Ankenævnet for Forsikring

Den 4. januar 2017 blev i sag nr. 89740:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet årsrejseforsikring med afbestillingsdækning hos LB Forsikring A/S. Han og hans ægtefælle havde planlagt at køre fra Danmark til andet land i EU, i hvilket de ville opholde sig tre dage, inden de ville flyve til Tyrkiet for at fortsætte ferien der. Efter 10 dages ophold i Tyrkiet havde de planlagt at flyve tilbage til dette land.

Mens klageren og hans ægtefælle opholdt sig i EU-landet, ændrede Udenrigsministeriet sin rejsevejledning til Tyrkiet og frarådede alle ikke-nødvendige rejser til landet. Klageren besluttede på den baggrund at aflyse den videre rejse til Tyrkiet og blive i EU-landet.

Klageren kræver, at selskabet erstatter ham udgifterne til flybilletter tur/retur fra EU-landet til Tyrkiet.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren allerede havde forladt sin bopæl på det tidspunkt, hvor Udenrigsministeriet ændrede sin rejsevejledning, hvorfor afbestillingsforsikringens dækningsperiode ifølge selskabet var udløbet. Selskabet har endvidere henvist til, at der ikke er dækning for den konkrete begivenhed over rejseforsikringen, som trådte i kraft, da afbestillingsforsikringens dækningsperiode udløb.

Klageren har i klage til selskabet af 22/7 2016 bl.a. anført:

> "Som det fremgår, har vi også 'Indbo med rejseforsikring - Rejseforsikring med afbestilling til hele verden.' Denne forsikring er i sin tid tegnet efter LB's anbefaling.
>
> Min kone, …, og jeg skulle være rejst til Tyrkiet fra [land] den 17. juli kl. 06.00 om morgenen. På grund af kupforsøg … anbefalede UM, at man ikke rejste til Tyrkiet.
> På den baggrund valgte vi ikke at tage af sted. - Også ud fra en formodning om, at vi ikke ville være forsikret, såfremt vi havde valgt at rejse til Tyrkiet.
>
> Ud fra 24.1j i forsikringsbetingelserne fremgår
>
> j. At det danske udenrigsministerium efter du har bestilt din rejse, ændrer rejseanbefalingen på rejsemålet, så indrejse på rejsemålet frarådes på grund af krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi forventer jeg selvfølgelig dækning fra LB.
>
> I stedet bliver jeg af LB via mail oplyst om, at jeg skal kontakte jer telefonisk, hvilket jeg gør - … den 20. juli. Her bliver jeg stillet spørgsmål om,
> Hvorfor vi skal flyve fra [land]? (Vi … flyver ofte fra [udlandet], da det er billigere end at rejse fra [Danmark])
> Hvor jeg/vi er? (Vi er i [land])
> Hvornår jeg/vi er taget til [land]? (Det mente jeg var … den 14. juli, vi kørte til [land]).
>
> I telefonen får jeg at vide, at jeg/vi sikkert ikke kan få dækning - måske kan vi få 1.300,- kroner, - og at vi bevæger os i en gråzone med hensyn til at få dækning!
> Jeg beder om at få det på skrift, hvorefter jeg modtager en mail fra LB. Heraf fremgår, at LB ikke vil erstatte vores flybilletter med baggrund i 24.2d
>
> d. Den afbestilte rejse er et delarrangement, da forsikringen alene dækker afbestilling inden afrejse fra Danmark. Jeg må sige, at jeg er rystet over jeres svar.
>
> Vores rejse er ikke et 'delarrangement,' og jeg ved ikke, hvornår LB i det hele taget taler om delarrangementer. Vi kan ikke afbestille inden afrejse fra Danmark, da vi ikke er bekendt med et planlagt statskup i Tyrkiet … den 15. juli.
>
> Jeg har ikke gjort krav på hverken transport til/eller ophold i [land].
> ... det eneste planlagt har været flybilletter jævnfør de bilag, som jeg tidligere har sendt til LB.
> Til orientering kan jeg gøre opmærksom på, at vi har en feriebolig i [land]. Havde vi ikke haft overnatningsmulighed i [land], havde vi indlogeret os på et hotel inden afrejse. - Det er vel helt normalt, når man skal være i en lufthavn på et tidspunkt midt om natten.
>
> <u>Jeg vil gerne have en bekræftelse fra LB på, at LB dækker flybilletter på 5.169,- kroner samt en skriftlig undskyldning.</u> Alternativt vil jeg gerne modtage en begrundet afvisning.
> …
> Jeg/vi rejser meget, og derfor ønsker vi at være forsikret et sted. - Nu hos LB.
> Derfor tegner jeg aldrig særskilt forsikring gennem udbyder eller rejseoperatør.
> Jeg har behov for at vide med sikkerhed, at vi er dækket via vores rejseforsikring. - Også i fremtiden."

Klageren har i tillæg til klageskemaet af 19/8 2016 bl.a. anført:

"Af vores forsikring hos LB fremgår:
…
'REJSEFORSIKRING VERDEN INKL. AFBESTILLINGSFORSIKRING
Rejseforsikring Verden hos LB Forsikring dækker dig og din husstand i hele verden på alle slags ferier i op til 60 dage med afbestilling. F.eks. hvis du skal oversøisk til bl.a. USA, tager på skiferie eller andre aktive ferier.

Forsikringen har også en dækning for rejser i Danmark. Du er også dækket på visse andre typer af rejser.

Se vilkår under punktet vilkår.'

Desuden fremgår det, at LB anbefaler, at
*Dækninger vi anbefaler er markeret med en * ud for hjælpeteksten.'

Punktet på hjemmesiden er markeret med *, og vi har denne dækning.

Udover den økonomiske dækning er det mindst lige så interessant for os at vide, hvordan vi er dækket (eller ikke dækket) i fremtiden, hvis vi vælger at flyve fra en flyveplads uden for Danmarks grænser. Jeg kan også forstå på LB's svar, at vi ikke kan tage en overnatning i udlandet, inden vi eventuelt skal flyve, idet vores *pakkerejse* så er igangsat? – Som jeg kan forstå svaret fra LB ville vi have fået dækning af vores flybilletter, hvis vi ikke havde forladt Danmark. Jeg går også ud fra, at det var derfor, at LB telefonisk gennemførte et interview, der efterfølgende tydeligt havde til hensigt at afdække, hvor vi var – hvornår.

Såfremt vi mod forventning ikke får medhold hos Ankenævnet for Forsikring, vil jeg gå videre, idet LB bevist benytter sig af *vildledende markedsføring* jævnfør ovenstående."

Selskabet har i brev af 8/9 2016 til nævnet anført:

"Sagsfremstilling:
Vores medlem anmeldte den 17. juli 2016, at han og hans hustru ikke kunne rejse til Tyrkiet samme dag, da Udenrigsministeriet på afrejsetidspunktet frarådede ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet. Vores medlem og hans hustru skulle rejse til Tyrkiet fra [land], hvor de på dette tidspunkt havde befundet sig i tre dage.

Da rejsen til Tyrkiet blot var en del af den samlede rejse, kunne vi ikke tilbyde afbestillingsdækning til denne rejse, da vores medlem og hans hustru var påbegyndt deres samlede rejse på skadetidspunktet.

Gældende vilkår:
Det fremgår af forsikringsvilkårenes pkt. 1.D., at *dækningen* (red. rejseforsikringen) *starter, når sikrede forlader sin bopæl og den ophører ved hjemkomst til bopælen. Afbestillingsforsikringen dækker fra rejsens bestillingsdato og indtil sikrede forlader sin bopæl og rejseforsikringen begynder.*

Det fremgår videre af forsikringsvilkårenes pkt. 24.2.d, *at forsikringen re.* (afbestillingsdækningen) *dækker ikke, hvis den afbestilte rejse er et delarrangement, da forsikringen alene dækker afbestilling inden afrejse fra Danmark*

Redegørelse:
Vores medlem og hans hustru forlod deres bopæl den 14. juli 2016, for at køre til [land], hvor de skulle opholde sig i tre dage forud for afrejsen til Tyrkiet. Den 16. juli 2016 ændrede Udenrigsministeriet deres rejsevejledning for rejser til Tyrkiet, hvorefter de frarådede ikke-nødvendige rejser dertil. Da vores medlemmer på daværende tidspunkt allerede var påbegyndt deres rejse, kunne vi ikke tilbyde dækning til afbestilling af et delelement af denne.

Vores medlem undrer sig i klagen over, at man ikke kan tage overnatninger i udlandet, før man påbegynder sin rejse. Årsagen hertil er, at rejseforsikringens dækninger trådte i kraft i det øjeblik, vores medlem forlod sin bopæl. Når vores risiko på rejseforsikringen er trådt i kraft, kan vi ikke længere tilbyde dækning over afbestillingsdækningen.

Vi kan udlede af klagen, at vores medlem finder, at hans rejse først skulle påbegyndes ved afrejse fra [land]. Vi går dog ud fra, at vores medlem er enig med os i, at rejseforsikringens dækninger var trådt i kraft under opholdet i [land], således at vi f.eks. skulle have dækket evt. sygdom hos vores medlem og hans hustru eller hjemtransport til Danmark af samme årsag.

Vi fastholder således vores tidligere afvisning af at yde dækning af ikke-anvendte flybilletter fra [land] til Tyrkiet. Vores medlemmers rejse var påbegyndt, da afbestillingsårsagen indtrådte, hvorfor afbestillingsdækningen ikke længere var i kraft."

Nævnets sekretariat har i mail af 19/10 2016 stillet klageren en række uddybende spørgsmål, bl.a. om de blev i EU-landet, da de fandt ud af, at de ikke kunne tage til Tyrkiet som planlagt, og om de havde ekstraomkostninger forbundet hermed eller forbundet med førtidig hjemrejse til Danmark. Sekretariatet spurgte endvidere, om de overvejede at købe en ny rejse til Tyrkiet, da Udenrigsministeriet igen ændrede sin rejsevejledning den 17/7 2016, og hvad selskabet oplyste ved den telefoniske samtale.

Klageren har i mail af 20/10 2016 til nævnet hertil anført:

"Ad 1)
Vi blev i [land] i egen lejlighed et par dage for at se, om vi kunne købe flybilletter til en fornuftig pris. Da vi ikke kunne det, tog jeg hjem, og min kone blev i vores lejlighed i [land]. Vi kørte til [land]i egen bil. Jeg kørte hjem i egen bil, og min kone tog [offentlig transport] til [Danmark] nogle dage senere, hvor jeg hentede hende.
Da vi reelt ikke har haft nogen ekstra omkostninger ved opholdet i [land], har vi heller ingen fordringer overfor forsikringsselskabet LB.
Vi havde lejet bil i Tyrkiet ved det sammen udlejningsfirma, som vi har brugt i flere år. Vi fik afbestilt billeje uden ekstra omkostninger, da vi er gode kunder hos biludlejningsfirmaet.
Det eneste vi har bedt LB om, er at få erstattet vores flybillettter.

Nu kom vi til [land] om torsdagen. Det kunne lige så godt have været om fredagen – eller mandagen. Jeg betragter ikke en overnatning i egen lejlighed som en del af en pakkerejse.

> Ad 2)
> Da flyet lettede fra [land] anbefalede udenrigsministeriet, at vi ikke rejste til Tyrkiet. Senere samme døgn fjernede udenrigsministeriet denne anbefaling, og vi forsøgte derfor at finde billetter til en rimelig pris på omkring 2.500 kroner Per returbillet, idet vi regnede med, at vores tidligere ubrugte billetter ville blive refunderet. Vi kunne ikke finde nogen billetter, og efter at jeg havde talt med LB, ønskede vi ikke at bruge tid, penge og kræfter på at komme på sommerferie i Tyrkiet i år. Herefter kørte jeg hjem.
>
> Ad 3)
> ... Da jeg ringede til LB og talte med en mand, fik jeg efter hans interviewrunde at vide, at vi dækningsmæssigt bevægede os i en 'gråzone', og at vi muligvis kunne få en dækning alt i alt på 1.300 kroner. Det blev ikke uddybet yderligere, idet jeg sagde, at jeg ikke ønskede at diskutere mere i telefon med ham, da jeg var sikker på, at min forsikring dækkede fuldt ud. Herefter henvendte jeg mig skriftligt til LB, og jeg bad om, at den mand, som jeg tidligere havde talt med i telefon – ønskede jeg ikke behandlede min sag.
> Jeg ved derfor ikke, hvordan beløbet på de 1300 kroner opstod, og ej heller hvad det skulle dække."

Nævnets sekretariat har i brev af 19/10 2016 til selskabet bedt om en redegørelse for dets stillingtagen til sagen set i lyset af forsikringsbetingelsernes punkt 14 og 15 om evakuering henholdsvis forsinket fremmøde, herunder om klagerens situation var at sidestille med den ene eller begge de situationer, der omtales i de to bestemmelser. Nævnets sekretariat har ved brev af 21/10 2016 til selskabet endvidere bedt selskabet redegøre for klagerens telefonsamtale med skadebehandleren, herunder hvad de 1.300 kr. dækkede, og hvordan man var nået frem til beløbet.

Selskabet har i brev af 27/10 2016 og mail af 1/11 2016 til nævnet hertil bl.a. anført:

> "Vi bemærker indledningsvist, at disse punkter ikke har indgået i vores vurdering, da de findes uden relevans i nærværende sag. …
>
> Nævnet har bedt om vores stillingtagen jf. vilkårenes punkt 14, der omhandler evakuering og tilbageholdelse. Allerede da vores medlemmer alene har befundet sig i [by], hvor der ikke var uroligheder af den nævnte art, finder vi, at dækningen i vilkårenes punkt 14 ikke kan finde anvendelse i nærværende sag.
>
> Nævnet har herudover bedt om vores stillingtagen jf. vilkårenes punkt 15, der omhandler forsinket fremmøde. Dækningen giver mulighed for dækning til at indhente en planlagt rejserute, hvis vores medlemmer uforskyldt forsinkes på vej til deres transportmiddel eller under transfer. I nærværende sag var der ikke tale om en forsinkelse på vej til et transportmiddel. Vores medlemmer undlod, helt forståeligt, at tage det planlagte fly fra [by] til Tyrkiet. Vi finder således ikke, at dækningen omhandlende forsinket fremmøde kan finde anvendelse i nærværende sag.
> …

Indledningsvist vil vi gerne pointere, at denne sag ikke, som anført af vores medlem, har befundet sig i en dækningsmæssig gråzone. Der er ikke dækning jf. forsikringsvilkårenes pkt. 1D og 24.2.d, hvilket vi tidligere har redegjort for.

Da vores skadebehandler den 20. juli 2016 telefonisk afviste dækning, rådgav han samtidig hermed vores medlem om muligheden for, at lufthavnsskatter og afgifter, betalt for de ubrugte flybilletter, kunne blive refunderet ved kontakt til flyselskabet. Muligheden for refundering beløb sig til ca. 1.300 kr., hvilket vores skadebehandler oplyste til vores medlem.

Vi gentog senere, ved vores klagebesvarelse af 10. august 2016, vores opfordring til, at vores medlem kunne bede flyselskabet om refundering af lufthavnsskatter og afgifter.

Vi kan af den seneste henvendelse udlede, at vores medlem fortsat ikke har benyttet sig af muligheden for refundering af lufthavnsskatter og afgifter. Vi finder dog, at dette er uden betydning for vurderingen af vores dækningsafslag."

Af klagerens bookingbekræftelse fremgår bl.a.:

"**Prissammenligning**

Fly	5.058 DKK
Heraf skatter og afgifter	1.914 DKK
Bookingbekræftelse SMS:	10 DKK
Administrationsomkostninger	101 DKK
Totalt	5.169 DKK

…

Tillægsprodukter

Du har valgt følgende produkter

SMS (+45 ...)

Du har ikke valgt følgende produkter

Afbestillingsforsikring + Rejseforsikring"

Det fremgår af sagen, at klageren søndag den 17/7 2016 om aftenen indsendte en skadeanmeldelse til selskabet. I anmeldelsen har han bl.a. anført: "Jeg vil gerne have en bekræftelse på, at vi får dækket vores omkostninger til flybilletter jævnfør vedlagte 5.169,- kr. – når jeg får bekræftelse fra LB på dette, vil jeg bestille ny rejse, da vi skal starte på arbejde igen den 1. august".

Af selskabets autogenererede bekræftelse på modtagelse af skadeanmeldelsen fremgår, at forespørgsler behandles "hurtigst muligt, som hovedregel inden for 3 dage for

henvendelser der ikke handler om skader. Haster din sag, er du velkommen til at kontakte os på [telefonnummer].

Selskabet har i mail af onsdag d. 20/7 2016 anmodet klageren om at kontakte selskabet telefonisk, "hvorefter vi vil vurdere dækning i forbindelse med rejsen".

Klageren kontaktede selskabet telefonisk den 20/7 2016.

Selskabet har i mail af 20/7 2016 til klageren afvist dækning med henvisning over afbestillingsforsikringen.

Af forsikringsbetingelserne (RE07) fremgår bl.a.:

"**1. REJSEFORSIKRINGENS HVEM – HVAD – HVOR?**

…

C. Hvor dækker forsikringen?

Dækning uden for Danmark:
Forsikringen dækker uden for Danmark i hele verden og ved afrejse fra og hjemrejse til Danmark. Vi dækker dog ikke ved rejser i områder, hvor Udenrigsministeriet frarådede indrejse på det tidspunkt, hvor sikrede rejste ind i området - se rejsevejledningen på Udenrigsministeriets hjemmeside www.um.dk. Ændres rejsevejledningen under sikredes ophold i landet, forudsætter fortsat dækning, at sikrede følger det danske udenrigsministeriums anvisninger.

…

D. Hvor længe dækker din forsikring?
Dækningen starter, når sikrede forlader sin bopæl, og den ophører ved hjemkomst til bopælen. …
Afbestillingsforsikringen dækker fra rejsens bestillingsdato, og indtil sikrede forlader sin bopæl, og dækningen på rejseforsikringen begynder. Hvis en rejse bestilles før, forsikringen er trådt i kraft, er du dog først dækket fra rejseforsikringen træder i kraft. Vi kræver, at du ikke kender til det forhold, som er grunden til afbestilling, når du køber din forsikring.

…

9. ØDELAGTE FERIEDAGE PÅ GRUND AF AKUT* SYGDOM ELLER TILSKADEKOMST OG REJSEAFBRYDELSE

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker ødelagte feriedage, når:

…

d. En sikret bliver evakueret – se afsnit 14.1-14.4.

…

3. Erstatning:

Forsikringen dækker ødelagte feriedage med rejsens gennemsnitlige pris pr. dag*.

Hvor meget
a. Erstatningen kan højst udgøre 45.000 kr. pr. sikret pr. rejse.

Hvornår
Erstatningen udbetales fra den dag, hvor den sikrede:
…
c. Afbrød ferien eller blev sygeledsager.

Hvem
Erstatningen udbetales til:
d. Den sikrede syge eller tilskadekomne og alle andre medrejsende sikrede
e. En sikret, hvis den sikredes eneste rejseledsager* har fået ødelagt sine feriedage af en grund, der giver ret til erstatning for ødelagte feriedage. Det er en forudsætning, at sikrede ellers skulle rejse alene. Bliver sikredes rejseledsager* hjemkaldt eller hjem-transporteret, er det også en forudsætning for at få dækning for ødelagte feriedage, at den sikrede rejser med hjem.

…
14. EVAKUERING OG TILBAGEHOLDELSE

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker udgifter i forbindelse med evakuering, når de lokale eller danske myndigheder anbefaler evakuering eller hjemrejse fra et område, hvor der udbryder eller er overhængende fare for:
a. udbrud af krig
b. krigslignende tilstande
c. terroraktioner
d. naturkatastrofer
e. neutralitetskrænkelser
f. oprør
g. borgerlige uroligheder.
…
3. Erstatning:

Forsikringen dækker sikredes rimelige og nødvendige ekstraudgifter* i forbindelse med evakueringen.
…
15. FORSINKET FREMMØDE

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker udgifter til at:
a. indhente planlagt rejserute efter afrejse, hvis sikrede uforskyldt og uforudseeligt kommer for sent til fly, bus, skib eller tog
...
3. Erstatning:

Forsikringen dækker sikredes rimelige og nødvendige ekstraudgifter* til transport, kost og ophold med højst 15.000 kr. pr. sikret.
…

24. AFBESTILLING

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker den ikke-refunderbare del af rejsens pris (transport, ophold, forplejning og turistmæssige aktiviteter), sikrede har eller skal betale, når rejsen afbestilles på grund af:

…

j. At det danske udenrigsministerium efter du har bestilt din rejse, ændrer rejseanbefalingen på rejsemålet, så indrejse på rejsemålet frarådes på grund af krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi

…

2. Forsikringen dækker ikke:

…

d. Den afbestilte rejse er et delarrangement, da forsikringen alene dækker afbestilling inden afrejse fra Danmark.

…

25. ORDLISTE

...

Rejsens gennemsnitlige pris pr. dag betyder udgifter, der er betalt til transport og ophold, og som ikke kan betales tilbage divideret med antal deltagere på rejsen og herefter divideret med antal rejsedage (inkl. ud- og hjemrejsedage). Har du betalt en samlet pris for din rejse hos en rejsearrangør, er det den pris, vi bruger ved beregningen. …"

Nævnet udtaler:

Klageren og hans ægtefælle rejste til et andet land i EU med henblik på at opholde sig der i tre dage, inden de ville flyve videre til Tyrkiet. Under deres ophold i EU-landet ændrede Udenrigsministeriet sin rejsevejledning for Tyrkiet og frarådede alle ikke-nødvendige rejser dertil. Klageren og hans ægtefælle besluttede på denne baggrund at aflyse deres videre rejse til Tyrkiet. De kræver flybillerne til i alt 5.169 kr. erstattet af selskabet.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.D, at afbestillingsforsikringens dækningsperiode er fra rejsens bestillingstidspunkt til sikrede forlader sin bopæl, og dækningen på rejseforsikringen begynder.

Idet klageren og hans ægtefælle havde forladt deres bopæl, da Udenrigsministeriet ændrede sin rejsevejledning, var afbestillingsforsikringens dækningsperiode udløbet på det tidspunkt, hvor årsagen til, at klageren ville afbestille flyrejsen, indtrådte. Som følge heraf finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for klage-

rens krav over afbestillingsforsikringen. Nævnet bemærker, at selskabets vilkår om afbestillingsforsikringens dækningsperiode ikke er usædvanlig.

Efter en gennemgang af rejseforsikringens øvrige dækninger finder nævnet ej heller grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning over disse.

Nævnet har blandet andet lagt vægt på, at rejseforsikringens dækning for evakuering alene vedrører den situation, hvor sikrede befinder sig i et område, hvor der udbryder eller er overhængende fare for blandt andet borgerlige uroligheder. Da klageren ikke befandt sig i Tyrkiet, finder nævnet, at det ikke kan pålægges selskabet at yde dækning i henhold til denne bestemmelse og som følge heraf ej heller for ødelagte feriedage, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.d, jf. punkt 14.

Nævnet har også lagt vægt på, at rejseforsikringens dækning for forsinket fremmøde ikke er relevant i en situation som den foreliggende.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand