

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. marts 2023 blev i sag nr. 98783:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I brev af 3/10 2022 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Påstand:

Indklagede, Alm. Brand A/S skal anerkende fuld dækning af klagers krav på i alt kr. 101.980,00 under klagers tegnede rejseforsikring.

Sagsfremstilling:

Nærværende sag drejer sig om dækning af klagers krav på kr. 101.980,00 kr. under den af klager tegnede rejseforsikring hos indklagede.

Klager havde tegnet rejseforsikring hos indklagede gældende fra den 1. marts 2019 (**bilag 1**). Rejseforsikringen omfattede tillige udvidelsen med 'Ødelagt ferie', jf. forsikringspolice af 30. januar 2021 (**bilag 2**).

Forud for afrejsen udvidede klager sin rejseforsikring med Alm. Brand Rejseforsikring Covid 19- tillæg (**bilag 3**).

Af bekræftelsen på udvidelsen af rejseforsikringen fik klager tilsendt en mail af 15. november 2021 (**bilag 4**) fra indklagede, hvoraf det fremgik, at:

Insurance Valid from 26/11-2021 to 13/12-2021

The insurance sums are as follows

Hospitalisation: Unlimited

Repatriation: Unlimited

Evacuation: Unlimited

Klager skulle med sin familie på ...-tur med afrejse fra ... den 26. november 2021 og hjemrejse fra ... til ... den 12. december 2021.

Både udrejse og hjemrejse havde planlagte mellemlandinger i ...

Ved mellemlandingen i ... den 26. november 2021 kontaktede klager Alarmcentralen SOS International telefonisk for at få rådgivning om, hvad klager og hans familie skulle stille op, idet familien havde modtaget information om, at Udenrigsministeriet havde ændret rejsevejledningen til Syd-afrika.

Klager blev af SOS International rådgivet til at kontakte flyselskabet ... for at prøve at ændre flybilletter, så de kunne komme hjem.

Derudover rådgav SOS International klager om at rådføre sig med indklagede ved hjemkomst med henblik på dækning.

Ved mail af 24. januar 2022 (**bilag 5**) gav indklagede klager afslag på dækning.

Ved brev af 12. maj 2022 (**bilag 6**) besvarede klager indklagedes afvisning og erklærede sig uenig i afgørelsen af 24. januar 2022 under henvisning til, at det ifølge Rejseforsikringsbetingelsernes pkt. 3.10.1 ikke kun var evakuering, men også aftale om hjemrejse, der berettigede klager til dækning af sit krav.

Ved mail af 9. juni 2022 (**bilag 7**) ændrede indklagede sin afgørelse og tilkendegav, at klager maksimalt kunne opnå dækning på 60.000 kr. med henvisning til Rejseforsikringsbetingelsernes pkt. 5.1.7.3.

Ved brev af 28. juni 2022 (**bilag 8**) bestred klager imidlertid overfor indklagede, at klager *kun* skulle være berettiget til maksimal dækning på 60.000 kr., eftersom klager havde udvidet sin forsikring med både 'Ødelagt ferie' og Covid 19-tillægget.

Indklagede besvarede ovennævnte brev ved mail af 8. juli 2022 (**bilag 9**), hvorved indklagede afviste klagedes påstand om yderligere dækning samt fastholdt afgørelsen om, at der kun kunne ydes dækning på maksimalt 60.000 kr.

Herefter svarede klager i brev af 28. juli 2022 (**bilag 10**), at klager fortsat ikke ville acceptere dækning på alene 60.000 kr., men krævede atter dækning af det fulde krav, idet forsikringssummerne var ubegrænsede.

Indklagede svarede ved mail den 23. august 2022 (**bilag 11**), at indklagede ville fastholde dets afgørelse, og at indklagede ville udbetale 60.000 kr. til klager.

Klager modtog 60.000 kr. den 25. august 2022.

Indklagedes fastholdelse af sin afgørelse om ikke at dække klagers fulde krav har nødvendiggjort, at sagen indbringes for Ankenævnet for Forsikring.

Anbringender:

Det gøres under sagen gældende, at klager både har tegnet en almindelig rejseforsikring, samt at klager forud for sin rejse har udvidet sin rejseforsikring med 'ødelagt ferie' og Covid 19-tillægget før afrejse, jf. bilag 1-3.

Det gøres herunder gældende, at der mellem parterne er aftalt ubegrænset dækning i henhold til bekræftelsesmailen af 15. november 2021, jf. bilag 4.

Det gøres gældende, at klager den 26. november 2021 indgik aftale med SOS International om hjemrejse, og at SOS International i henhold til rejseforsikringsbetingelserne er bemyndiget til at indgå sådanne aftaler, jf. Rejseforsikringsbetingelserne pkt. 1.5.1.

Det gøres endvidere gældende, at det i henhold til Covid 19-tillæggets pkt. 2.1.2 med henvisning til Rejseforsikringsbetingelsernes pkt. 3.10.1 fremgår, at aftale om hjemrejse eller førtidig hjemrejse skal sidestilles med evakuering:

En sådan førtidig hjemrejse vil blive sidestillet med en evakuering jf. Rejseforsikringsbetingelserne RP1802 punkt 3.10.1.

Det gøres yderligere gældende, at klagers udvidelse af rejseforsikringen med 'ødelagt ferie', jf. bilag 2, giver klager ret til fuld dækning af sit krav, idet det af indklagedes hjemmeside (**bilag 12**) fremgår, at:

Dækker prisen for din rejse, hvis du bliver ramt af akut sygdom eller kommer til skade i første halvdel af den planlagte rejseperiode, og det medfører hospitalsindlæggelse i mindst halvdelen af den planlagt rejseperiode, eller at du bliver hjemtransporteret eller hjemkaldt til Danmark.
(Min fremhævning).

Det gøres endvidere gældende, at indklagede ved dets mail af 8. juli, [9. juni], jf. bilag 7, har medgivet, at klager har haft en forventning om fuld dækning af kravet:

Vi medgiver derfor, at vores kunde har haft en forventning om, at selskabet ville dække grundet ændringen i Udenrigsministeriet rejsevejledning fra grøn til rød.

Det gøres derfor gældende, at klager både i henhold til de tegnede forsikringer og indklagedes udsagn er berettiget til fuld dækning af sit krav.

Det gøres gældende, at klagers tab, som i øvrigt er ubestridt af indklagede under sagen, kan opgøres til beløbet for ... turen for klager og dennes husstand, i alt 101.980,00 kr., jf. faktura af 10. maj 2021 (**bilag 13**).

Det gøres gældende, at tabet kan dækkes fuldt ud, allerede fordi forsikringssummerne for evakuering er ubegrænsede, jf. bilag 4.

Det gøres slutteligt gældende, at tabet også kan dækkes fuldt ud i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.10.3, fordi kravet ikke overstiger 140.000,00 kr., og fordi aftalen om hjemrejse skal sidestilles med evakuering."

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

"Vi har modtaget Nævnets henvendelse af 3. november 2022 vedlagt kundens klage i en skade på rejseforsikringen, der omhandler forsikringstagers krav på erstatningsrejse.

Forsikringsbetingelser 1802 fremlægges som **bilag 1**.

Forsikringspolice fremlægges som **bilag 2**.

Covid19 tillæg er fremlagt som **bilag 3**.

...

Sagsfremstilling

Den 26. november 2021, kontaktede klager selskabets alarmcentral hos SOS International, da de, i forbindelse med en mellemlanding i ... på vej til Sydafrika, blev informeret om, at Det Danske Udenrigsministerium, efter rejsen var påbegyndt, havde ændret i rejsevejledningen til Sydafrika.

Det fremgår af alarmsagen, at alarmmedarbejderen meddelte klager, at de skulle forsøge at kontakte flyselskabet ... for ændring af deres flybilletter, så de kunne returnere til Danmark. Alarmmedarbejderen meddelte endvidere, at klager måtte kontakte selskabet i forhold til dækning efter hjemkomst. Korrespondancen fremlægges som **bilag A**.

Den 27. november 2021 blev sagen overdraget til en supervisor hos SOS for afdækning af, om hændelsen var omfattet af rejseforsikringen. Supervisoren konstaterede, at der ikke var dækning på rejseforsikringen, da Udenrigsministeriet ikke havde iværksat evakuering. SOS forsøgte herefter forgæves at komme i kontakt med klager pr. telefon den 27. november 2022 kl. 10:38. SOS sendte derfor i stedet en mail, der fremlægges som **bilag B**, hvor SOS informerede om, at hændelsen, herunder eventuelle ekstraudgifter relateret til ombooking af flybilletter til Danmark, ikke var dækket af rejseforsikringen.

Den 29. november 2021 modtog SOS en ansøgning om refusion på erstatningsrejse på 10.980,00 kr. For god ordens skyld skal det her bemærkes, at det efterfølgende er konstateret, at der var tale om en tastefejl fra klager i forhold til krav om erstatningsrejse, idet det korrekte beløb er 101.980,00 kr. Se webformular, der fremlægges som **bilag C**, samt **bilag 13**.

Da klager rykkede for svar, kontaktede SOS klager den 22. december 2021 og spurgte til, om klager havde læst den mail, som blev sendt fra SOS den 27. november 2021, jf. ovenfor. Klager oplyste, at han ikke havde modtaget omtalte mail. Det kan dog konstateres, at mailen er sendt til korrekt mailadresse. Klager oplyste igen, hvorfor de måtte afbryde deres rejse, og at der ville komme en advokat på sagen. SOS tilkendegav sin undren over, at der var kommet advokat på sagen, hvis klager ikke havde modtaget afvisningen. SOS lovede klager, at sagen ville blive drøftet med selskabet.

Den 22. december 2021 kontaktede SOS selskabet for en afklaring af, om selskabet ønskede at dække det fremsatte krav på erstatningsrejse. Som **bilag D** fremlægges 'log' fra SOS skadeafdeling.

Den 28. december 2021 sendte SOS en mail med afslag på dækning af erstatningsrejse. I mailen henviste SOS klager til at kontakte pakkerejseankenævnet. Mailen fremlægges som **bilag E**.

Den 28. december 2021 sendte klager en indsigelse og bad SOS om at revurdere sagen. Mailen fremlægges som **bilag F**.

Den 29. december 2021 sendte SOS en mail, der fremlægges som **bilag G**, til klager, om at de skulle kontakte selskabet for revurdering af sagen.

Den 3. januar 2022 kontaktede klager selskabet for revurdering af sagen.

Den 24. januar 2022 fastholdt selskabet tidligere afgørelse. Fastholdelsen fremlagt som **bilag 5**.

Den 12. maj 2022 modtog selskabet en klage fra klagers advokat. Denne klage er fremlagt som **bilag 6**.

Klagers advokat henviste blandt andet til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.10.1

Den 9. juni 2022 ændrede selskabet sin afgørelse i sagen, jf. mail der fremlagt som **bilag 7**. Dette skyldtes, at selskabet måtte medgive, at forløbet den 26. og 27. november 2021 kunne opfattes som, eller sidestilles med, at det var aftalt med selskabet/SOS, at hjemrejse kunne ske, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 3.10.1 og advokatens henvisning hertil:

'eller hvis det aftales med Alm. Brand/SOS, at evakuering/hjemrejse kan ske'

Selskabet gjorde samtidig klagers advokat opmærksom på maksimumdækningen på erstatningsrejse på 60.000 kr.

Den 28. juni 2022 modtog selskabet en indsigelse, der er fremlagt som **bilag 8**.

Den 8. juli 2022 besvarede selskabet advokatens indsigelse. Besvarelsen er fremlagt som **bilag 9**.

Klagers advokat fastholdt ved mail af 28. juli 2022, der er fremlagt som **bilag 10**.

Den 23. august 2022 sendte selskabet sine bemærkninger. Mailen er fremlagt som **bilag 11**. Der blev samtidig udtalt 60.000 kr. til advokatens klientkonto.

Den 3. oktober 2022 fastholdt klagers advokat indsigelserne, og meddelte at sagen ville blive indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Begrundelse

Kravet

Af betydning for sagen må det indledende lægges til grund, at det fremsatte krav ubestridt vedrører ødelagt ferie/erstatningsrejse.

Klagers ferie blev afbrudt, og kravet der fremsættes udspringer af udgiften til købet af den afbrudte rejse, jf. **bilag 13**.

Klagers advokat har, på opfordring, positivt bekræftet, at der ikke er andre krav, herunder f.eks. krav på dækning af udgifter til evakuering/hjemrejse, i sagen. Der skal henvises til **bilagene 9 og 10**.

Dækning – Ødelagt ferie – Erstatningsrejse

Det fremsatte krav, samt forsikringsbegivenheden der er baggrunden for kravet, relaterer sig til forsikringsbetingelsernes afsnit 5 'Ødelagt ferie' og afsnittets pkt. 5.1 'Erstatningsrejse'.

Heraf fremgår det blandt andet, jf. pkt. 5.1.1.4., at forsikringen dækker prisen for de sikredes ferierejse, hvis de, efter pkt. 3.11 (redaktionel fejl i forsikringsbetingelserne da der skulle stå pkt. 3.10) bliver evakueret til Danmark.

Det er netop på klagers advokats anbringende herom erkendt af selskabet, jf. ovenfor, at klager kunne opfatte SOS' tilkendegivelse den 26. november 2021 som en dækningsberettigende aftale beskrevet i pkt. 3.10.1. Derfor er klager berettiget til erstatning i henhold til reglerne om ødelagt ferie/erstatningsrejse.

Omkring opgørelsen af krav på erstatningsrejse, grundet ødelagt ferie, fremgår det af forsikringsbetingelsernes pkt. 5.1.7 blandt andet, at den samlede erstatning pr. rejse maksimalt kan udgøre 60.000 kr., hvilket er udbetalt til klager i denne sag.

Det bemærkes for god ordens skyld, at forsikringssummen på klagers afbestillingsdækning også var 60.000 kr., jf. **bilag A**.

Dækning – Evakuering

Under dækningen 'Evakuering og ufrivilligt ophold' dækker forsikringen netop udgifter til evakuering og udgifter til ophold, fortæring og nødvendig indenrigstransport.

Som anført ovenfor, er der ikke fremsat sådanne krav af klager.

Dækning – Coronatillæg

I forbindelse med Covid19-udbruddet i marts 2020 udvidede selskabet deres rejseforsikringer med et Covid19-tillæg, jf. **bilag 3**.

Der var ikke tale om et tilkøb, som det fremgår af klagers sagsfremstilling. Tillægget var gratis for alle, som havde en rejseforsikring hos selskabet.

I tillæggets pkt. 1.1 anføres det af interesse for denne sag, at forsikringsbetingelsernes makssummer m.m. fortsat gælder.

Af tillæggets pkt. 2.1.2 fremgår det, at tillægget dækker rimelig, nødvendige og dokumenterede udgifter til førtidig hjemrejse, hvis det Danske Udenrigsministerium anbefaler, at danskere i det område sikre opholder sig, skal rejse hjem til Danmark hurtigst muligt grundet Covid19 – smittefare. En sådan førtidig hjemrejse bliver sidestillet med en evakuering, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 3.10.1.

Der skal derfor her henvises til det om evakueringsdækningen ovenfor anførte. Herunder at der ikke i det fremsatte krav er indeholdt udgifter til evakuering.

I Covid19-tillægget henvises der derudover, under punkt 2.1.4, til, at ødelagt ferie erstattes i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 5.

Uanset om der dækning under forsikringsbetingelserne eller i henhold til Covid19-tillægget, så behandles ødelagt ferie, og dermed erstatningsrejse, således efter punkt 5.1.

Der skal derfor henvises til det ovenfor om erstatningsrejse anførte.

Rejsecertifikat

Klager henviser til et rejsecertifikat, jf. **bilag 4**, som selskabet udsteder til de sikrede, såfremt de måtte ønske dette.

Det er korrekt, at det i certifikatet er nævnt, at selskabet dækker ubegrænset på hospitalsindlæggelse (hospitalisation), hjemtransport (repatriation) samt evakuering (evacuation).

Klager har imidlertid ikke fremsat krav på dækning af udgifter af denne type, jf. ovenfor.

Selskabets tilkendegivelser på hjemmeside og i korrespondance

At der af selskabets hjemmeside fremgår generel information om, hvilke udgifter der dækkes af en rejseforsikring, herunder en dækning for ødelagt ferie, ændrer ikke ved, at der for klager gjaldt en sum på 60.000 kr. En for forsikringstager konkret, specifik og detaljeret beskrivelse af hvad forsikringen dækker, og ikke dækker, fremgår af forsikringsbetingelserne.

I forhold til det af klager fremlagte bilag 12 antager selskabet, at side 1 stammer fra selskabets hjemmeside:

...

Bilag 12, side 2 ser ud til at stamme fra klagers 'Mit kundeoverblik'. Som **bilag J** fremlægges skærmprent fra 'Mit kundeoverblik'.

Både på hjemmesiden og på 'Mit kundeoverblik' henvises forsikringstager til de relevante betingelser. Henholdsvis Covid19-tillægget og forsikringsbetingelserne.

Det skal dertil føjes, at det af policen fremgår, at forsikringsbetingelser RP 1802 gælder, jf. **bilag A**.

Det **bestrides**, at selskabet i sin mails af 9. juni 2022 eller 8. juli 2022 til klagers advokat har indrømmet dækning ud over det i forsikringsbetingelserne gældende. Selskabet bemærker hertil særskilt, at det i samme skrivelser, der tilgik klagerens advokat, specifikt blev anført, at der gælder en maksimal dækning på 60.000 kr.

Konklusion

Det fastholdes på baggrund af ovenstående, at klager ikke er berettiget til yderligere erstatning end den allerede udbetalte.

Det gøres således gældende, at selskabet, uanset der ikke i forbindelse med ændringen af Udenrigsministeriets rejsevejledningen for Sydafrika blev iværksat evakuering og uanset der allerede den 27. november 2021 blev fremsendt mail til klager herom, har indrømmet klagerne dækning, da selskabet erkender, at drøftelserne den 26. november 2021 med SOS, af klager, kunne opfattes som en aftale om evakuering/hjemrejse, jf. forsikringsbetingelserne. Da der i tilfælde af evakuering er dækning for erstatningsrejse/ødelagt ferie har selskabet ydet dækning.

Der er af klager ikke rejst krav om dækning af udgifter til evakuering.

Der er derimod fremsat krav om dækning for ødelagt ferie, og selskabet har derfor også udbetalt erstatning i henhold hertil og med respekt for gældende maksdækning på 60.000 kr.

Det af klager i øvrigt anførte kan ikke ændre herved."

Klagerens advokat har i brev af 22/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Den af klageskriftet indeholdte sagsfremstilling fastholdes i det hele.

Intet af det af selskabet anførte giver anledning til at ændre dette og der er i det store hele enighed

om det faktiske forløb omkring forsikringsbegivenheden som anført i klageskriftet.

Det skal fra klagers side bemærkes, at klager gennem hele sagen principielt har påberåbt sig erstatning som følge af, at aftalen om hjemrejse skal sidestilles med evakuering, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 3.10.1.

På den baggrund har klager krav på fuld erstatning som følge af aftalen om hjemrejse indgået med SOS International den 26. november 2021.

Yderligere anbringender:

De i stævningen anførte anbringender fastholdes.

Herunder gøres det gældende, at klager har påberåbt sig erstatning som følge af, at aftalen om hjemrejse skal sidestilles med evakuering.

Dertil gøres det subsidiært gældende, at klager som forbruger har haft en berettiget forventning om at kunne opnå fuld dækning for det rejste krav.

Der henvises herunder til at klager har tegnet det fremsendte Covid 19-tillæg.

Klager fastholder sin påstand om at kunne opnå fuld dækning i henhold til Covid 19-tillæggets pkt. 2.1.2, hvori førtidig hjemrejse også skal sidestilles med evakuering i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.10.1.

For det andet gøres det gældende, at rejsecertifikatet i henhold til bilag 4, angav at der er ubegrænset dækning og at rejsecertifikatet gjaldt fra den 26. november 2021 til den 13. december 2021.

Samlet set gøres det gældende, at klager var dækket under sin rejse til Sydafrika med planlagt afrejse- og hjemkomstdato den 26. november 2021 og den 12. december 2021.

Det understreges endvidere og gøres gældende, at klagers udvidelse af sin rejseforsikring med 'ødelagt ferie', jf. også bilag 12, hvoraf det på indklagedes hjemmeside fremgår, at prisen for forsikringstagers rejse dækkes, såfremt vedkommende bliver hjemtransporteret eller hjemkaldt til Danmark.

Det gøres desuden gældende, at klager er bibragt en sådan forventning om fuld dækning, idet indklagede i sin korrespondance med klagede – både telefonisk og pr. mail – har tilkendegivet, at klager var fuldt dækket, samt medgivet, at klager har haft en forventning om, at selskabet ville dække, jf. bilag 7.

På ovenstående baggrund fastholder klager både i henhold til de tegnede forsikringer, rejsecertifikater samt indklagedes udsagn at være berettiget til fuld dækning af sit krav på i alt kr. 101.980,00.

Det gøres derfor gældende, at tabet kan dækkes fuldt ud, allerede fordi forsikringssummerne for evakuering er ubegrænsede, jf. bilag 4.

Det gøres slutteligt gældende, at tabet også kan dækkes fuldt ud i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.10.3, fordi kravet ikke overstiger 140.000,00 kr., og fordi aftalen om hjemrejse skal sidestilles med evakuering."

Selskabet har i brev af 4/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal igen gøre opmærksom på, at der ikke fra Udenrigsministeriets side var iværksat evakuering. I forbindelse med ændring i rejsevejledningen til Sydafrika.

Skadelidte har, efter aftale med SOS International, afbrudt sin rejse, i forbindelse med en mellem-landing i ...

Der er på intet tidspunkt i samtalerne og/eller i mailkorrespondancen med SOS/Alm Brand, givet dækningstilsagn på erstatningsrejse svarende til den fulde rejses pris.

Vi skal igen gøre opmærksom på, at betingelserne 3.10.3 (evakuering) udelukkende dækker udgifter, som er relateret til hjemtransport i forbindelse med en evakuering.

Dette er der ikke fremsendt krav om, da skadelidte har fået ombooket eksisterende flybilletter af flyselskabet.

Fremlagte Bilag 12 fra klager, er blot en information på hjemmesiden om, hvilke typer af dækning, som er omfattet af vores Covid19 tillæg. Der henvises på hjemmeside samt i Covid19 tillægget til, at det kræver, at man har dækningen 'ødelagt ferie'. Erstatningen opgøres herefter efter betingelserne i punket 5.

Vi skal igen gøre opmærksom på, at omtalte rejsecertifikat (bilag 4), er et dokument som sikrede kan fremvise til myndighederne, hvis sikrede bliver hospitalsindlagt (hospitalisation), hjemtransporteret (repatriation) eller ved evakuering (evacuation). Det er således alene udgifter *hertil*, som dækkes uden sum.

Den efterfølgende vurdering af, om sikrede har ret til 'ødelagt ferie' jf. punkt 5, 5.1 eller 'ødelagte rejsedøgn' jf. punkt 5.2, beror på sikredes indsendte ansøgning/anmeldelse samt opgørelse af krav.

Vi fastholder derfor, at erstatningsrejsen dækkes jf. betingelserne 5.1.1.4 (evakuering). Selve opgørelse af erstatningen opgøres ud fra betingelserne 5.1.7.3, hvor det fremgår at den samlede er-

Ankenævnet for Forsikring

10.

98783

statning maksimalt kan udgøre 60.000 kr. medmindre afbestillingssummen er købt med højere sum. Som det fremgår af bilag 2, er der tilkøbt afbestilling med en afbestillingssum på 60.000 kr., hvilket er det beløb som er udbetalt til skadelidte."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget udskrift fra selskabets hjemmeside og "Mit kundeoverblik". Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail af 15/11 2021 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Confirmation of Travel insurance

Type of policy: Worldwide coverage/Coverage in Europe

Policy number:

Insurance Valid from 26/11-2021 to 13/12-2021

We confirm that,

...

Is covered by the above mentioned Travel Insurance according to the conditions and terms within the insurance.

We cover reasonable and necessary expenses for treatment in regard to illness/injury and/or repatriation, this also includes cover for the Covid-19 disease.

The insurance sums are as follows

Hospitalisation: Unlimited

Repatriation: Unlimited

Evacuation: Unlimited"

Af policen fremgår bl.a.:

"I har udvidet forsikringen med

...

Ødelagt ferie Dækker erstatningsrejse og compensation for ødelagte rejsedøgn.

Afbestilling Dækker afbestilling af rejser i hele verden op til 60.000 kr."

Af "Mit kundeoverblik" fremgår bl.a.:

"Erstatningsrejse

Dækker prisen for din rejse, hvis du bliver ramt af akut sygdom eller kommer til skade i første halvdel af den planlagte rejseperiode, og det medfører hospitalsindlæggelse i mindst halvdelen af den planlagt rejseperiode, eller at du bliver hjemtransporteret eller hjemkaldt til Danmark.

...

Dokumenter

...

Betingelser

Betingelserne beskriver detaljeret, hvad forsikringen dækker og ikke dækker."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.10 Evakuering og ufrivilligt ophold

Forsikringen dækker udgifter til følgende:

3.10.1 Evakuering

Hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade, Statens Seruminstitut eller lignende offentlig myndighed anbefaler evakuering, eller hvis det aftales med Alm. Brand/SOS, at evakuering/hjemrejse kan ske. Aftale om hjemrejse kan ske, når sikrede* opholder sig i et område, hvor det vurderes, at der er markant øget risiko eller usikkerhed ved fortsat at opholde sig dér.

...

3.10.2 Ufrivilligt ophold

Hvis sikrede bliver tilbageholdt af myndighederne i et land som følge af krig eller risiko for krig, dækker forsikringen i op til 3 måneder dokumenterede og afkrævede ekstraudgifter til ophold og fortæring* med op til 1.500 kr. pr. døgn pr. person og nødvendig indenrigs-transport.

Det er en forudsætning for dækning, at sikrede ikke på et tidligere tidspunkt har undladt at følge Udenrigsministeriets opfordring til evakuering.

3.10.3 Erstatning

Erstatning for evakuering og ufrivilligt ophold kan ikke overstige 100.000 kr. for alle sikrede.

Alm. Brand kan ikke holdes ansvarlig for, i hvilket omfang en transport kan foregå, men vil samarbejde med Udenrigsministeriet, i de tilfælde hvor hjælp er nødvendig.

...

5 Ødelagt ferie

5.1 Erstatningsrejse

5.1.1 Udgør den planlagte rejseperiode højst 60 dage, dækker forsikringen prisen for de sikrede* ferierejse, hvis sikrede rammes af akut sygdom* eller tilskadekomst under rejsen.

Det er en forudsætning for erstatning, at sikrede:

...

5.1.1.4 Efter punkt 3.11 bliver evakueret til Danmark i den første halvdel af den planlagte rejse og ikke kan genoptage rejsen.

...

5.1.7 Erstatningen opgøres på grundlag af de dokumenterede, forudbetalte, ikke-refunderbare udgifter til ophold, parkeringsafgifter og transport (til og fra destinationen), som sikrede har betalt for rejsen. Der ydes kun erstatning for udgifter til fortæring*, hvis disse er inkluderet i rejsens forudbetalte pris.

Hvis sikrede har betalt for andre, dækker forsikringen kun sikredes andel af udgifterne. Udgifterne fordeles forholdsmæssigt på de personer, der er med på rejsen.

...

Den samlede erstatning kan højst udgøre 60.000 kr. pr. rejse.

Omfatter forsikringen Afbestilling (afsnit 6), og har Afbestillingsforsikringen en højere forsikringssum, hæves det samlede erstatningsbeløb pr. rejse til samme beløb.

5.1.8 Er der ydet erstatning for returrejse, kan der ikke også ydes erstatningsrejse."

Af Covid 19-tillæg til forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1.1 Generelt

Covid 19-tillægget er en tidsbegrænset udvidelse af dækningen på forsikringstagers Rejseforsikring RP 1802 hos Alm. Brand.

Rejseforsikringsbetingelser RP 1802 gælder medmindre det udtrykkeligt er fraveget i dette Covid 19- tillæg. Makssummer, regler for erstatningsopgørelse, generelle undtagelser mm. gælder således fortsat.

...

2.1 Hvad dækker Covid 19-tillægget?

Uanset det i policen og forsikringsbetingelserne anførte, er der dækning for følgende:

...

2.1.2 Rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til førtidig hjemrejse, hvis Det Danske Udenrigsministerium anbefaler, at danskere i det område sikrede opholder sig i, skal rejse hjem til Danmark hurtigst muligt som følge af Covid 19- smittefare. En sådan førtidig hjemrejse vil blive sidestillet med en evakuering jf. Rejseforsikringsbetingelserne RP1802 punkt 3.10.1.

Det er en forudsætning for dækning, at Det Danske Udenrigsministerium på tidspunktet for udrejsen ikke frarådede 'ikke nødvendige rejser' eller 'alle typer af rejser' til rejsedestinationen.

...

2.1.4 Ødelagt ferie, hvis sikrede af de lokale myndigheder bliver påbudt isolation pga. Covid 19 på feriestedet, enten fordi sikrede er smittet med Covid 19, eller fordi sikrede frygtes smittet med Covid 19. Ødelagt ferie erstattes i henhold til Rejseforsikringsbetingelserne RP 1802, punkt 5. *(Det er en forudsætning for dækning, at forsikringstager har valgt dækningen 'Ødelagt ferie')*

2.1.5 Ødelagt ferie, hvis betingelserne for førtidig hjemrejse i henhold til punkt 2.1.2 er opfyldt. Ødelagt ferie erstattes i henhold til Rejseforsikringsbetingelserne RP1802 punkt 5. *(Det er en forudsætning for dækning, at forsikringstager har valgt dækningen 'Ødelagt ferie')*"

Nævnet udtaler:

Klagerens familie rejste den 26/11 2021 på ferie til Sydafrika. Ved mellemlanding i udlandet kontaktede klageren selskabets alarmcentral telefonisk for at få rådgivning om, hvad familien

skulle stille op, idet Udenrigsministeriet havde ændret rejsevejledningen for Sydafrika. Alarmcentralen oplyste, at de skulle forsøge at kontakte flyselskabet for ændring af deres flybillet, så de kunne flyve retur til Danmark.

Klageren kræver, at selskabet dækker rejsens pris med 101.980 kr. Han har anført, at han "både i henhold til de tegnede forsikringer, rejsecertifikater samt indklagedes udsagn" er berettiget til fuld dækning af sit krav på i alt 101.980 kr. Han har videre anført, at aftalen om hjemrejse skal sidestilles med evakuering, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.10.1. Tabet kan dækkes fuldt ud i henhold til betingelsernes punkt 3.10.3, fordi kravet ikke overstiger 140.000,00 kr., og fordi aftalen om hjemrejse skal sidestilles med evakuering. I henhold til Covid 19-tillæggets punkt 2.1.2 skal førtidig hjemrejse ligeledes sidestilles med evakuering. Klageren har anført, at der ved rejsecertifikat af 15/11 2021 er aftalt ubegrænset dækning for evakuering.

Af selskabets hjemmeside fremgår det, at prisen for rejsen dækkes, hvis vedkommende bliver hjemtransporteret eller hjemkaldt til Danmark. Klageren har anført, at han blev bibragt en berettiget forventning om fuld dækning, idet selskabet både telefonisk og pr. mail tilkendegav, at han var fuldt dækket, og idet selskabet har medgivet, at han har haft en forventning om, at selskabet ville dække.

Selskabet har ydet dækning for erstatningsrejse med den maksimale dækning på 60.000 kr. efter forsikringsbetingelsernes punkt 5.1. Selskabet har anført, at punkt 3.10.3 udelukkende dækker udgifter, som er relateret til hjemtransport i forbindelse med en evakuering, hvilket der ikke er fremsat krav om, idet klageren har fået ombooket eksisterende flybilletter af flyselskabet. Rejsecertifikatet er et dokument, som sikrede kan fremvise til myndighederne, hvis sikrede bliver hospitalsindlagt, hjemtransporteret eller ved evakuering, og det er således alene udgifter hertil, som dækkes uden sum. Selskabet har afvist, at der er givet dækningstilsagn på erstatningsrejse svarende til den fulde rejses pris. Selskabet har anført, at der på selskabets hjemmeside og "Mit kundeoverblik" alene fremgår generel information om forsikringen, og forsikringstager henvises til de relevante forsikringsbetingelser.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet ud fra aftalegrundlaget har afvist yderligere dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har dækket erstatningsrejse efter forsikringsbetingelsernes punkt 5.1, og at det fremgår af betingelsernes punkt 5.1.7, at den samlede erstatning højst kan udgøre 60.000 kr.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af Covid 19-tillæggets punkt 2.1.2, at selskabet dækker rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til førtidig hjemrejse, som vil blive sidestillet med en evakuering efter forsikringsbetingelsernes punkt 3.10.1. Punkt 3.10.3 angiver dækningsmaksimummet ved evakuering. Nævnet bemærker, at disse bestemmelser alene angår udgifter til førtidig hjemrejse. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at udgiften til førtidig hjemrejse er blevet afholdt af flyselskabet, idet klageren har fået ombooket eksisterende flybilletter af flyselskabet. Klageren kan derfor ikke med henvisning til Covid 19-tillægget få dækning for erstatningsrejse efter reglerne i forsikringsbetingelsernes punkt 3.10. Nævnet bemærker, at det fremgår af punkt 2.1.4 og 2.1.5 i Covid 19-tillægget, at ødelagt ferie erstattes efter betingelsernes punkt 5.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har givet tilsagn om dækning af rejsens fulde pris, eller om selskabet har givet klageren en berettiget forventning herom.

Klageren har anført, at det på selskabets hjemmeside fremgår, at selskabet "Dækker prisen for din rejse, hvis du bliver ramt af akut sygdom eller kommer til skade i første halvdel af den planlagte rejseperiode, og det medfører hospitalsindlæggelse i mindst halvdelen af den planlagt rejseperiode, eller at du bliver hjemtransporteret eller hjemkaldt til Danmark". Klageren har anført, at selskabet i sin mail har medgivet, at klageren har haft en forventning om fuld dækning af kravet, idet det fremgår af selskabets mail, at "Vi medgiver derfor, at vores kunde har haft en forventning om, at selskabet ville dække grundet ændringen i Udenrigsministeriet rejsevejledning fra grøn til rød".

Selskabet har anført, at både på hjemmesiden og på "Mit kundeoverblik" henvises forsikringstager til de relevante betingelser – henholdsvis Covid19-tillægget og forsikringsbetingelserne. Selskabet har bestridt, at "mails af 9. juni 2022 eller 8. juli 2022 til klagers advokat har indrømmet dækning ud over det i forsikringsbetingelserne gældende. Selskabet bemærker hertil særskilt, at det i samme skrivelser, der tilgik klagerens advokat, specifikt blev anført, at der gælder en maksimal dækning på 60.000 kr."

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har givet tilsagn om dækning af rejsens fulde pris, eller at selskabet har givet klageren en berettiget forventning om, at det er den fulde pris, som klageren kan få dækket.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om, at klageren vil få dækket rejsens fulde pris, eller at selskabet har givet klageren en berettiget forventning herom.

Nævnet finder, at det er så almindeligt kendt, at der i en forsikring kan være dækningsbegrænsninger, som er beskrevet i forsikringsbetingelserne og/eller i policen, at klageren ikke med henvisning til oplysningerne på hjemmesiden og "Mit kundeoverblik" kan kræve at blive stillet bedre, end hvad følger af aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at oplysningerne på hjemmesiden og på kundeoverblikket i sagens natur må udformes mere overordnet (og lettilgængeligt) end det, der fremgår af forsikringsbetingelserne.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af "Mit kundeoverblik" under overskriften "Dokumenter", at "Betingelserne beskriver detaljeret, hvad forsikringen dækker og ikke dækker". Klageren var derfor informeret om, at der fandtes mere detaljerede regler om dækningsomfang mv. Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at der på både hjemmesiden og på "Mit kundeoverblik" henvises til de relevante betingelser.

Ankenævnet for Forsikring

16.

98783

I selskabets mail af 9/6 2022 fremgår det, at klageren "har haft en forventning om, at selskabet ville dække grundet ændringen i Udenrigsministeriet rejsevejledning fra grøn til rød". Dette udsagn angår efter nævnets vurdering alene spørgsmålet, om der er dækning – ikke dækningens størrelse. Nævnet bemærker, at klageren ikke har dokumenteret, at alarmcentralen har udtalt sig om dækningens størrelse. Nævnet bemærker videre, at selskabet i mailen af 9/6 2022 gør opmærksom på, at forsikringens maksimumdækning er på 60.000 kr.

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.



Svend Bjerg Hansen