

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 95584:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 19/7 2020^{R1s1}
til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Mine to [børn] og jeg havde planlagt en rejse til Gran Canaria fra den 4. - 11. april 2020. Jeg havde lejet en lejlighed via [udlejer] og købt flybilletter via rejseportalen ... Inden afrejsedatoen blev Udenrigsministeriets rejsevejledning ændret, således at alle unødvendige rejser til Spanien blev frarådet. Vi var derfor nødt til at aflyse rejsen.

Inden jeg afbestilte rejsen, forsøgte jeg at kontakte Alka. På deres hjemmeside stod der på daværende tidspunkt, at der var ekstraordinær travlhed pga. Coronasituationen, og at man ikke skulle henvende sig før 72 timer før afrejse. Man skulle dog kontakte rejseudbyderen inden. Der blev ingen steder gjort opmærksom på, at man kunne miste sin ret til erstatning, hvis man afbestilte sin rejse tidligere end 72 timer før afrejse. Dette er gengivet efter min hukommelse, idet jeg desværre ikke tænkte på at tage et skærmbillede af teksten på Alkas hjemmeside, som den så ud på daværende tidspunkt. Teksten på hjemmesiden er siden blevet ændret og udbygget, så den i dag giver mere detaljeret og retvisende vejledning.

Jeg forstod denne vejledning således, at Alka ikke ønskede at blive kontaktet før 72 timer inden afrejse pga. (fuldt forståelig) ekstraordinær travlhed grundet Coronasituationen, men at kunder, der var nødt til at aflyse en rejse pga. Corona, kunne (eller ligefrem skulle) kontakte rejseudbyderen og afbestille rejsen, inden de henvendte sig til Alka.

Herefter afbestilte jeg flybilletterne. Billetterne var købt online uden mulighed for ændring eller afbestilling. Afbestillingen foregik også online, og jeg fik kun et ubetydeligt gebyr retur.

Endvidere skrev jeg til [udlejer], der oplyste, at de anså Coronasituationen som force majeure-situation og derfor ikke refunderede betalingen for afbestilte lejemål.

Søndag den 29.3.2020 lavede jeg en online skadesanmeldelse til Alka. Modtagelsen blev bekræftet af Alka samme dato.

Jeg ringede til Alka en gang i maj for at høre, hvor langt de var kommet med sagen. Her fik jeg at vide, at jeg måtte påregne forlænget sagsbehandlingstid pga. Corona. Jeg ringede til Alka igen den 9.7.2020, hvor jeg fik at vide, at man i den mellemliggende periode havde givet afslag. Da jeg af uvis grund ikke havde modtaget afslaget, blev det genfremsendt til mig den 9.7.2020. Da jeg først modtog afslaget her, anser jeg den 9.7.2020 som datoen for 1. afslag. Det fremgik af afgørelsen, at jeg havde fået afslag, fordi jeg havde afbestilt rejsen tidligere end 72 timer før afrejse. Jeg klagede over afslaget den 13.7.2020 og fik afslag på klagen den 16.7.2020.

Jeg vedhæfter ikke nogen dokumenter, da Alka bør være i besiddelse af samtlige relevante dokumenter. Særligt skal jeg gøre opmærksom på, at jeg ikke kan fremlægge dokumentation for, hvad Alka oplyste på sin hjemmeside på tidspunktet for ændringen af Udenrigsministeriets rejsevejledning. Jeg vil derfor bede Alka selv om at fremlægge denne dokumentation.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker erstatning for hele udgiften til den aflyste rejse (flybilletter og leje af feriebolig). Subsidiært erstatning for udgiften til leje af feriebolig."

Selskabet har den 3/9 2020^{R1s5} til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om klagers afbestilling af en rejse til Gran Canaria.

...

Sagen er behandlet af Falck Global Assistance (FGA) som behandler anmeldelser på rejseforsikringen for Alka Forsikring.

Klager anmeldte den 29. marts 2020, at hun havde afbestilt sin rejse til Gran Canaria. Klager skulle være rejst den 4. april 2020 og havde afbestilt rejsen hos rejsearrangøren den 15. marts 2020 og rejste nu krav om refusion af både flybilletter og ophold fra rejseforsikringen.

FGA meddelte ved brev af 28. maj 2020, at klagers krav desværre ikke kunne imødekommes, da hun havde afbestilt rejsen 21 dage før planlagt afrejse og det ifølge forsikringsbetingelsernes afsnit 24.1.11. fremgik, at afbestilling først kunne foretages 24 timer før planlagt afrejse (perioden er i forbindelse med Corona udvidet til 72 timer).

Klager rykkede den 9. juli 2020 FGA for en afgørelse af sin anmeldelse. FGA meddelte ved samtalen, at klagers krav var afvist ved brev af 28. maj 2020 og forklarede baggrunden herfor og genfremsendte afgørelsen. Klager blev herefter viderestillet til Alka Forsikrings kundeservice og talte med en medarbejder.

Ved mail af 13. juli 2020 henvendte klager sig til Alka Kundeklager, og fastholdt sit krav om erstatning for rejsens fulde pris i form af flybilletter og ophold. Alka Forsikrings klageansvarlige fastholdt imidlertid ved mail af 16. juli 2020 den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har en rejseforsikring i Alka Forsikring med betingelserne RF – 08. Klager har tilvalgt dækningen 'Afbestillingsforsikring'. Betingelserne for afbestillingsforsikringen fremgår af afsnit 24.

Af afsnit 24.1.11 fremgår det, at forsikringen dækker, hvis det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lokale myndigheder fraråder indrejse i området bl.a. på grund af fare for epidemi. Det er en betingelse, at ovennævnte myndigheder har skærpet rejsevejledningen efter at rejsen blev bestilt. Man kan dog tidligst afbestille 24 timer forud for planlagt afrejse (i øjeblikket udvidet til 72 timer).

Klager har ikke modtaget refusion fra rejsearrangøren, hverken for flybilletter eller for det lejede feriehus.

Klager oplyste, at flybilletterne var købt uden mulighed for ændring eller afbestilling. Ved kontakt til flyselskabet blev det oplyst, at flyet ikke var aflyst, men fløj den planlagte tur og klager havde derfor ikke krav på refusion af flybilletterne fra flyselskabet.

Udlejer af ferieboligen anså Coronasituationen som Force Majeure og kunne derfor ikke refundere betalingen for afbestilt lejemål.

Forsikringen dækker i henhold til afsnit 24.4.1. og 24.4.2. den del af rejsens pris, som forsikrede har betalt for transport og ophold samt forud betalte udgifter til udflugter og arrangementer, men i henhold til afsnit 24.5.1 ikke udgifter der tilbagebetales af rejsearrangøren.

Flyselskaberne er forpligtet til at refundere flybilletter, hvis en flyvning aflyses. Men da flyet i den aktuelle situation ikke var aflyst, har klager i sagens natur ikke krav på refusion fra flyselskabet.

Det fremgår klart af de gældende forsikringsbetingelsers afsnit 24.1.11, at forsikringen ikke dækker afbestilling før 24 timer før planlagt afrejse. Kravet om at afbestilling først må ske 24 timer forud for planlagt afrejse er grundet den aktuelle situation udvidet til 72 timer.

Klager har imidlertid afbestilt sin rejse 21 dage forud for den planlagte afrejse og afbestillingen er derfor ikke dækket på forsikringen.

Der har siden marts måned været tale om en situation, hvor intet har været forudsigeligt i forhold til de restriktioner der har været gældende. Det har ikke været forudsigeligt, hvornår der blev indført rejserestriktioner og for hvilke destinationer, ligesom det ikke har været muligt at forudsige, hvornår situationen normaliseredes så meget, at restriktionerne blev ophævet/lempet.

Da kravet for en dækningsberettiget afbestilling i forhold til forsikringsbetingelsernes epidemi bestemmelse er, at det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lokale myndigheder fraråder indrejse i området bl.a. på grund af fare for epidemi, skal en sådan situation i sagens natur også foreligge på afrejsetidspunktet.

Årsagen til det indførte tidskrav i forbindelse med epidemi bestemmelsen er, at en rejse afbestilt længe forud for det planlagte afrejsetidspunkt ville kunne vise sig ikke at være dækningsberettiget.

På et område af rejseforsikringen som den aktuelle epidemidækning, hvor udviklingen har været uforudsigelig og i det hele taget ukontrollerbar – også for forsikringsselskaberne – er klare og tydelige kriterier for dækning derfor vigtige.

Alka Forsikring er af den opfattelse, at forsikringsbetingelsernes afsnit 24.1.11. er klare og tydelige. Forsikringstager er nærmest til at sætte sig ind i de for forsikringen gældende betingelser og det er selvfølgelig beklageligt, hvis klager ikke har gjort dette, men det kan ikke medføre udvidet forsikringsdækning på bekostning af de øvrige forsikringstagere.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at på Alka Forsikrings hjemmeside – første billede – er en FAQ om Coronavirus i forhold til rejseforsikringen, som indeholder en vejledning og svar på de oftest stillede spørgsmål, hvor det bl.a. fremgår med fremhævet skrift, at det er vigtigt at forsikrede ikke selv afbestiller eller annullerer den planlagte flyrejse.

Vi må derfor fastholde den trufne afgørelse, hvorefter klager ikke er berettiget til refusion af sine udgifter til flybilletter og ophold på den tegnede rejseforsikring."

Klageren har den 20/9 2020^{R1s53} til nævnet bl.a. anført:

"Kommentarer til Alkas svar:

1) Jeg mener fortsat, at vejledningen på Alkas hjemmeside på tidspunktet for min aflysning af rejsen var misvisende. Jeg fulgte i god tro denne vejledning, med det resultat, at jeg fik afslag på erstatning, fordi jeg efter Alkas mening havde afbestilt rejsen for tidligt. Jeg skal bede Alka om at fremlægge FAQ og andre relevante oplysninger på hjemmesiden, som de så ud den 13.3.2020 (ikke som de ser ud i dag). Som Alka selv gør opmærksom på, er det en side, der løbende bliver opdateret. Jeg er således sikker på, at den fremhævede advarsel mod at afbestille før 72 timer før, ikke stod på hjemmesiden den 13.3.2020. Alka mener, at jeg bør bære ansvaret for ikke at have nærlæst forsikringsbestemmelserne. Jeg mener omvendt, at Alka bør bære ansvaret for at have givet misvisende vejledning på sin hjemmeside, som foranledigede mig til at handle som jeg gjorde, herunder at afbestille rejsen tidligere end 24/72 timer før afrejse.

2) Danmark var under lockdown, og Udenrigsministeriet frarådede alle unødvendige rejser til Spanien i hele perioden fra jeg afbestilte rejsen og til der var 72 timer til det oprindelige afrejsetidspunkt (og et godt stykke tid derefter). Alka har selv fået konfirmeret, at flyet ikke var aflyst, og at jeg derfor ikke kunne få refunderet flybilletten. Udlejeren af ferielejligheden meddelte inden afbestillingen, at de anså Corona som en force majeure-situation, og at jeg derfor ikke kunne få lejen refunderet. Jeg er således uenig med Alka i, at situationen var uforudsigelig i den forstand, at jeg måske alligevel ville kunne være taget afsted efter den 13.3.2020. For mig var det indlysende klart, at en verdensomspændende epidemi var kommet på tværs af den rejse, jeg havde bestilt, og at jeg og mine to børn ikke ville kunne komme afsted som planlagt. Derfor gør det ikke nogen forskel, om jeg afbestilte den 13.3.2020 eller den 1.4.2020."

Selskabet har den 14/10 2020^{R1s54} til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår klagers punkt 1 er det ved hjælp af Alka Forsikrings It-afdeling lykkedes at finde frem til hjemmesidens FAQ om Corona som den så ud den 13. marts 2020. Som det ses fremgår det med fremhævet skrift som afrunding af vejledningen før FAQ delen:

NB: Du skal ikke selv aflyse den rejse. Din rejseudbyder vil kontakte dig, hvis de aflyser din rejse.

Vi finder ikke, at selskabets vejledning har været misvisende og er derudover fortsat af den opfattelse, at forsikringsbetingelsernes afsnit 24.1.11. er klare og tydelige og at Alka Forsikring ikke bærer ansvaret for, at klager ikke har sat sig ind i vilkårene for dækning.

For så vidt angår klagers bemærkninger i punkt 2 er det fortsat ikke relevant, at situationen ikke ændrede sig fra afbestillingen frem til det planlagte afrejsetidspunkt. Forsikringsbetingelsernes krav til tidspunktet for afbestilling er klart beskrevet i afsnittet om afbestillingsforsikring 24.1.11 til tidligst 24 timer forud for planlagt afrejse (i øjeblikket udvidet til 72 timer).

Vi må med henvisning til vores brev af 3. september 2020 derfor i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen."

Klageren har den 1/11 2020^{R1s62} bl.a. anført:

"Tak til Alka for at fremskaffe hjemmesiden fra 13. marts 2020.

Jeg skal ærligt indrømme, at jeg ikke læste forsikringsbetingelserne forud for anmeldelsen af min aflyste påskeferie til Alka. Jeg var derfor ikke opmærksom på, at man ikke må afbestille en rejse tidligere end 24 timer (under Corona udsat til 72 timer) før afrejse. Jeg orienterede mig derimod på Alkas hjemmeside og forholdt mig i overensstemmelse med min forståelse af hjemmesiden.

Overskriften på hjemmesiden lød: 'Vi får mange henvendelser og har forlænget behandlingstid. Lige nu har vi utrolig mange kunder, der gør brug af deres forsikring, og vi har derfor en længere behandlingstid end normalt. Coronasituationen udvikler sig hele tiden. Hvis du er ude at rejse - eller har planlagt en rejse - guider vi dig til den bedste løsning. Følg gerne med på denne side, der løbende bliver opdateret'.

Min forståelse af ovenstående var, at Alka på dette tidspunkt var presset af Coronasituationen og prioriterede de kunder, der var akut ramt pga. Coronasituationen. Dette var jeg fuld af forståelse over for, og ønskede naturligvis ikke at presse mig på hos Alka, da der jo var noget tid til min planlagte afrejse. Jeg følte mig tryk ved, at Alka ville være behjælpelig, når jeg blot fulgte vejledningen på hjemmesiden.

Om min situation (andre rejser end pakkerejser) stod der på hjemmesiden: 'Afbestilling af flyrejser ... Hvis flyet stadig afgang, skal du søge refusion fra flyselskabet, inden du anmelder skaden hos os'. 'Afbestilling af øvrige rejser Ønsker du at afbestille øvrige rejser, skal du først kontakte rejseudbyderen (f.eks. hotel) for at undersøge muligheden for ombooking eller refusion af billetten. Får du afslag af rejsearrangøren skal du bede om skriftlig dokumentation. Ring herefter til Alka, eller anmeld din afbestillingssag her (link)'.

Med små bogstaver på næste side: 'NB: Du skal ikke selv aflyse din rejse. Din rejseudbyder vil kontakte dig, hvis de aflyser din rejse. Kontakt først Alka Rejseservice, når der er 72 timer til afrejse'.

Første del af sætningen forstod jeg som værende irrelevant i min situation, idet jeg jo var nødt til at aflyse rejsen, fordi den ikke længere var mulig pga. Udenrigsministeriets rejsevejledninger,

uanset om rejsearrangøren aflyste eller ej. For så vidt angår anbefalingen om først at kontakte Alka, når der var 72 timer til afrejse, forstod jeg den i lyset af hjemmesidens henstilling om at vente med at henvende sig pga. ekstraordinær travlhed forårsaget af Corona. Jeg forstod det ikke som en advarsel om, at mit krav ville blive afslået, hvis jeg afbestilte tidligere end 72 timer før afrejse.

Generelle bemærkninger: Set med forsikringsselskabets øjne var det måske så indlysende, at man ikke må afbestille tidligere end 24/72 timer før afrejse, at man slet ikke anså det for nødvendigt at nævne det på hjemmesiden. Forsikringsselskabet kender sine forsikringsbetingelser ud og ind (de har jo selv skrevet dem) og anvender dem dagligt i lignende sager. For mig som forsikringskunde, der kun få gange i mit liv har været i en situation, hvor jeg har skullet anmelde en skade, er det derimod ikke indlysende, hvad man skal gøre, og hvilke betingelser der gælder. Jeg startede derfor dér, hvor de fleste moderne mennesker ville starte, nemlig på forsikringsselskabets hjemmeside i forventningen om, at jeg her ville få korrekt og fyldestgørende vejledning.

Med korrekt og fyldestgørende mener jeg, at man må kunne have tillid til, at hvis man følger vejledningen på hjemmesiden, så vil man ikke siden få afslag, fordi man skulle have været opmærksom på regler, der ikke er nævnt på hjemmesiden. Selskabet må regne med, at kunderne (der ikke er professionelle inden for forsikringsbranchen) tager vejledningerne på hjemmesiden for pålydende og forstår dem ud fra almindelig sund fornuft. Selskabet kan ikke forudsætte, at kunderne skal læse forsikringsbetingelserne for at være i stand til at forstå vejledningen på hjemmesiden korrekt. Hvis der er bestemmelser i forsikringsbetingelserne, der kan få negative konsekvenser for kunderne, kan selskabet ikke bare undlade at nævne dem på hjemmesiden, men må eksplicit citere eller beskrive dem, samt nævne konsekvenserne af ikke at overholde dem.

Jeg er opdraget med, at hvis man står over for en situation, der kan have negative konsekvenser, skal man handle hurtigst muligt for at undgå den og begrænse skaden. Man skal i hvert tilfælde ikke vente til sidste øjeblik. For mig er det derfor hverken intuitivt eller følger af sund fornuft, at man ikke må afbestille tidligere end 24/72 timer før afrejse. Uden en udtrykkelig beskrivelse af eller henvisning til den pågældende bestemmelse i forsikringsbetingelserne var jeg derfor ikke i stand til at forstå på hjemmesiden, at jeg ville miste min ret til erstatning, hvis jeg afbestilte tidligere end 24/72 timer før afrejse. Havde jeg forstået dette, ville jeg selvfølgelig ikke have afbestilt min rejse tidligere end 72 timer før afrejse.

Risikoen for, at jeg som kunde pga. mangelfulde/misvisende oplysninger på hjemmesiden ikke forstod denne konsekvens, må påhvile Alka som den professionelle part i denne sag. At Alka også selv har indset, at vejledningen på hjemmesiden den 13. marts 2020 ikke var fyldestgørende, ses af, at hjemmesiden på nuværende tidspunkt er ændret, så det klart fremgår, at man ikke må afbestille tidligere end 24 timer før afrejse, og at Alka ellers ikke kan hjælpe en. Kopi af hjemmesiden uploades som dokument."

Hertil har selskabet den 23/11 2020^{R1s64} til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi påpege, at det afsnit klager henviser til som værende 'med små bogstaver' i realiteten er anført med fremhævet skrift.

Forsikringsbetingelserne er en integreret del af policen og det er betingelserne sammen med policen der er aftalegrundlaget mellem forsikringstager og forsikringsselskabet.

De gældende forsikringsbetingelser forudsættes i sagens natur bekendt, idet de er grundlaget for aftalen. Ukendskab til forsikringens dækning og omfang er ikke diskulperende og det at man ikke en bekendt med sine forsikringsbetingelser må man selv bære risikoen for.

Det fremgår i øvrigt af hjemmesiden den 13. marts 2020, at man ikke selv skal afbestille sin rejse. Denne sætning giver efter selskabets opfattelse ikke anledning til fortolkningstvivil og det forhold, at klager fortolkede sætningen som ikke relevant, kan efter selskabets opfattelse ikke give belæg for dækning udover betingelserne.

Vi er lidt i tvivl om hvilken skadebegrænsende effekt det skulle have at klager selv afbestilte sin rejse.

Vi må med henvisning til vores breve af 3. september og 14. oktober 2020 derfor i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen."

Heroverfor har klageren den 13/12 2020^{R1s65} til nævnet bl.a. anført:

"Ifølge Alka giver sætningen 'Du skal ikke selv aflyse din rejse. Din rejseudbyder vil kontakte dig, hvis de aflyser din rejse' ikke anledning til fortolkningstvivil.

Dette er jeg uenig i. Ordet 'skal' kan i følge forskellige online synonymordbøger bl.a. betyde så forskellige ting som: behøver, må, bør og være nødt til.

Jeg forstod sætningen 'Du skal ikke selv aflyse din rejse', som betydende: 'Du behøver ikke selv aflyse din rejse' (for din rejseudbyder vil kontakte dig, hvis de aflyser din rejse).

Hvis Alka ville have advaret mig mod selv at aflyse min rejse, burde de have skrevet 'Du må ikke selv aflyse din rejse'. De kunne også have advaret mig ved at skrive: 'Du skal ikke selv aflyse din rejse, for så mister du retten til erstatning'. Som det var formuleret på Alkas hjemmeside, forstod jeg simpelthen ikke, hvad det betød, og hvad konsekvensen ville være."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af den 13/1 2021^{R1s66+67}. Nævnet har desuden fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af teksten, der fremgik på selskabets hjemmeside den 13/3 2020^{R1s55}, fremgår bl.a.:

"Vi får mange henvendelser, og har forlænget behandlingstid

Lige nu har vi utrolig mange kunder, der gør brug af deres forsikring, og vi har derfor en længere behandlingstid end normalt.

Corona-situationen udvikler sig hele tiden. Hvis du er ude og rejse – eller har planlagt en rejse – guider vi dig til bedste løsning. Følg gerne med på denne side, der løbende bliver opdateret.

Hjælp i udlandet

Kontakt først dit rejsebureau eller flyselskab for at høre, hvordan du skal forholde dig. Kontakt herefter Alkas Rejseservice, som kan hjælpe dig med din situation.

Alkas Rejsservice: +...

Afbestilling af pakkerejse

Har du købt en pakkerejse, f.eks. hotel og flybilletter eller hotel og udflugt/oplevelse, skal du kontakte din rejsearrangør for at få erstattet rejsen. Din rejsearrangør skal tilbagebetale det fulde beløb, du har betalt for rejsen, når Udenrigsministeriet fraråder, at du rejser.

Din rejsearrangør vil muligvis bede dig om at have tålmodighed, og det opfordrer vi også til. En hjælpepakke er vedtaget, så forhåbentlig går det hurtigere nu.

Afbestilling af flyrejser

Har du købt flybilletter, som bliver aflyst, skal du kontakte flyselskabet for at få erstattet udgiften. Flyselskabet kan tilbyde dig en voucher eller en ombooking, men du har ret til at takke nej, og så skal du have penge tilbage.

Hvis flyet stadig afgår, skal du søge refusion fra flyselskabet, inden du anmelder en skade hos os.

Afbestilling af øvrige rejser

Ønsker du at afbestille øvrige rejser, skal du først kontakte rejseudbyderen (f.eks. hotel) for at undersøge muligheden for om booking eller refusion af billetten. Får du afslag af rejsearrangøren, skal du bede om skriftlig dokumentation. Ring herefter til Alka Rejsservice på + ..., eller anmeld din afbestillingssag her.

NB: Du skal ikke selv aflyse din rejse. Din rejseudbyder vil kontakte dig, hvis de aflyser din rejse. Kontakt først Alka Rejsservice, når der er 72 timer til rejsestart.

...

Jeg skal først rejse til sommer - kan jeg afbestille min rejse?

Situationen ændrer sig hele tiden og kan nå at ændre sig inden sommerferien. Ring til os igen, når der er 3 dage (eller 72 timer) til afrejse. Så tager vi stilling til situationen, og vurderer om vi kan dække."

Af senere tekst på selskabets hjemmeside^{R1s8} fremgår bl.a.:

"Vi tager først stilling til, om afbestilling af rejsen er dækket, når der er 24 timer til afrejse. Det skyldes, at Udenrigsministeriets rejsevejledning hurtigt kan ændre sig.

Corona-situationen udvikler sig hele tiden og kan nå at ændre sig inden ferien. Hvis du skal ud og rejse, kan du holde dig orienteret om din rejsedestination på Udenrigsministeriets hjemmeside.

Følg gerne med på denne side, der løbende bliver opdateret.

...

Afbestilling af pakkerejse

Har du købt en pakkerejse, f.eks. hotel og flybilletter eller hotel og udflugt/oplevelse, skal du kontakte din rejsearrangør for at få erstattet rejsen. Din rejsearrangør skal tilbagebetale det fulde beløb, du har betalt for rejsen, når Udenrigsministeriet fraråder, at du rejser.

Afbestilling af flyrejser

Har du købt flybilletter, som bliver aflyst, skal du kontakte flyselskabet for at få erstattet udgiften. Flyselskabet kan tilbyde dig en voucher eller en ombooking, men du har ret til at takke nej, og så skal du have penge tilbage.

Hvis flyet stadig afgår, når afrejse nærmer sig, skal du søge refusion fra flyselskabet, inden du anmelder en skade hos os. For at vi kan hjælpe dig, er det vigtigt, at du **ikke** selv har afbestilt eller annulleret den planlagte flyrejse.

Afbestilling af øvrige rejser

Vi dækker afbestilling af rejser til områder eller lande, som Udenrigsministeriet fraråder indrejse til. I forhold til andre lande anbefaler vi, at du holder dig opdateret om situationen via Udenrigsministeriets hjemmeside.

Ønsker du at afbestille øvrige rejser, skal du op til afrejse først kontakte rejseudbyderen (f.eks. hotel) for at undersøge muligheden for ombookning eller refusion af billetten. Får du afslag af rejsearrangøren, skal du bede om skriftlig dokumentation. Anmeld herefter din afbestillingssag. Anmeld herefter din afbestilling her.

NB: Du skal ikke selv annullere/afbestille din rejse, selvom Udenrigsministeriet fraråder rejsen. I stedet skal du bede rejseudbyderen om dokumentation på, at de har afvist erstatning."

Af forsikringsbetingelserne RF-08^{R1s47} fremgår bl.a.:

"24. Afbestillingsforsikring

...

24.1 Forsikringen dækker:

Hvis du ønsker at afbestille din rejse, fordi:

...

24.1.11 Det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lokale myndigheder fraråder indrejse i området, fordi det skyldes fare for

- naturkatastrofe,
- epidemi,
- krig eller krigslignende tilstande,
- terrorhandlinger.

Det er en betingelse, at

- Det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller den lokale myndighed har skærpet deres rejsevejledning efter, at rejsen blev bestilt og
- skærpsen vedrører det område, som du skal færdes i eller opholde dig i.

Der kan tidligst afbestilles 24 timer før afrejse."

Nævnet udtaler:

Klageren afbestilte den 15/3 2020 en rejse til Gran Canaria med planlagt afrejsedato den 4/4 2020. Rejsen blev afbestilt på grund af Udenrigsministeriets ændrede rejsevejledninger pr. 13/3 2020, hvorefter indrejse til Spanien blev frarådet. Klageren kræver, at selskabet dækker afbestilling af rejsen. Hun har anført, at Udenrigsministeriet også frarådede indrejse til Spanien på afrejsetidspunktet, og at det som følge heraf ikke havde nogen betydning, at hun afbestilte rejsen tidligere end 72 timer før afrejsen. Hun har også anført, at teksten på selskabets hjemmeside i forhold til afbestilling på grund af Covid-19 var misvisende, og at hun fulgte retningslinjerne på hjemmesiden, sådan som hun forstod dem.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at rejsen blev afbestilt tidligere end 72 timer før afrejsen. Selskabet har anført, at vilkåret er tydeligt angivet i forsikringsbetingelserne, at det tydeligt fremgik af teksten på hjemmesiden, at man først skulle afbestille rejsen inden for 72 timer før afrejse, og at det fremgik, at man ikke selv skulle afbestille rejsen.

Af teksten på selskabets hjemmeside den 13/3 2020^{R1555} fremgik det, at "**Vi får mange henven- delser, og har forlænget behandlingstid** Lige nu har vi utrolig mange kunder, der gør brug af deres forsikring, og vi har derfor en længere behandlingstid end normalt. Corona-situationen udvikler sig hele tiden. Hvis du er ude og rejse – eller har planlagt en rejse – guider vi dig til bedste løsning. Følg gerne med på denne side, der løbende bliver opdateret. **Hjælp i udlandet** Kontakt først dit rejsebureau eller flyselskab for at høre, hvordan du skal forholde dig. Kontakt herefter Alkas Rejseservice, som kan hjælpe dig med din situation. Alkas Rejseservice: +... **Afbestilling af pakkerejse** Har du købt en pakkerejse, f.eks. hotel og flybilletter eller hotel og udflugt/oplevelse, skal du kontakte din rejsearrangør for at få erstattet rejsen. Din rejsearrangør skal tilbagebetale det fulde beløb, du har betalt for rejsen, når Udenrigsministeriet fraråder, at du rejser. Din rejsearrangør vil muligvis bede dig om at have tålmodighed, og det opfordrer vi også til. En hjælpepakke er vedtaget, så forhåbentlig går det hurtigere nu. **Afbestilling af flyrejser** Har du købt flybilletter, som bliver aflyst, skal du kontakte flyselskabet for at få erstattet

udgiften. Flyselskabet kan tilbyde dig en voucher eller en ombooking, men du har ret til at takke nej, og så skal du have penge tilbage. Hvis flyet stadig afgår, skal du søge refusion fra flyselskabet, inden du anmelder en skade hos os. **Afbestilling af øvrige rejse** Ønsker du at afbestille øvrige rejser, skal du først kontakte rejseudbyderen (f.eks. hotel) for at undersøge muligheden for om booking eller refusion af billetten. Får du afslag af rejsearrangøren, skal du bede om skriftlig dokumentation. Ring herefter til Alka Rejseservice på+ ..., eller anmeld din afbestillingssag her. **NB: Du skal ikke selv aflyse din rejse. Din rejseudbyder vil kontakte dig, hvis de aflyser din rejse. Kontakt først Alka Rejseservice, når der er 72 timer til rejsestart. ... Jeg skal først rejse til sommer - kan jeg afbestille min rejse?** Situationen ændrer sig hele tiden og kan nå at ændre sig inden sommerferien. Ring til os igen, når der er 3 dage (eller 72 timer) til afrejse. Så tager vi stilling til situationen, og vurderer om vi kan dække".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 24.1^{R1s47} fremgår det, at "**Forsikringen dækker:** Hvis du ønsker at afbestille din rejse, fordi: ... 24.1.11 Det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lokale myndigheder fraråder indrejse i området, fordi det skyldes fare for ... • epidemi ... Det er en betingelse, at • Det Danske Udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller den lokale myndighed har skærpet deres rejsevejledning efter, at rejsen blev bestilt og • skærpselen vedrører det område, som du skal færdes i eller opholde dig i. Der kan tidligst afbestilles 24 timer før afrejse".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til afbestillingsdækning for rejsen til Gran Canaria. Nævnet finder, at selskabet med teksten på hjemmesiden ikke har handlet på en sådan måde, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at dække den afbestilte rejse. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at det er en betingelse for dækning, at rejsen tidligst afbestilles 24 timer inden afrejse. Nævnet bemærker, at selskabet i forbindelse med Covid-19 udvidede dette vilkår til 72 timer inden afrejse.

Ankenævnet for Forsikring

12.

95584

Nævnet har også lagt vægt på, at det af selskabet hjemmeside fremgik med fremhævet tekst, at kunderne ikke selv skulle afbestille deres rejse, og at man skulle kontakte selskabet 72 timer inden rejsens start.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand