår det, at "Jeg har netop kontaktet Corona-linjen, som siger, jeg skal gå i isolation til 2. test på 6. dagen viser negativ. Derfor er den tidligere info om isolation ikke korrekt. Jeg vil opfordre alle til selv at undersøge det, hvis I er i tvivl, så vi ikke kommer til at sprede forkerte retningslinjer".

Det fremgår af brev af 23/8 2021 fra ejer og instruktør af sommercampen, at "Jeg bekræfter hermed, at [barn 1] og [barn 2] deltog i vores [camp] d. 7. – 9. juli 2021. D. 9. juli kl. 10-12 blev børnene undervist af vores [instruktør 1]. Samme eftermiddag fik hun foretaget en Quick-test, som var positiv. Lørdag d. 10. juli fik hun svar på PCR-test; ligeledes positiv. Efterfølgende kontaktede vi samtlige børn, som havde været på [camp], så alle kunne gå i isolation og få test på 4. – og 6.- dagen. ... Vi fulgte Corona-linjens anvisninger hele vejen. – Alle, som havde været i nærkontakt med [instruktør 1], skulle isoleres".

Af mail af 7/10 2021 fra Styrelsen for Patientsikkerhed fremgår det, at "Det lyder til, at I har fulgt sundhedsmyndighedernes anbefalinger i forbindelse med jeres børns nære kontakt forløb.

Coronaopsporingen kan dog ikke udstede den ønsket dokumentation, da vi kun udsteder dokumentation til nære kontakter, som på baggrund af telefonisk kontakt med Coronaopsporingen er blevet rådgivet til at selvisolere og derved oprettet i vores registreringssystem. Jeg håber, at forsikringen vil godtage dokumentationen fra [fritidsaktør] da dette jo beviser, at jeres to børn var nær kontakt til en smittet og derfor selvfølgelig burde selvisolere".

På selskabets hjemmeside er der til spørgsmålet "Dækker afbestillingsforsikringen isolation, hvis jeg har været i nærkontakt med en coronasmittet?" anført, at "Vi dækker i den aktuelle situation, hvis du kan dokumentere, at du har været i førsteleds nærkontakt med en coronasmittet, og du er blevet opfordret af myndighederne til at gå i isolation og ikke kan nå at blive testet efter myndighedernes anvisning inden din afrejse".

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren opfylder betingelserne for den ekstraordinære dækning, som gælder vedrørende afbestillingsdækning. Selskabet skal på baggrund heraf dække rejsen.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har dokumenteret, at hans børn har været i førsteleds nærkontakt med en coronasmittet. Arrangør af sommercampen har i brev af 23/8 2021 bekræftet, at klagerens børn deltog i campen den 7/7 til den 9/7 2021, og at børnene den 9/7 2021 blev undervist af instruktør 1, som samme dag blev testet positiv for Covid-19. Af brevet fremgår det, at "Vi fulgte Corona-linjens anvisninger hele vejen. – Alle, som havde været i nærkontakt med [instruktør 1], skulle isoleres".

Flertallet bemærker, at Sundhedsstyrelsen i juli 2021 definerede nære kontakter som blandt andet "Alle, der har været inden for 2 meter med en person uanset hvor lang tid, der har fået påvist ny coronavirus, i en af nedenstående situationer, hvor der er øget risiko for smitte: • Aktiviteter med kraftig udånding som sang, høj tale eller råb • Aktiviteter, der indebærer fysisk anstrengelse • Ophold i lukkede rum med dårlig ventilation eller manglende udluftning".

Flertallet har også lagt vægt på, at klageren har dokumenteret, at børnene er blevet opfordret af myndighederne til at gå i isolation og ikke kunne nå at blive testet efter myndighedernes anvisning inden afrejse. Sundhedsstyrelsen anbefalede således i juli 2021, at nære kontakter til personer med påvist smitte med coronavirus lod sig selvisolere og fik foretaget to PCR-tests på henholdsvis dag 4 og dag 6. Selvisolation skulle ifølge Sundhedsstyrelsen fastholdes indtil andet negativt testsvar fra test på 6. dagen.

Flertallet har tillige lagt vægt på, at klageren har oplyst, at han kontaktede Corona hotline i stedet for smitteopsporingen, og at hotline ikke gav dem noget smitte ID, men efter at have beskrevet forløbet krævede, at de gik i isolation.

Flertallet har videre lagt vægt på, at det af mail af 10/7 2021 kl. 10:16 fra ejer og instruktør på sommercampen fremgår, at "Jeg har netop kontaktet Corona-linjen, som siger, jeg skal gå i isolation til 2. test på 6. dagen viser negativ. Derfor er den tidligere info om isolation ikke korrekt".

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning. Mindretallet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren afbestilte rejsen på grund af, at hans børn havde været i kontakt med en person med påvist smitte med coronavirus, hvorfor familien lod sig isolere, og at denne afbestillingsårsag ikke er dækket i henhold til forsikringsbetingelserne.

For den ekstraordinære dækning har mindretallet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at hans børn har været i førsteleds nærkontakt med en coronasmittet. Det fremgår af mail af 10/7

Ankenævnet for Forsikring

13.

97597

2021 kl. 8:35 fra ejer og instruktør af sommercampen, at der ikke på noget tidspunkt har været nærkontakt – under 2 meters afstand i længere tid end et kvarter.

Mindretallet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at hans børn er blevet opfordret af myndighederne til at gå i isolation. Det bemærkes i den forbindelse, at mail af 10/7 2021 kl. 10:16 angår ejer og instruktør af sommercampen, og at det således er hende, der er blevet opfordret til at lade sig isolere. I mailen opfordrer hun de øvrige deltagere til selv at undersøge, hvad der er gældende i forhold til isolation.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal erstattet familiens rejse til Italien med planlagt afrejse den 14/7 2021. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og opgøre beløbet i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsbetingelsernes § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen