

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. marts 2021 blev i sag nr. 95628:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 2/8 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Baggrundsinfo:

Min familie skulle have været 14 dage på øhop til Grækenland denne sommer. Vi havde selv planlagt rejsen tilbage i december 2019. Men efterhånden som Coronavirussen bredte sig, fik vi flere aflysninger på vores fly, som vist i nedenstående tabel.

Det resulterede i, at den 20. maj var vores tur ikke mulig at gennemføre, da vi kun havde en enkelt flystrækning bekræftet (Berlin-Athen). Den 29. maj forlænger regeringen rejsevejledningen, så alle ikke nødvendige rejser til bl.a. Grækenland frarådes frem til 31. August.

Da vi allerede ikke havde nogen reel mulighed for at flyve derned, begyndte jeg at afbestille hoteller for at opfylde min tabsbegrænsningspligt. Med stor velvillighed og hjælp fra [bookingside], lykkedes det os at få penge tilbage fra samtlige hotelovernatninger, selvom en del var bestilt uden afbestillingsforsikring. De fleste af vores færgbestillinger var allerede blevet aflyst af færgeselskaberne og de sidste ture har vi fået en voucher på.

Så den eneste udgift, jeg anmoder min rejseforsikring om at dække er derfor de 3847,81 kr. for flyet fra Berlin til Athen.

Jeg ringer til Tryg flere gange, men får at vide at de først vil tage stilling til min tur, 24 timer før afgang. Jeg ringer derfor til Tryg den 9. juli, men får at vide at de ikke kan dække dette, da det er muligt at rejse til Grækenland. (Uagtet at jeg ikke har en rejse mere, da flyselskaber har aflyst 3 ud af 4 strækninger)

Jeg klager derfor skriftligt til Tryg den 10. juli, og jeg anmoder min rejseforsikring om at dække er derfor de 3847,81 kr. for flyet fra Berlin til Athen. Dette krav har vi fået afvist den 28. juli, hvilket jeg er meget uenig i.

Det skal også nævnes at vi skulle have rejst sammen med en anden familie, som har fået hele deres krav dækket af Tryg (både hoteller og fly). Forsikringstager er ...

Jeg får afslag med begrundelse i at Udenrigsministeriet skal fraråde indrejse til destinationen. Jeg mener ikke det er en reel begrundelse for mit problem var jo at flyselskaberne (... og ...) havde aflyst mine fly, så jeg kun stod tilbage med strækningen Berlin-Athen, hvilket jo ikke var tilstrækkeligt for at kunne gennemføre rejsen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for udgift til fly Berlin-Athen: 3847,81 kr."

Selskabet har den 27/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejse nr. 1317, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har anmeldt, at 3 ud af 4 flyvninger i forbindelse med en planlagt ferie blev aflyst forud for afrejse.

Twisten for Ankenævnet omhandler, hvorvidt klageren er berettiget til forsikringsdækning for den ene flyvning, som ikke blev aflyst af flyselskabet.

Sagsforløb

Vi modtog den 24. juni 2020 telefonisk anmeldelse fra klageren, hvor han oplyste, at han havde bestilt og betalt for en rejse fra Billund til Athen, som blev aflyst den 10. februar 2020. Klageren oplyste, at han havde modtaget en voucher fra flyselskabet, som han samme dag havde brugt til ombooking. Ombookingen betød, at familien i stedet skulle flyve Billund – Berlin – Athen. Den 20. maj 2020 aflyste [flyselskabet] flyvningen Billund – Berlin, hvorfor familien kun havde flybilletter til flyvningen Berlin – Athen den 10. juli 2020. Ved telefonopkaldet til Tryg den 24. juni 2020 havde klageren ikke afbestilt flyvningen mellem Berlin og Athen.

I forbindelse med anmeldelsen blev klageren oplyst, at vi endnu ikke kunne tage stilling til hans krav, da det var uvist, hvorvidt og i hvilket omfang Udenrigsministeriet ville åbne for rejser i EU og Europa. Klageren blev videre oplyst, at såfremt der blev åbnet for rejser til Grækenland, så ville der ikke være tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren blev anbefalet at vente med at afbestille noget af rejsen indtil man vidste mere om Udenrigsministeriets rejsevejledninger.

Den 10. juli 2020 havde klageren på ny telefonisk kontakt med vores skadeafdeling, hvor klageren blev oplyst, at vi ikke kunne tilbyde at yde dækning for flyvningen mellem Berlin og Athen, da Udenrigsministeriet på det planlagte afrejsetidspunkt ikke frarådede indrejse til hverken Tyskland eller Grækenland.

Klageren indsendte herefter en skriftlig klage den 10. juli 2020, jf. bilag 2. Skadeafdelingen besvarede klagen den 28. juli 2020, hvor det blev fastholdt, at det er et krav for at opnå forsikringsdækning for afbestilling, at Udenrigsministeriet har frarådet indrejse til det pågældende land, jf. bilag 3.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen, har vi gennemgået sagen. Sagen har ikke tidligere været behandlet i Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitet, men vi finder, at sagen alligevel kan behandles i Ankenævnet. Efter vores gennemgang finder vi dog ikke anledning til at ændre skadeafdelingens vurdering af sagen.

Den 18. juni 2020 varslede Udenrigsministeriet om ændring af rejsevejledningen gældende for sommeren 2020. I den forbindelse blev det oplyst, at der fra den 27. juni 2020 ville blive åbnet for rejser til langt de fleste lande i EU- og Schengenområdet samt UK. Udenrigsministeriet oplyste også, at det ville fastlægge en liste over åbne- og karantænelande den 25. juni ud fra nogle kriterier om det enkelte lands smitemæssige situation, jf. bilag 4.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 9.2 omhandlende afbestilling, at 'Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen. Du kan afbestille • når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering'.

Klageren havde en planlagt flyvning mellem Berlin og Athen den 10. juli 2020, som på tidspunktet for anmeldelsen til Tryg, hverken var aflyst af flyselskabet eller afbestilt af klageren.

Udenrigsministeriet åbnede op for rejser til bl.a. Grækenland den 27. juni 2020, hvorfor klageren ikke har et dækningsberettigende krav i henhold til forsikringsbetingelserne.

Det forhold, at klageren på egen hånd havde afbestilt andre dele af den planlagte rejse samt at flyselskabet havde aflyst andre af rejsens flyvninger medfører ikke, at klageren er berettiget til forsikringsdækning for en flyvning, som ikke er aflyst af flyselskabet.

Klageren har i sin klage til Ankenævnet i øvrigt bemærket, at en anden kunde i Tryg har fået dækket sit fulde krav i forbindelse med den samme rejse. Vi kan til orientering oplyse, at den kunde, som der henvises til ikke har en årsrejseforsikring i Tryg, hvorfor kunden må have fået dækning for sit krav i henhold til en årsrejse igennem et andet selskab og nogle andre forsikringsbetingelser.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at klageren ikke har et krav for forsikringsdækning af flyafgangen mellem Berlin og Athen den 10. juli 2020."

Klageren har den 8/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu læst svaret fra Tryg Forsikring. Jeg mener ikke det er korrekt at henvise til Udenrigsministeriets rejsevejledning, som begrundelse for ikke at dække omkostningen for billetten fra

Berlin til Athen. Da de mange andre flyaflysninger gjorde det umuligt for mig at gennemføre den planlagte rejse, burde rejseforsikringen dække ud fra selve intentionen med en rejseforsikring."

Selskabet har 9/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagerens seneste bemærkninger til sagen. Vi fastholder, at der ikke er en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i henhold til de for sagen gældende forsikringsbetingelser. På det planlagte afrejse tidspunkt - 10/7 2020 - frarådede UM hverken rejser til Tyskland eller Grækenland, hvorfor der ikke er en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Vi kan derfor ikke tilbyde at yde forsikringsdækning for flybilletterne fra Berlin til Athen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af pressemeddelelse fra Udenrigsministeriet dateret den 18/6 2020 fremgår bl.a.:

"Danmark åbner grænserne yderligere og lempet rejsevejledninger"

Regeringen indfører med virkning fra den 27. juni en ny model for åbning af grænserne og lempelse af rejsevejledninger for lande i EU- og Schengenområdet samt UK. Modellen fastsætter nogle objektive kriterier om bl.a. et lavt antal smittede, der fremover vil være afgørende for, hvilke af landene der åbnes op for.

...

De nuværende indrejserestriktioner erstattes af en ny model for åbning for EU- og Schengenområdet samt UK baseret på visse kriterier, som tager udgangspunkt i den sundhedsmæssige situation i de pågældende lande og bygger på et forsigtighedsprincip. Der vil også blive indført et testkriterium, som myndighederne er ved at udforme. For alle disse lande vil Udenrigsministeriet samtidig gå tilbage til at lave individuelle rejsevejledninger.

For at være 'åbent' skal et land have under 20 smittede pr. 100.000 indbyggere pr. uge. Når et land først er åbent, vil det kritiske niveau for, hvornår et land ændrer status til 'karantæneland' være ved 30 smittede pr. 100.000 indbyggere. Det gøres for at undgå at åbne og lukke på grund af mindre udsving fra uge til uge. Der vil også blive stillet krav til landenes testregimer. Statens Serum Institut vil ugentligt udarbejde en tabel med lande, der klassificeres som henholdsvis 'åbne' eller 'karantænelande'.

Den nye model vil træde i kraft lørdag den 27. juni, og der fastlægges en liste over åbne- og karantænelande den 25. juni. Ud fra de valgte kriterier kan det dog allerede nu fastslås, at langt de fleste lande i EU- og Schengenområdet samt UK vil blive åbne lande."

Af forsikringsbetingelserne 1317 fremgår bl.a.:

"9. Afbestilling"

...

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 Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen.

Du kan afbestille

- når det Danske Udenrigsministerium 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. 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 anmeldte den 24/6 2020, at en flyrejse fra Billund til Berlin den 10/7 2020 var blevet aflyst, og at han ønskede dækning for billetter til et forbindelsesfly fra Berlin til Athen den 10/7 2020, som han ikke længere kunne bruge. Klageren fik oplyst, at man ikke kunne tage stilling til kravet før senest 24 timer før afrejsen. Den 10/7 2020 kontaktede klageren igen selskabet, hvor selskabet afviste dækning. Klageren kræver, at selskabet dækker afbestilling af flyrejsen og dækker prisen på flybilletterne. Han har anført, at rejsen ikke kunne gennemføres på grund af, at de øvrige flyafgange var aflyst, og at aflysningen derfor bør være dækket af forsikringen.

Selskabet afviste dækning med henvisning til, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning. Selskabet har anført, at Udenrigsministeriet på afrejsetidspunktet ikke frarådede indrejse til hverken Tyskland eller Grækenland.

Af pressemeddelelse fra Udenrigsministeriet dateret den 18/6 2020 fremgår det, at "Regeringen indfører med virkning fra den 27. juni en ny model for åbning af grænserne og lempelse af rejsevejledninger for lande i EU- og Schengenområdet samt UK. Modellen fastsætter nogle objektive kriterier om bl.a. et lavt antal smittede, der fremover vil være afgørende for, hvilke af landene der åbnes op for ... Den nye model vil træde i kraft lørdag den 27. juni, og der fastlæg-

ges en liste over åbne- og karantænelande den 25. juni. Ud fra de valgte kriterier kan det dog allerede nu fastslås, at langt de fleste lande i EU- og Schengenområdet samt UK vil blive åbne lande".

Af forsikringsbetingelserne 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 Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen.

Du kan afbestille

- når det Danske Udenrigsministerium 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. 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".

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren er berettiget til dækning for afbestilling af flyrejsen. Selskabet skal derfor udbetale erstatning for flybilletterne for flyrejsen mellem Berlin og Athen.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet den 24/6 2020 – da klageren anmeldte afbestillingen første gang til selskabet – frarådede indrejse til Grækenland på grund af

Ankenævnet for Forsikring

7.

95628

corona-epidemi, 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 overfor bestemmelsens klare ordlyd ikke føre til et andet resultat.

Flertallet bemærker, at selskabet ikke har dokumenteret, at kravet – at alle rejser, der afbestilles på grund af Covid-19, først kan afbestilles 24 timer inden afrejsen – er blevet varslet korrekt som et dækningsvilkår over for klageren.

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. ultimo juni kunne rejse til Grækenland, 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 Udenrigsministeriet den 18/6 2020 meldte ud, at der med virkning fra den 27/6 2020 ville blive lempet på rejsevejledningerne, og at man ville åbne for lande i EU- og Schengenområdet. Det må derfor – umiddelbart inden afrejse – have

Ankenævnet for Forsikring

8.

95628

været klart for klageren, at det ikke ville være et problem for ham at rejse til Grækenland på grund af Covid-19-restriktioner den 10/7 2020.

Mindretallet har også lagt vægt på, at det ikke i sig selv udgør en af forsikringen omfattet afbestillingsgrund, at en flyafgang bliver aflyst, således at klageren ikke kan nå et fly videre til Grækenland.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale erstatning til klageren for flybilletterne til flyrejsen mellem Berlin og Athen i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings