

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 95764:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 10/9 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Rejse bestilt og betalt hos [rejseselskab] til afrejse 18/03. (ialt kr. 39.590) 12/03 erklærer WHO Covid-19 for en pandemi. Samme dag fremgår det rejsevejledning fra UVM, at man ved indrejse til Tanzania kan risikere at komme i karantæne, hvis man hoster/har feber. Vi er ikke syge, men skal være i landet 12 dage og slutte på Zanzibar, der betegnes som restriktivt i forhold til vaccinationer og sygdom. Jeg er i risikogrupper grundet min alder. Vi vurderer, at det er et spørgsmål om tid, inden rejser til landet frarådes og vælger at afbestille, også ud fra den betragtning, at Covid-19 spredte sig hurtigt, og at et par uger er lang tid i den forbindelse. Vi vil kunne risikere at strandes på Zanzibar, hvis sygdomme for alvor får fat. Dagen efter ændres rejsevejledningen og alle ikke nødvendige rejser til landet frarådes. Bureauet nægter at tilbagebetale/flytte rejsen. LB afslår i første omgang med den begrundelse, at vi har afbestilt 2 dage for tidligt. Vi er derefter igen efter opfordring fra LB i kontakt med rejsearrangøren med samme resultat. Da vi under ingen omstændigheder var kommet afsted, klager vi igen til LB. Denne gang modtager vi ikke en skriftlig begrundelse, men LB fastholder sin afgørelse i et opkald.

Vi føler, vi i denne helt ekstraordinære situation er kommet i klemme i systemet, blot fordi vi selv forudså, at det ville være yderst usikkert/umuligt at rejse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Refundering af beløbet eller en del af det."

Ankenævnet for Forsikring

2.

95764

Selskabet har den 6/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnsklagen fra vores medlem ... (herefter benævnt vores medlem), der har tegnet rejseforsikring i LB Forsikring. Klagen drejer sig om dækning for en afbestilt rejse til Afrika (Tanzania og Zanzibar) med afrejse den 18. marts 2020. Rejsen blev afbestilt den 12. marts 2020.

Vi har afvist at dække udgifterne til afbestilling idet der på tidspunktet, hvor rejsen blev afbestilt, ikke var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed (Udenrigsministeriet frarådede ikke rejser til rejsemålet), ligesom rejsen blev afbestilt mere end 72 timer før afrejsen. Vores medlem mener at være berettiget til afbestillingsdækning, idet han og ægtefællen er 'kommet i klemme i systemet', og idet de under alle omstændigheder ikke var kommet afsted på rejsen.

Sagsforløb

Den 16. marts 2020 modtog vi vores medlems anmeldelse af, at de havde afbestilt deres forestående rejse til Afrika. Af anmeldelsen (bilag A) fremgår: 'Beskrivelse: D. 11/3 erklærede WHO, at Corona blev betegnet som en pandemi. D. 13/3 blev rejsevejledningen fra Udenrigsministeriet ændret, så unødvendige rejser til hele verden blev frarådet'.

Vi behandlede sagen den 23. marts 2020. Vi kontaktede vores medlem pr. telefon og fik oplyst, at rejsen var blevet afbestilt den 12. marts 2020, idet vores medlem pga. sin alder [over 80 år] ikke kunne overskue konsekvenserne af at rejse ud. Vi oplyste allerede under samtalen, at den anmeldte begivenhed ikke var omfattet af forsikringsdækningen, idet Udenrigsministeriet ikke frarådede udrejse til det pågældende land på afbestillingstidspunktet. Vi oplyste ligeledes, at det fremgår af forsikringsvilkårene (bilag B), at forsikringen først kan dække afbestilling af en rejse 72 timer før afrejse, når årsagen til afbestillingen er, at Udenrigsministeriet fraråder udrejse. Vi henviste samtidig vores medlem til at forsøge at få refusion fra rejsearrangøren.

Som opfølgning på samtalen sendte vi en mail af 23. marts 2020 (bilag C), hvor vi bekræftede, at vi ikke kunne dække den anmeldte forsikringsbegivenhed.

Den 30. marts 2020 besvarede vores medlem vores mail og forbeholdt sig retten til at klage over vores afgørelse, såfremt rejsearrangøren ikke ville refundere dem rejsens pris (bilag D).

Den 23. maj 2020 modtog vi en klage hos den klageansvarlige fra vores medlem (bilag E).

Den 2. juni 2020 kontaktede vi vores medlem pr. telefon og fastholdt afvisningen, idet der på afbestillingstidspunktet ikke var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Vi forklarede under samtalen baggrunden for forsikringsvilkårenes regel om, at en rejse – med henvisning til Udenrigsministeriets rejsevejledning – tidligst kan afbestilles 72 timer før afrejse, herunder at flyselskaber og pakkerejsebureauer er erstatningsansvarlige, hvis de er nødt til at aflyse en planlagt rejse. Vi forklarede også, at det forhold, at vores medlem er/var i en særlig risikogruppe for at få Covid-19, ikke er en dækningsberettigende afbestillingsårsag.

Vores medlem gav på baggrund af samtalen udtryk for at være tilfreds med vores forklaring, og det blev derfor aftalt, at vi ikke skulle fremsende noget skriftligt svar på klagen til den klageansvarlige.

Siden er sagen indbragt for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Det fremgår af forsikringsvilkårenes pkt. 24.1.k, at forsikringen dækker afbestilling, når: 'Udenrigsministeriet, efter at rejsen blev bestilt, ændrer rejseanbefalingen på rejsemålet, så indrejse på rejsemålet frarådes på grund af krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi. Du kan først afbestille, hvis rejseanbefalingen fortsat er gældende 72 timer før afrejse'.

På tidspunktet hvor vores medlem afbestilte rejsen til Afrika, den 12. marts 2020, frarådede Udenrigsministeriet ikke indrejse på feriedestinationen. Udenrigsministeriet ændrede først rejsevejledningen for destinationen den 13. marts 2020.

Allerede af denne årsag må vi fastholde vores afvisning af at dække afbestilling af rejsen, idet der på skadetidspunktet, den 12. marts 2020, ikke var indtrådt en dækningsberettigende afbestillingsårsag.

Hertil kommer, at rejsen blev afbestilt mere end 72 timer før afrejsen.

Baggrunden for, at der tidligst 72 timer før afrejse kan opnås dækning for afbestilling med henvisning til Udenrigsministeriets rejsevejledning er dels, at rejsevejledninger er genstand for ændringer med meget kort varsel, og vi derfor ønsker tidligst at tage stilling til afbestilling 72 timer før afrejse, dels at flyselskaber, rejsebureauer mv. i mange situationer er forpligtede til at refundere rejsens pris, såfremt den må aflyses som følge af Udenrigsministeriet anbefalinger. Forsikringsvilkårene fastsætter således nogle objektive rammer, der begrænser vores potentielle erstatningsudbetalinger, hvilket ligger til grund for præmieberegningen.

Medlemmerne er derfor nødsagede til at afvente situationen indtil 72 timer før afrejse for at se, hvordan situationen er på det pågældende tidspunkt.

Efter en fornyet gennemgang af sagen i forbindelse med dens indbringelse for nævnet må vi således i det hele fastholde vores afgørelse. Havde vores medlem orienteret sig i forsikringsvilkårene eller rådført sig med os forud for sin afbestilling af rejsen, var afbestillingen med al sandsynlighed ikke sket (allerede) den 12. marts 2020, og vores medlem ville – hvis han havde afventet situationen – haft mulighed for at få refunderet rejsens pris hos rejsebureauet, der havde solgt rejsen som en pakkerejse."

Klageren har den 21/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi afbestilte rejsen, efter WHO officielt havde erklæret Covid-19 for en pandemi. (12/3 2020) . Da ordet pandemi udtrykkeligt var nævnt i forsikringspolisen, mente jeg at være i god tro.

Som det fremgår af klagen til LB, finder jeg det ufleksibelt, at man – den ekstraordinære situation taget i betragtning – at vi ikke kan få en del af vores udgifter dækket. Der var vel ikke nogen, hverken rejsebureauet eller LB, der d. 12/3 kunne forestille sig, at vi ville kunne rejse til Tanzania 5 dage efter.

Vi mente, vi udviste rettidig omhu og føler, vi er kommet lidt i klemme, fordi hele situationen med Covid-19 dårligt kan sammenlignes med andre tilstande."

Selskabet har den 14/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vores medlem har anført, at ordet pandemi fremgår direkte af forsikringsbetingelserne, hvilket han mener bragte ham i god tro omkring afbestillingen af sin rejse.

Ordet 'pandemi' fremgår ingen steder af forsikringsbetingelserne. Ordet 'epidemi' fremgår til gengæld én gang i forsikringsbetingelserne, og dette er i betingelsernes pkt. 24.1.k. Vi bemærker i denne sammenhæng, at epidemi i sig selv ikke er en dækningsberettigende årsag. Epidemi kan alene begrunde afbestilling, såfremt Udenrigsministeriet med henvisning til epidemi fraråder indrejse på rejsemålet.

Vi har ikke yderligere kommentarer til vores medlems indlæg eller sagen i øvrigt, hvorfor sagen efter vores opfattelse kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af forsikringsbetingelserne RE-8 fremgår bl.a.:

"24. AFBESTILLING

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker, når:

...

k. Udenrigsministeriet, efter at rejsen blev bestilt, ændrer rejseanbefalingen på rejsemålet, så indrejse på rejsemålet frarådes på grund af krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi. Du kan først afbestille, hvis rejseanbefalingen fortsat er gældende 72 timer før afrejse"

Nævnet udtaler:

Klageren afbestilte den 12/3 2020 en rejse til Tanzania med planlagt afrejse den 18/3 2020. Rejsen blev aflyst på baggrund af, at WHO havde erklæret Covid-19-situationen for en pandemi. Klageren kræver, at selskabet helt eller delvist dækker afbestilling af rejsen. Han har anført, at han har udvist rettidig omhu ved at afbestille rejsen hurtigst muligt, og at der var tale om en ekstraordinær situation.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der på afbestillingstidspunktet ikke var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at klageren afbestilte rejsen tidligere end 72 timer inden afrejsen. Selskabet har anført, at Udenrigsministeriet først frarådede indrej-

Ankenævnet for Forsikring

5.

95764

se til Tanzania den 13/3 2020, og at klageren aflyste rejsen den 12/3 2020 uden først at kontakte selskabet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 24.1 fremgår det, at "Forsikringen dækker, når: ... k. Udenrigsministeriet, efter at rejsen blev bestilt, ændrer rejseanbefalingen på rejsemålet, så indrejse på rejsemålet frarådes på grund af krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi. Du kan først afbestille, hvis rejseanbefalingen fortsat er gældende 72 timer før afrejse".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til dækning for afbestilling af rejsen til Tanzania. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til Tanzania, da klageren den 12/3 2020 afbestilte rejsen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke forud for afbestillingen kontaktede selskabet for at blive rådgivet om forsikringens dækning og om, hvordan han skulle forholde sig.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

95764