Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2021 blev i sag nr. 95275:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 15/5 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Min kæreste og jeg bestilte en rejse til Nordtyskland den 3 marts 2020 som skulle afholdes den 6-8 april 2020 dog var det sådan at grænserne blev lukket den 13 marts 2020 og jeg kontakter derfor [rejseselskabet] og flytter datoen til d. 6-8 juli. … Da jeg så onsdag den 6 maj læser salgsbetingelserne igennem står der at jeg kan afbestille min rejse op til 60 dage før afrejse.
>
> Jeg ringer derfor til [rejseselskabet] for at afbestille da vi ikke ved hvordan og hvorledes med grænseåbning. [Rejseselskabet] vil gerne afbestille min rejse men oplyser, at de nok ikke vil dække mit økonomiske tab.
>
> Jeg henvender mig derfor til tryg og snakker med en der hedder … som jeg sætter ind i situationen. Han råder mig til at afbestille min rejse for jeg har jo en afbestillingsforsikring så hvis [rejseselskabet] ikke vil dække tabet så vil tryg der ville bare være en formssag jeg skulle bare havde et dokument på at rejsen var afbestilt og at [rejseselskabet] ikke ville dække beløbet. Dette fremskaffer jeg og sender ind som rådgivet af [medarbejderen].
>
> Derefter ringer jeg til tryg og snakker en anden medarbejder fra tryg … som godt kan se det er en trist situation jeg er endt i og til at starte med ser han ikke noget problem i at tryg dækker det. Han beder mig bekræfte at jeg har afbestilt rejsen på mail jeg sender ham dokumentation for dette og derefter bliver jeg kontaktet at endnu en med arbejder fra tryg … som først virker meget hjælpsom men så på ingen måde ønsker at være behjælpelig jeg oplyser hende hele forløbet igen og tilføjer tilmed, at jeg ved den første samtale er blevet spurgt om jeg ville lave samtalen optage så tryg kunne brugen den til uddannelse af deres medarbejder denne samtale beder jeg hende

om at finde og derefter også at videresende den til mig. Først er hun villig til at lede efter den og kort tid efter har de aldrig optaget noget som helst. Dette er samfaldende med at de efter hendes oplysninger ikke har nogle [navn] ansat. Det viser det sig at hun lidt tid efter har fundet den medarbejder jeg har snakket med og han tydeligt husker min sag og at han har sagt lige det han skal jvf forskrifterne fra tryg. Og derfor afviser de mit krav herefter kontakter jeg Trygs kvalitetsafdeling og klager og at de afviser dækning da mit krav er grundet at jeg har handlet på baggrund af den rådgivning jeg har modtaget fra tryg med arbejderen … kvalitetsafdelingen afviser også mit krav og derfor klager jeg nu til jer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at tryg skal stå ved at de har givet mig dårlig rådgivning og dække mit økonomiske tabt som jeg har blevet oplyst de ville beløbet der er tale om er 6565 kr."

Klageren har i meddelelse af 24/6 2020 til nævnet supplerende bl.a. oplyst:

"jeg vil derud over oplyse at jeg er blevet kontaktet af tryg og de bekræfter at de optager samtaler dog nægter de at lige min samtale er blevet optaget.
Jeg er dog blevet oplyst af tryg at min samtale er optaget og jeg vil derfor opfordre til i gør krav i denne optagelse"

Selskabet har i brev af 27/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har afbestilt et spaophold i Tyskland, som han ikke kan få pengene retur for gennem rejseselskabet. Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejseforsikring nr. 1809. Tvisten for nævnet omhandler hvorvidt vi har givet tilsagn om at dække spaopholdet i tilfælde af klagers afbestilling.

Forsikringsbetingelserne
Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, at klager kan afbestille en rejse hvis der opstår eller er overhængende fare for epidemi i det land/område uden for Danmark, som man har bestilt og betalt rejse til. Derefter følger det, at såfremt at der er opstået eller er overhængende fare for epidemi, så kan man afbestille såfremt det Danske Udenrigsministerie fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering. Det følger endvidere, at det er en betingelse for erstatningen, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse.

Sagsforløb
Klager kontakter os telefonisk den 6. maj 2020 og oplyser, at han skal på et spaophold i Tyskland i juli måned. Han har bestilt opholdet gennem [rejseselskab] og oplyser endvidere, at han ifølge [rejseselskabets] betingelser kan afbestille opholdet og få pengene retur hvis han aflyser 60 dage før afrejse. Da han ikke har lyst til at rejse pga. Corona pandemien og der er mere end 60 dage til afrejse, vil han afbestille.

Klager bliver af vores skademedarbejdere vejledt om, at vi i relation til Corona pandemien først tager stilling til afbestilling 72 timer før afrejse og at vi ikke ved om der i juli måned fortsat vil være et rejseforbud til Tyskland. Klager bliver ligeledes oplyst om, at hvis han ikke ønskede at rejse og havde mulighed for at afbestille og få fuld refusion gennem [rejseselskabet], kunne han selvfølgelig overveje dette.

Klager foretager umiddelbart efter den 6. maj 2020 en elektroniske anmeldelse til Tryg hvor han oplyser, at opholdet gennem [rejseselskabet] den 6-7 juli 2020 er afbestilt og at han nu ønsker at få dækket udgiften til opholdet på 6.565 kr. på sine rejseforsikring.

På baggrund af klagers anmeldelse den 6. maj 2020, kontakter vores skadeafdeling klager og spørger hvorvidt han selv har aflyst opholdet eller om det er [rejseselskabet] der har gjort det. Klager oplyser, at han selv har kontaktet [rejseselskabet]og bedt om at få rejsen afbestilt.

Den 7. maj oplyser skadeafdelingen klager pr. mail om, at da rejsen først er den 6. juli 2020, er dette udover Udenrigsministeriets anbefaling, da denne indtil videre kun gælder frem til den 10. maj 2020. Da forsikringen følger udenrigsministeriets anbefalinger jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, kan vi ikke dække afbestilling længere ud i fremtiden end til den 10. maj 2020.

Klager kontakter herefter skadeafdelingen telefonisk, da han ikke forstår afvisningen. Det er klagers opfattelse, at han er blevet lovet dækning. Vi gør igen opmærksom på, at vi ikke tager stilling til afbestilling før 72 timer før afrejse, da vi daværende tidspunkt ikke ved om der fortsat er rejseforbud til juli. Klager er meget utilfreds og oplyser, at han oprindeligt skulle have været afsted i april, men på grund af corona havde de flyttet opholdet. Klager oplyser at [rejseselskabet], alligevel ikke ville give fuld refusion for turen selvom de havde afbestilt mere end 60 dage før. Klager havde fået oplyst fra [rejseselskabet], at de havde ændret deres betingelser og at 60 dages reglen derfor ikke længere var gældende.

Vi oplyste klager om, at vi ville anbefale ham at tage fat i [rejseselskabet], da de selvfølgelig ikke bare kunne ændre deres betingelser i forhold til rejser som allerede var købt. Vi har i den forbindelse undersøgt [rejseselskabets] rejsebetingelser. Der gælder imidlertid fortsat de samme regler i forhold til afbestilling, herunder at der kan afbestilles med fuld refusion indtil 60 dage før afrejse.

Klager har efterfølgende rettet henvendelse til …, da forsikringen er tegnet via denne forening og klaget over vores vurdering af sagen. Klager har til … oplyst, at han den 3. marts 2020 bestilte et Spa ophold som skulle finde sted den 6-8. april 2020. Da grænserne blev lukket den 13. marts 2020 kontaktede han [rejseselskabet] og ændrede opholdet til den 6-8 juli. Den 6. maj 2020 kontakter han [rejseselskabet] og afbestiller opholdet. Det kan muligvis være oplysninger omkring hvornår den oprindelig rejse er bestilt og skulle afholdes, der gør at [rejseselskab] ikke vil refundere udgifterne til opholdet. Dette har dog ingen relevans for nærværende problemstilling.

Klager ønsker at få udleveret optagede telefonsamtaler og mener at disse bliver tilbageholdt. Vi har meddelt klager, at vi ikke optager telefonsamtaler i vores rejseskadeafdeling. Klager har gentagne gange fastholdt, at han har fået oplyst, at samtalerne skulle være optaget. På baggrund af dette har vi undersøgt dette nærmere. Vi har i den forbindelse fået udskrevet en liste med de opkald kunden har foretaget til Tryg. De registreringer vi har på klagers telefonnummer, bekræfter dog, at der ikke er foretaget opkald til afdelinger hvor der optages samtaler. Ligeledes har vi kontaktet vores samarbejdspartner … for at høre om klager evt. skulle have henvendt sig via vores akutlinje hvor samtaler optages. Dette er imidlertid heller ikke tilfældet.

Konklusion
Efter at sagen er indbragt for Ankenævnet for Forsikring, har vi på ny gennemgået sagen. På baggrund af de oplysninger klager har givet, er det imidlertid vores vurdering, at vi ikke har ydet en

forkert rådgivning i forhold til hvorledes klager er dækket på rejseforsikringen. Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan refundere pengene til kundens spaophold. Dette med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 9.2.

Ligeledes kan vi ikke udlevere optagede telefonsamler, da vi ikke har optaget de samtaler som vi har haft med klager."

Klageren har i meddelelse af 6/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"jeg vil igen gerne gøre opmærksom på at tryg har fortalt at de optager samtalerne til uddannelses brug. Og jeg vil sige at denne samtale skal ind gå som en del af sagen.
Tryg siger efter jeg har gjort krav i at få lydoptagelsen at de så lige pludselig ikke optager samtalen, selv om to af deres med arbejder har oplyst mig at det gør de og at de ville finde denne optagelse.
Jeg vil stadig gøre krav i denne optagelse.
Jeg mener stadig at tryg har rådet mig dårligt og at den optaget samtale beviser dette og derfor er denne optaget samtale pludselig forsvundet.
Jeg har fuldt Trygs råd og vejledning og stå nu med et tab på 6565 kr som jeg mener kunne havde været undgået så frem at tryg havde vejledt ordentligt.
Jeg vil mene at Tryg bør stå ved sit ansvar og dække det tabt jeg har haft grundet deres vejledning.
Jeg mener sagen skal fremlægges nævnet med krav om dækning af mit tab"

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 25/8 2020 og 17/9 2020. Sekretariatet har den 23/10 2020 bedt selskabet om yderligere oplysninger. Selskabet har herefter i meddelelse af 1/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Udenrigsministeriet frarådede ferierejser til Tyskland i perioden fra den 13. marts 2020 til den 14. juni 2020.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 fremgår, at der kan afbestilles når det Danske udenrigsministerie fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering.

Det fremgår ligeledes af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 at '… Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse.'

Klager oplyser i sin anmeldelse, at han den 6. maj 2020 afbestilte sit Spa ophold i Tyskland som skulle have fundet sted den 6-7 juli 2020.

At afbestille en forsikring to måneder inden afrejse betragtes ikke som 'umiddelbart inden afrejse'
Klager blev derfor også ved sin henvendelse til vores skadeafdeling den 6. maj 2020 vejledt om, at vi i relation til Corona pandemien først tog stilling til afbestilling 72 timer før afrejse og at vi ikke på daværende tidspunkt kunne svare på om der i juli måned fortsat ville være et rejseforbud til Tyskland."

Klageren har i brev af 7/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

> "Det er korrekt at jeg afbestilte min rejse den 6 maj 2020
>
> Dog er dette gjort efter telefonisk rådgivning fra en medarbejder i tryg
>
> Som sagde at jeg bare kunne afbestille da jeg havde en afbestillings forsikring.
>
> Jeg skulle bare sørge for jeg fik en bekræftelse på at jeg havde afbestilt og så derefter sende den ind til tryg hvorefter det ville være en hurtigt overstået sag.
>
> Jeg er på intet tidspunkt blevet vejledt om at Trygs politik omkring Corona pandemien.
>
> Da jeg ringer ind og snakker med medarbejderen med navn … (mener jeg han hed)
>
> Bliver jeg mødt med en forespørgsels om jeg vil lade samtalen optage så tryg kan bruge den til uddannelses brug dette siger jeg ja til da jeg som … mener at alt uddannelses er vigtigt.
>
> Denne optagelse af samtalen har tryg afsender af kommenterende til denne sag
>
> … selv bekræftet fandtes og hun ville finde den.
>
> Og nu hvor jeg har nævnt og gjort krav i denne lydfil findes den lige pludselig ikke længer.
>
> Jeg vil stadig gøre krav i denne lydfil og vil mene at denne lydfil vil kunne afslutte denne sag nemt og hurtigt uden at denne trækkes i langdrag.
>
> Jeg vil stadig gøre krav i at tryg stå ved at de har vejledt forkert og stå ved deres ansvar og dækker mine udgifter da jeg har handlet ud fra den vejledning jeg modtog over telefon den 6 maj 2020"

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af 22/1 2021, 16/2 2021, 17/2 2021 og 4/3 2021. Nævnet har også fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af udskrift fra Udenrigsministeriets hjemmeside den 29/5 2020 fremgår bl.a.:

> "Regeringen har i dag fremlagt en plan for sommerens rejsevejledninger.
>
> I denne plan ændrer Udenrigsministeriet fra den 15. juni vejledningerne for rejser til Tyskland, Island og Norge, så danskere så småt kan begynde at rejse ud. Rejsevejledningen ændres nemlig fra orange til gul for de lande. Det betyder, at man kan rejse ind, men at man fortsat skal være opmærksom på sin sikkerhed og holde sig opdateret om situationen. For resten af Europa og verden frarådes fortsat alle ikke-nødvendige rejser frem til den 31. august.
> …

> Udenrigsministeriet opfordrer samtidig til, at man kun rejser til områder, som ikke er tætbefolkede. Det vil sige, at man bør undgå byområder med 750.000 indbyggere eller derover. Her bør man f.eks. ikke booke hotel, men man kan dog godt rejse gennem i transit."

Af forsikringsbetingelserne 13I7 fremgår bl.a.:

> "**9.2 Andre årsager til, at du kan afbestille din rejse**
> **Krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi**
> Der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser i det land/område uden for Danmark, som har bestilt og betalt rejse til:
> • Krig eller krigslignende tilstande.
> • Terrorisme.
> • Naturkatastrofer.
> • Epidemi.
>
> Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerie, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen.
>
> Du kan afbestille
> • når det Danske Udenrigsministerie fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering.
> • når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles selv om Det Danske Udenrigsministerie ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 3/3 2020 et spaophold i Tyskland fra den 6/4 til den 8/4 2020. Da grænserne blev lukket den 13/3 2020, kontaktede han rejseselskabet og fik opholdet flyttet fra den 6/7 til den 8/7 2020. Klageren har anført, at han den 6/5 2020 kontaktede selskabet og fik oplyst, at selskabet ville dække afbestilling af opholdet. Han afbestilte derfor opholdet og anmeldte afbestillingen til selskabet samme dag.

Klageren kræver, at selskabet dækker opholdet med 6.565 kr. Han har anført, at han har handlet i henhold til den rådgivning, han fik af selskabet, da han ringede den 6/5 2020. Han har også anført, at samtalen den 6/5 2020 blev optaget, hvilket er blevet bekræftet af selskabet, og han har derfor bedt om at få optagelsen fremlagt.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 9.2. Selskabet har anført, at afbestilling af en rejse to måneder inden afrejse ikke betragtes som "umiddelbart inden afrejse". Klageren blev derfor ved sin henvendelse til skadeafdelingen den 6/5 2020 vejledt om, at selskabet i relation til Corona pandemien først tog stilling til afbestilling 72 timer før afrejse, og at selskabet ikke på daværende tidspunkt kunne svare på, om der i juli måned fortsat ville være et rejseforbud til Tyskland. Selskabet har ikke ydet forkert rådgivning i forhold til, hvorledes klageren er dækket på rejseforsikringen. Selskabet har oplyst, at selskabet ikke har optaget de telefonsamtaler, som selskabet har haft med klageren.

Det fremgår af udskrift fra Udenrigsministeriets hjemmeside den 29/5 2020, at "Regeringen har i dag fremlagt en plan for sommerens rejsevejledninger. I denne plan ændrer Udenrigsministeriet fra den 15. juni vejledningerne for rejser til Tyskland, Island og Norge, så danskere så småt kan begynde at rejse ud. Rejsevejledningen ændres nemlig fra orange til gul for de lande. Det betyder, at man kan rejse ind, men at man fortsat skal være opmærksom på sin sikkerhed og holde sig opdateret om situationen."

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 fremgår det, at "**Andre årsager til, at du kan afbestille din rejse** … epidemi. Der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser i det land/område uden for Danmark, som har bestilt og betalt rejse til: … • Epidemi. Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerie, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen. Du kan afbestille • når det Danske Udenrigsministerie fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering. • når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering, • når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerie ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse".

8. 95275

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren er berettiget til dækning for afbestilling af rejsen. Selskabet skal derfor dække klagerens ophold med 6.565 kr.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet på afbestillingstidspunktet den 6/5 2020 frarådede indrejse til Tyskland på grund af corona-epidemien, hvorfor samtlige forsikringens objektive dækningsbetingelser i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, 1. punkt, var opfyldt.

Flertallet har også lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, 1. punkt, ikke indeholder en tidsmæssig afgrænsning af, hvornår Udenrigsministeriet skal fraråde indrejse til rejsedestinationen, og at den tidsmæssige afgrænsning – som er anført i punkt 9.2, 2. punkt – på grund af tekstens konkrete opsætning i forsikringsbetingelserne ikke kan overføres til også at gælde for 1. punkt.

Formålsbetragtninger kan over for bestemmelsens klare ordlyd ikke føre til andet resultat.

Flertallet har videre lagt vægt på, at klageren ifølge Udenrigsministeriets rejsevejledninger først pr. 15/6 2020 kunne rejse til Tyskland.

Flertallet har endelig lagt vægt på, at Udenrigsministeriet på afbestillingstidspunktet havde frarådet rejser til Spanien gennem flere uger, og at der kun var omkring 2 måneder til afrejsetidspunktet.

Flertallet bemærker, at selskabet ikke har dokumenteret, at kravet om, at alle rejser, der afbestilles på grund af Covid-19, først kan afbestilles 72 timer inden afrejsen, er blevet varslet korrekt som et dækningsvilkår over for klageren.

Flertallet henviser til nævnets afgørelser i sagerne 95628 og 95892.

Nævnets mindretal udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 – der blandt andet omhandler afbestilling af rejse på grund af epidemi – at "Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse".

På den baggrund og idet klageren ifølge Udenrigsministeriets rejsevejledninger pr. 15/6 2020 kunne rejse til Tyskland, finder mindretallet, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning. Mindretallet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at regeringen på et pressemøde den 29/5 2020 meddelte, at rejsevejledningerne for rejser til Tyskland, Island og Norge ville blive ændret med virkning fra den 15/6 2020, og at vejledningerne blev ændret fra orange til gul således, at man kunne rejse ind i disse lande. Det må derfor – umiddelbart inden afrejse – have været klart for klageren, at det ikke ville være et problem for ham at rejse til Tyskland på grund af Covid-19-restriktioner den 6/7 2020.

Mindretallet har også lagt vægt på, at formålet med forsikringens bestemmelse – at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse – er at afskære, at en sikret får dækning for afbestilling af en rejse til en destination, som det efterfølgende viser sig, at Udenrigsministeriet på afrejsetidspunktet ikke længere fraråder indrejse til. Mindretallet henviser til nævnets afgørelse i sag nr. 95617. Mindretallet bemærker, at formålet med forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, 1. punkt, ikke har været, at en sikret – på et hvilket som helst tidspunkt fra rejsens

bestilling til afrejsetidspunktet – kan afbestille en rejse "når det Danske Udenrigsministerie fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering".

Mindretallet bemærker, at klageren ikke har bevist, at han i forbindelse med telefonsamtaler med selskabet har fået oplyst, at selskabet ville dække afbestilling af opholdet.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal dække klagerens ophold med 6.565 kr. i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen