

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. februar 2021 blev i sag nr. 95716:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AIG Europe
Bryggernes Plads 2
1799 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 27/8 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg klager fordi vi skulle have været til Maldiverne d. 12/3-20 hvor Mette Frederiksen lukker DK ned d. 11/3- og opfordre alle til at blive hjemme eller komme hjem fra udlandet. Vi vælger at blive hjemme som opfordringen lyder på fra vores statsminister, men da udenrigsministeriet først officielt fraråder alle ikke nødvendige rejser til hele verden d.13/3-20 'falder vi ned imellem 2 stole'.

Issuet i denne sag er at AIG faktisk godkender sagen d. 18/8-20 og skriver at vores penge vil komme til udbetaling indenfor 5 hverdage, hvorefter de dagen efter skriver de har lavet en intern procedure fejl og ikke kan udbetale pengene alligevel!!! Se vedhæftet...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil selvfølgelig gerne have pengene refunderet fra AIG som de lovede skriftligt, dog er jeg senere blevet gjort opmærksom på af både AIG og Ankenævnets jurist, at vores børn ikke er dækket af vores rejseforsikring da de er over 22 år, selvom det er mig der har betalt hele ferien."

Selskabet har den 2/9 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget en klage fra forsikringstager ..., som sammen med hendes ægtefælle og deres 2 børn på hhv. 26 og 28 år skulle afrejse med [flyselskab] (afgang 21.40) til Maldiverne med ophold på Varu by Athmoshere fra 12/3-2020 – 19/3-2020.

FT vælger at lave no show på flyafgangen den 11/3-2020 efter statsministerens udmelding om, at Danmark lukker ned.

SAGSFREMSTILLING

Forsikringstager (herefter kaldet FT) vælger selv af afmelde rejsen, som de selv har arrangeret pga. de – citat start fra mail af 11/8-2020: 'ikke turde tage af sted'.

Rejsevejledningen fra Udenrigsministeriet (herefter kaldet UM) for Maldiverne blev først ændret pr. 13-3-2020 til orange

Sagsbehandleren (som er ny i sagsbehandling af rejseskader), havde desværre ved gennemgang af sagen overset:

- Afrejsen var før 13/3-2020 hvor UM fraråder rejse, da der af anmeldelsen fremgår at afrejsen var 11 maj. Se bilag 2 selve anmeldelsen
- At begge børn var over 23 år gammel og derved ikke omfattet af forsikringen og dens forsikringssum på 25.000 DK pr person = i alt 50.000 DKK (ved familie max 75.000 DKK).
- At hotellet har tilbudt FT at ombooke opholdet.

AIG har interne regler om, at når en udbetaling overstiger et hvis beløb, skal der fire øjne på sagen. I dette tilfælde er det [medarbejder], som gennemgår sagen i samråd med undertegnet, som fagekspert. Her finder vi bl.a. ovenstående fejl samt at:

[Firma som hotel er booket igennem] oplyser AIG telefonisk den 19/8-2020 (...) og igen 2/9-2020 (...), at reservationen er afmeldt gebyrfrit og at FT faktisk den 11/3-2020 er tilbudt ombooking til et fremtidigt besøg på resortet. Tilgodebevis er sendt pr. mail til kunden den 11/3-2020. Denne mail er ikke vedhæftet anmeldelsen og dermed en oplysning som er tilbageholdt for korrekt sagsbehandling.

Når en kunde tilbydes ombooking eller refundering af arrangøren, er der ikke tale om et reelt tab og derved forsikringen uvedkommende. Se betingelser under undtagelser punkt 10.3 Nykredit MasterCard veksler ikke vouchers til kontanter.

Ved modtagelsen af AFF sagen har vi yderligere indhentet lydfiler fra samtalerne med FT og vores kundecenter fra hhv. den 9/3-20 og den 10/3-20.

FT kontakter vores kundecenter vedr. vejledning om dækning mandag 9/3-2020 (hør lydfiler 1+ 2 i bilag 5). Her informeres FT telefonisk om, at afbestillingen ikke er dækkende for afbestilling så længe UM ikke fraråder rejser til destinationen. I samme samtale informeres FT om, at hendes børn over 22 år ikke er omfattet af forsikringen.

Dagen efter den 10/3 ringer FT igen (lydfil 3 bilag 5) hvor FT spørger ind til om hun generelt kan afmelde på baggrund af hun har fået Corona. Igen spørger hun ind til om alle medrejsende er dækker og igen informeres FT om, at børnene ikke er omfattet af forsikringen.

Alligevel er børnenes krav anmeldt i anmeldelsen modtaget af AIG den 18/5-2020

Ydermere taler FT med AIG's [medarbejder] torsdag den 27/8-2020 kl. 11:36 (efter FT har sendt SMS kl. 11:31 til [medarbejderen] om hun vil ringe) (Se bilag 3 + 4) hvor FT oplyser, at sagen nu, efter telesamtale til Ankenævnet for Forsikring (herefter AFF) er anmeldt, hvorpå FT oplyser at AFF har sagt hun har en rigtig god sag.

[Medarbejderen] gør i den forbindelse FT opmærksom på, om hun nu har husket at informere AFF om, at hun faktisk tidligere i en samtale med os (kundecenter den 9+10 marts) er informeret om, at forsikringen ikke dækker skaden, da afrejsen var før 13/3-2020.

Hertil svarer FT, at det mener hun at hun gjorde. Herefter siger FT til [medarbejderen], at hun er bekendt med forsikringen ikke ville dække, men hun havde hun hørt om nogle hjælpepakker for rejser der lå imellem de to datoer og det var på den baggrund hun har anmeldt skaden til os den 18/5-2020 i håbet om, at der var kommet nye dækningsmuligheder.

BESKRIVELSE AF FORSIKRINGSDÆKNINGEN

Afbestillingsforsikringen på MasterCard Platinum dækker afbestilling for ægtefælle samt hjemmeboende børn under 23 år i forbindelse med offentlig indgriben grundet epidemi eller naturkatastrofer inden afrejse. Se Bilag 1 betingelser under punkt 10: '10.2 Erstatning Når kortholder eller kortholders ægtefælle/samlever og børn ikke kan påbegynde rejsen som følge af dødsfald, akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos kortholder eller kortholders ægtefælle/samlevers: ■ Forældre/svigerforældre, stedforældre/stedsvigerforældre. ■ Børn/svigerbørn eller børnebørn, ■ stedbørn/stedsvigerbørn. ■ Søskende, stedsøskende ■ Svoger/svigerinde. ■ Bedsteforældre – med samme bopælsland som forsikrede. Årsagen skal dokumenteres ved en lægeerklæring, eller hospitalsindlæggelse. Såfremt sygdommen dokumenteres ved lægeerklæring, skal sikrede, såfremt det er fysisk muligt, tilses af læge umiddelbart i forbindelse med at skaden sker. Den lægelige vurdering skal bekræfte, at det helbredsmæssigt er uforsvarligt at gennemføre rejsen. SOS' læge vil ud fra lægeattesten vurdere sygdommens/tilskadekomstens karakter, og om det er helbredsmæssigt forsvarligt at gennemføre rejsen. Derudover dækker forsikringen ved: ■ Arbejdsgivers inddragelse af forsikredes planlagte ferie for at erstatte en kollega, som er afgået ved døden. Dækningen træder kun i kraft, såfremt hændelsen sker mindre end 30 dage før rejsens påbegyndelse. ■ Brand eller indbrud i forsikredes private bolig eller virksomhed umiddelbart inden afrejsen. Politirapport skal foreligge. ■ Bedrageriske handlinger i forsikredes egen virksomhed begået af en i virksomheden ansat person inden afrejsen. Politirapport skal foreligge. ■ Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i forsikredes egen virksomhed umiddelbart inden afrejsen. ■ Offentlig indgriben grundet epidemi eller naturkatastrofer inden afrejsen. ■ Forsikredes tilstedeværelse som vidne eller nævning i retten er nødvendig og udsættelse er søgt og nægtet af retten'.

Herudover dækker afbestillingen ikke: '10.3 Undtagelser Forsikringen dækker ikke: ■ Hvis årsagen til afbestillingen er en anden end de i afsnit 10.2 nævnte årsager. ■ Tab, der skyldes, at rejsearrangøren er insolvent, begæret konkurs eller har misligholdt sine økonomiske forpligtelser som transportør og rejseudbyder. ■ Skadeårsager, der relaterer sig til stress, depression og andre sindslidelser. ■ Hvis sygdommen var til stede ved tegningen af forsikringen og et behandlingsbehov med stor sandsynlighed kunne forventes inden afrejsen. ■ Udgifter som refunderes af rejsearrangøren, hotellet, luftfartsselskabet eller andre arrangører. 10.4 Særlige vilkår Forsikringen dækker den del af rejsens pris, der af rejsearrangøren ikke refunderes, når en af forsikringen dækket hændelse er indtruffet. Sammen med lægeerklæringen indsendes relevante dokumenter afhængig af den konkrete situation,'.

KONKLUSION

FT har på eget initiativ afmeldt rejsen inden rejsevejledningen fra UM blev ændret for Maldiverne (og Doha) til trods for hun fra AIGs kundecenter er informeret om, at afmeldingen ikke vil være omfattet af afbestillingsforsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

4.

95716

FT har ikke oplyst AIG, at hotellet faktisk har tilbudt ombookning af opholdet (mail er jf. [booking-firma] sendt til FT 11/3). (Derved er det ikke en forsikringssag). Det bilag som er vedhæftet anmeldelsen informer blot, at opholde ikke kan tilbagebetales.

FT anmelder kravet for alle rejsende, trods tydelig information om, at børnenes andel ikke er omfattet hendes MasterCard Platinum.

I vores optik bygger anmeldelsen på flere utilstrækkelige oplysninger og gentagende forsøg på at få forsikringen til at dække for et allerede afvist krav. Det var lige nær og næsten lykkedes, men pga. interne regler hos AIG (4 øjne) opdages de mange ukorrekte oplysninger. Derfor blev udbetalingen trukket tilbage.

Vi fastholder afvisningen af kravet som, hvis rejsen havde været efter den 13.3.20 'kun' ville have været 2/4 af udgifterne til flybilletter som ville have været omfattet. Resten af kravet ville have været forsikringen uvedkommende."

Klageren har den 17/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Først og fremmest kan det da aldrig blive vores problem at AIG har sat en ny sagsbehandler på vores sag som lover at udbetale pengene for vores rejse da hun har fået alt dokumentation hun skulle bruge (se uploadet mailkorrespondance). Vi valgte rigtig nok selv at blive hjemme fra ferien da Mette Frederiksen lukkede Danmark ned d.11/3-20 og opfordrede alle danskere til at blive hjemme fra rejser, og dem der var ude og rejse skulle komme hjem asap. Vi skulle rejse dagen efter. d. 12/3-20. Vi føler vi lavede rettidig omhu ved at blive hjemme, og sparede formentlig AIG for mange penge ved at blive hjemme i stedet for at rejse afsted i uvished om hvordan vi så kom hjem igen.

Fair nok at forsikringen ikke dækker vores børn selvom jeg havde betalt det hele.

Ja hotellet har tilbudt at ombooke, men da jeg i mellemtiden har været syg og indlagt (ikke med Corona) og er i risikogruppen hvis jeg bliver smittet, har vi på nuværende tidspunkt ikke mulighed for at tage afsted, og hvem ved om det overhovedet er muligt at komme afsted indenfor 1 år fra afrejsetidspunktet."

Selskabet har den 23/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder at FT allerede var afvist 3 gange telefonisk dagene op til afrejsen og at afrejsetidspunktet var før UM fraråder alle rejser til destination.

Forsikringen dækker ikke evakuering, så den udgift ville ikke have været dækket af AIG (med henvisning til FT mener hun har sparet selskabet penge).

Ydermere dækker forsikringen ikke omveksling af vouchers til kontanter. Men informationen om tilgodebevis var givet af hotellet har FT aldrig oplyst AIG. Det er en information vi selv finder frem til i sagsbehandlingen."

Ankenævnet for Forsikring

5.

95716

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af selskabets mail til klageren dateret den 3/7 2020 fremgår bl.a.:

"Tak for din anmeldelse. Først og fremmest tak for tålmodigheden med den markant længere sagsbehandlingstid end normalt pga. Corona-situationen.

For at vi kan behandle din sag, skal vi bede dig fremsende dokumentation for afbestilling af både flybilletter og afbestilling af hotelopholdet.

I disse bekræftelser for afbestilling fremgår hvor meget der eventuelt bliver refunderet fra selskaberne.

Herudover skal vi vide om jeres fly afgang var aflyst fra flyselskabet side af? Eller om det var jer der afbestilte denne?"

Af selskabets mail til klageren dateret den 9/7 2020 fremgår bl.a.:

"Nu har jeg fået lidt vejledning i henhold til jeres aflyste ferie på Maldiverne.

Jeg skal bruge forskellig dokumentation fra dig, udover hvad du allerede har fremsendt. Det drejer sig om følgende:

Var flyet aflyst? Var det et no-show ved flyet, som alligevel afgik og derved har I ingen dokumentation vedr. aflysningen?

Dokumentation fra hotellet på at du/I ikke modtaget refusion herfra"

Af klagerens mail til selskabet dateret den 10/8 2020 fremgår bl.a.:

"Anyway, var flyet ikke aflyst, så det var et no-show ved flyet, for da Danmark blev lukket ned om aftenen dagen før vi skulle flyve, turde vi ikke tage afsted da udenrigsministeriet frarådede alle ikke nødvendige rejser ... Alt var så tæt på afgang at vi intet kunne gøre...

Jeg har vedhæftet dokumentation fra hotellet på at vi ikke har modtaget nogen refusion fra dem."

Af selskabets mail til klageren dateret den 11/8 2020 fremgår bl.a.:

"Tak for det fremsendte fra hotellet.

Jeg er blevet klogere i mellemtiden siden min sidste mail. Da man som kunde har pligt til at tabsbegrænse, skal man afbestille sin rejse også sin flyrejse selvom I lavede et no-show. Dette gøres simpelthen for at se om I modtager en refusion derfra eller som i mange tilfælde, får dækket skatter/afgifter. Herfra sender I det svar fra flyselskabet ind til os med om I refunderet noget eller ej og herefter vi kan vurdere erstatningen omkring dette.

Ankenævnet for Forsikring

6.

95716

Vi har hvad vi skal bruge vedr. hotelopholdet."

Af selskabets mail til klageren dateret den 18/8 2020 fremgår bl.a.:

"Tak for det fremsendte fra flyselskabet.

Det var hvad vi skulle bruge og jeg har derfor sat dine penge til betaling for hotel og fly.

Du skulle gerne modtage pengene inden for fem hverdage.

Med ønske om en god sensommer til dig og din familie."

Af udateret besked fra hotellet fremgår bl.a.:

"Greetings from [hotellet]!

Kindly be informed that we have not received the amendment of your stay and you were no show on the advised flight details.

Kindly let us know whether you are still proceeding with the reservation?

Thank you and we look forward to your kind revert."

Af erklæring fra hotellet dateret den 5/8 2020 fremgår bl.a.:

"To whom it may concern,

This is letter is to confirm that [klageren] with the following travel details:

Confirmation Numbers : ...

Travel Dates: 12th - 19th March 2020

Villa Categories: 2 Units of Water Villas

Due to COVID-19 were not able to travel to our resort on the above-mentioned travel dates. Since the cancellation request was made with the penalty period, we regret to inform that as per our policy, 100% Cost of stay penalty were applicable and no refund was issued."

Af erklæring fra rejseselskab – som flybilletterne var købt igennem – fremgår bl.a.:

"This is your confirmation email that you have made a no show on your flights with [flyselskab] on Dtf Travel booking nu ...

The flights were active at the moment that you did the no show, and due to this two facts (active flight + no show) your reservation it is non refundable."

Af udskrift fra pressemødet den 11/3 2020 fremgår bl.a.:

"Alle de drastiske ting, jeg her har nævnt, betyder, at vi danskere kommer til at se mindre til hinanden i de kommende uger. I første omgang to uger. Derudover indskærper Udenrigsministeriet igen rejsevejledningen. Der er allerede en række lande og områder, man ikke skal rejse til. Det

er Norditalien, Iran samt en række specifikke områder i Kina, Sydkorea, Østrig. Nu bliver en række lande og regioner tilføjet listen. Derudover overvejer vi også i regeringen muligheden for at indføre yderligere restriktioner ved indrejse til Danmark. Det kan for eksempel være tvungen helbredsundersøgelse, for man kan komme ind i Danmark. Alt det her tilsammen kommer til at få kæmpe konsekvenser, kæmpe konsekvenser. Men vores vurdering er, at alternativet kan blive langt værre. Det håber jeg, der vil være forståelse for. Det føler jeg mig nu også overbevist om, at der vil være forståelse for.

Under normale omstændigheder, der vil en regering ikke fremlægge så indgribende meldinger og foranstaltninger ude at have alle løsninger klar for de mange berørte danskere. Men vi står i en ekstraordinær situation. Og jeg vil sige fuldstændigt ærligt til jer alle sammen – det her kommer til at rejse mange spørgsmål, relevante spørgsmål. Og hverken jeg eller myndighederne kommer til at kunne svare på dem alle sammen, endnu.

...

Jeg vil derudover kraftigt opfordre alle sårbare borgere til at blive hjemme. Dem, som Corona kan ramme særligt hårdt. Jeg ved godt, jeg har sagt det før, jeg siger det igen i aften: Alle, der er raske og ikke selv føler sig udsatte, vi har et kæmpe ansvar for de mest udsatte i vores samfund. Og jeg hører mange steder fra og måder at organisere sig på – naboen køber ind, man laver mad til hinanden, man holder øje og er opmærksom. Lad os nu vise, at vi kan det alle sammen, når det for alvor gælder, og det er der, vi er.

...

Statsministeren: Og så slutter vi af på rejsevejledningerne. Direktør Erik Brøgger Rasmussen, Udenrigsministeriet: Ja, tak for det! Vi har gentagne gange over de seneste uger ændret vores rejsevejledninger og sagt, at det eneste billede, vi kiggede ind i, det var, at vi ville yderligere skærpe dem løbende. Og i dag er ingen undtagelse.

De områder vi i dag også går ud og siger, at man skal lade være med at rejse til er store områder i Tyskland – i det sydlige Tyskland Bayern og Nordrhein-Westfalen – to store meget tyske delstater. Det er områder i Frankrig, Korsika, Alsace og nogle mindre områder omkring Paris. Så er det et område i Schweiz, der grænser op til Østrig. Vi lagde tidligere på ugen Ischgl i særlig kategori, og man kan stå på ski ind over grænsen, så nu ser vi også smitte derfra. Og så tager vi Tyrkiet, Thailand og Egypten og siger, vi fraråder alle ikke nødvendige rejser. Det er ikke, fordi der er stor smitte der, men det er, fordi sundhedssystemerne er svage, og der er en risiko for, at vi i løbet af kort tid ser, at man ikke kan blive behandlet, skulle man få smitte i de her lande.

Endelig, så er der lande, der indfører restriktioner mod os. Det begyndte tidligere på ugen. Nu er der flere – Vietnam og Indien, og derfor, så siger vi også, lad være med at tage derud, du kan simpelthen ikke komme ind i landet, så så bliv også hjemme herfra.

Og endelig, så lægger vi hele Tyrol, siger vi, hold jer fuldstændig væk fra Tyrol. Dem, der er dernede, skal se at komme hjem. Vi bringer masse af smitte hjem åbenbart fra de skisportssteder dernede. Så det skat vi, vi skal holde op med at tage derned. Når vi gør det her, så er der ud fra et forsigtighedsprincip. Det har vi sagt længe.

Og de faktorer, der gør, at vi løbende ændrer rejsevejledningerne, det er smittetallene. Det er især i de europæiske lande. Vi har nu de fire store Vesteuropæiske lande, har vi indført rejserestriktioner overfor, det er helt uhørt, det har vi aldrig set tidligere.

Så er der lokale restriktioner som sagt, Vietnam, Indien. Og så er der altså de her svagere sundhedssystemer i landene, hvor der er mange danskere, der rejser. Der er mange lande, der har svage sundhedssystemer, men hvor der ikke er ret mange danskere. Det behøver vi ikke været så bekymrede for. Men de steder, hvor der er mange danskere ude, og hvor sundhedssystemerne ikke er stærke, det er dem, vi så også nu sætter vejledning op på og siger, at man skal, man skal blive hjemme.

Og så kommer vi også i dag med en særlig opfordring til de grupper som af borgere, som er særligt udsatte på deres egen sundhed og siger, I skal nok ikke rejse. Det er ikke nogen god idé at rejse, hvis man er svækket på helbredet eller er i de her særlige risikogrupper, fordi når man rejser, så er man uvilkaarligt mere udsat, end hvis man bliver hjemme i sin egen bolig. I skal simpelthen passe på jer selv!

Og så, som jeg har sagt flere gange over de seneste dage: Det her, det bliver det bliver ikke sidste gang, vi kommer til at tilpasse vores rejsevejledninger. Når vi gør det, som sagt, der er risiko ved at rejse, det har det altid været. I øjeblikket er der mere. Man kan tage smitte med hjem, og det er det, vi har set indtil nu. Alt det, vi ser i Danmark, det er folk, der har været ude at rejse og taget smitte med hjem.

Men vi kan også begynde at bringe smitte med ud i verden nu. Det skal vi for alt i verden undgå. Og så på grund af restriktioner, så ser vi løbende nu, at der er danskere, der stranded rundt omkring i verden. Nogen synes, det er sjovt – de fleste synes det ikke, så det skal man tænke over. Og så er der altså rigtig mange lande, der ligesom os fører indfører restriktioner på lokale rejser, man kan nærmest ikke komme ud at spise i Italien. Så det skal man, det skal man også tænke over.

Derfor siger vi – tænk dig rigtig, rigtig godt om, når du skal ud at rejse. Nogle steder siger vi – rejs overhovedet ikke, og resten skal man virkelig tænke sig om. Vi har en farveskala, og fra den del af verden, hvor vi ikke allerede siger: lad være med at rejse, den er meget mørkegul nu. Tænk jer virkelig, virkelig godt om, hvis I vil ud at rejse over de næste uger, måneder. Tak!

...

Spørger: Hvordan kan det her ikke lyde som en opfordring til, at danskerne ikke rejser, for eksempel det er mere det her med, at folk for eksempel skal på udlandsture eller har planlagt ture. Er det jeres opfordring, at folk de aflyser planlagte udlandsture fra nu af?

Erik Brøgger Rasmussen, Udenrigsministeriet: De lande, hvor vi ligger i orange og rød, der er der en klar opfordring til, at man ikke rejser, og det vil sige, der skal man, der skal man gå ud og aflyse. Og der vil de normalt også være rejsebureauer og forsikringsselskaber være behjælpelig med at håndtere det. Alle andre lande som jeg sagde. Der skal man virkelig tænke sig godt om, inden man tage af sted. Der er en lang række risici, som jeg ridsede op. Og det må man jo gøre op med sig selv, om man er villig til at løbe risiko for at strandes, risiko for at blive smittet, risiko for at tage smitte med ud. Vil man det, jamen så igen, vi kan jo ikke sætte, vi sætter ikke politiet ved grænsen eller i lufthavnen og siger ikke, du må ikke rejse, men vi opfordrer klart til, at man tænker sig virkelig, virkelig godt, inden man rejser i øjeblikket".

Ankenævnet for Forsikring

9.

95716

Nævnets sekretariat har hørt de fremlagte telefonsamtaler, hvor klageren blandt andet bliver oplyst, at forsikringen dækker hende, ægtefælle/samlever og børn op til 22 år, som har samme folkeregisteradresse som klageren. Under telefonsamtalen konstaterer klageren, at børnene derfor skal have deres egen forsikring, hvilket medarbejderen bekræfter. Klageren spørger i forbindelse med samtalen: "kan man overhovedet afbestille, hvis det er det, vi vælger, egentlig ikke at det er det, vi ønsker, men har man sådan en afbestilling?". Medarbejderen svarer: "nej, det har man ikke, ikke hvis de lokale myndigheder i Maldiverne ikke har erklæret epidemistand i landet, så kan man ikke afbestille og være forsikret samtidig, så det er lige meget, hvad de lokale myndigheder i Danmark kommer ud med, hvis for eksempel de kommer til at fraråde rejser til Maldiverne, inden du skal afsted, så har det heller ikke nogen betydning for din afbestillingsdel". Klageren: "okay, så det er kun...". Medarbejderen: "ja, det er kun de lokale myndigheder i landet dernede som skal komme med udmeldingen".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1.0 Hvem dækker forsikringen

Forsikrede er den, som kan gøre krav på ydelsen, hvis forsikringsbegivenheden indtræder. Forsikrede er:

1.1.

Enhver indehaver af et gyldigt Mastercard Platinum eller Mastercard Gold, herefter benævnt kortholder, udstedt af Nykredit Bank samt dennes medrejsende ægtefælle/samlever. Endvidere dækkes kortholders samt ægtefælles/samlevers børn, hvorved forstås både fællesbørn, særbørn og adoptivbørn, efter følgende regler, når disse foretager rejsen sammen med kortholder.

1.1.1.

Kortholder og ægtefælle/samlevers børn under 18 år dækkes uanset deres bopæl.

1.1.2.

Kortholders og ægtefælle/samlevers børn mellem 18 og 22 år (begge år inklusive) dækkes, når børnene har samme folkeregisteradresse som kortholder.

...

10.0 Afbestillingsforsikring

Dækning	Mastercard		
	Blue Shopping	Gold*	Platinum
Afbestillingsforsikring		✓	✓
Max. dækning pr. person		20.000 kr.	25.000 kr.
Max. dækning pr. hændelse		40.000 kr.	75.000 kr.

...

10.2 Erstatning

...

Derudover dækker forsikringen ved:

...

- Offentlig indgriben grundet epidemi eller naturkatastrofer inden afrejsen.

...

10.3 Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

...

- Udgifter som refunderes af rejsearrangøren, hotellet, luftfartsselskabet eller andre arrangører.

10.4 Særlige vilkår

Forsikringen dækker den del af rejsens pris, der af rejsearrangøren ikke refunderes, når en af forsikringen dækket hændelse er indtruffet. Sammen med lægeerklæringen indsendes relevante dokumenter afhængig af den konkrete situation, eksempelvis:

- Rejsearrangørens skriftlige dokumenterede krav og vilkår for købet af rejsen.

...

- Faktura/rejsebevis.
- Dokumentation for betalte arrangementer i forbindelse med rejsen.
- Andre relevante dokumenter."

Nævnet udtaler:

Klageren, ægtefællen og deres to børn undlod at påbegynde en rejse til Maldiverne med planlagt afrejse den 11/3 2020 ved ikke at dukke op i lufthavnen til flyafgangen. Klageren og rejsefællerne valgte at lade være med at rejse på grund af de danske myndigheders opfordring på pressemødet den 11/3 2020 om, at danskere ikke burde rejse. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for afbestilling af rejsen. Hun har til nævnet oplyst, at "Fair nok at forsikringen ikke dækker vores børn selvom jeg havde betalt det hele". Hun har anført, at selskabet har givet dækningstilsagn, og at det ikke er hendes problem, at sagsbehandleren lavede en fejl. Hun har også anført, at hotellet har tilbudt en ombooking af hotelopholdet, men at det på grund af klagerens helbredstilstand ikke er sikkert, at ombookingen kan benyttes inden for 1 år efter afrejsetidspunktet.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren forud for dækningstilsagnet flere gange var blevet vejledt om forsikringens dækningsomfang, at hun derfor måtte vide, at det senere tilsagn om dækning beroede på en fejl, og at hun har undladt at oplyse selskabet om, at

Ankenævnet for Forsikring

11.

95716

hun har fået tilbud om at ombooke hotellet. Selskabet har også afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning. Selskabet har anført, at klageren tre gange før afbestillingen kontaktede selskabet, og at hun flere gange blev oplyst om, at der ikke ville være afbestillingsdækning for Covid-19, medmindre der var sket offentlig indgriben. Selskabet har videre anført, at der først skete offentlig indgriben, da Udenrigsministeriet den 13/3 2020 frarådede rejser til Maldiverne, at børnene ikke er dækket af forsikringen, og at forsikringen ikke udbetaler erstatning, når klageren har modtaget en voucher eller tilbud om ombooking.

Af selskabets mail til klageren dateret den 9/7 2020 fremgår det, at "Jeg skal bruge forskellig dokumentation fra dig, udover hvad du allerede har fremsendt. Det drejer sig om følgende: Var flyet aflyst? Var det et no-show ved flyet, som alligevel afgik og derved har I ingen dokumentation vedr. aflysningen? Dokumentation fra hotellet på at du/I ikke modtaget refusion herfra".

Af klagerens mail til selskabet dateret den 10/8 2020 fremgår det, at "Anyway, var flyet ikke aflyst, så det var et no-show ved flyet, for da Danmark blev lukket ned om aftenen dagen før vi skulle flyve, turde vi ikke tage afsted da udenrigsministeriet frarådede alle ikke nødvendige rejser ... Alt var så tæt på afgang at vi intet kunne gøre... Jeg har vedhæftet dokumentation fra hotellet på at vi ikke har modtaget nogen refusion fra dem".

Af selskabets mail til klageren dateret den 11/8 2020 fremgår det, at "Jeg er blevet klogere i mellemtiden siden min sidste mail. Da man som kunde har pligt til at tabsbegrænse, skal man afbestille sin rejse også sin flyrejse selvom I lavede et no-show. Dette gøres simpelthen for at se om I modtager en refusion derfra eller som i mange tilfælde, får dækket skatter/afgifter. Herfra sender I det svar fra flyselskabet ind til os med om I refunderet noget eller ej og herefter vi kan vurdere erstatningen omkring dette. Vi har hvad vi skal bruge vedr. hotelopholdet".

Af selskabets mail til klageren dateret den 18/8 2020 – hvor der bliver givet dækningstilsagn – fremgår det, at "Tak for det fremsendte fra flyselskabet. Det var hvad vi skulle bruge og jeg har

derfor sat dine penge til betaling for hotel og fly. Du skulle gerne modtage pengene inden for fem hverdage".

I telefonsamtale umiddelbart inden klagerens planlagte afrejsedato fremgår det, at klageren spørger, "kan man overhovedet afbestille, hvis det er det, vi vælger, egentlig ikke at det er det, vi ønsker, men har man sådan en afbestilling?". Medarbejderen svarer, "nej, det har man ikke, ikke hvis de lokale myndigheder i Maldiverne ikke har erklæret epidemistand i landet, så kan man ikke afbestille og være forsikret samtidig, så det er lige meget, hvad de lokale myndigheder i Danmark kommer ud med, hvis for eksempel de kommer til at fraråde rejser til Maldiverne, inden du skal afsted, så har det heller ikke nogen betydning for din afbestillingsdel". Klageren siger, "okay, så det er kun...". Medarbejderen siger, "ja, det er kun de lokale myndigheder i landet dernede som skal komme med udmeldingen".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 10.2 fremgår det, at "Derudover dækker forsikringen ved: ...
■ Offentlig indgriben grundet epidemi eller naturkatastrofer inden afrejsen. ... **10.3 Undtagelser** Forsikringen dækker ikke: ... ■ Udgifter som refunderes af rejsearrangøren, hotellet, luftfartsselskabet eller andre arrangører. **10.4 Særlige vilkår** Forsikringen dækker den del af rejsens pris, der af rejsearrangøren ikke refunderes, når en af forsikringen dækket hændelse er indtruffet".

Nævnet bemærker, at når selskabet har givet et tilsagn om dækning, så kræver det særlige omstændigheder, førend selskabet kan tilsidesætte dækningstilsagnet. Nævnet henviser til sine afgørelser i sagerne 91743 og 95221.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at der er sådanne omstændigheder, at selskabet er berettiget til at fravige det afgivne dækningstilsagn for så vidt angår udgifterne til klageren og ægtefællen. Nævnet finder dog, at selskabet er berettiget til at fravige dækningstilsagnet for så vidt angår udgiften til børnene. Selskabet skal derfor udbetale erstatning for halvdelen af udgiften til rejsen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ved den telefoniske henvendelse umiddelbart inden den planlagte afrejsedato modtog fejlagtig information angående afbestillingsforsikringens dækning ved epidemi, idet hun blev oplyst, at det afgørende for, at der var afbestillingsdækning ved epidemi var, at myndighederne på Maldiverne erklærede epidemi, og at det var uden betydning, om Udenrigsministeriet frarådede indrejse til Maldiverne. Nævnet finder, at da klageren modtog forkert information om forsikringens dækning – som i betydelig grad indskrænkede forsikringens reelle dækningsomfang – havde klageren ikke et korrekt grundlag for at vurdere, om dækningstilsagnet åbenlyst måtte bero på en fejl. Nævnet finder derfor, at klageren ikke var i ond tro angående rigtigheden af dækningstilsagnet for så vidt angår udgiften til klagerens og ægtefællens del af rejsen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ved to telefonsamtaler korrekt blev oplyst om, at børnene ikke var omfattet af rejseforsikringen, idet de begge var over 22 år gamle, og at klageren i en af samtalerne konkluderede, at børnene derfor skulle have deres egne forsikringer. Klageren måtte derfor efter nævnets overbevisning være klar over, at dækningstilsagnet for så vidt angår børnenes del af rejsen ikke var korrekt.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren – forud for at dækningstilsagnet blev givet – afgav de oplysninger, som selskabets sagsbehandler bad om.

Nævnet har ikke herved taget stilling til, om klageren i øvrigt måtte opfylde forsikringens kriterier for at være berettiget til afbestillingsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

14.

95716

Selskabet, AIG Europe, skal på baggrund af sit dækningstilsagn udbetale erstatning for afbestilling af klagerens og ægtefællens del af rejsen til Maldiverne. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings