

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 99794:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 4/5 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg rejste den 2.9.2022 til [udlandet] på en grupperejse med 16 øvrige personer. Den 5.9.2022 bliver jeg syg og utilpas med influenza symptomer. Sygdommen tager til og den 7.9.2022 om aftenen får jeg en Covid-19 hjemmetest, som var positiv. Derefter bliver jeg isoleret på [...], hvorefter de øvrige gruppemedlemmer rejser videre fredag den 9.9.2022 som planlagt. Jeg kunne ikke tage med gruppen, da jeg fortsat ikke var rask. Efterfølgende bliver det konkluderet, at det logistisk er umuligt at vende tilbage til gruppen samtidig med, at rejseselskabet ikke tillader en person med covid-19 at vende tilbage til gruppen grundet smitterisiko.

Jeg afventer en løsning på situationen, da der skal findes flybilletter hjem, da jeg ikke kan/må fortsætte rejsen med gruppen. Den 11.9.2022 transporteres jeg hjem med fly fra ... via ... og ... til

Efterfølgende kontakter jeg forsikringsselskabet med henblik på dækning af den ødelagte rejse. Forsikringsselskabet vil kun dække ødelagte rejsedage for perioden 7.9.2022-11.9.2022. Denne afgørelse har jeg klaget over, da jeg blev syg den 5.9.2022 og blev sendt hjem på baggrund af politikker og opfordring fra både forsikringsselskabet og rejsebureauet.

Jeg blev bedt om at skrive under på, at jeg ikke ville søge yderligere erstatning, såfremt de transporterede mig hjem. Dette gjorde jeg i ren afmagt, og fordi jeg ikke så anden udvej. Derudover bliver jeg vejledt i, at jeg kan søge noget fra rejsebureauet, hvilket jeg efterfølgende er blevet opmærksom på ikke er korrekt.

Jeg mener, at jeg har krav på en erstatningsrejse og ikke kun ødelagte rejsedage. Alternativt skal antallet af ødelagte feriedage dække hele rejsens omfang. Jeg skulle først være rejst hjem den 24.9.2022.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Betaling af erstatningsrejse (naturligvis modregnet den allerede udbetalte erstatning).

Alternativt betaling for ødelagte rejsedage for hele den planlagte rejse – perioden 7.9.2022-24.9.2022."

Selskabet har i brev af 21/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om selskabets afslag på at yde erstatningsrejse.

Der har været en omfattende telefonisk kontakt mellem [samarbejdspartner] og klager. Så vidt det ses har klager uploadet [samarbejdspartner]'s caselog, hvorfor denne ikke uploades med selskabets svar.

Klager anmeldte den 8. september 2022, at hun under sin ferie var testet positiv for Covid 19. Klager oplyste, at hun ikke kunne rejse videre med rejsegruppen efter de 5 dages karantæne.

[Samarbejdspartner] oplyste, at forsikringen normalt dækkede indhentning af den planlagte rejserute og ikke en hjemrejsebillet. [Samarbejdspartner] tilbød dog at vurdere, om det kunne lade sig gøre at konvertere til en hjemrejsebillet, hvis klager ønskede det.

[Samarbejdspartner] gjorde i den forbindelse opmærksom på, at så ville klager ikke være dækket for ødelagte feriedøgn. Klager ville undersøge om det var korrekt, at hun ikke kunne indhente den planlagte rejserute efter udstået karantæne.

Klager meddelte samme dag, at hun gerne ville hjem, da hun ikke troede hun blev klar til at genoptage turen og at hun allerede havde orienteret rejsearrangøren om dette.

Ved en samtale med klager den følgende dag var klager meget frustreret, da hun sad isoleret på lodgen og hun ville gerne hjem. [Samarbejdspartner] orienterede klager om betingelserne omkring tidlig hjemrejse og at forsikringen ikke dækkede, hvis klager selv besluttede at rejse hjem.

Senere samme dag modtog [samarbejdspartner] en besked fra rejsearrangøren, som oplyste, at klager ikke kunne indhente rejsegruppen grundet logistikken.

Klager fremsendte samme dag sine oprindelige flybilletter til [samarbejdspartner] for eventuel ombookning.

[Samarbejdspartner] fik bekræftet dels af det [udenlandske] rejsebureau dels af det danske [rejsebureau], at det rent logistisk ikke var muligt for klager at genoptage rejsen, da rejsegruppen 'var umulige at finde ude i [natur]' og [samarbejdspartner] vurderede, at der på kulancemæssig baggrund kunne betales for klagers hjemrejse.

[Samarbejdspartner] forklarede telefonisk klager, at hun på den baggrund ikke kunne få refusion i form af ødelagte rejsedage og det fremgår, at klager forstod dette og accepterede.

Den følgende dag talte [samarbejdspartner] med klager og bekræftede hjemrejseruten, hvilket var lokal flyvning fra ... til ..., ... til ..., og videre fra ... til ... Billetterne blev booket under samtalen med klager. Det blev aftalt, at [samarbejdspartner] forsøgte at ombooke klagers oprindelige billet, men ville booke nye, hvis det ikke kunne lade sig gøre.

Den 13. september 2022 meddelte klager ved brev til [samarbejdspartner], at hun var vel hjemme.

Klager rejste nu krav om ødelagte rejsedage, da [rejsebureau] havde afvist kravet og meddelt, at det var forsikringsselskabets ansvar.

Klager meddelte, at hun havde følt sig tvunget til at acceptere, at hun ikke havde krav på erstatning for ødelagte rejsedage, da hun ellers ikke ville komme hjem.

[Samarbejdspartner] bad klager indsende dokumentation for de anførte ekstraudgifter, herunder telefon og refunderede efterfølgende klagers telefonudgifter.

[Samarbejdspartner] gennemgik desuden på ny klagers sag og meddelte ved mail af 3. oktober 2022, at selskabet ville imødekomme klager for så vidt angik erstatning for ødelagte rejsedage samt udgift til hotel og transport og udbetalte 11.275,13 kr. til klagers konto.

[Samarbejdspartner] modtog herefter udateret indsigelse fra klagers repræsentant, hvori denne krævede erstatningsrejse og refusion af diverse udlæg, herunder til telefonopkald.

[Samarbejdspartner] besvarede henvendelsen den 18. oktober 2022 og imødekom klagers ønske om refusion af yderligere udgifter til telefon, men fastholdt, at klager ikke havde krav på erstatningsrejse.

Klagers repræsentant skrev på ny til [samarbejdspartner] ved mail af 7. november 2022 og fastholdt kravet om erstatningsrejse.

[Samarbejdspartner] fastholdt ved mail af 13. december 2022, at klager ikke havde krav på erstatningsrejse og forklarede forskellen på ødelagte rejsedage og erstatningsrejse og hvilke krav der skulle være opfyldt for at opnå dels ødelagte rejsedage dels erstatningsrejse.

[Samarbejdspartner] henviste klager til at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har tegnet Familieforsikring i Alka Forsikring med betingelsernes AI-01. Forsikringen er udvidet med Rejse- og Afbestillingsforsikring med betingelserne RF-08.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6 fremgår det, at forsikringen dækker hjemtransport under visse forudsætninger.

Af afsnit 6.1.1 fremgår det således, at der skal være tale om hjemtransport på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, der er dækket efter punkt 5 om sygebehandling i udlandet og

- at den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af medicinske årsager, eller
- at det planmæssige rejseforløb er overskredet af lægelige årsager.

Klager opfyldte ikke et af disse kriterier.

Årsagen til at klager gerne ville hjem var, dels at hun ikke mente hun blev klar til turen, som efter hendes udsagn var strabadserende dels at det grundet logistik formentlig ikke var muligt 'at finde rejsegruppen ude i [natur]'.

Der var således ikke tale om, at klager kunne hjemtransportens i henhold til de for forsikringen gældende betingelser.

[Samarbejdspartner] tilbød at sørge for flybilletter hjem på kulant baggrund, hvis klager ønskede det, hvilket imidlertid ikke gør det til en dækningsberettiget ydelse og således heller ikke afføde øvrige dækningsberettigede ydelser i forhold til hjemtransport.

For så vidt angår klagers krav om erstatningsrejse dækker forsikringen i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 11 erstatningsrejse, under de betingelser der er nævnt i afsnit 11.1.1 til 11.1.5.

De mulige relevante bestemmelser findes i afsnit 11.1.1 og afsnit 11.1.2

Af afsnit 11.1.1 fremgår det, at et af kravene er at man bliver indlagt på hospital på grund af akut sygdom eller tilskadekomst i mere end halvdelen af den planlagte rejse.

Eller ifølge afsnit 11.1.2, hvis man bliver transporteret hjem fra ferien i den første halvdel af den planlagte rejse, på grund af akut sygdom eller tilskadekomst.

Klager blev, som ovenfor nævnt, ikke hospitalsindlagt på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, og blev heller ikke hjemtransporteret på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, men fordi klager dels ikke havde mod på at indhente rejsegruppen dels at det blev vurderet for vanskeligt at indhente rejsegruppen ude i bushen.

Klager er således ikke berettiget til erstatningsrejse.

Af afsnit 12 fremgår det, at hvis man ikke er berettiget til erstatningsrejse kan man være berettiget til erstatning for ødelagte rejsedage.

Kriterierne for at være berettiget til erstatning for ødelagte rejsedage er beskrevet i afsnit 12.1.1 til 12.1.5.

Det for klager relevante afsnit er afsnit 12.1.1.

Afsnit 12.1.2. er ikke relevant for klager, da klagers hjemtransport skete kulant og ikke opfylder kriterierne i afsnit 6.

Af afsnit 12.1.1. fremgår det, at man har krav på ødelagte rejsedage, hvis man bliver akut syg eller kommer til skade, og det medfører

- hospitalsindlæggelse eller
- begrænset bevægelsesfrihed så man kun er i stand til at opholde sig i og omkring ferieboligen.

Det er en forudsætning, at man har søgt læge under rejsen, og at lægens diagnose og behandling understøtter, at bevægelsesfriheden er blevet begrænset.

Ødelagte rejsedage opgøres efter betingelsernes afsnit 12.3.

Af afsnit 12.3.1. fremgår det således, at ødelagte rejsedage ved sygdom og tilskadekomst opgøres som påbegyndte døgn fra det tidspunkt, hvor man havde første lægebesøg til det tidspunkt, hvor man er rask.

Hvis man ikke bliver rask i rejseperioden, regnes indtil det tidspunkt, hvor man havde planlagt hjemkomst.

Hvis der opstår tvivl om sygeperioden bliver det afgjort af en læge fra Alka rejseservice.

Der ydes i henhold til afsnit 12.3.3 erstatning for hver påbegyndt rejsedag, der er ødelagt og erstatningen beregnes som rejsens samlede pris divideret med antal rejsedage.

Alka Forsikring har betalt erstatning for 5 ødelagte rejsedage, nemlig fra det tidspunkt klager tog en hjemmetest og testede positiv for Covid 19 den 7. september 2022 frem til og med den 11. september (klager fløj hjem den 12. september 2022).

Ødelagte rejsedage ydes ikke efter hjemkomst.

Alka Forsikring må på baggrund af de foreliggende oplysninger fastholde, at klager ikke har krav på yderligere erstatning.

Klager opfylder ikke forsikringsbetingelsernes kriterier for at få erstatningsrejse, da forsikringen i forhold til erstatningsrejse kræver akut opstået sygdom eller tilskadekomst og hospitalsindlæggelse eller hjemtransport grundet akut sygdom eller tilskadekomst.

Som det fremgår af reglerne om hjemtransport skal der være tale om hjemtransport, som følge af enten medicinske årsager eller andre lægelige årsager, hvilket ikke var tilfældet i klagers sag.

At Alka Forsikring kulant har betalt klagers hjemrejse kan ikke henføre forholdet til en dækningsberettiget hjemtransport.

Alka Forsikring har derudover refunderet klagers udlæg til telefon, hotel og transport.

Klager har endvidere modtaget erstatning for ødelagte rejsedage i henhold til de gældende betingelser."

Klageren har i brev af 9/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Først og fremmest skriver Alka Forsikring, at klagen drejer sig om afslag på at yde erstatningsrejse. Jeg har først og fremmest søgt om at få ødelagte rejsedøgn frem til rejsens afslutning erstatet. Da Alka Forsikring ikke ville yde erstatning for ødelagte rejsedøgn, forsøgte jeg at få udbetalt erstatningsrejse, da betingelserne for dette anses for opfyldt. Jeg valgte dog erstatning for ødelagte feriedage først, da dette var den billigste løsning for Alka Forsikring, og begge parter således kunne mødes på dette og være tilfredse.

Da jeg oplyste Alka Forsikring om, at jeg var testet positiv for Covid-19, oplyste jeg samtidig, at jeg ikke kunne rejse videre med rejsegruppen – som Alka Forsikring skriver. Dog er det et væsentligt faktum, at jeg oplyste dette på baggrund af informationer fra guide og rejseselskab. Det var ikke undertegnede selv, som ikke ønskede at komme tilbage i gruppen.

Da [samarbejdspartner] oplyste, at de ville flyve mig hjem, men ikke ville yde erstatning for ødelagte rejsedøgn, så jeg ikke anden mulighed end at sige ja tak, da det ikke var fysisk muligt at indhente den øvrige rejsegruppe, og jeg var bange for, hvad alternativet ville være.

Alka Forsikring skriver, at de har betalt erstatning for ødelagte rejsedage. Det skal dog pointeres, at der kun er tale om erstatning for ødelagte rejsedage i den periode, hvor jeg sad på [...] med Covid-19 sygdom og altså ikke alle ødelagte rejsedage fra sygdommens begyndelse til rejsens oprindelige hjemrejsedato. Jeg rejste derfor først og fremmest krav om ødelagte rejsedage frem til rejsens oprindelige afslutning. Da Alka Forsikring gav afslag på dette med henvisning til, at de havde oplyst, at jeg ikke kunne søge om ødelagte rejsedage, hvis de fik mig fløjet hjem, søgte jeg erstatningsrejse i stedet for.

Det er korrekt, at betingelserne for hjemrejse ifølge forsikringsbetingelsernes afsnit 6 som udgangspunkt ikke er opfyldt, da der ikke er tale om, at rejsen ikke kan gennemføres af medicinske eller lægelige årsager. Dog er det ikke fastlagt, hvordan medicinske eller lægelige årsager skal tolkes eller defineres. Der var tale om en situation, hvor det ikke var fysisk muligt at indhente den øvrige rejsegruppe grundet sygdom. Det er dog ikke korrekt, at årsagen til, at jeg ville hjem var, at jeg ikke blev klar til turen. Det var ikke fysisk muligt at komme tilbage til rejsegruppen. Alka Forsikring oplyser, at hjemrejse skete pr. kulance.

Vedrørende erstatningsrejse er det korrekt, at afsnit 11.1.1 ikke kan benyttes, da den omhandler hospitalsindlæggelse.

I afsnit 11.1.2 står der: *'Hvis du bliver transporteret hjem fra ferien i den første halvdel af den planlagte rejse, på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, og du ikke genoptager rejsen.'* Denne bestemmelse passer på situationen, da jeg blev transporteret hjem i den første halvdel af den planlagte rejse og årsagen var akut sygdom. Hvis jeg ikke havde fået Covid-19, havde det ikke været nødvendigt med hjemrejse. Det var derfor den akutte sygdom, som var hovedårsag til hjemrejsen. Det var også den akutte sygdom Covid-19, som havde forårsaget, at det var umuligt at indhente den øvrige rejsegruppe. Alka Forsikring skriver, at klager ikke havde mod på at indhente rejsegruppen – dette er ikke korrekt! Jeg havde kontakt med rejseselskab, guide osv., som oplyste, at det var umuligt, hvilket Alka Forsikring også fik bekræftet.

Jeg mener derfor fortsat, at betingelserne for krav på erstatningsrejse er opfyldt. Jeg er opmærksom på, at der allerede er udbetalt et beløb for enkelte ødelagte rejsedage, som naturligvis skal modregnes i udbetalingen af erstatningsrejse.

Såfremt erstatningsrejse ikke imødekommes af Ankenævnet, mener jeg at have krav på ødelagte rejsedage efter forsikringsbetingelsernes afsnit 12, hvoraf det fremgår, at hvis man ikke er berettiget til erstatningsrejse, kan man være berettiget til erstatning for ødelagte rejsedage.

Af afsnit 12.1.1 fremgår det, at man har krav på ødelagte rejsedage, hvis man bliver akut syg, og det medfører begrænset bevægelsesfrihed, så man kun er i stand til at opholde sig i og omkring ferieboligen. Her var der tale om en situation, hvor jeg skulle isoleres på værelset, så der var en bevægelsesfrihed. Hvis jeg ikke var blevet fragtet hjem og derfor skulle have opholdt mig på [...] – hvilket i øvrigt var umuligt, da [...] var fuldt booket fra søndag 110922 – frem til oprindelig hjemrejsedato, havde der været samme begrænsede bevægelsesfrihed, da der ikke var nogen muligheder for at bevæge sig ud midt i [udenlands] natur.

Der står i forsikringsbetingelsernes afsnit 12.3.2, at ved '*rejseafbrydelse*' beregnes antallet af ødelagte rejsedage som påbegyndte døgn, fra det tidspunkt, hvor du forlader din feriebolig, til det tidspunkt, hvor du havde planlagt hjemkomst. Hvis du har genoptaget din rejse, regner vi til det tidspunkt, hvor den planlagte rejserute bliver indhentet. Der er ved dette punkt omkring '*rejseafbrydelse*' ikke nogen henvisning til øvrige forsikringsbetingelser, hvorfor dette må gælde uanset årsag til rejseafbrydelsen.

Jeg fastholder således sit krav om erstatningsrejse – eller alternativt betaling for ødelagte rejsedage frem til rejsens oprindelige hjemrejse."

Selskabet har i brev af 2/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis må Alka Forsikring fastholde de faktuelle oplysninger, der er anført i vores svar, herunder de oplysninger, som klager har givet i sin kontakt med [samarbejdspartner] – oplysninger som er anført i loggen.

[Samarbejdspartner] oplyste ikke, at de ville flyve klager hjem. [Samarbejdspartner] oplyste, at de ville undersøge om det kunne lade sig gøre at konvertere den erstatning i form af indhentning af rejserute som klager var berettiget til, til en hjemrejsebillet i stedet for, såfremt klager ønskede det.

Klager meddelte allerede samme dag, at hun gerne vil hjem og allerede havde orienteret rejsearrangøren om det. [Samarbejdspartner] orienterede klager om betingelserne omkring tidlig hjemrejse og at forsikringen som udgangspunkt ikke dækkede, hvis klager selv besluttede at rejse hjem.

Der var tale om et kulant tilbud om hjemrejse – noget klager ifølge betingelserne ikke havde krav på – og klager traf selv et klart valg om at rejse hjem og accepterede betingelserne for dette.

Klager erkender i sine bemærkninger, at hun med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6 ikke var berettiget til hjemtransport, men tilføjer at det ikke er fastlagt, hvordan medicinske og lægelige årsager skal fortolkes.

Selskabet er af den opfattelse, at begrebet medicinske og lægelige årsager er indlysende og ikke kræver en fortolkning og har ikke supplerende bemærkninger til dette.

For så vidt angår sit krav på erstatningsrejse henviser klager til forsikringsbetingelserne afsnit 11.1.2. om hjemtransport grundet akut sygdom og påpeger at dette passede på hendes situation. Alka Forsikring må afvise denne fortolkning af forsikringsbetingelserne.

Klager meddelte, som anført i vores svar til Ankenævnet for Forsikring af 21. juni 2023, at hun gerne ville hjem og [samarbejdspartner] tilbød kulant, at konvertere klagers krav på indhentning af rejseruten og i stedet for transportere klager hjem. Klager var rask på dette tidspunkt og blev således ikke transporteret hjem på grund af akut sygdom.

Som alternativ til erstatningsrejse kræver klager erstatning for ødelagte rejsedage frem til rejsens oprindelige afslutning, hvilket klager med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 12.2.1. ikke har krav på, da klager for det første ikke er transporteret hjem på grund af akut sygdom i henhold til afsnit 6 (hvilket klager har erkendt tidligere i sine bemærkninger).

Klager henviser til støtte for sit krav på ødelagte rejsedage frem til rejsens oprindelig afslutning desuden til afsnit 12.1.1. om begrænset bevægelsesfrihed. Den begrænsede bevægelsesfrihed der omtales i afsnit 12.1.1 er imidlertid, som det fremgår, et medicinsk kriterie, som kræver, at den lægelige diagnose understøtter den begrænsede bevægelsesfrihed.

Noget der ikke er gældende i klagers sag, idet klager var blevet rask og ikke var begrænset i sin bevægelsesfrihed af medicinske årsager (klager har fået erstattet ødelagte rejsedage i den periode hun var syg).

Da klager både var blevet rask og desuden var transporteret hjem har der desuden ikke været tale om begrænset bevægelsesfrihed på feriestedet.

Klager refererer sidst i sine bemærkninger omkring sit krav på ødelagte feriedage frem til den oprindelige rejseafslutning til forsikringsbetingelserne afsnit 12.3.2. som imidlertid ikke er anvendelig i klagers tilfælde. Afsnit 12.3.2. handler udelukkende om situationer, hvor man bliver hjemkaldt til Danmark på grund af en hændelse der er sket i Danmark, jfr. forsikringsbetingelsernes afsnit 8."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af log fra rejseservice fremgår bl.a.:

"8/9 Tlf., ind

- [Klageren] er på ferie i infoer at hun er testet positiv på en hjemmetest. Ønsker er at vide hvordan hun er stillet.
- [Rejseservice] infoer at [klageren] skal finde en officiel test hun kan få taget. Dette er vigtigt før vi kan love forsikringsdækning.
- [Klageren] ok, vil finde off. test.
- [Rejseservice] infoer at hvis [klageren] ikke kan finde et sted den kan tages, så ring til [samarbejdspartner]. Kan sætte agent til at finde et sted.
- [Klageren] dette forventes ikke nødvendigt. Tror godt rejseguide kan hjælpe med dette.

- [Rejseservice] ok. Vil afvente at [klageren] sender MR med positivt svar.
- [Klageren] oplyser at hun ikke kan rejse med videre efter de 5 dages karantæne.
- [Rejseservice] infoer at dækningen normalt vil være at indhente rejserute, og ikke en hjemrejse-billet. Kan dog undersøge om vi kan lave en økovurdering hvis det ønskes, men gør opmærksom på at hvis [klageren] er dækket for ødelagte feriedøgn vil dette så ofte ikke kunne dækkes.
- [Klageren] ok, vil undersøge om hun har misforstået om rejsegruppen/selskab godt vil lade hende indhente rejserute eller ej.
- [Rejseservice] infoer at det er vigtigt at få på skrift hvis rejseguider afviser at lade [klageren] rejse videre efter endt karantæne. Vi vil så vurdere om der er dækning for hjemrejse før tid.
- [Klageren] ok.

Det aftales at [klageren] besvare mail med samtykke med officiel covid-test + om hun kan indhente rejserute efter 5 dages karantæne.

...

8/9 Mail, ind

Har informeret [udenlandsk rejsebureau] om at jeg gerne vil hjem. Tror ikke på at jeg bliver klar til at genoptage turen – heller ikke selvom jeg bliver testet negativ. Det er en meget strabadserende tur. Er stadig kun hjemmetestet. Tror at ... der testede tog et foto af resultatet men jeg var så slatten at jeg ikke fik bedt hende sende fotoet til mig. De tager afsted i morgen kl. 7.30 og må se om jeg kan nå at få givet hende en besked inden. Har ikke kontaktoplysninger på nogle af mine medrejsende. Guiden ikke så god.

Der bliver vist rekvireret en sygeplejerske til at tage en officiel test i morgen.
Hvad hvis den er negativ og jeg ikke får foto af selvtesten?

Der er aftalt 2 ekstra med [udenlandsk rejsebureau]. Jeg er ikke bedre nu end i morges. Taler I med dem om hjemrejse? Skal til ... -- helst uden for lang rejsetid da jeg har lidt svært ved at hænge sammen. Er klar over krav om negativ test for at få lov at stige på fly.

...

9/9 Tlf., ind

[Klageren] sidder isoleret på [hotel] i ... der er ikke telefon på værelse til reception og [klagerens] telefon kan ikke ringe ind

[Klageren] er meget frustreret og vil hjem – Der er meget dårlig information til [klageren]

[Klageren] har det lidt bedre men er ikke frisk

[Klageren] har ikke karantæne regler og mener det er 5 dages karantæne

[Klageren] ved ikke om sygeplejerske kommer som aftalt for PCR test

[Klageren] infoer der er 270 KM til nærmeste læge og hun har lokal kontaktperson ... til [udenlandsk rejsebureau] gruppe

[Klageren] har program over rejsen og gruppen er kørt

[Rejseservice] infoer [klageren]: Forsikringsbetingelser vedr. tidlig hjemrejse og ... samt ikke forsikringsdækning hvis [klageren] selv beslutter at rejse hjem

[Klageren] kontakter [rejseservice] kl. 13:00 og rykker for om sygeplejerske kommer og hun tilses

[Klageren] infoer nærmeste læge er 270 KM fra lodge til ... lufthavn + by – og man flyver derfra til

... [rejservice] hjælper [klageren] såfremt der ikke kommer sygeplejerske

[Rejseservice] infoer plan lægges ud fra svar på PCR test og ...

[Klageren] kontakter [udenlandsk rejsebureau] igen på mail og rykker for svar

9/9 Mail, ind

...

Ankenævnet for Forsikring

10.

99794

From: [klageren]

Sent: Friday, 09 September 2022 08:51

To: [udenlandsk rejsebureau]

Subject: Update on my situation

...

The rest of the group has left and I feel very much alone.

I called my phone company to have them tell me why I can only call Danish numbers but they could not help.

Is there a nurse coming today to do the test?

What has been arranged with the [hotel] as regarding board?

Has any arrangements been made regarding my return to Denmark? I take it I will have to test negative before being allowed to board a plane?

I am feeling a bit better but far from being well enough to rejoin the group. I just want to go home as soon as possible.

...

9/9 Tlf., ud

Hun har det langsomt bedre men føler sig meget alene.

Vil gerne indhente rejsegruppen, men først når hun er stærkere. Der er tale om en rejsebus meget meget simpel komfort.

Aftaler at ... ringer til hende så vi får et ordentligt medicinsk billede. Derefter kontakter vi hende for en snak om hvad vi gør fremadrettet.

9/9 Mail, ind

...

Se nedenfor. Jeg kan ikke komme tilbage til gruppen.

... [hotel], hvor jeg er nu, har plads til mig til søndag. Derefter er her fuldt booket.

[klageren]

Fra: [udenlandsk rejsebureau]

Til: [klageren]

...

Dato: fredag d. 9. september 2022 kl. 14:01 ...

Emne: Update

...

As per telephonic conversation with [klageren], she has indicated to me that her insurance is taking over all matters going forward.

I have therefore released her booked transfer to ... today in addition to her accommodation booked in ...

She has indicated to me that she is remaining at ... [hotel] for now, and I have further indicated to her that her re-joining the group is not an option as logistically this will not be possible.

...

9/9 Tlf., ud

Hun kan kun blive på [hotel] til søndag, go rejseleder infoer at det vil være logistisk umuligt at indhente gruppen. De skal ud i den ... ørken etc.

Jeg har lokal rejsebureau ... på mail og får nødnummer til [rejsebureau]

...

9/9 Medical Assessment

Talt med [klageren], som fortæller at hun blev syg med feber og smerter i musklerne for 4 dage siden. Hjemme COVID-test var positiv. Har ikke haft vejrtrækningsbesvær eller andre alvorlige symptomer på noget tidspunkt. Føler sig nu lidt klattet, men har ikke feber længere.

Vurdering og plan:

Mildt forløb af COVID, som er ved at være overstået. Ingen FBB.

Vurderes FTF fra i morgen, hvor hun kan rejse som rask, hvis de lokale myndigheders retningslinjer dikterer at hun kan afisoleres. Forventer ikke yderligere medicinsk i sagen.

9/9 Tlf., ud

Til [udenlandsk rejsebureau] på lokal rejsebureau ... Han infoer at det logistisk stort set er umuligt for [klageren] at indhente rejserute. Derudover er det policy fra rejsebureauet at en Covid ikke MÅ genoptage turen ud af hensyn til resten af den lille lukkede gruppe. Han vil meget gerne hjælpe med transfer fra [hotel] til ..., som er næste større by med lufthavn. Derfra videre til ... eller til intl lufthavn.

...

9/9 Tlf., ud

Til nødtelefon ..., [rejsebureau]. Han bekræfter at det er umuligt at genoptage rejsen, altså finde rejsegruppen igen. De kører ind i ... nu, et land på størrelse med ..., og færre kilometer vej end – Og rejsebussen kører ude i ørkenen uden veje.....

Han tror nu nok at [klagerens] flybillet er ombookbar, men han kan først selv gøre noget ved det på mandag...

Jeg beder [klageren] om at sende billet ind, så tager vi den derfra.

9/9 Tlf., ud

Til [klageren]. Info ... og status i sagen. Det er ikke muligt at indhente rejsegruppen i rejsebussen. Så vil hun helst bare hjem til ... asap. Hun sender flybilletter ind asap, vi vender dem med ... og vender tilbage med info i morgen (det er ved at være sent nu. I mellemtiden spørger hun lokalt i lodgen om trsp til ... Lufthavn.

...

9/9 Tlf., ud

... Hun får dilemmaet med at [klageren] ikke kan genoptage rejsen, da de bliver umulige at finde ude i [natur] etc. Dette er bekræftet af to uafhængige, [udenlandsk rejsebureau] fra det [udenlandske] rejsebureau + ... på nødtelefon fra [rejsebureau] i DK. Således giver vi [klageren] hjemrejse pr KULANCE, men..... [klageren] kan ikke søge om ødelagte rejsedøgn fra dd. Det må hun tage op med [rejsebureau] for refusion. Jeg sender en mail til [klageren], som hun skal returnere med OK.

9/9 Tlf., ud

Forklarer sag mht. refusion af ødelagte rejsedage. Hun forstår og accepterer. Hun går i kødet på [rejsebureau] hvis hun orker.

Jeg sender hende en mail nu vedr. det, som hun skal være sød at returnere med 'forstået og accepteret'.

...

9/9 Mail ud

Hej igen, [klageren].

Som vi talte om, er det her en **accept fra dig om at du ikke kan søge om ødelagte rejsedøgn fra Alka** på denne ferie, da vi flyver dig hjem før tid pr kulance.

Hvis du accepterer, returnér gerne denne mail med 'forstået og accepteret', så er det juridisk gældende.

10/9 Mail ind

Hej – hvordan udregnes erstatningen for et ødelagt feriedøgn? Tænker der er flere parametre at tage med i beregningen.

Mvh

[klageren]

...

10/9 Tlf. ind

[Klageren] har fået ... og er klar til hjemrejse i morgen, [klageren] spørger til de tabte rejsedøgn?

... vil ikke gå i detaljer med det, men siger at [klageren] kommer til at skulle søge refusion fra rejsebureauet

[Klageren] vil gøre dette i stedet for forsikring og takker mange gange for hjælpen."

Af mail af 9/9 2023 fra [samarbejdspartner] til klageren fremgår bl.a.:

"Som vi talte om, er det her en accept fra dig om at du ikke kan søge om ødelagte rejsedøgn fra Alka på denne ferie, da vi flyver dig hjem før tid pr kulance.

Hvis du accepterer, returner gerne denne mail med 'forstået og accepteret', så er det juridisk gældende."

Af mail af 9/9 2023 fra klageren til [samarbejdspartner] fremgår bl.a.:

"Det er forstået og accepteret."

Af mail af 12/9 2022 fra rejsebureauet til klageren fremgår bl.a.:

"I fredags (først på aftenen) bliver jeg kontaktet af din rejseforsikring for en orientering omkring din rejsesituation. Ønsket fra alle – naturligvis os inklusive – var, at du skulle genforenes med gruppen om muligt. Din rejseforsikring har inden de kontakter mig været i dialog med [udenlandsk rejsebureau], vores tekniske samarbejdspartner for turen. Her er beskeden, at du 'umuligt kan genforenes med gruppen' grundet logistikken på rejseruten. Det er jeg i dialog med dit forsikringsselskab om. Jeg nævner, jeg er meget åben overfor om, de kan bringe dig til gruppen, men efter en relativ kort snak lander de også i, at opgaven – grundet logistik – er for vanskelig. Derfor er deres bud, som jeg er enig i, at rejsen afbrydes, og at din hjemrejsebillet derfor må ændres til en ny rejsedato. Den opgave vil forsikringsselskabet stå for. Dertil overtager de – hvilket er helt normalt praksis – det praktiske samt den videre dialog med dig."

Af mail af 4/1 2023 fra et udenlandsk rejsebureau til klageren fremgår bl.a.:

"I can confirm that [udenlandsk rejsebureau] will not permit any client who has tested positive for the COVID19 virus to re-join our group tours in lieu of the possible risk of infecting any of our other clients.

I trust the above is sufficient for your needs."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Sygebehandling i udlandet

5.1 Forsikringen dækker:

5.1.1 Hvis du bliver akut syg eller kommer til skade under rejsen.

...

5.3 Forsikringen erstatter:

Forsikringen erstatter rimelige og nødvendige udgifter i udlandet til:

...

5.3.8 Udgifter til at indhente den planlagte rejserute.

...

6. Syge- og hjemtransport til Danmark

6.1 Forsikringen dækker:

6.1.1 Hvis du skal transporteres hjem til Danmark på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, der er dækket efter punkt 5, Sygebehandling i udlandet , og

- den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af medicinske årsager, eller
- det planmæssige rejseforløb er overskredet af lægelige årsager.

...

8. Hjemkaldelse/rejseafbrydelse

8.1 Forsikringen dækker:

Hvis du afbryder rejsen på grund af:

8.1.1 Dødsfald eller hospitalsindlæggelse, der skyldes et alvorligt ulykkestilfælde eller en pludseligt opstået alvorlig sygdom hos en af følgende personer, der opholder sig i Danmark:

- Personer i din husstand
- Dine og din ægtefælles/samlevers børn, svigerbørn, stedbørn, adoptivbørn eller børnebørn
- Dine og din ægtefælles/samlevers forældre eller stedforældre
- Dine og din ægtefælles/samlevers bedsteforældre
- Dine og din ægtefælles/samlevers søskende, svogre eller svigerinder.

8.1.2 Væsentlig skade på din private bolig på grund af brand, indbrud, storm, oversvømmelse eller eksplosion.

8.1.3 Væsentlig skade i din egen virksomhed på grund af brand, indbrud, storm, oversvømmelse eller eksplosion.

8.1.4 Bedrageriske handlinger i din egen virksomhed, når dette er begået af en af dine medarbejdere.

8.1.5 Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i din egen virksomhed.

...

11. Erstatningsrejse

11.1 Forsikringen dækker:

- 11.1.1 Hvis du bliver indlagt på hospital på grund af akut sygdom eller tilskadekomst i mere end halvdelen af den planlagte rejse.
- 11.1.2 Hvis du bliver transporteret hjem fra ferien i den første halvdel af den planlagte rejse, på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, og du ikke genoptager rejsen.
- 11.1.3 Hvis du afbryder rejsen jf. afsnit 8 'Hjemkaldelse/rejseafbrydelse', i den første halvdel af den planlagte rejse, og du ikke genoptager rejsen.
- 11.1.4 Hvis du bliver evakueret i den første halvdel af den planlagte rejse, jf. afsnit 23 'Evakuering', og du ikke genoptager rejsen.
- 11.1.5 Hvis du som sygeledsager følger en rejseledsager, der bliver
 - indlagt på hospital på grund af akut sygdom eller tilskadekomst i mere end halvdelen af den planlagte rejse, og du bliver hos din rejseledsager i hele perioden.
 - transporteret hjem i den første halvdel af den planlagte rejse, fordi rejseledsageren er blevet akut syg, er kommet til skade eller er død. Det er et krav, at du ikke genoptager rejsen.

...

12. Ødelagte rejsedage

12.1 Forsikringen dækker:

Hvis du ikke er berettiget til erstatningsrejse jf. afsnit 11 'Erstatningsrejse', betaler forsikringen erstatning til dig og 1 medforsikret rejseledsager for ødelagte rejsedage, hvis:

- 12.1.1 Du bliver akut syg eller kommer til skade, og det medfører, at
 - du bliver indlagt på hospital,
 - din bevægelsesfrihed bliver begrænset så meget, at du kun er i stand til at opholde dig i og omkring ferieboligen.

Det er en forudsætning, at du har søgt læge under din rejse, og at lægens diagnose og behandling understøtter, at din bevægelsesfrihed er blevet begrænset.

- du pådrager dig knoglebrud, forstuvning, ledbåndsskade eller skade i menisk/korsbånd på ferien.

Forsikringen dækker ikke skader, der er sket i hænder og fingre, medmindre det betyder, at du ikke kan udøve den planlagte sportsaktivitet, der er hovedformålet med din rejse (se næste punkt).

- du ikke kan udøve den planlagte sportsaktivitet, der er hovedformålet med din rejse.

Med hovedformål mener vi, at sportsaktiviteten strækker sig over mindst halvdelen af rejsedagene.

Dækningen forudsætter, at det fremgår af rejsebevis eller kvittering for forudbetalte aktiviteter, at hovedformålet med ferien er skiferie, golf ferie, cykelferie, vandreferie, dykkerferie, rideferie eller lignende sportsaktivitet. Vi anser ikke en badeferie som en sportsferie.

- 12.1.2 Du bliver transporteret hjem fra ferien på grund af akut sygdom eller tilskadekomst jf. afsnit 6 'Syge- og hjemtransport til Danmark'.

...

12.3 Opgørelse af ødelagte rejsedage:

- 12.3.1 Ved sygdom, tilskadekomst og sygeledsagelse opgør vi antal ødelagte rejsedage som påbegyndte døgn fra det tidspunkt, hvor du eller den du sygeledsager havde første lægebesøg til det tidspunkt, hvor du eller den du sygeledsager er rask.

Hvis du ikke bliver rask i rejseperioden, regner vi til det tidspunkt, hvor du havde planlagt hjemkomst.

Hvis der opstår tvivl om, hvilken periode du har været syg, bliver det afgjort af en læge fra Alka rejseservice.

- 12.3.2 Ved 'Hjemkaldelse/rejseafbrydelse' og 'Evakuering' opgør vi antal ødelagte rejsedage som påbegyndte døgn, fra det tidspunkt, hvor du forlader din feriebolig, til det tidspunkt, hvor du havde planlagt hjemkomst.

Hvis du har genoptaget din rejse, regner vi til det tidspunkt, hvor den planlagte rejserute bliver indhentet.

- 12.3.3 Forsikringen betaler erstatning for hver påbegyndt rejsedag, der er ødelagt.

Erstatning pr. person bliver beregnet som følger:

- Rejsens samlede pris, jf. punkt 12.4, divideret med
- Antal rejsedeltagere (børn og voksne) divideret med
- Forventet rejseperiode jf. punkt 4.3.3"

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 2/9 2022 på en grupperejse med planlagt hjemrejse den 24/9 2022. Den 7/9 2022 testede hun positiv for Covid-19 ved selvtest, hvorefter hun blev isoleret til den 11/9 2022. Klageren rejste hjem efter endt isolation. Selskabet dækkede hjemrejsen pr. kulance.

Klageren ønsker dækning for erstatningsrejse. Alternativt ønsker hun dækning for ødelagte rejsedage frem til rejsens planlagte hjemrejsedag.

Klageren har anført, at "de øvrige gruppemedlemmer rejser videre fredag den 9.9.2022 som planlagt. Jeg kunne ikke tage med gruppen, da jeg fortsat ikke var rask. Efterfølgende bliver det konkluderet, at det logistisk er umuligt at vende tilbage til gruppen samtidig med, at rejseselskabet ikke tillader en person med covid-19 at vende tilbage til gruppen grundet smitterisiko. Jeg afventer en løsning på situationen, da der skal findes flybilletter hjem, da jeg ikke kan/må fortsætte rejsen med gruppen. Den 11.9.2022 transporteres jeg hjem med fly fra ... via ... og ... til ... Efterfølgende kontakter jeg forsikringsselskabet med henblik på dækning af den ødelagte rejse. Forsikringsselskabet vil kun dække ødelagte rejsedage for perioden 7.9.2022-11.9.2022. Denne afgørelse har jeg klaget over, da jeg blev syg den 5.9.2022 og blev sendt hjem på baggrund af politikker og opfordring fra både forsikringsselskabet og rejsebureauet. Jeg blev bedt om at skrive under på, at jeg ikke ville søge yderligere erstatning, såfremt de transporterede mig hjem. Dette gjorde jeg i ren afmagt, og fordi jeg ikke så anden udvej. Derudover bliver jeg vejledt i, at jeg kan søge noget fra rejsebureauet, hvilket jeg efterfølgende er blevet opmærksom på ikke er korrekt".

Selskabet har dækket 5 ødelagte rejsedage fra 7/9 2022 til 11/9 2022. Selskabet har anført, at Klageren ikke opfylder "forsikringsbetingelsernes kriterier for at få erstatningsrejse, da forsikringen i forhold til erstatningsrejse kræver akut opstået sygdom eller tilskadekomst og hospitalsindlæggelse eller hjemtransport grundet akut sygdom eller tilskadekomst. Som det fremgår af reglerne om hjemtransport skal der være tale om hjemtransport, som følge af enten medicinske årsager eller andre lægelige årsager, hvilket ikke var tilfældet i klagers sag. At Alka Forsikring kulant har betalt klagers hjemrejse kan ikke henhøre forholdet til en dækningsberettiget hjemtransport. Alka Forsikring har derudover refunderet klagers udlæg til telefon, hotel og transport. Klager har endvidere modtaget erstatning for ødelagte rejsedage i henhold til de gældende betingelser".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1.1, at forsikringen dækker "Hvis du skal transporteres hjem til Danmark på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, der er dækket

efter punkt 5, 'Sygebehandling i udlandet', og * den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af medicinske årsager, eller * det planmæssige rejseforløb er overskredet af lægelige årsager". Af punkt 11.1.2 fremgår det, at forsikringen dækker "Hvis du bliver transporteret hjem fra ferien i den første halvdel af den planlagte rejse, på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, og du ikke genoptager rejsen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren opfylder betingelserne for at være berettiget til dækning for erstatningsrejse. Nævnet har for nuværende ikke grundlag for at tage stilling til beløbets størrelse, hvorfor selskabet må genoptage sagsbehandlingen og yde dækning hertil i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 11. Nævnet bemærker, at selskabet er berettiget til at fratrække allerede udbetalt erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren måtte transporteres hjem fra ferien i den første halvdel af den planlagte rejse på grund af akut sygdom, og at hun ikke genoptog rejsen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2. Det var således Covid-19, der var årsagen til, at klageren blev transporteret hjem, og den planlagte rejserute kunne ikke gennemføres af medicinske årsager, ligesom det planmæssige rejseforløb blev overskredet af lægelige årsager, idet klageren som følge af smitte med Covid-19 måtte lade sig isolere. Nævnet henviser til kendelse nr. 97208.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af log af 9/9 2022 fra rejseservice, at det udenlandske rejsebureau oplyste, at "det logistisk stort set er umuligt for [klageren] at indhente rejserute. Derudover er det policy fra rejsebureauet at en Covid ikke MÅ genoptage turen ud af hensyn til resten af den lille lukkede gruppe", ligesom det danske rejsebureau bekræftede, at det var umuligt at genoptage rejsen. Af mail af 4/1 2023 fra det udenlandske rejsebureau fremgår det ligeledes, at "I can confirm that [udenlandsk rejsebureau] will not permit any client who has tested positive for the COVID19 virus to re-join our group tours in lieu of the possible risk of infecting any of our other clients".

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

99794

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal yde dækning for en erstatningsrejse. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og yde dækning hertil i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 11. Selskabet er berettiget til at fratrække allerede udbetalt erstatning. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings