

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 95720:

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 27/8 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg valgte at afbestille mit hotelværelse i Edinburgh i marts måned, da hele verdenen lukkede ned som følge af Corona-krisen. Storbritannien var på det tidspunkt meget udsat, og jeg var ikke i tvivl om, at jeg ikke ville kunne rejse som planlagt.

Jeg har selv booket mit ophold. Jeg har fået en voucher hos [flyselskabet] vedr. flybilletten, men hotelværelset kunne jeg ikke få refunderet, og det er sidstnævnte jeg ønsker erstatning for. Jeg har ikke bestilt værelset gennem en rejseudbyder og kan derfor ikke opnå erstatning herfra.

Jeg mener, at der er tale om teknikaliteter, når Alka afviser at yde erstatning. Der var ingen tvivl om, at det ville blive en langvarig nedlukning af verdenen i marts måned, og det viste sig også, at Udenrigsministeriet fortsat fraråde rejser til Storbritannien i starten af juni 2020. Der ville derfor have været grundlag for erstatning, hvis jeg havde ventet med at afbestille til 24 timer før afrejse-tidspunktet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker erstatning for hotelværelset i Edinburgh."

Selskabet har den 30/9 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om klagers afbestilling af et hotelværelse i forbindelse med en rejse til Edinburgh.

...

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

Klager anmeldte den 24. marts 2020, at hun samme dag havde afbestilt et hotelværelse i Edinburgh.

Rejsen var bestilt og betalt den 3. oktober 2019.

Klager skulle være rejst den 3. juni 2020 med hjemkomst den 7. juni 2020. Klager forklarede, at afbestillingen skyldtes, at Udenrigsministeriet den 13. marts 2020 havde frarådet alle rejser til Storbritannien.

FGA meddelte ved brev af 6. juli 2020, at klagers krav desværre ikke kunne imødekommes, da hun havde afbestilt rejsen mere end 24 timer (72 timer) 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 bad FGA om at genoverveje afgørelsen, idet der efter klagers opfattelse var tale om teknikaliteter, idet 'verden stadigvæk var lukket ned' den 3. juni 2020. FGA fastholdt ved mail af 18. august 2020 den trufne afgørelse og henviste klager til at forelægge sagen for Alka Forsikrings kundeklageafdeling.

Alka Forsikrings kundeklageafdeling modtog den 18. august 2020 mail fra klager, hvori hun bekræftede, at hun havde afbestilt sin rejse tidligere end 24 timer forud for den planlagte afrejse, men fastholdt, at der var tale om en teknikalitet, idet rejsen heller ikke i juni kunne være foretaget.

Alka Forsikrings afdeling for Kundeklager fastholdt den meddelte afgørelse og uddybede baggrunden for de gældende regler i henhold til forsikringsbetingelserne.

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 ifølge det oplyste modtaget en voucher fra flyselskabet, men ikke modtaget refusion for hotelopholdet og den aktuelle klage drejer sig således alene om udgifterne til hotelopholdet.

Det fremgår af afbestillingen, at klager har accepteret hotellets afbestillingspolitik, hvori det nævnes, at der var tale om en særligt nedsat pris uden mulighed for refusion ved ændring eller afbestilling.

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 forudbetalte udgifter til udflugter og arrangementer, men i henhold til afsnit 24.5.1 ikke udgifter der tilbagebetales af rejsearrangøren.

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 mere end to måneder 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.

Udenrigsministeriets rejsevejledning af 13. marts 2020 gjaldt for en måned og der var således ingen der kunne forudsige, hvordan situationen ville være i juni.

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 epidemibestemmelsen 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.

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 rejse.

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

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af forsikringsbetingelserne RF-08 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
- skærpslen 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 24/3 2020 en rejse til Edinburgh med planlagt afrejse den 3/6 2020. Hun afbestilte rejsen på grund af situationen med Covid-19. Hun kræver, at selskabet udbetaler erstatning for udgiften til hotellet, som hun ikke kunne få refunderet. Hun har anført, at det er en teknikalitet, at hun ikke først afbestilte rejsen 24 timer inden afrejse, da hun alligevel ikke ville have været i stand til at komme afsted den 3/6 2020.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det er en betingelse for afbestillingsdækning på grund af epidemi, at afbestillingen finder sted inden for 24 timer inden afrejse – som blev udvidet til 72 timer i forbindelse med Covid-19 – og at det på afbestillingstidspunktet ikke var muligt at vurdere, om Udenrigsministeriet fortsat ville fraråde alle ikke-nødvendige rejser til

Ankenævnet for Forsikring

5.

95720

Storbritannien den 3/6 2020. Selskabet har anført, at der er tale om et tydeligt vilkår, og at selskabet på sin hjemmeside rådgav kunderne om, at man ikke egenhændigt burde afbestille rejser.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 24.1.11 fremgår det, at "Forsikringen dækker: Hvis du ønsker at afbestille din rejse, fordi: ... 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 • skærpelsen 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. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren afbestilte rejsen den 24/3 2020, at rejsen skulle finde sted den 3/6 2020, og at det er en betingelse for dækning, at afbestillingen først sker tidligst 24 eller 72 timer inden afrejse.

Nævnet har også lagt vægt på, at der er tale om et vilkår i forsikringsaftalen, og at klageren afbestilte rejsen uden først at kontakte selskabet for at få rådgivning om, hvordan hun skulle forholde sig.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at situationen med Covid-19-pandemien – særligt på afbestillingstidspunktet – var ekstraordinær og uforudsigelig, hvorfor det ikke allerede den 24/3 2020 var muligt at forudse, hvordan mulighederne for at rejse ville være den 3/6 2020.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

95720

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen