

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. februar 2025 blev i sag nr. 102252:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 9/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Corona delayed our travels to [udlandet] for [arrangement] 2020, but we could not use our fly tickets to [udlandet], so [flyselskab] gave us vouchers (we had no choice of money back. It was vouchers or nothing). Naturally, we still wanted to go to ... The credit vouchers were valid until 29 July 2023. Afterwards you can apply for a cash refund within the year (July 2024). But the [arrangement] in 2021 were carried out without spectators. No spectators were allowed to visit [udlandet] at the time. We could not apply for a cash refund before 29 July 2023. Then the war started in Ukraine (with Russia); March 2022, then the 'West' made sanctions against Russia. The economic system was affected, so it became impossible for us to have our money back after 29 July 2023 through the banking system. Additionally, all [flyselskab] flights were not accessible for us. Now, we can see that the economic/banking system will not be eased soon, so we applied through our insurance company. We can not now technically get our company back from [flyselskab], 29 July 2024 has elapsed and there are still economic/banking systems sanctions. The travel company of the booking, ..., says they can not help and that we have to go through the airline company, [flyselskab]. We had followed the whole process as would be expected by us through the airline company. To apply through our insurance company back in 2020, would be fraudulent as we automatically had Credit vouchers.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

We believe that the company should make a payment to us to cover our loss (we do not expect the insurance company pay interest as [flyselskab] would have). We did not make a claim back in 2020, because technically we had credit vouchers of monetary value. We had technically not lost money at that point in time. So for us to make an insurance claim (in 2020) would be fraudulent in our opinion. We still had the chance to use the credit vouchers until the Ukraine/Russia war start-

ed, which made things very difficult for us. We have followed the process that the insurance company would have expected to take, i.e. seek to get a refund through the air company first and not automatically make an insurance claim. So we believe the '3 years' rule should apply from when it was almost impossible to use our Credit Vouchers, March 2022, at the earliest. And that TopDanmark should have recognised the complex situation, instead of hiding being the '3 years' rule (very fast). We will not act fraudulently."

Selskabet har den 30/9 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klager har fremsat et krav om erstatning for udgiften til nogle flybilletter. Selskabet har afvist kravet med henvisning til, at klagers krav er forældet i henhold til den gældende forældelseslovgivning.

Fakta om forsikringen

Klager er omfattet af en Årsrejseforsikring Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1. Forsikringen er tegnet på vilkår DF20352-2, jf. bilag 2.

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 10. juli 2024, at han gjorde krav for betaling af udgiften til nogle flybilletter til [udlandet] tilbage i juli 2020, hvor klager skulle have været til [arrangement i udlandet]. Skadedatoen (udrejsedatoen) var efter det oplyste den 28. juli 2020.

Selskabet afviste klagers krav den 15. juli 2024 med henvisning til, at kravet var forældet.

Vi modtog herefter en klage til selskabets klageansvarlige, der efter en fornyet gennemgang af sagen, fastholdt vores afgørelse, jf. klagers bilag 'Email svar fra Topdanmark Finale Svar'.

Vores syn på sagen

Det er vores vurdering, at klagers krav om forsikringsdækning er forældet i henhold til den gældende forældelseslovgivning.

Konsekvensen heraf er, at klager ikke længere har mulighed for at rette sit krav for flybilletter mod os.

Forældelseslovgivningen

Af forsikringsaftalelovens (FAL) § 29 stk. 1 fremgår det: '*Krav i anledning af forsikringsaftalen forældes efter reglerne i forældelsesloven, jf. dog stk. 2-6.*'

I forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5 fremgår det desuden: '*Er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til selskabet, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet. Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom.*'

I forældelseslovens (FÆL) § 3 stk. 1 fremgår det: '*Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser.*'

Forældelseslovens § 2 stk. 1 regulerer, hvornår forældelsesfristen begynder at løbe. Her fremgår det, at: *'Forældelsesfristerne regnes fra det tidligste tidspunkt, til hvilket fordringshaveren kunne kræve at få fordringen opfyldt, medmindre andet følger af andre bestemmelser.'*

Samt Forældelseslovens § 3, stk. 2: *'Var fordringshaveren ubekendt med fordringen eller skyldneren, regnes forældelsesfristen i stk. 1 først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab hertil.'*

Klagers krav mod os

Forældelsesfristen begynder således at løbe fra det tidspunkt, hvor man får kendskab til sit krav og kan kræve det opfyldt jf. FÆL § 2 stk. 1 og FÆL § 3 stk. 2.

Det vil sige, at der indtræder forældelse af kravet 3 år efter, at klager fik kendskab til sit krav.

Det er vores vurdering, at klagers krav om erstatning i sagen er forældet i henhold til FAL 29, stk. 1, jf. FÆL § 3 stk. 1.

Vi har ved denne vurdering lagt til grund, at klager anmeldte sit krav om dækning for flybilletter den 10. juli 2024 og 'begivenheden' (udrejsedatoen) var den 28. juli 2020. Selskabet hørte dermed først om klagers krav i juli 2024.

Klager anmeldte i denne forbindelse, at de grundet Corona ikke kunne benytte deres flybilletter den 28. juli 2020 til [arrangement] i [udlandet], hvorfor de i stedet fik vouchers udstedt af flyselskabet til brug for køb af nye billetter hos dem. Da [arrangementet] løb af stablen i ... 2021, var det uden tilskuere, hvorfor klager ikke benyttede sine flybilletter/vouchers til det planlagte rejsemål, jf. klagers bilag 'insurance claim - 14.04.2024' Klager har heller ikke efterfølgende brugt de udstedte vouchers til et nyt rejsemål.

Det kan derfor lægges til grund, at klager har haft kendskab til sit krav den 28. juli 2020, hvor rejsen til [udlandet] ikke kunne gennemføres, og klager dermed vidste, at han kunne have et potentielt krav, jf. FÆL § 2 stk. 1. På denne baggrund mener vi, at den 3-årige forældelsesfrist skal regnes fra den 28. juli 2020.

Der er således gået mere end 3 år, fra klager fik kendskab til sit krav (den 28. juli 2020) og til, at klager anmeldte sit krav til selskabet (juli 2024), hvorfor klagers krav er forældet senest den 28. juli 2023, jf. FAL § 29 stk. 1 jf. FÆL § 3 stk. 1.

På denne baggrund mener vi, at klagers krav om dækning i sagen er forældet i juli 2023, hvorfor vi allerede af den grund ikke kan tilbyde erstatning i sagen.

Hvis Nævnet mod forventning skulle komme frem til, at klagers krav formelt ikke er forældet, gør vi for god ordens skyld opmærksom på, at der ikke er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i vilkårene, hvorfor det anmeldte forhold under alle omstændigheder ikke ville være dækket af rejseforsikringen, jf. vilkårenes punkt 18.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund fastholder vi, at klagers krav mod os er forældet senest den 28. juli 2023, hvorfor det er forældet på tidspunktet for anmeldelsen til selskabet i juli 2024. Klager er derfor ikke berettiget til erstatning i sagen."

Klageren har i kommentar af 5/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"As I had already said, the cut off for 3 years, which the insurance company used is unfair in our unusual case, because we had a monetary value voucher. For us to make an insurance claim back in 2020, would be fraudulent as we had 'credit' (i.e. voucher). The insurance company expects us to follow the procedures for the airline companies before making an insurance company. I feel the insurance company is hiding behind the Law to avoid paying us. A catch-22 situation; Submit a claim in 2020 and be rejected because, we had a voucher with the airline company, or follow the correct procedures of applying through the airline company until exhausted the means, and still be rejected by the insurance company! This case is a clear example of the insurance company not using common sense and standing their grounds of not paying out regardless of our honest approach to resolving the case. We could not use the voucher, once things got bad in Europe in 2022. When it was clear that it was impossible to get our money back from the airline company, did we make an insurance claim. Thus when we really were in debt, then we claimed. Is it right in law to make an insurance claim when you are in credit, and thus be classified as fraudulent activity! Do we have a case or are you doing the same, Law said Law?"

Klageren har i kommentar af 5/10 2024 til nævnet videre anført:

"I will also note that we had followed the expected procedure of resolving the matter with the airlines/travel company first, as would have been expected of the insurance company. We had a voucher, which we could not eventually use, because the airline company was suspended from travels in Denmark – [flyselskab]. We knew there was an opportunity to cash our vouchers, but we had to wait for 3 years, before we could apply (July 2023). Once we knew that we would really be in DEBT, i.e. could not cash the voucher (due to the continual sanctions and blockade of the banking system), then we made an insurance claim. The only way to get our cash was to fly to a country next to Russia (bordering south of Russia!) We had followed the procedures as the insurance company would have expected us to, that is, to claim through the airline/travel companies first. If we had made an insurance claim back in 2020, we would be making a fraudulent claim as we were technically in CREDIT (vouchers, which we could use in 2020/2021) Is that what the insurance company expects us to have done!? Is it frustrating that the honest approach we have taken is being dismissed by the insurance company simply because of the 3 years ruling which makes it easy for the insurance company to sit behind. Seriously, how could we have done things honestly? My initial thoughts are still that making an insurance claim back in 2020/2021 would be fraudulent, and the way the insurance company have replied so far is that they do not give a 'shit' with their customers."

Selskabet har i brev af 24/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør gældende, at vi har afskåret dem fra dækning efter det 3. år (af forældelsesfristen), fordi de havde en værdikupon. Vi er ikke enige med klager i dette. Vi har derimod henvist til de gældende forældelsesregler, hvor det fremgår, at man har 3 år til at anmelde sit krav. Klager an-

meldte først sit krav til os den 10. juli 2024 og dermed næsten 4 år efter, at han blev bekendt med kravet. Den oprindelige udrejsedato var den 28. juli 2020, hvor det ikke var muligt at bruge de købte flybilletter til det oprindelige formål ([arrangement i udlandet]), hvorfor klager allerede her var bekendt med sit krav. Derfor var kravet således rent formelt forældet, da klager anmeldte det til selskabet i juli 2024.

For god ordens skyld bemærker vi, at det ikke har nogen betydning for vurderingen af, om kravet er forældet, at klager ikke kunne rejse til [arrangement] i ... 2021, der som oplyst blev afholdt uden tilskuere. Vi mener tværtimod, at det også på dette tidspunkt må have stået klager klart, at det ikke ville være muligt at benytte flybilletterne til det oprindelige formål ([arrangement i udlandet]) og at de derfor skulle benyttes til en anden destination. Klager har således udover udskydelsen af [arrangement i udlandet] i ... 2020 og den efterfølgende afholdelse af [arrangement] uden tilskuere i 2021, haft god tid til at planlægge et andet rejsemål, idet det her stod klart, at han ikke ville kunne rejse til [arrangement i udlandet] for de købte flybilletter. Vi mener således også, at dette var en mulighed i perioden på trods af krig, sanktioner, mv. som klager gør gældende.

Derudover ville forholdet – uanset om det var anmeldt rettidigt – ikke være omfattet af forsikringen, idet der ikke er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i vilkårene, jf. punkt 18, hvor det fremgår, at skader som ikke er nævnt, ikke er dækket under afbestillingsdækningen. Da der hverken er tale om sygdom eller tilskadekomst hos klager eller dennes rejseledsager, jf. pkt. 18.1 og da klager heller ikke opfylder nogle af de øvrige afbestillingsårsager, jf. pkt. 18.2-5, ville kravet derfor også rent materielt være blevet afvist, hvis det var blevet anmeldt indenfor forældelsesfristen. Der er således tale om en situation, der ikke kan henføres til forsikringsvilkårenes dækningsområde, hvorfor det ikke ville have gjort nogen forskel for vores vurdering af sagen, hvis klager havde anmeldt sit krav tilbage i juli 2020, hvor han blev bekendt med dette. Vi kan tillige henvise til tidligere kendelser 89682 og 89740, hvor de pågældende situationer ej heller kunne henføres til vilkårenes dækningsområde."

Klageren har i kommentar af 28/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Thank you for your update of the response from Topdanmark. I wish to make it clear that we had no 'flight tickets' after the cancellation of the flight to [udlandet] in 2020! So they are completely wrong with the information. We had only credit vouchers and the monetary vouchers could ONLY be used through [flyselskab]. Once we could not attend [udlandet] in 2021, we applied to get our credit back from the Airline, and had to follow the procedures (and wait), as the insurance company would have expected of us. We could not use the vouchers for another destination (as Topdanmark ridiculously claimed!) from 2022, because the Airline [flyselskab] was not available! Topdanmark has again completely misunderstood the situation! I do not believe that we could make an insurance claim when we had monetary vouchers (credit). To say we should have made an insurance claim back in 2020/2021 is fraudulent activity. The insurance company knows and expects us to follow the procedures with the Airlines/Travel companies first before making an insurance claim. We had no monetary loss until it was clear that we could not get our money back in 2024. Again it is clear that Topdanmark has not understood the complexity of our case and just stood behind their 3 years ruling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Årsafbestilling – Europa* eller Verden

...

I dækningsskemaet punkt 18 side 21-22 står, hvilke skader forsikringen dækker, samt de undtagelser og begrænsninger, der gælder. Skader eller situationer, som ikke er nævnt, er derfor ikke dækket – fx flyselskabers konkurs, strejker, lockout og lignende.

...

18. Dækningsskema – Årsafbestilling

...

18.1. Sygdom og tilskadekomst

Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi:

1. Du eller din rejseledsager* bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst
2. Du eller din rejseledsager* bliver, akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentligt eller i øvrigt skade helbredet
3. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg *eller* kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at det ikke vil være muligt at udføre den planlagte aktivitet på en bestilt sportsferie*
4. Du eller din rejseledsager* af medicinske årsager ikke kan modtage en krævet vaccination, som pludseligt bliver stillet som et krav for at rejse til feriemålet. Det *er* en betingelse, at kravet bliver stillet, efter at rejsen *er* betalt.
5. Du eller din rejseledsager* bliver gravid og ikke kan gennemføre rejsen, fx fordi en læge vurderer, at der er forhold i graviditeten, der gør det uforsvarligt at rejse, eller fordi den gravide ikke kan tåle en krævet vaccination. Det *er* en betingelse, at rejsen *er* bestilt, inden graviditeten bliver konstateret.
6. Du eller din rejseledsager* dør.
7. En i din nærmeste familie* bliver akut alvorligt syg, kommer alvorligt til skade eller dør

...

18.2. Skilsmisse, ikke beståede eksaminer og ufrivillig afskedigelse*

...

18.3. Skade på bolig eller virksomhed

...

18.4. Rejseledsager* afbestiller sin rejse

...

18.5. Afbestilling af rejser i Danmark"

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte en rejse med planlagt afrejse den 28/7 2020. Rejsen blev aflyst på grund af Covid-19 pandemien. Klageren har oplyst, at flyselskabet tilbød en voucher, som var gyldig indtil den 29/7 2023, hvorefter han kunne søge om refusion af udgiften til flybilletterne. Grundet restriktionerne over for Rusland var det dog ikke muligt at få beløbet tilbagebetalt af det russiske flyselskab. Klageren anmeldte i juli 2024 forholdet til selskabet, som afviste dækning under

henvisning til, at kravet var forældet. Klageren ønsker, at selskabet skal dække udgiften til flybilletterne.

Klageren har anført, at han ikke klagede til selskabet i 2020, idet han havde vouchers og derfor ikke havde mistet penge på daværende tidspunkt. Det ville derfor have været svigagtigt at klage. Klageren forsøgte at få refusion fra flyselskabet, og det var først efter krigen mellem Ukraine og Rusland, at det stod klart, at dette ikke var muligt. Klageren har anført at 3-års fristen tidligst kan regnes fra marts 2022.

Selskabet har anført, at der er gået mere end 3 år – fra klageren fik kendskab til kravet den 28/7 2020 – og til, at klageren anmeldte kravet til selskabet i juli 2024, hvorfor kravet er forældet. Selskabet har anført, at der hverken er tale om sygdom eller tilskadekomst hos klageren eller dennes rejseledsager, jf. pkt. 18.1, og at klageren ikke heller opfylder nogle af de øvrige afbestillingsårsager, jf. pkt. 18.2-5, hvorfor kravet rent materielt ville være blevet afvist, hvis det var blevet anmeldt indenfor forældelsesfristen.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at rejsen blev aflyst på grund af covid-19 pandemien, og at denne begivenhed ikke er dækket under afbestillingsforsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 18.1-18.5. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "I dækningsskemaet punkt 18 side 21-22 står, hvilke skader forsikringen dækker, samt de undtagelser og begrænsninger, der gælder. Skader eller situationer, som ikke er nævnt, er derfor ikke dækket".

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

102252

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand