

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. april 2023 blev i sag nr. 98504:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 23/7 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Fik corona under ophold i [afrikansk land], blev af SOS fortalt at jeg skulle blive i isolation hos min [familiemedlem 1] som jeg skulle betale kost og logi hos hvilket var 100 dollar pr. dag som SOS godkendte, da jeg ikke havde/har penge til at betale, fik jeg faktura med hjem som jeg så regnede med at forsikringen ville betale, det vil de så ikke, SOS er forberedt på at i evt. kontakter dem for oplysninger

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Fuld erstatning"

Selskabet har i brev af 20/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hendes krav på 1.500 USD i forbindelse med et forlænget ophold under en rejse i [afrikansk land].

Den planlagte rejseperiode var efter det oplyste fra den 22.12.2021 – 07.01.2022, men grundet smitte med Corona, var klager nødsaget til at lade sig isolere, og rejsen blev derved forlænget til den 18.01.2022.

Selskabet har dækket udgifter til klagers forlængede ophold svarende til det beløb, klager har fremlagt dokumentation for. Klager ikke er enig i beløbets størrelse, hvilket har medført nærværende klagesag.

Her følger fakta om forsikringen

Klager er omfattet af en Årsrejseforsikring Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1. Forsikringen er tegnet på vilkår 6692-1, jf. bilag 2.

Hvad dækker forsikringen

Sygdom og tilskadekomst

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. 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.

Kost og logi er nærmere defineret i vilkårene side 24:

Udgifter til kost og logi er rimelige udgifter til et mellemklassehotel, -måltider og -drikkevarer i forbindelse med måltider.

Dokumentation i forbindelse med Årsrejseforsikring

Af vilkårenes punkt 6, fremgår det, at vi bl.a. skal bruge følgende dokumentation:

3. Original dokumentation for eventuelle dækkede ekstraudgifter*, erstatningskøb*, lejeudgifter eller turistmæssige udgifter*

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Selskabet modtog via SOS den 6. januar 2022 en skadeanmeldelse om, at klager var blevet syg med Corona på en rejse i [afrikansk land] og skulle gå i karantæne. Klager havde været ved lægen den 4. januar 2022, hvor hun ved en test fik påvist Corona, og fik efterfølgende besked fra lægen om, at hun skulle være i karantæne indtil den 17. januar 2022. Da klager oprindeligt skulle være rejst hjem den 7. januar 2022, blev rejsen derved forlænget med 11 dage.

Som det fremgår af skadeanmeldelsen til SOS, boede klager privat hos sin [familiemedlem 1] og havde mulighed for at blive der, imens hun var i karantæne:

6 jan. 2022 – 09:05

Fra PT:

- PT ringer og anm sag. Hun er i [afrikansk land] og er testet positiv på PCR test 4/1. PT bor privat hos sin [familiemedlem 1] og kan godt blive i karantæne der.
- PT infoer at hun skulle have været rejst hjem i morgen 7/1

Selskabet bad herefter klager indsende dokumentation for udgifter til lægebehandling, mv. På baggrund af den indsendte dokumentation, udbetalte selskabet erstatning for de afholdte udgifter til lægekonsultation, telefonudgifter, kost og logi.

Klager var imidlertid ikke tilfreds med den udbetalte erstatning for kost og logi, idet hun anførte, at hun havde yderligere krav for dette. Selskabet bad klager dokumentere, at hun havde haft yderligere udgifter, men klager er ikke vendt tilbage med dette. Klager har alene fremsendt dokumentation for at have betalt 2.000 kr., men har ikke kunnet dokumentere, at hun har afholdt udgifter til kost og logi for i alt 1.500 USD.

For god ordens skyld bemærker vi, at klager ikke har klaget til selskabets kundeklageansvarlige inden klagen til jer. Selvom sagen ikke har været genstand for intern klagesagsbehandling i selskabet, er vi dog indstillet på at viderebehandle sagen i jeres regi, idet der ikke er kommet nye oplysninger til sagen, hvorfor vi fastholder vores afgørelse.

Her får I vores syn for sagen

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

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav for udgifter til ophold og forplejning i den størrelsesorden, som klager har fremsat krav om. Selskabet har erstattet klagers dokumenterede udgifter til ophold og forplejning og finder derfor ikke, at klager har lidt et dækningsberettiget tab for så vidt angår klagers yderligere krav, jf. Forsikringsaftalelovens § 39.

Det er ubestridt, at klager blev ramt af akut sygdom på rejsen og måtte lade sig isolere iht. lægens anvisning, hvorfor klager opfylder betingelserne for dækning for akut sygdom på rejsen, jf. vilkårenes punkt 17.1.1.

Klager har således løftet bevisbyrden for dækning af rimelige og nødvendige udgifter, herunder udgifter til kost og logi fra det tidspunkt, hvor hun blev udskrevet fra hospital, og indtil hun kunne rejse hjem, jf. vilkårenes punkt 17.1.C.5.

Idet klager var på besøg hos sin [familiemedlem 1] i [afrikansk land] og ifølge den oprindelige rejseplan, skulle have opholdt sig dér indtil den 7. januar 2022 uden at skulle afholde udgifter under besøget, vil der først være dækning for dokumenterede afholdte udgifter i perioden fra den 7. januar 2022 til den nye hjemrejsedato den 18. januar 2022, dvs. i alt 11 dages ekstra ophold.

Selskabet har modtaget dokumentation for en mobilepay overførsel på 2.000 kr., hvilket efter det oplyste var et lån til klager, således at hun kunne betale [familiemedlem 1] for det forlængede ophold. Selskabet har ud fra den fremlagte dokumentation betalt 2.000 kr. i erstatning til klager og vi bemærker, at dette svarer til 182 kr. pr. dag, hvilket vi finder er rimeligt i forhold til opholdsstedet.

Klager oplyser i klageskemaet til jer, at SOS har godkendt 100 USD pr. dag og klagers [familiemedlem 1] har herefter udstedt en regning på 1.500 USD for ophold i perioden 4. januar 2022 – 18. januar 2022, men klager har ikke fremlagt dokumentation for, at regningen er betalt. For god ordens skyld kan vi oplyse, at SOS gjorde klager opmærksom på, at hun skulle sørge for at få kvitteringer for opholdet, herunder dokumentation for forbrug af vand, strøm, leje af værelset, mv., så klager kunne søge refusion efterfølgende.

Som det fremgår af Forsikringsaftalelovens § 39, må man ikke blive beriget ved en skade:

§ 39. Selskabet er, selv om andet er aftalt, ikke forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning.

Da klager ikke kan dokumentere at have afholdt udgifter for 1.500 USD for hendes forlængede ophold ved at bo hos [familiemedlem 1] i [afrikansk land], finder vi allerede af denne grund, at klager ikke har løftet bevisbyrden for en dækket udgift. Hertil kommer at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til kost og logi, hvilket vil sige udgifter til et mellemklassehotel, -måltider og -drikkevarer i forbindelse med måltider.

Vi gør opmærksom på, at der er tale om en rejse til [afrikansk land], hvor priserne ikke tilnærmelsesvis kan sammenlignes med europæisk niveau. Vi kan ved søgninger se, at man kan spise frokost og aftensmad ude for omkring 100-150 kr. i alt. Derudover kan man finde mellemklassehoteller i prislejet 200-300 kr. pr. dag inkl. morgenmad. I den forbindelse skal det oplyses, at klager ikke har opholdt sig på et mellemklassehotel, og klager har ikke spist ude, men derimod opholdt sig hos sin [familiemedlem 1], hvor hun ind til sygdommen indtraf, boede gratis.

Ifølge regningen skulle klager betale 100 USD for mad og ophold pr. dag, hvilket svarer til 745 kr. og går således langt udover, hvad vi betragter som rimelige udgifter i forhold til sammenlignelige priser i området/[afrikansk land]. Vi bemærker samtidig, at det ikke er muligt at få bekræftet priserne for opholdet, da stedet ikke har en hjemmeside. Derudover har vi bemærket, at der på regningen er opkrævet for 15 dage, 100 USD x 15 dage, selvom perioden er fra 4.1.2022 – 18.1.2022, hvilket svarer til 14 overnatninger. Normalvis betaler man pr. overnatning og ikke pr. dag, når man bestiller et ophold.

Ved en søgning på '... pub', hvor klager ifølge regningen skulle have boet, ses følgende sted:

...

I betragtning af, at klager boede privat hos sin [familiemedlem 1], finder vi tillige, at en udgift på 745 kr. er højt sat. Hertil kommer, at klager efter det oplyste, ikke i øvrigt skulle betale for at bo privat ved [familiemedlem 1] under det oprindeligt planlagte besøg i [afrikansk land]. Endelig har klager fortsat ikke betalt regningen til [familiemedlem 1], selvom den blev udstedt den 18. januar 2022, jf. oplysningerne i klageskema til jer.

Ud fra det anførte finder vi herefter, at den opgjorte erstatning er rimelig i forhold til priserne i rejseområdet, herunder i betragtning af at klager boede privat samt det forhold, at klager ikke har kunnet fremvise dokumentation for, at de faktiske afholdte udgifter til opholdet oversteg den opgjorte erstatning.

I har afgjort lignende sager

I har tidligere taget stilling til dækning for udgifter til ophold og vi henviser i den forbindelse til principperne i tidligere sagsnr. 58.957, hvor selskabet havde anerkendt, at klageren var berettiget til en erstatning for ophold. Da klageren ikke kunne fremlægge dokumentation for afholdte udgifter til ophold, afviste selskabet imidlertid at yde erstatningsrejse. Idet klageren boede hos sin datter, havde han ingen dokumenterede udgifter til ophold på den oprindelige rejse. Her fandt I, at klageren ikke havde haft direkte opholdsudgifter under den oprindelige rejse, hvorfor han ikke havde yderligere krav mod selskabet.

Derudover sagsnr. 67.761 hvor klager krævede dækning for yderligere udgifter til kørsel i forbindelse med ødelagte feriedøgn. Her fik selskabet medhold i, at rejsens pris skulle beregnes ud fra klagerens dokumenterede faktiske omkostninger til ophold og transport.

Vi venter nu på jeres stillingtagen i sagen

På baggrund af ovenstående fastholder vi vores afgørelse i sagen og kan derfor ikke imødekomme klager for yderligere udgifter til kost og logi på det foreliggende grundlag. Vi er dog indstillet på at revurdere kravet, såfremt der fremsendes dokumentation for yderligere afholdte rimelige udgifter udover de allerede erstattede udgifter.

Det er således vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse."

Klageren har i kommentar af 4/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg forstår simpelthen ikke, at man i forsikringen IKKE kan forstå, at jeg IKKE boede på PUB, men på ... Room som er under samme firma som pubben men 2 forskellige steder adressen er ...

SOS bad mig isolere mig hvor jeg var, og det gjorde jeg så på dette ... Room hvor jeg fik mad og logi for dette ser står på kvitteringen. Udfaldet ville have været det samme hvis jeg havde boet på hotel, nemlig at jeg IKKE ville have pengene til at lægge ud, det havde jeg bestemt regnet med, at forsikringen ville kunne forstå, det var en ret unik situation under pandemien.

At forsikringen ikke mener at kvitteringen er fyldestgørende gør jo, at jeg tror de tror jeg lyver, man kan ikke google sig frem til oplysninger, det må nødvendigvis være fakta man kigger på, man kan ikke sammenligne [afrikansk land] med dette skønne civiliserede Danmark hvor alt er digitaliseret og under ordnede forhold, det er noget ganske andet i virkeligheden, alt i alt stod jeg med en regning jeg ikke på stående fod kunne betale og bliver nu straffet for at få Covid."

Selskabet har i brev af 11/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager oplyser, at hun ikke boede på pub, men på ... room samt at der er tale om to forskellige steder, hvilket skulle fremgå af fakturaen. Selskabet har alene modtaget faktura fra ... pub, hvor der er anført 'accomodation' samt 'breakfast, lunch, dinner' og det fremgår ikke, at der er tale om to forskellige steder. Vi har derfor forholdt os til det indsendte i forhold til en eventuel forsikringsdækning. Det bemærkes samtidig, at klager fortsat ikke har betalt for opholdet hos [familie-medlem 1] til trods for, at fakturaen er udstedt i januar 2022.

Som beskrevet i vores tidligere brev af 20. september 2022 dækker forsikringen *rimelige og nødvendige udgifter* i udlandet til kost og logi fra det tidspunkt, hvor du bliver udskrevet fra et hospital, og indtil du kan rejse hjem, jf. vilkårenes punkt 17.C.5.

Ved kost og logi forstår vi *rimelige udgifter* til et mellemklassehotel, -måltider og -drikkevarer i forbindelse med måltider, jf. vilkårenes side 25.

Der skal således være tale om direkte/faktiske afholdte udgifter til ophold og disse skal tillige være rimelige og nødvendige.

Da klager ikke har betalt fakturaen, finder vi allerede af denne grund, at hun ikke har dokumenteret sit krav i form af faktiske afholdte udgifter. Vi bemærker i samme forbindelse, at det er klager, der skal dokumentere sit krav, jf. vilkårenes punkt 6 og punkt 11 samt gældende praksis.

Hertil kommer, at vi ud fra sammenlignelige priser i [afrikansk land] ikke finder, at en udgift på 1.500 USD er rimelig for at bo ved [familiemedlem 1]. Vi er således enige med klager i, at man ikke kan sammenligne priserne til ophold i [afrikansk land] med Danmark, hvorfor vi af samme grund har lagt priserne i rejseområdet til grund for vores sammenligning.

Da klager ikke har kunnet fremlægge dokumentation for faktiske, afholdte udgifter til opholdet, udover den allerede udbetalte erstatning for dokumenterede/afholdte udgifter, finder vi derfor fortsat ikke, at hun har krav på yderligere erstatning i forbindelse med hendes forlængede ophold, jf. vilkårenes punkt 17. Derudover finder vi fortsat, at den opgjorte erstatning er rimelig i forhold til sammenlignelige priserne i rejseområdet.

På denne baggrund fastholder vi derfor vores afgørelse, hvorefter vi ikke kan udbetale yderligere erstatning på det foreliggende grundlag."

Klageren har i kommentar af 4/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil blot tilføje igen, at jeg IKKE havde penge til at lægge ud for, jeg måtte låne 2000 kr. af min [familiemedlem 2] bare til at have lidt penge til overlevelse, hvis jeg havde vidst, at jeg skulle betale en regning før jeg kunne få forsikringen til at betale, så havde jeg gjort alt i min magt for at låne de penge, men jeg regnede jo stærkt med, at når SOS fortæller mig, at jeg bare skal blive hvor jeg er (der var strenge Coronaregler på det tidspunkt) så er det da det jeg gør, jeg skulle bare have fundet

et andet hotel i bagkundskaens lys, men det ville stadig ikke have ændret på, at jeg IKKE havde nogle penge, det er her jeg virkelig blindt har stolet på, at forsikringen ville hjælpe mig bagefter, det var altså stadig det jeg fik af vide af SOS. Jeg er virkelig ked af at det skal helt herud blot fordi jeg var uheldig at blive smittet med Covid 19."

Nævnet besluttede på et nævnsmøde at udsætte sagen, da det var nødvendigt at indhente flere oplysninger. Af sekretariatets brev af 5/1 2023 til selskabet fremgår det bl.a.:

"Denne sag har været behandlet på et nævnsmøde, hvor nævnet besluttede at udsætte sagen, da det er nødvendigt at indhente flere oplysninger.

Vi skal derfor bede selskabet om at redegøre for, hvad selskabet har udbetalt i erstatning for henholdsvis kost og logi, herunder hvordan selskabet er nået frem til beløbet. Selskabet har i brev af 20/9 2022 til nævnet anført, at 'Vi kan ved søgninger se, at man kan spise frokost og aftensmad ude

for omkring 100-150 kr. i alt. Derudover kan man finde mellemklassehoteller i prislejet 200-300 kr. pr. dag inkl. morgenmad. I den forbindelse skal det oplyses, at klager ikke har opholdt sig på et mellemklassehotel, og klager har ikke spist ude, men derimod opholdt sig hos sin [familiemedlem

1]), hvor hun ind til sygdommen indtraf, boede gratis'. Selskabet bedes fremlægge resultatet for de anførte søgninger. Vi bemærker i den forbindelse, at priserne for henholdsvis hotel og lejlighed i ... er noget højere ved søgning på [bookingside 1]. Herudover kommer omkostninger til kost.

Selskabet bedes fremlægge den dokumentation for afholdte udgifter, som selskabet har modtaget fra klageren, herunder korrespondancen vedrørende en mobilepay overførsel på 2.000 kr.

Vi skal også bede selskabet om at oplyse, hvorvidt selskabet har udbetalt erstatning for ødelagte feriedøgn i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 17.6. Vi henviser i den forbindelse til kendelse 97299."

Selskabet har i brev af 26/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget jeres henvendelse, hvor I beder om flere oplysninger til sagen.

I har bl.a. bedt os redegøre for, hvad vi har udbetalt i erstatning for henholdsvis kost og logi, herunder hvordan vi er nået frem til beløbet.

Selskabet har modtaget dokumentation fra klager for en mobilepay overførsel på 2.000 kr., hvilket efter det oplyste var et lån til klager, så hun kunne betale sin [familiemedlem 1] for det forlængede ophold. Vi har således på baggrund af den indsendte dokumentation betalt 2.000 kr. i erstatning til klager til dækning af kost og logi for det forlængede ophold, selvom overførslen reelt ikke dokumenterer, at den relaterer sig til en betaling for kost og logi.

Vi har indsat en kopi af den modtagne overførsel i anonymiseret form og henviser herudover til korrespondancen vedrørende overførslen, jf. bilag 3:

...

Vi bemærker, at de faktisk dokumenterede afholdte udgifter svarer til 182 kr. pr. dag, hvilket vi finder er rimeligt i forhold til det oplyste opholdssted.

Samtidig gør vi for god ordens skyld opmærksom på, at vi har bedt klager indsende eventuel dokumentation for yderligere faktiske afholdte udgifter, hvorefter vi vil tage stilling til dette. Vi har dog ikke modtaget dokumentation for, at der er afholdt udgifter udover den allerede udbetalte erstatning. Vi henviser til tidligere mail af 21. marts 2022.

...

Vi kan oplyse, at vi er kommet frem til beløbet ud fra den modtagne dokumentation for de faktisk afholdte udgifter. Derudover har vi sammenlignet med priser for øvrige steder i området og I har i denne sammenhæng bedt os fremlægge resultatet for de anførte søgninger, herunder frokost og aftensmad for omkring 100-150 kr. i alt og mellemklassehoteller i prislejet 200-300 kr. pr. dag inkl. morgenmad. Som oplyst i vores redegørelse af 20. september 2022, vil der alene være dækning for ekstraudgifter til det forlængede ophold, hvilket svarer til 11 overnatninger for perioden fra den oprindelige hjemrejse den 7.1.2022 frem til den nye hjemrejse den 18.1.2022.

Forsikringen dækker rimelige udgifter til et mellemklassehotel (hvilket svarer til et 3-stjernet hotel), jf. vilkårenes punkt 17.C. Vi bemærker, at vi i vores søgekriterier har taget udgangspunkt i steder, som har fået en god anbefaling/vurdering fra andre kunder.

Søgninger på overnatning/logi:

... Pris for 11 nætter (for perioden 07.01.23 – 18.01.23): 2.333 kr.

[Link]

... Pris for 11 nætter (for perioden 07.01.23 – 18.01.23): 2.975 kr.

[Link]

Fra søgninger på [bookingside 2] i samme periode:

...

Søgninger på forplejning:

Restauranter i [udenlandsk by]:

[Link]

Mest populære restauranter i [udenlandsk by], hvor de oplyste priser svarer til ca. prisen for et måltid mad:

Pris ca. ... (svarer til ca. 46 kr. – 65 kr.)

[Link]

Pris ca. ... (ca. 46 kr.)

[Link]

Pris ca. ... (22 kr.)

[Link]

Pris ca. ... (ca. 70 kr.)

[Link]

Restauranternes menukort kan ses under billederne på de ovenstående links. Drikkevarer koster i udgangspunktet mellem ... og ... (ca. 6 kr. – 16 kr.).

Som beskrevet i vores tidligere høringsvar, har klager ikke opholdt sig på et mellemklassehotel svarende til de ovenfor anførte priser, og klager har ikke spist ude, men derimod opholdt sig hos sin [familiemedlem 1], hvor hun var isoleret grundet smitte med Covid-19 og hvor hun boede gratis indtil sygdommen indtraf. Det har endvidere ikke været muligt at få bekræftet priserne for opholdet, da stedet ikke har en hjemmeside, hvor man kan booke et ophold.

Det er således fortsat selskabets vurdering, at opholdet ikke tilnærmelsesvis svarer til værdien af de af selskabet fremsøgte hoteller. Hertil kommer at vi fortsat ikke har modtaget dokumentation for betaling af opholdet udover den udbetalte erstatning på 2.000 kr., der efter klagers oplysninger var til betaling af opholdet. Som det fremgår af korrespondancen med klager, har vi igennem hele sagsforløbet dog været indstillet på at dække eventuelle yderligere rimelige afholdte udgifter til opholdet.

Kompensation for ødelagte feriedøgn

Vi har tidligere bedt klager indsende dokumentation for flybilletter, således at vi havde mulighed for at beregne kompensation for ødelagte feriedøgn. Iht. vilkårenes punkt 17.6 dækker forsikringen ødelagte feriedøgn, hvis ens feriedøgn bliver ødelagt, fordi man er blevet akut syg og der foreligger lægelig dokumentation for, at man er tvunget til at opholde sig i ferieboligen.

De ødelagte feriedøgn dækkes med rejsens pris pr. dag, jf. punkt 17.6.C samt side 24. Herved forstås:

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

Af vilkårenes punkt 6. vedrørende dokumentation fremgår det:

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.

Vi henviser til mailkorrespondance (bilag 4), hvor det fremgår, at vi i mail af 19.1.2022 har bedt om kopi af flybilletter.

Vi modtog herefter en mail fra klager den 6.2.2022 med et bankudskrift på en betaling til ... på 8.103,33 kr. (betalt den 22.10.2022). Ud fra betalingen var det ikke muligt at se antallet af rejse-deltagere eller få bekræftet rejseperioden, hvorfor vi ved mail af 10.2.2022 endnu engang bad klager indsende en kopi af flybilletterne. Selskabet modtog et svar fra klager den 21.2.2022, men modtog dog ikke en kopi af de efterspurgte flybilletter, jf. bilag 4 med korrespondance vedr. flybilletter.

Senest har vi den 21.3.2022 efterspurgt dokumentation for den oprindelige flyrejse hjem, se ovenfor side 2. Vi modtog herefter den 31.5.2022 en kopi af den oprindelige flybillet hjem og har efterfølgende spurgt klager i forhold til eventuelle ekstraudgifter til den nye hjemrejse, da vi kan se, at der er anført en pris på 449 USD på den ombookede billet. Samtidig fremgår det af oplysningerne på flybilletterne til ud- og oprindelig hjemrejse, at prisen udgør samlet 4.208 kr.:

...

Vi kan derfor konstatere, at den samlede pris for flybilletter ikke udgør 8.103,33 kr. som oprindeligt oplyst af klager, jf. bilag 4 med kopi af den indsendte bankudskrift. Vi stiller os naturligvis undrende overfor den store forskel i beløbets størrelse.

Vi har således igennem sagsforløbet været indstillet på at udbetale kompensation for ødelagte feriedøgn, men har ikke modtaget den efterspurgte dokumentation/ oplysninger i den forbindelse.

På trods af forskellen i de oplyste priser på flybilletterne sammenholdt med bankudskriftet og de manglende oplysninger i samme forbindelse, vil vi være indstillet på at lægge til grund, at udgiften på 4.208 kr. alene er prisen for klager og at den oprindelige rejseperiode var fra den 22.12.2021 – 7.1.2022, hvilket udgør 17 rejsedage. Den kompensationsgivende periode er herefter fra den 4.1.2022, hvor klager blev testet positiv for Covid-19, til den oprindelige hjemrejsedato den 7.1.22, dvs. 4 dage.

Kompensationen vil således udgøre:

Rejsens pris 4.208 kr. / 17 rejsedage x 4 ødelagte feriedage = 990 kr.

Vi vil derfor være indstillet på at udbetale kompensation for 4 ødelagte feriedøgn i alt 990 kr. Vi overfører beløbet til klagers NemKonto inkl. renter iht. forsikringsaftalelovens § 24.

På baggrund af ovennævnte fastholder vi, at vi ud fra de foreliggende oplysninger/dokumentation har erstattet klagers dokumenterede og rimelige ekstraudgifter i forbindelse med hendes forlængede ophold, jf. vilkårenes punkt 17.C.5. Vi bemærker i samme henseende, at det er klager, der

Ankenævnet for Forsikring

10.

98504

har bevisbyrden for kravets størrelse og berettigelse, og at vi i sagen alene har modtaget meget sparsom dokumentation for det fremsatte krav.

Som tidligere oplyst, er vi indstillet på at tage fornyet stilling til klagers krav, hvis klager indsender dokumentation for yderligere afholdte udgifter til det forlængede ophold."

Klageren har i kommentar af 13/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg prøver endnu engang at gøre mig forståelig, det kan altså være svært at navigere i alt det her som almindelig person,- jeg får en ubehagelig følelse af, at jeg nærmest bliver anklaget for at lyve, det meget meget ubehageligt at sidde med den opfattelse!

Jeg har som tidligere skrevet, gjort som SOS bad mig om, altså at blive hvor jeg var og når jeg så kom hjem, kunne jeg tage fat i forsikringen, det er præcis det jeg har gjort, jeg troede bestemt jeg var dækket (specielt under en corona isolation) til at få hjælp, ingen kan bo nogle som helst steder for 2000 kr. med mad, logi og pasning af et sygt menneske, det siger sig selv, JEG HAVDE IKKE SELV PENGE TIL AT LÆGGE UD, det har jeg skrevet så mange gange nu, jeg måtte låne 2000 kr. af min [familiemedlem 2], blot til lidt overlevelse, det burde jo næsten sige alt, at jeg netop ingen penge havde selv!

I øvrigt havde jeg stadig ikke noget valg mht. til at bo andre steder.

Det er uhørt uforskammet at sige jeg har boet gratis, var i der?

Det er jeres vurdering.

Mht til flybillet, så har jeg sendt bl.a. et udskrift for betalt TUR/RETUR billet, og selvfølgelig er det kun mig der er på billetten, jeg rejste alene.

Jeg sender hermed kopi af flybilletter.

De 8103 kr. er for en tur retur billet.

Så det behøver man nu ikke stille sig så undrende over for.

Jeg kan sagtens se at der bliver googlet på kryds og tværs af alle mulige hoteller og lignende, men hvad hjælper det mig i en corona periode, det er fuldstændig urealistisk.

Det virker bare som om, at der kun er interesse i, at køre mig helt over, summarum er blot, AT JEG IKKE HAVDE PENGE TIL SELV AT LÆGGE UD, og havde jeg vidst jeg skulle slås sådan her med forsikringen, så havde jeg selvfølgelig gjort ALT for at låne de penge og betale selv, men jeg har været naiv at tro, at det ville forsikringen selvfølgelig hjælpe med, specielt i en coronatid!

Jeg føler mig ærlig talt drænet og ked af hele denne situation."

Selskabet har i kommentar af 3/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers svar i sagen og kan se, at der er indsendt to bilag med flybillet for udrejsen den 22. og 23. december 2021 i alt 4.033 kr. Klager oplyser, at udgiften på 8.103 kr. er prisen for en returbillet. Vi vil på denne baggrund være indstillet på at lægge klagers oplysning til grund og derfor udbetale yderligere kompensation for ødelagte feriedøgn. Vi udbetaler herefter: 8.103 kr. / 17 rejsedage x 4 ødelagte feriedøgn i alt 1.907 kr. Herfra modregner vi den tidligere udbetalte kompensation på 990 kr. og udbetaler derfor yderligere 917 kr. til klager."

Klageren har i brev af 6/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg tænker bare højt nu, hvem kan det komme bag på, at det er en tur/retur billet?

Det virker simpelthen på mig, - som om selskabet med vilje ikke VIL hjælpe mig, jeg har faktisk ikke så meget mere at sige udover, - at der er skrevet stolpe op og stolpe ned nu, jeg begriber ikke, at jeg skal tigge om den hjælp jeg bestemt mente jeg var dækket af og som jeg gentager, at jeg blot gjorde som SOS bad mig om, jeg var syg og stadig i en helt speciel situation med Corona restriktioner, og som jeg har skrevet tidligere og gerne nævner igen, så havde jeg INGEN penge til at betale noget som helst med, derfor lånte jeg 'kun' 2000 kr. af min [familiemedlem 2], og havde jeg vidst dette bøvvl ville komme, så havde jeg selvfølgelig lånt resten til at betale med så jeg havde haft en kvittering for betalt ophold."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget faktura af 18/1 2022 for overnatning, morgenmad, frokost og aftensmad i perioden 4/1 2022 til 18/1 2022 på 1.500 USD udstedt til klageren. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Dokumentation

...

A Dokumentation i forbindelse med Årsrejseforsikring

Vi skal altid bruge:

...

3. Original dokumentation for eventuelle dækkede ekstraudgifter*, erstatningskøb*, lejeudgifter eller turistmæssige udgifter*

...

17.1. Sygdom og tilskadekomst

A. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker

1. Hvis du bliver akut syg eller kommer til skade

...

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 finde dig

...

17.6. Ødelagte feriedøgn i udlandet

A. Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi:

...

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.

...

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

...

17.11. Evakuering

A. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker:

...

2. Hvis de lokale myndigheder stiller krav om evakuering fra det sted, hvor du opholder dig, pga. naturkatastrofe, skovbrand, terroristangreb, epidemi eller lignende

3. Hvis du ufrivilligt bliver tilbageholdt af de lokale myndigheder, efter at der er aftalt evakuering fra området, fordi det ikke umiddelbart er muligt at komme ud af landet

...

C. Hvordan dækker forsikringen?

Forsikringen dækker:

1. Dine ekstraudgifter* til hjemrejse eller rejse til nærmeste sikre destination ved en evakuering som nævnt i punkt 17.11.A.1 og 17.11.A.2

2. Dine ekstraudgifter* til kost og logi, hvis du ufrivilligt bliver evakueret eller tilbageholdt af de lokale myndigheder som nævnt i punkt 17.11.A.2 og 17.11.A.3

...

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.

...

Kost og logi

Udgifter til kost og logi er rimelige udgifter til et mellemklassehotel, -måltider og -drikkevarer i forbindelse med måltider.

...

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 tjenestekørsel i egen bil

Ankenævnet for Forsikring

13.

98504

(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 rejste den 22/12 2021 til et afrikansk land med planlagt hjemrejse den 7/1 2022. Den 4/1 2022 blev hun testet positiv for Covid-19, og hun skulle lade sig isolere til den 17/1 2022.

Klageren kræver dækning for kost og logi. Hun har fremlagt faktura af 18/1 2022 fra en pub for overnatning (50 USD pr. dag), morgenmad (10 USD pr. dag), frokost (20 USD pr. dag) og aftenmad (20 USD pr. dag) fra 4/1 2022 til 18/1 2022 på 1.500 USD. Hun har anført, at SOS fortalte, at hun "skulle blive i isolation hos min [familiemedlem 1] som jeg skulle betale kost og logi hos hvilket var 100 dollar pr. dag som SOS godkendte, da jeg ikke havde/har penge til at betale, fik jeg faktura med hjem som jeg så regnede med at forsikringen ville betale, det vil de så ikke". Klageren har oplyst, at "SOS bad mig isolere mig hvor jeg var, og det gjorde jeg så på ... Room hvor jeg fik mad og logi for dette ... står på kvitteringen". Hun har oplyst, at familiemedlemmet har rykket for betaling.

Selskabet har anført, at da klageren ikke kan dokumentere at have afholdt udgifter for 1.500 USD for hendes forlængede ophold, har klageren ikke løftet bevisbyrden for en dækket udgift. Hertil kommer at en udgift på 1.500 USD ikke er rimelig for at bo ved et familiemedlem i det afrikanske land. Selskabet har anført, at selskabet ud fra den fremlagte dokumentation har betalt 2.000 kr. i erstatning til klageren, og at dette "svarer til 182 kr. pr. dag, hvilket vi finder er rimeligt i forhold til opholdsstedet".

Ødelagte feriedøgn

Selskabet har under sagens behandling ved nævnet anerkendt at udbetale kompensation for 4 ødelagte feriedøgn med 1.907 kr. (8.103 kr. for flybillet / 17 rejsedage * 4 ødelagte feriedøgn).

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6.A, at forsikringen dækker, hvis sikredes feriedøgn bliver ødelagt, fordi sikrede bliver akut syg og derfor er tvunget til at opholde sig i sin

feriebolig. Efter betingelsernes punkt 17.6.C dækker forsikringen ødelagte feriedøgn med rejsens pris pr. dag. Ifølge betingelsernes ordforklaring er 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".

Nævnet finder, at antal feriedøgn skal beregnes på baggrund af den oprindelige planlagte ferieperiode fra 22/12 2021 til 7/1 2022. Nævnet finder, at første ødelagte feriedøgn – som selskabet skal kompensere – er den 4/1 2022, hvor klageren var hos lægen. Selskabet skal yde compensation til planlagt hjemrejsedag den 7/1 2022, det vil sige for i alt 4 ødelagte feriedøgn. "Rejsens pris pr. dag" skal opgøres i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes ordforklaring.

Da selskabet har udbetalt compensation for 4 ødelagte feriedøgn, og da klageren – ud over transportudgifter – ikke har fremlagt dokumentation for udgifter til ophold og andre turistmæssige udgifter i den oprindelige planlagte ferieperiode, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Kost og logi

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.1.C.5, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til "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". Ifølge betingelsernes ordforklaring er udgifter til kost og logi "rimelige udgifter til et mellemklassehotel, -måltider og -drikkevarer i forbindelse med måltider".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på dækning af yderligere udgifter til kost og logi.

Ankenævnet for Forsikring

15.

98504

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har dækket klagerens udgifter med 2.000 kr., at klageren har oplyst, at hun boede privat hos et familiemedlem, og at hun – udover faktura af 18/1 2022 – ikke har fremlagt anden dokumentation, som beviser, at hun faktisk har haft en udgift til kost og logi på 1.500 USD.

Nævnet finder, at forsikringsbetingelsernes punkt 17.11 (evakuering) ikke kan føre til et bedre resultat for klageren.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at SOS har godkendt dækning for kost og logi med 100 USD pr. dag.

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.



Peter Thønnings