

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. marts 2023 blev i sag nr. 99156:

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 29/12 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min kone og jeg deltog på en pakkerejse med [rejseselskab] – dokumentation er vedhæftet.
Vi ankom til hotellet i [udlandet], søndag aften den 17. juli.
Mandag den 18. deltog vi i dagens program, en ... tur på 21 km.
Jeg begyndte at blive sløj mandag aften.
Tirsdag, onsdag og torsdag opholdt jeg mig i sengen på hotelværelset med feber.
Torsdag aften tog jeg en Coronatest, som viste at jeg var positiv.
Fredag morgen var jeg stadig syg og kontaktede SOS International, og forhørte mig om, hvordan jeg skulle forholde mig.
De har afrettet sagen under sagsnr. ...
Medarbejderen jeg talte med, oplyste mig om, at jeg skulle få en officiel Coronatest hvis muligt.
Det forsøgte jeg og skrev efterfølgende til SOS, at det ikke var muligt (I har sikkert modtaget kopi heraf). Jeg bad dem skrive tilbage, hvis der var andet jeg skulle gøre. Har ikke hørt fra dem siden.
Jeg begyndte at føle mig rask i løbet af lørdagen, og rejste derfor med [rejseselskabet] hjem søndag den 24. (som planlagt)
Jeg var således i 'isolation' på hotelværelset, tirsdag til og med lørdag.
Min kone har ikke været syg, men har været hos mig det meste af tiden – dog har hun kunnet deltage i enkelte vandreture i begrænset omfang.
Da vores ferie har været uden væsentligt udbytte, udover sygdom, mener vi at være berettiget til at få vores udgifter godtgjort (erstatningsferie).
Der er vedhæftet dokumentation fra rejseleder om at jeg ikke har kunnet deltage i turens aktiviteter og har været isoleret på værelset.

Opgørelse af udgifter:

- Rejsen pris, se faktura fra [rejseselskab]: kr. 20.085,-
 - Togbillet [dansk by] – [dansk by] kr. 682,-
 - Togbillet [dansk by] – [dansk by] kr. 682,-
 - Måltider på turen, som ikke er indberettet i pakkerejsen (primær aftensmåltider). Der er ikke ført regnskab, men udgiften er forsigtigt sat til kr. 3.500,-
- Samlet udgift kr. 24.949,-

Topdanmark har anerkendt opgørelsen over rejsen pris, men her kun villet kompensere for 2 dage.

Det finder jeg helt urimeligt.

Der er fremsendt fuld dokumentation for, at vi ikke har kunnet deltage i rejsens vandreaktiviteter, som jo er hele indholdet i denne type rejse. Det er det, som rejsen består af.

De 2 rejsedage har jo absolut ingen værdi, nærmest tvært imod. De består af transport mellem hjem og lufthavn, en flyvetur og bustransfer til hotellet (hvor vi ankom sent aften). Hjemrejsedagen, bestod ligeledes kun af transport.

Forholdet vedr. manglende lægeerklæring og test drøftede jeg pr. telefon med en SOS International medarbejder da vi var i [udlandet]. Han var enig i at jeg ikke kunne gøre mere, når lægebesøg og test ikke var muligt i området. Der foreligger også SMS dokumentation vedr. denne kommunikation.

Topdanmark henviser i deres svar på klagen til en 'tilsvarende sag' som er behandlet i klagenævnet.

Jeg mener ikke at det er en tilsvarende sag. I min sag har rejseselskabet jo skriftlig dokumenteret at jeg ikke kunne deltage i rejsens aktiviteter og at jeg pga. sygdom var isoleret på værelset. Det lokale lægehus nægtede ligeledes at tage imod mig når jeg havde corona-symptomer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg fastholder, at hele rejsen pris kr. 24.949,- skal refunderes."

Selskabet har i brev af 23/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Hvad omhandler klagen

Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans yderligere krav for mistede feriedøgn under en rejse til [udlandet].

Den planlagte rejseperiode var efter det oplyste fra den 17. juli – 24. juli 2022, men rejsen blev afbrudt, idet klager fik symptomer på Covid-19 og lod sig isolere.

Selskabet har dækket klagers krav for ødelagte feriedøgn for perioden 22. juli – 23. juli 2022 i alt 2 dage pr. kulance, da klager ikke opfylder vilkårenes betingelser for dækning. Kompensationen udgør samlet 6.237,25 kr.

Klager er ikke enig i den opgjorte compensation, idet han har fremsat krav om yderligere 6 dages ødelagte feriedøgn (erstatningsrejse) som følge af, at han ikke kunne deltage i de planlagte aktivi-

teter. Selskabet fastholder vores afgørelse, da forsikringsvilkårene ikke hjemler dækning i den konkrete situation.

Her følger fakta om forsikringen

Klager er omfattet af en rejseforsikring tilknyttet [bank] Mastercard Private og Business med forsikringsbetingelser 6695-2, jf. bilag 1.

Sådan dækker forsikringen

Af forsikringsbetingelsernes punkt 20 fremgår det, hvordan forsikringen dækker compensation og erstatningsrejse:

...

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager tog kontakt til SOS den 22. juli 2022 og oplyste, at han havde symptomer på Covid-19 i forbindelse med en rejse i [udlandet] og at han var gået i selvisolation. SOS oplyste til klager, at han skulle få foretaget en PCR-test.

Efter klagers hjemkomst modtog selskabet en internetanmeldelse fra klager, hvor han anmeldte et krav om dækning for erstatningsrejse for ham sig og hans hustru.

Da der ikke var dækning for skaden i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 20, opgjorde selskabet herefter erstatningen pr. kulance svarende til 2 ødelagte feriedøgn.

Klager var ikke tilfreds med den af selskabet opgjorte compensation for ødelagte feriedøgn, og stillede krav om dækning for en erstatningsrejse, da de ikke havde haft mulighed for at benytte rejsen som planlagt.

Selskabet afviste at dække ødelagte feriedøgn udover de 2 dage, da forsikringen tidligst dækker fra første læge- eller hospitalsbesøg eller ved Covid-19 fra positiv PCR-test foreligger.

Klager klagede efterfølgende til selskabets kundeklagesansvarlige, der fastholdt selskabets afgørelse i sagen, jf. klagers bilag 'henvendelse til kundeklager'.

Her får I vores syn for sagen

Vi har naturligvis stor forståelse for den ærgerlige situation som klager står i som følge af, at han ikke kunne deltage i de planlagte aktiviteter på rejsen. Det er dog ikke alle situationer, der kan henføres til forsikringsbetingelsernes dækningsområde, og derudover er der visse betingelser, der skal være opfyldt, for at der er dækning for ødelagte feriedøgn.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager som kravstiller, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.B. fremgår det:

...

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav i form af en erstatningsrejse, som klager har fremsat krav om.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 20.1-3, at forsikringen dækker, hvis ferierejsen bliver helt eller delvist ødelagt, fordi man bliver akut syg og derfor bliver indlagt på hospitalet; er tvunget til at opholde sig i ferieboligen i henhold til lægen eller ikke kan deltage i den planlagte fysiske aktivitet*, som er hovedformålet med rejsen.

Klager har ikke fremlagt lægelig dokumentation for, at han har været tilset af en læge og allerede af denne grund, må vi derfor fastholde, at der ikke er dækning iht. forsikringsbetingelserne, jf. punkt 20.C, jf. punkt 7.B.

Dernæst følger det tillige af forsikringsbetingelserne punkt 20.A.1 og 2, at kompensation for ødelagte feriedøgn tidligst dækkes fra det døgn, hvor man var hos lægen første gang eller blev indlagt på hospitalet. Da klager hverken har været hos lægen eller været indlagt, opfylder han således heller ikke af denne grund betingelserne for dækning som beskrevet i forsikringsbetingelserne.

Uagtet at klager ikke opfylder betingelserne for dækning iht. forsikringsbetingelsernes punkt 20, har selskabet grundet omstændighederne med Covid-19 situationen, valgt at godkende en positiv PCR-test som dokumentation for sygdom og dermed ligestille det med et lægebesøg. Kompensationen vil i givet fald være dækket fra den dato, hvor der foreligger en positiv PCR-test, hvilket kan sidestilles med, at der under normale omstændigheder er dækning fra første læge-/hospitalsbesøg. Kompensationen ydes i givet fald i den periode, man grundet sygdom er tvunget til at opholde sig i ferieboligen i henhold til lægen, jf. punkt 20.2.

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. Af samme grund kan selskabet derfor selv fastsætte, hvilke betingelser der gør sig gældende for at opnå den ekstraordinære dækning. Disse betingelser overholder klager ikke, da klager ikke har fremlagt dokumentation for en positiv PCR-test. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at klager ej heller er blevet tilset af læge eller hospital på rejsen.

Til trods for at klager hverken opfyldte betingelserne for dækning iht. forsikringsbetingelsernes punkt 20 eller betingelserne for den udvidede dækning, har vi valgt at yde kompensation for 2 ødelagte feriedøgn. Kompensationen er dermed en kulanceerstatning, der går udover de gældende forsikringsbetingelser. Kompensationen er beregnet fra den 22. juli 2022, hvilket er den dag, hvor klager har kontaktet SOS. Vi bemærker i denne forbindelse, at klager først tog en selvtest den 21. juli 2022 om aftenen.

Vi har således udbetalt kulanceerstatning svarende til kompensation for ødelagte feriedage fra den 22. juli – 23. juli 2022. Samtidig bemærker vi, at klagers hustru ifølge klager har deltaget i turene i begrænset omfang. Da klager efter det oplyste havde fået det bedre og kunne rejse hjem som planlagt den 24. juli 2022, var der således ikke længere tvunget indendørs ophold grundet sygdom.

For god ordens skyld bemærker vi, at der ikke ses at være uenighed om selskabets beregning af kompensationen, men alene varigheden af ødelagte feriedøgn.

I har afgjort lignende sager

Selskabet har tidligere henvist klager til kendelsen 94.778, hvor I tog stilling til, hvorvidt klager opfyldte betingelserne i vilkårene omkring dækning for yderligere ødelagte feriedøgn eller erstat-

ningsrejse. I sagen gjorde klageren krav på flere ødelagte feriedage end de af selskabet opgjorte. Selskabet havde udbetalt erstatning fra den dag, hvor klageren første gang søgte læge, men klageren anførte, at hans ægtefælle var syg flere dage tidligere. Her fandt I, at klageren ikke havde krav på yderligere erstatning, idet han først havde søgt lægehjælp senere.

Vi venter nu på jeres stillingtagen i sagen

På baggrund af ovenstående fastholder vi således vores afgørelse i sagen og kan derfor ikke tilbyde at kompensere klager for yderligere ødelagte/mistede feriedøgn eller erstatningsrejse, jf. Forsikringsaftalelovens § 39.

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

Klageren har i kommentar af 27/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Da jeg ikke ser noget nyt i Topdanmarks skrivelse, har jeg ikke yderligere bemærkninger, men ønsker dig at præcisere, at jeg forsøgte at komme til læge, men at lægehuset ikke ville tage imod mig når jeg havde Covid symptomer, ligesom det ikke var muligt at få en PCR tekst i området. Disse forhold blev oplyst overfor SOS medarbejderen, hvilket Topdanmark givetvis har fået besked om."

Selskabet har i brev af 9/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Som det fremgår af vores redegørelse af 24. januar 2023, har klager ikke løftet bevisbyrden for et dækningsberettiget krav for ødelagte feriedøgn, idet klager hverken har fremlagt positiv PCR-test eller dokumentation for lægebesøg. På trods heraf har selskabet ekstraordinært og pr. kulance dækket klager for 2 ødelagte feriedøgn. Vi har således dækket klager udover vilkårenes dækningsområde og tilsvarende udover selskabets ekstraordinære dækning for Covid-19.

Det fremgår af klageskemaet og skadeanmeldelsen til selskabet, at klager opholdt sig på hotelværelset tirsdag, onsdag og torsdag (den 19.-21. juli 2022) og at det først var den 22. juli 2022, at han kontaktede SOS for at høre til, hvordan han skulle forholde sig. Det var således først herefter, at han forsøgte at få foretaget en officiel PCR-test. Ud fra selskabets vurdering er det forholdsvis lang tid at vente på at undersøge, hvordan man skal forholde sig. Klager kunne således have kontaktet selskabet, SOS eller en lokal læge på et tidligere tidspunkt for at få retningslinjer for dækning, herunder hvordan han skulle forholde sig. Vi bemærker, at det var muligt for klager at skaffe en selvtest som han tog den 21. juli 2022 om aftenen.

Da klager hverken har været tilset af en læge eller fået foretaget en PCR-test, men først kontakter SOS den 22. juli 2022 omkring sygdom, finder vi derfor fortsat ikke, at han har løftet bevisbyrden for dækning af yderligere ødelagte feriedøgn. Vi fastholder derfor vores afgørelse og venter nu på jeres afgørelse i sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 24/7 2022 fra rejselederen på turen fremgår bl.a.:

"Som rejseleder på [rejseselskab]-turen til det [udlandet] i uge 29 kan jeg bekræfte at [klageren] pga. sygdom ikke har kunnet deltage i programmet (daglige vandreture, besøg på ... mm.) bortset fra mandag. [Klagerens ægtefælle] har kunnet deltage i et vist omfang, men naturligvis med begrænset udbytte pga. [klagerens] sygdom."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Hvis skaden sker

Sker der en skade, skal Rejsehjælp eller Topdanmark have besked hurtigst muligt. Hvis der er behov for akut hjælp i udlandet, står Rejsehjælp til rådighed døgnet rundt. Du har pligt til at følge de anvisninger, som Rejsehjælp giver, og i øvrigt give alle de informationer, som Rejsehjælp har brug for.

...

7. B Hvilken dokumentation skal vi bruge i forbindelse med en skade?

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

1. Dokumentation for rejsens pris og varighed, fx flybillet, bekræftelse eller lignende.
2. Kopi af journal fra lokal læge, lokalt hospital, fysioterapeut, kiropraktor, tandlæge eller lignende, hvoraf diagnosen og varigheden af behandlingen fremgår.

...

20. Kompensation eller erstatningsrejse

Forsikringen dækker, hvis din private ferierejse bliver helt eller delvist ødelagt, fordi:

1. Du bliver akut syg eller kommer til skade og derfor bliver indlagt på hospitalet.
2. Du bliver akut syg eller kommer til skade og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig i henhold til lægen.
3. Du bliver akut syg eller kommer til skade på en ferie, og du derfor ikke kan deltage i den planlagte fysiske aktivitet*, som er hovedformålet med rejsen (se summer for erstatning i punkt 20 G).

Derudover dækkes kompensation for mistet formål for fysiske aktiviteter*, bestilt efter afrejse fra bopælslandet, når du bliver akut syg eller kommer til skade på en ferie, og du derfor ikke kan deltage i den fysiske aktivitet* (se summer for erstatning i punkt 20 G).

4. Du bliver transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp.
5. Du må afbryde din ferie pga. alvorlig sygdom eller dødsfald i din nærmeste familie*.

20. A Hvornår dækker forsikringen?

Forsikringen dækker fra det feriedøgn, hvor en af følgende ting skete:

1. Du var hos lægen første gang.
2. Du blev indlagt på hospitalet.
3. Du blev transporteret hjem.
4. Ved hjemkald ved fx dødsfald eller alvorlig akut sygdom/tilskadekomst i nærmeste familie.

...

20. C Betingelser

For Kompensation og Erstatningsrejse skal du kunne dokumentere, at hovedformålet med rejsen er deltagelse i den/de fysiske aktiviteter*, som ferierejsen indeholder. Dette kan for eksempel

være beskrevet i rejsebeviset eller reservationer. Endvidere skal det lægeligt dokumenteres, at du er forhindret i at udføre de forudbestilte eller planlagte fysiske aktiviteter*, som er hovedformålet med ferierejsen.

For Kompensation for mistet formål for fysiske aktiviteter* bestilt efter afrejsen er det en betingelse for forsikringens dækning, at du fremskaffer lægeerklæring fra den behandlende læge i udlandet. Lægeerklæringen skal som minimum indeholde diagnose og angive sygeperioden eller perioden for indendørsophold eller bekræfte, at du ikke kan udøve din forudbestilte eller planlagte fysiske aktivitet* og angive, i hvor mange dage du er forhindret i dette på grund af din sygdom/tilskadekomst.

...

20. F Hvordan beregnes ved erstatningsrejse?

Hvis sygdommen eller tilskadekomsten sker i første halvdel af ferien og varer længere end halvdelen af ferien, dækker forsikringen med en erstatningsrejse, der opgøres som følgende:

...

20. G Hvordan beregnes compensation?

Hvis sygdommen eller tilskadekomsten sker i anden halvdel af ferien eller varer kortere end halvdelen af ferien, ydes der feriekompensation, der opgøres som følgende:

Rejsens samlede pris* – divideret med samlet antal personer – ganget med antal ødelagte rejse-dage – ganget med antal medrejsende, jf. 20. B (som fremgår af lægelig dokumentation)."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste den 17/7 2022 på ferie med planlagt hjemrejse den 24/7 2022. Klageren kræver dækning for erstatningsrejse med 24.949 kr. Klageren har anført, at "Jeg begyndte at blive sløj mandag aften. Tirsdag, onsdag og torsdag opholdt jeg mig i sengen på hotelværelset med feber. Torsdag aften tog jeg en Coronatest, som viste at jeg var positiv. Fredag morgen var jeg stadig syg og kontaktede SOS International, og forhørte mig om, hvordan jeg skulle forholde mig. ... Medarbejderen jeg talte med, oplyste mig om, at jeg skulle få en officiel Coronatest hvis muligt. Det forsøgte jeg og skrev efterfølgende til SOS, at det ikke var muligt ... Jeg bad dem skrive tilbage, hvis der var andet jeg skulle gøre. Har ikke hørt fra dem siden. Jeg begyndte at føle mig rask i løbet af lørdagen, og rejste derfor med [rejseselskabet] hjem søndag den 24. (som planlagt)". Klageren har anført, at "Forholdet vedr. manglende lægeerklæring og test drøftede jeg pr. telefon med en SOS International medarbejder da vi var i [udlandet]. Han var enig i at jeg ikke kunne gøre mere, når lægebesøg og test ikke var muligt i området".

Ankenævnet for Forsikring

8.

99156

Klageren har fremlagt mail af 24/7 2022 fra rejselederen som dokumentation for, at han ikke kunne deltage i de planlagte aktiviteter på grund af sygdom.

Selskabet har pr. kulance dækket for 2 ødelagte feriedøgn for dagene 22/7 og 23/7 med 6.237,25 kr. Selskabet har anført, at klageren hverken blev tilset af en læge eller fik en PCR-test. Selskabet har anført, at klageren først kontaktede SOS den 22/7 2022 omkring sygdom, hvorfor han ikke har løftet bevisbyrden for dækning af yderligere ødelagte feriedøgn.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at compensation for ødelagte feriedøgn efter forsikringsbetingelserne og den ekstraordinære dækning tidligst dækkes fra det feriedøgn, hvor klageren er hos lægen første gang eller fra positiv PCR-test. Klageren har ikke fremlagt dokumentation for lægebesøg eller positiv PCR-test, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet taget udgangspunkt i datoen, hvor klageren først kontaktede SOS, hvilket var den 22/7 2022. Nævnet bemærker, at rejste hjem som planlagt den 24/7 2022, hvorfor denne dag ikke kan betragtes som et ødelagt feriedøgn,

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.



Ankenævnet *for* Forsikring

9.

99156

Svend Bjerg Hansen