

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. september 2022 blev i sag nr. 98260:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 17/5 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg var i januar og februar ude og rejse med min veninde. Vi var en uge på Maldiverne, hvor vi efterfølgende tog til Thailand. Vi kom desværre i den uheldige situation, at min veninde blev testet positiv for corona d. 22/2. Hun kom på coronahotel, og skulle være der i 10 dage. Jeg måtte ikke isolere mig med hende, og derfor besluttet vi, at jeg skulle rejse hjem til Danmark. 3-5 dage før den negative test, forlængende vi vores rejse med 18 dage til Filippinerne. Det kunne vi af gode grunde ikke, da hun havde corona, og jeg var positiv for corona da jeg kom hjem til Danmark. Vi står nu i den situation, at Gouda ikke vil dække vores tabte feriedage, samt vores hjemrejse billet. Det drejer sig om ca. 16.000 kr. pr mand. Jeg har snakket med dit par stykke fra Gouda, og brokket mig samt klaget over vores behandling. Der står i vores papir, at der er super dækning, samt ingen selvrisiko.

Vi købte afbestillingsforsikring inden vi rejste afsted fra Danmark

Vi har købt vores rejse, samt rejse- og afbestillingsforsikring gennem [rejsebureau], som samarbejder med Gouda. Jeg har selvfølgelig også været i kontakt med [rejsebureau], og de forstår heller ikke, hvorfor vi ikke kan få returneret vores penge. Men de kan ingenting gøre.

Jeg håber, at I kan hjælpe mig

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne have mine penge tilbage..."

Ankenævnet for Forsikring

2.

98260

Selskabet har i brev af 7/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"[Klageren] (herefter klager) har tegnet rejseforsikring med ikrafttrædelsesdato d. 18. januar 2022. Klagen omhandler udgifter til hjemrejsebillet samt tabte feriedage. Klager mener at være berettiget til dækning grundet rejseledsager bliver smittet med Corona. Klager vælger derfor at afbryde rejsen og rejse retur til Danmark.

Vi har d. 29. april 2022 afvist at dække udgifter angående feriekompensation (tabte feriedage). Mailen vedlægges som **bilag 1**.

...

Generelle oplysninger

Forsikrede: [klageren]

Rejseledsager: [Rejseledsager1]

Forsikringsbetingelser: Gouda enkelt rejseforsikring version 820.1A

Skadedato for hændelsen som fører til hjemrejse: 22.02.2022

Oprindelig planlagt rejseperiode: 18.01.2022 – 18.06.2022 (den periode der oprindeligt var købt forsikring til)

Polisen for forsikringen er vedlagt som **bilag 2**.

Forsikringsbetingelser version 820.1A er vedlagt som **bilag 3**.

Sagsfremstilling

D. 22.02.2022 kontakter klager vores alarmcentral, da hun opholder sig i udlandet og har brug for hjælp i forbindelse med, at klagers rejseledsager er test positiv for Corona. Klager vil høre til, hvordan hun er dækket, da de ikke kan rejse videre som planlagt.

D. 22.02.2022 sender vores alarmcentral en mail til klager, hvor det oplyses at klager er dækket for de ekstraudgifter hun måtte have, i forbindelse med [Rejseledsager1] smitte med Corona, da de ikke kan rejse videre som planlagt. Det oplyses endvidere, at klager er dækket for ekstraudgifter til den pålagte karantæne (hotelophold 1.000,- kr. og 250,- kr. til fortæring og lokal transport – begge beløb er pr. dag). Endvidere oplyser alarmcentralen, at vi også dækker for en forlængelse af klagers visum. Mailen vedlægges som **bilag 4**.

D. 22.02.2022 oplyser klager på mail til vores alarmcentral, at det er besluttet, at klager rejser hjem til Danmark, og så vil [Rejseledsager1] rejse retur, når hun er ude af sin isolation.

D. 24.02.2022 sender klager en mail til vores alarmcentral, hvor klager spørger til om hjemrejsen er for egen regning, samt om der er dækning for den videre rejse, som var planlagt og betalt, og som de ikke kunne benytte grundet smitten. Mailen vedlægges som **bilag 5**.

D. 24.02.2022 svarer vores alarmcentral bl.a. følgende (mailen vedlægges som bilag 6):

...

D. 28.02.2022 modtager vi klagers skadeanmeldelse (**bilag 7**). Kravet er 17.000,- kr. og det oplyses til at være angående 'ekstra udgifter i form af covid-19 tilfælde + vores rejse vi havde bestilt'.

Til skadeanmeldelsen vedhæftes diverse bilag – bl.a. følgende:

Ankenævnet for Forsikring

3.

98260

E-tickets for ubenyttet fly

Dokumentation for udgifter til PCR-test og ekstra hotelovernatninger (i alt 928,90 kr.) besked fra [rejsebureau] angående betaling på kr. 12.861 for den ubenyttede rejse til Filippinerne (**bilag 8**),

D. 29.04.2022 sender vi en mail til klager, hvori vi oplyser, at vi udbetaler 928,90 kr. vedrørende udgifter til PCR-test samt ekstra hotelovernatninger.

Det oplyses endvidere, at forsikringen ikke dækker feriekompensation (tabte feriedage), da det ikke er muligt at tilkøbe denne dækning for rejser med en planlagt varighed på mere end 1 måned. Der er ikke medsendt dokumentation for udgifter til en hjemrejsebillet, hvorfor dette ikke kommenteres i vores mail til klager.

D. 24.05.2022 modtager vi ankenævnsklagen. Klagen vedrører ønske om erstatning for tabt ferie samt udgifter til hjemrejsebillet. Klager har opgjort sit samlet krav til ca. kr. 16.000.

Vores vurdering

Klager har tegnet rejseforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 820.1A (**se bilag 3**). Forsikringen tegnes gennem Rejsebureauet ([rejsebureau]).

Da klager ikke har specificeret sit krav, lægger vi til grund, at det samler udgør 16.004,87 kr. baseret på tabt ophold 12.861 kr. og hjemrejsebillet 3.143,87 kr.

Feriekompensation

I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 19 ydes der ikke dækning for feriekompensation (tabt/ubenyttet ferie), da rejsen var planlagt til at vare mere end en måned. På den tilsendte policeoversigt fremgår dækningen feriekompensation ligeledes heller ikke (**se bilag 2**).

Efter gennemgang af sagen er det dog vores opfattelse, at vores alarmcentral i mailen til klager d. 24.02.2022 har lovet dækning udover forsikringsbetingelserne. (**se bilag 6**)

Vi har fået oplyst af rejsebureauet ..., at de til klager har refunderet i alt 2.679 kr. svarende til 1.339,50 kr. pr person angående det tabte ophold.

Vi har derfor valgt at overføre 11.521,50 kr. til klagers konto angående den ubenyttede del af rejsen, som ikke allerede er refunderet fra anden side. Det samme beløb er ligeledes overført til [Rejseledsager1] konto. Beløbene vil være til disposition i løbet af nogle hverdage.

Hjemtransport

Mht. hjemrejsebilletten fastholder vi vores afgørelse. Der er efter vores opfattelse ikke tale om en ekstraudgift, da der ikke i forvejen var købt en hjemrejsebillet.

Af dokumentationen fremsendt til Ankenævnet fremgår det, at kravet for hjemrejsebilletten med hjemrejse d. 22.02.2022 er 3.143,87 kr. Denne dokumentation har vi ikke tidligere modtaget.

I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 2.1 litra a 'hjemtransport' dækker forsikringen følgende:

...

I klagers sag er der ikke tale om en nødvendig hjemtransport. Der er ikke tale om behandlingssvigt el.lign. Klager kunne have fortsat sin rejse efter endt isolation.

Af rejseplanen fra [rejsebureau] (**bilag 9**) fremgår det endvidere, at der ikke er købt en hjemrejsebillet til Danmark. Det er derfor vores opfattelse, at der ikke har været købt og forudbetalt en hjemrejsebillet. Der er derfor blot tale om en udgift, som klager og [Rejseledsager1] skulle afholde uanset hvad. Nu betales den blot tidligere end oprindelig planlagt.

Det er derfor vores vurdering, at klager ikke er berettiget til dækning for sin hjemrejsebillet, da der ikke er tale om en ekstra udgift, hvorfor vi fastholder vores afgørelse angående denne udgift."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget dokumentation for ophold til Filippinerne på 12.861 kr. og hjemrejsebillet på kr. 3.143,87. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af mail af 24/2 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker for rimelige og nødvendige ekstraudgifter i forbindelse med sygdom og tilskadekomst.

I forhold til hjemreisen, så kan jeg se at der er noteret, at I ikke har en planlagt hjemrejse billet. Derfor var dette en udgift som I uanset skulle have senere hen, og dermed ikke en ekstraudgift.

Når det så er sagt, så dækker forsikringen desuden også kun en tidligere hjemrejse, hvis vores læger siger at man skal rejse hjem til en udredning og/eller behandling, hvis man ikke kan få den optimale udredning/behandling i udlandet hvor man befinder sig, samt hvis der er behandlingssvigt på et hospital man skulle befinde sig på.

Hjemreisen er derfor på egen regning.

I forhold til jeres videre rejse som I allerede har planlagt og betalt, og som I kommer til at misse grundet isolation (dette gælder både fly, hotel mv.), så er dette dækket.

Jeg sendte et link i min tidligere mail, til hvor I kan lave en skadeanmeldelse. Denne skal I blot udfylde og vedhæfte dokumentation og kvitteringer, og derefter er det vores skadeafdeling der kommer til at kontakte jer angående refundering."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Hjemtransport

...

2.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, omfattet af dækning

1. Sygdom dækker forsikringen rimelige og nødvendige

a) ekstraudgifter til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. Goudas læge vurderer – efter kontakt til behandlende læge – om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Gouda afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted,

...

Har du, efter færdigbehandling og udskrivelse fra hospital i udlandet, ikke været i stand til at følge den før afrejsen planlagte og dokumenterede rejserute, og er du ikke blevet hjemtransporteret for Goudas regning, dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til

- g) indhentning af fastlagt rejserute – maksimalt på økonomiklasse – til det sted, du i henhold til den fastlagte rejserute skulle befinde dig eller
- h) hjemrejse til din bopæl i Danmark – maksimalt på økonomiklasse. Ved hjemrejse til din bopæl i Danmark er du ikke berettiget til eventuel returrejse.

...

11. Tilkaldelse & sygeledsagelse

...

Sygeledsagelse

11.4 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen

Forsikringen dækker i tilfælde af, at du

- a) rammes af en akut sygdom eller tilskadekomst omfattet af dækning 1. Sygdom, der af behandlende læge og Goudas læge forventes at ville medføre hospitalsindlæggelse i mindst 2 døgn,
- b) rammes af en akut livstruende sygdom/tilskadekomst, omfattet af dækning 1. Sygdom,
- c) skal hjemtransporteres som følge af sygdom, tilskadekomst eller dødsfald.

11.5 Hvilke udgifter dækker forsikringen

Forsikringen dækker sygeledsagers nødvendige ekstraudgifter til

- a) transport – maksimalt samme transportklasse som dig – i tilfælde hvor du skal transporteres til egnet behandlingssted eller hjemtransporteres. Se dog punkt 11.6 a,
- b) transport til bopælen eller til indhentning af fastlagt rejserute – maksimalt økonomiklasse – når sygeledsagelsen afsluttes ved udskrivelse fra hospital på opholdsstedet. I tilfælde af hjemtransport afsluttes sygeledsagelsen først ved hjemkomst til bopæl/hospital i Danmark,

...

12. Forsinket fremmøde

...

12.1 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen

I tilfælde hvor du skal indhente den planlagte rejserute som følge af, at du,

- a) uden egen skyld og uden at kunne forudse og afhjælpe det, møder for sent frem til et offentligt eller til et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel eller
- b) er udsat for en forsikringsbegivenhed dækket under dækning 15. Rejsedokumenter, hvor du er nødsaget til at genanskaffe flybilletter, pas eller visum.

12.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til

- a) transport til indhentning af den fastlagte rejserute – maksimalt samme klasse som den oprindelige udrejse,
- b) hotelophold – maksimalt 1.000 kr. pr. dag,
- c) fortæring samt lokal transport – maksimalt 250 kr. pr. dag.

12.3 Særlig bestemmelse

Det er en betingelse for dækning, at billetten/billetterne er bestilt og betalt 24 timer før afgang.

...

19. Feriekompensation

Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed. Ved valg af ungdomsrabat, kan feriekompensation ikke tilkøbes."

Nævnet udtaler:

Klageren og hendes veninde tog den 18/1 2022 på en rejse, hvor de blandt andet skulle besøge Maldiverne og Thailand. Den 16/2 2022 forlængede de rejsen med 18 dage til Filippinerne. De havde endnu ikke købt hjemrejsebillet. Den 22/2 2022 blev veninden testet positiv for Covid-19, hvorefter veninden skulle isoleres i 10 dage. De kunne derfor ikke rejse videre til Filippinerne. Da klageren ikke måtte lade sig isolere med veninden, besluttede klageren sig for at rejse retur til Danmark, hvor hun også blev testet positiv for Covid-19. Klageren kræver dækning for tabte feriedage og hjemrejsebillet med ca. 16.000 kr.

Selskabet har dækket udgifter til PCR-test og ekstra hotelovernatning med kr. 928,90. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet dækket udgifter til tabt ophold med kr. 11.521,50 efter fradrag af kr. 1.339,50, som klageren har fået refunderet af rejsebureauet. Selskabet har afvist dækning af hjemrejsebillet. Selskabet har anført, at der ikke er tale om en ekstraudgift, da der ikke i forvejen var købt hjemrejsebillet. Selskabet har anført, at der ikke er tale om en nødvendig hjemtransport efter forsikringsbetingelsernes punkt 2.1.a.

Nævnet bemærker, at det fremgår af klagerens rejsedokumenter, at der er tegnet afbestillingsforsikring i andet forsikringsselskab. Nævnet har derfor alene taget stilling til, hvorvidt der er dækning over den af klageren tegnede rejseforsikring i selskabet.

Nævnet bemærker videre, at nævnet i en anden sag med sagsnummer 95.199 tidligere har fastslået, at der ikke var dækning over en afbestillingsforsikring, når klageren havde påbegyndt sin rejse, idet en planlagt rejse med tre forskellige destinationer måtte anses som et samlet hele og ikke tre individuelle rejser.

Nævnet lægger til grund, at klagerens krav angår feriekompensation med 12.861 kr. og hjemrejsebillet kr. med 3.143,87. Da selskabet som følge af sit dækningstilsagn i mail af 24/2 2022

Ankenævnet for Forsikring

7.

98260

har anerkendt at dække for udgifterne til tabt ophold med kr. 11.521,50 efter fradrag af kr. 1.339,50, som klageren efter det oplyste har fået refunderet af rejsebureauet, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere dækning for tabte feriedage. Nævnet bemærker, at klageren ikke har købt tillægsdækning i form af feriekompensation.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke opfylder betingelserne for dækning for hjemtransport. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at hun har haft ekstraudgifter til hjemtransport, da hun ikke i forvejen havde købt hjemrejsebillet, og da det må lægges til grund, at en flybillet på et senere tidspunkt ikke havde været billigere, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2 og 11.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 12, idet der ikke er tale om indhentelse af planlagt rejserute, men returrejse til Danmark, som ikke var købt i forvejen.

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.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

98260

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svend Bjerg Hansen', is written over a light blue rectangular background.

Svend Bjerg Hansen