

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. april 2021 blev i sag nr. 95797:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 15/9 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

Erstatning for udgifter til flybilletter, som måtte afbestilles pga. min [ægtefælles] sygdom."

Selskabet har den 9/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvad omhandler klagen"

Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans krav i forbindelse med afbestilling af en rejse til Spanien.

Klager og dennes [ægtefælle] skulle efter det oplyste være rejst til Spanien den 29. august 2020 til den 15. september, men grundet sygdom hos [ægtefællen], var de nødsaget til at afbestille rejsen. Rejsen blev bestilt den 22. marts 2020 og på dette tidspunkt frarådede Udenrigsministeriet (i det følgende benævnt UM) rejser til det pågældende land.

Selskabet har afvist at dække klagers udgifter til rejsen, da rejsen er købt på et tidspunkt, hvor UM frarådede rejser til Spanien. Ligeledes var rejser til Spanien frarådet på det planlagte afrejsetidspunkt.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Årsrejseforsikring i Topdanmark Forsikring med tilvalgsdækning Årsafbestilling, jf. bilag 1 med vilkår DF20352-2, jf. bilag 2.

Hvad dækker forsikringen

Under vilkårenes fælles vilkår fremgår det, at: 'Følgende fælles vilkår gælder for Årsrejse Europa* og Årsrejse Verden, samt hvis du har tilvalgt 'Skisport' og 'Årsafbestilling'. 3. Hvor længe dækker

forsikringen? 3 B Årsafbestilling (Tilvalgsdækning) – rejser til udlandet 1. Dækningen træder i kraft fra det tidspunkt, hvor du bestiller din rejse, dog tidligst når depositum er betalt. Hvis du køber din forsikring, efter at du har bestilt og betalt depositum for rejsen, er du først dækket fra den dato, hvor forsikringen træder i kraft. 5. Hvad dækker forsikringen ikke? A Rejser, som de danske myndigheder fraråder Forsikringen dækker ikke rejser til områder, som det danske udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lignende offentlig dansk myndighed fraråder privatpersoner at rejse til. Om din rejsedestination er omfattet af dette, skal du selv holde dig orienteret om. Det kan du gøre på www.um.dk, jf. vilkårene side 7-8.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte den 24. august 2020, at han ønskede at afbestille en planlagt rejse til Spanien med afrejsedato den 29. august. Begrundelsen for afbestillingen var, at klagers [ægtefælle] var blevet syg den 17. april 2020 med diagnosen hjerterytmeforstyrrelse/hjertesvigt og derfor ikke kunne rejse på det planlagte afrejsetidspunkt.

Ud fra klagers oplysninger, afviste selskabet at dække klagers udgifter til den planlagte rejse, da udgifterne ikke var dækket i henhold til forsikringsvilkårene, jf. punkt 5.A.

Efterfølgende klagede klager til selskabet, der fastholdt afgørelsen i sagen, jf. klagers bilag (vedlagt som bilag).

Her får I vores syn for sagen

Det påhviler klager som kravstiller at sandsynliggøre/dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Dette følger af gældende rets- og forsikringspraksis.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på afbestillingsforsikringen. Det fremgår således af de generelle fællesvilkår for forsikringen, som også er gældende for afbestillingsdækningen, at afbestillingsforsikringen er gældende fra det tidspunkt, man bestiller rejsen, i dette tilfælde den 22. marts 2020. På dette tidspunkt var det kendt for klager, at UM frarådede rejser til Spanien, men til trods herfor valgte klager at bestille en rejse til rejsemålet. Da rejsen blev bestilt på et tidspunkt, hvor UM frarådede rejser til det pågældende land, må det således stå klart for klager, at han har påtaget sig en stor risiko, ved at bestille en rejse midt i en tid med en verdensomspændende pandemi.

Ud fra fællesvilkårenes punkt 5.A er der ikke dækning for rejser til destinationer, som UM har frarådet at rejse til, hvorfor afbestillingen allerede af denne grund ikke er dækket af forsikringen, jf. vilkårene punkt 5.A.

Klager oplyser i den forbindelse, at UMs anbefaling blot var vejledende og at den alene var gældende indtil den 13. april 2020. Ikke desto mindre blev rejsevejledningen til det pågældende land efterfølgende ændret således, at indrejse har været frarådet siden 6. august 2020.

Klager kunne således under alle omstændigheder ikke være rejst på det planlagte afrejsetidspunkt, da UM frarådede alle rejser dertil. Dette gælder uagtet begrundelsen for afbestillingen, idet punkt 5.A er et generelt vilkår, der gælder for alle dele af årsrejseforsikringen og uanset årsag til afbestillingen. Dette skyldes, at der er tale om generel risiko som selskabet ikke ønsker at påtage sig.

For overblikket skyld indsætter vi her en kopi af rejsevejledningen fra UM på tidspunktet for bestilling af rejsen:

Se i den forbindelse rejsevejledningen til Spanien gældende på tidspunktet den 22. marts 2020:

Forlængelse: Udenrigsministeriet forlænger nu sin globale rejsevejledning og fraråder alle ikke-nødvendige rejser

06.04.2020 21:14

Udenrigsministeriet har i flere uger frarådet alle ikke-nødvendige rejser til hele verden som følge af covid-19-pandemien. Den globale rejsevejledning forlænges nu frem til og med den 10. maj.

Udenrigsministeriet har løbende skærpet sine rejsevejledninger, og den 17. marts 2020 blev opdelingen af verden i røde og orange områder fastfrosset. Det betød, at ikke-nødvendige rejser til hele verden blev frarådet til og med den 13. april, og at alle rejsende kraftigt blev opfordret til at holde sig hjemme i 14 dage efter hjemkomsten til Danmark.

Udenrigsministeriet forlænger nu fastfrysningen af rejsevejledningerne, og alle ikke-nødvendige rejser i hele verden frarådes indtil videre til og med den 10. maj 2020. Det sker blandt andet efter en vurdering af andre landes håndtering af coronavirus/covid-19 og de mange rejserestriktioner, der er globalt.

Derudover indsætter vi en kopi af rejsevejledningen til Spanien gældende fra den 6. august 2020, dvs. gældende på afbestillingstidspunktet samt på det planlagte afrejsetidspunkt:

Rejsevejledning - Spanien

ABONNÉR

Rejsevejledning gældende fra: 06.08.2020

Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til:

Hele landet

Risiciene er så alvorlige, at du bør have særlige grunde til at besøge området/landet. Vigtige forretningsrejser og presserende familiebegivenheder kan få rejsende til at vurdere, at et besøg er nødvendigt.

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter vores afgørelse i sagen, hvorefter afbestillingsforsikringen ikke dækker rejser til lande som UM har frarådet at rejse til. Det er således ubestridt, at klagers rejsedestination var frarådet indrejse på bestillingstidspunktet (22. marts), afbestillingstidspunktet (24. august) og det planlagte afrejsetidspunkt (29. august), hvorfor udgiften til rejsen derfor ikke dækket af forsikringen.

Vi må i stedet henvise klager til at søge eventuel dækning for udgifterne via flyselskabet, hvilket klager også har oplyst i anmeldelsen, at han har gjort, jf. klagers bilag.

I har afgjort lignende sager

Nævnet har tidligere taget stilling til, hvorvidt rejseforsikringen dækkede for afbestilling af rejser, når UM frarådede rejser til. I sagen 83577 udtalte I, at 'Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at Det Danske Udenrigsministerium også på klagerens rejsetidspunkt frarådede rejser til Pakistan, og at selskabet derfor har været berettiget til at afvise dækning af klagerens sygeudgifter med henvisning til de ovenfor gengivne forsikringsbetingelsers undtagelsesbestemmelse'.

I nærværende sag er der tale om samme undtagelsesbestemmelse i forsikringsvilkårene, hvorfor selskabet med henvisning til forsikringsvilkårene samt det faktum, at UM frarådede rejser til det pågældende land, derfor ikke kan dække klagers udgift til rejsen uanset årsag til afbestillingen."

Klageren har den 13/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er fortsat ikke enig i de argumenter, der fremlægges, og jeres afgørelse. Så her er mine kommentarer/spørgsmål til de enkelte afsnit/sætninger.

...

2. 'Selskabet har afvist at dække klagers udgifter til rejsen, da rejsen er købt på et tidspunkt, hvor UM frarådede rejser til Spanien. Ligeledes var rejser til Spanien frarådet på det planlagte afrejsetidspunkt'.

Det mener jeg ikke er korrekt. På det tidspunkt, hvor rejsen blev købt (22.03.2020), frarådede UM rejser til Spanien, men rejser var ikke frarådet på det planlagte afrejsetidspunkt (29.08.2020), men kun frem til 13.04.2020.

Af den rejsevejledning, I har sendt med, som i øvrigt er dateret den 06.04.2020, og således ikke var kendt den 22.03.2020, som I fejlagtigt skriver ('Se i den forbindelse rejsevejledningen til Spanien gældende på tidspunktet den 22. marts 2020'), kan man jo også tydeligt se, at man frem til 13.04.2020 på ingen måde har indikeret, at denne ville blive 'forlænget' eller var 'foreløbig'. Det har man til gengæld skrevet ind fra den 06.04.2020, hvor man skriver 'indtil videre til og med den 10.05.2020'. På det tidspunkt, hvor vi bestiller rejsen, har der således ikke været nogen forbehold for forlængelse. Det er først kommet på den 06.04.2020 i forbindelse med forlængelsen til 10.05.2020.

Så jeg har på ingen måde kunne vide, at det ville ske på det tidspunkt, hvor jeg bestiller rejsen (22.03.2020), og jeg mener derfor, jeg har handlet i god tro. Jeg mener derfor fortsat, at vi har krav på dækning, og at I skal dække udgifterne under vores afbestillingsforsikring. Flere andre af afsnittene i jeres brev, omhandler samme problemstillinger, så det vil jeg ikke kommentere yderligere.

3. 'Ud fra fællesvilkårenes punkt 5.A er der ikke dækning for rejser til destinationer, som UM har frarådet at rejse til, hvorfor afbestillingen allerede af denne grund ikke er dækket af forsikringen, jf. vilkårene punkt 5.A.'

Her er det for mig at se meget uklart, om det gælder på det tidspunkt, hvor man bestiller rejsen (altså i vores tilfælde 22.03.2020), eller om det gælder på det tidspunkt, hvor man rejser (29.08.2020).

4. 'Klager oplyser i den forbindelse, at UMs anbefaling blot var vejledende og at den alene var gældende indtil den 13. april 2020.'

Ankenævnet for Forsikring

5.

95797

Jeg mener ikke at have givet udtryk for, at den var 'vejledende'. Jeg har blot påpeget, at den kun gjaldt til 13.04.2020 uden nogle forbehold eller andet omkring eventuel forlængelse. Så hvor I lige har det fra, ved jeg ikke.

5. 'Vi må i stedet henvise klager til at søge eventuel dækning for udgifterne via flyselskabet, hvilket klager også har oplyst i anmeldelsen, at han har gjort, jf. klagers bilag.'

Det nytter jo ikke noget nu, at søge udgifterne dækket hos flyselskabet. Da jeg ringede ind i august og spurgte til, hvordan jeg skulle forholde mig, skulle jeg bede flyselskabet om at refundere lufthavnsskatten, og resten skulle anmeldes til afbestillingsforsikringen. Her er det, jeg skrev i min anmeldelse: 'Jeg har i dag afbestilt flybilletterne hos Norwegian og anmodet om at få lufthavnsskatten tilbage'. Jeg har således ikke i anmeldelsen givet udtryk for, at jeg har søgt om fuld refusion af flybilletterne hos flyselskabet, men alene lufthavnsskatten.

6. 'Bilag: Police for klagers årsrejseforsikring'

I har desuden vedlagt ovenstående, hvoraf fremgår ting, som min police ikke indeholder. Jeg er i hvert fald ikke bekendt med at have fået at vide. I hvert fald indeholder den afsnit, som min police ikke indeholder. Jeg har vedhæftet min police, som jeg mener, den skal se ud. I den police, I 'udstiller' på nettet, har I lagt forbehold ind, men jeg formoder ikke, at dette gælder vores, da vores jo er tegnet længe før den 14.03.2020.

7. Og så har jeg slet ikke skrevet noget igen om, at årsagen til aflysningen af vores ferie, skyldtes min [ægtefælles] sygdom, og at lægerne frarådede os at rejse/dække. Men det ser jo ud til at være sagen uvedkommende eller hvordan?"

Selskabet har den 3/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis finder vi fortsat ikke, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på afbestillingsforsikringen, idet klager har bestilt en rejse til Spanien, der på rejsens bestillingstidspunkt var 'orange' og dermed et land, som UM frarådede indrejse til.

For overblikkets skyld henviser til klagers punkt 1 – 7 i vores besvarelse.

...

Ad 2) Det er korrekt at rejsevejledningen er dateret den 6. april 2020 og som det fremgår af den, har UM i flere uger frarådet alle ikke-nødvendige rejser til hele verden. Det fremgår således, at rejsevejledningen pr. 6. april 2020 en forlængelse af den allerede gældende rejsevejledning, der trådte i kraft den 17. marts 2020 og dermed var gældende på bestillingstidspunktet (22. marts 2020). Som det ligeledes fremgår af den opdaterede rejsevejledning fra den 6. april 2020, frarådes alle ikke-nødvendige rejser nu indtil videre til og med den 10. maj 2020.

For god ordens skyld har vi samtidig skrevet til UM for at bede om en kopi af rejsevejledningen for Spanien gældende den 22. marts 2020, for at få bekræftet, at rejsevejledningen fra den 6. april, blot er en forlængelse af den gældende rejsevejledning. Selskabet har ikke modtaget svar fra UM endnu, men vil eftersende vejledningen, når selskabet har modtaget denne.

Ad 3) Klager henviser til vilkårenes punkt 5.A, hvor det fremgår, at forsikringen ikke dækker rejser til områder, som det danske udenrigsministerium fraråder privatpersoner at rejse til.

Selskabet har tidligere beskrevet, at vilkårene for afbestillingsforsikringen er i kraft fra det tidspunkt, man bestiller rejsen, dvs. at klausulen for afbestilling er gældende fra dette tidspunkt, jf. vilkårenes punkt 3.B.1, hvor følgende fremgår: 'Årsafbestilling (Tilvalgsdækning) – rejser til udlandet 1.Dækningen træder i kraft fra det tidspunkt, hvor du bestiller din rejse,'

Det følger således af de generelle fællesvilkår for forsikringen, der også er gældende for afbestillingsdækningen, at afbestillingsforsikringen er gældende fra det tidspunkt, man bestiller rejsen, i dette tilfælde den 22. marts 2020.

Ad 4) Klager anfører, at han ikke har givet udtryk for, at UMs anbefaling blot var vejledende og underer sig over, hvor selskabet har dette fra.

Selskabet henviser i den forbindelse til UMs hjemmeside, hvor det fremgår, at rejsevejledningerne er vejledende. Se i den forbindelse uddrag fra UMs hjemmeside:

 um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/rejsevejledninger/

Din rejse, din beslutning

Rejsevejledningerne er vejledende. Det er altid din egen beslutning og dit ansvar, hvor du vil rejse hen.

Samtidig har klager i hans første høringssvar oplyst, at ændringen af rejsevejledningen for hele verden skulle gælde en måned frem, dvs. fra den 13. marts til den 13. april 2020. Dét forhold at vejledningen alene er gældende for en måned frem indikerer også, at der alene er tale om en vejledning.

Endelig er det selskabets opfattelse, at det ligger i ordet rejsevejledning, at der er tale om en vejledning, og dermed at den er vejledende.

5) Klager oplyser, at han har ringet ind til selskabet i august, for at høre, hvordan han skulle forholde sig. Af vores interne system kan vi se, at klager har haft to samtaler med selskabet hhv. den 21. august og den 24. august 2020, inden vi modtager klagers skriftlige skadeanmeldelse den 24. august.

Vi har undersøgt om samtalerne er optaget i vores interne system, hvilket er tilfældet for samtalen fra den 21. august. Det fremgår af samtalen, at klager oplyste, at hans [ægtefælle] havde fået konstateret hjerteflimmer samt at han havde talt med SOS i forhold til eventuel dækning, hvis de rejste til Tyskland, men havde fået afslag på dette. Klager oplyste samtidig, at han formodede, at de derfor heller ikke var dækket via SOS for rejser til Spanien. Derfor ville klager høre, hvordan de var dækket på afbestillingsforsikringen i forhold til rejsen til Spanien. Sagsbehandleren oplyste herefter, at rejsen ikke er dækket, da den er bestilt den 22. marts, dvs. på et tidspunkt, hvor UM frarådede rejser til Spanien.

Klager oplyste samtidig, at flyselskabet ikke havde aflyst flyafgangen på daværende tidspunkt samt at han ville henvende sig til flyselskabet omkring flyskatter. Det blev herefter aftalt, at klager skulle anmelde sagen på vores hjemmeside, hvorefter vi ville gennemgå oplysningerne fra SOS og foretage en endelig vurdering af sagen. Mht. flyskatter blev det oplyst, at flyskatter kan afvente til efter flyafgangen.

Klager blev således allerede ved samtalen af 21. august 2020 oplyst om, at rejsen ikke var dækket over afbestillingsdækningen.

Ad 6) Vedrørende policen for klagers årsrejseforsikring vedlægger vi en kopi af policen gældende fra før bestilling af rejsen. Denne er vedlagt som bilag 3.

Den i bilag 1 vedlagte police af 14. august 2020 er blot en understregning af vilkårene for afbestillingsforsikringen og udgør den gældende police for årsrejseforsikringen. Der er således ikke tale om et nyt forhold, men præciserer blot vilkårenes punkt 3.B.1 samt 5.A, hvorefter forsikringen ikke dækker udgifter i forbindelse med afbestilling af rejser, der efter forsikringens ikrafttræden er købt til et land, der på tidspunktet for rejsens bestilling er et land som UM fraråder alle ikke nødvendige rejser til. Ligeledes er det præciseret, at vilkåret gælder uanset årsagen til, at rejsen afbestilles. Klager blev således allerede inden anmeldelse af skaden orienteret om, at afbestilling af rejser ikke er dækket, når UM fraråder rejser til landet, jf. police af 14. august 2020 (bilag 1). Klager er orienteret herom via MitTopdanmark.

Hvis klager har spørgsmål til policen eller ønsker en nærmere gennemgang, er han velkommen til at kontakte vores kundeserviceafdeling for en nærmere gennemgang.

Ad 7) Klager oplyser, at han ikke har skrevet noget om, at årsagen til aflysningen af ferien, skyldtes hans [ægtefælles] sygdom, og at lægerne frarådede dem at rejse. Dette blev oplyst af klager ved telefonsamtalen af 21. august 2020 og er også oplyst i klagers skadeanmeldelse til selskabet, jf. de af klager vedlagte bilag til sagen.

Som det fremgår af de generelle fællesvilkår for forsikringen, jf. punkt 5.A. er rejsen ikke dækket, da UM har frarådet rejser dertil. Der er tale om et generelt vilkår der gælder uanset, at årsagen til afbestillingen skyldes sygdom.

Da afbestillingsforsikringen træder i kraft ved køb af rejsen, er undtagelsen følgelig også gældende fra dette tidspunkt.

Ud fra ovenstående fastholder vi herefter vores afgørelse, herunder at afbestillingsforsikringen ikke dækker rejser til lande som UM har frarådet at rejse til. Som oplyst i vores tidligere høringsvar var klagers rejsedestination frarådet indrejse både på bestillingstidspunktet (22. marts), afbestillingstidspunktet (24. august) og det planlagte afrejsetidspunkt (29. august), og udgiften til rejsen er således under alle omstændigheder ikke dækket af forsikringen. Vi henviser samtidig til vores tidligere høringsvar i sagen."

Selskabet har den 5/11 2020 supplerende bl.a. anført:

"Vi har modtaget en kopi af rejsevejledningen for Spanien gældende den 22. marts 2020, der vedlægges som bilag 4. Det fremgår af denne, at UMs hidtidige opdeling af verden i røde og orange

Ankenævnet for Forsikring

8.

95797

områder fastfryses 'nu og indtil videre frem til den 13. april 2020'. Der var således også ved rejsevejledningen den 22. marts 2020, taget forbehold for eventuel forlængelse af denne."

Klageren har den 11/11 2020 bl.a. anført:

"Jeg vil gerne have en kopi af den telefonsamtale, som I har optaget, for jeg har på ingen måde opfattet det, der blev sagt, på den måde. Hvis det ikke er muligt at udlevere en sådan, vil jeg bede jer om at sende den til Ankenævnet, så de kan afgøre sagen endeligt.

Desuden er jeg undrende over, det I har fået fra UM mht. 'foreløbig indtil xx.xx.xxxx'. For det stod der jo intet om i den vejledning, jeg har set og sendt til jer tidligere. Hvorom alting er, så tror jeg ikke, jeg gider spille mere af hverken jeres eller min tid på denne sag, men beder Ankenævnet tage stilling til sagen ud fra det, jeg beder om, og det der foreligger"

Selskabet har den 27/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste høringsvar, hvor han anmoder om en kopi af den optagede telefonsamtale mellem klager og selskabet. Vi må desværre oplyse, at vi grundet vores selskabspolitik ikke kan tilbyde at udlevere samtalen, men vi kan tilbyde at lade klager aflytte denne ved op-ringning til klager. Alternativt kan vi tilbyde at transskribere samtalen.

Med hensyn til vejledningen fra Udenrigsministeriet kan vi oplyse, at der er tale om en gængs vejledning, der er indhentet via mail til Udenrigsministeriets Borgerservice, Borgerservice - Bistand og beredskab (BBB) <bbb@um.dk>

Vi afventer herefter en eventuel tilbagemelding fra klager med henblik på aflytning af samtalen."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af den 4/12 2020 og den 16/12 2020. Klageren har den 3/1 2021 bl.a. anført:

"Jeg er nu blevet kontaktet og har hørt telefonsamtalen igennem fra dengang. Kvaliteten af optagelsen var ikke den bedste. Men jeg fik da bekræftet, at der i den samtale, ikke er en direkte afvisning af anmeldelsen på det tidspunkt, men at man – efter at jeg mundtligt overfor vedkommende beskrev de ting, jeg også har skrevet om i anmeldelsen – bad mig sende min beskrivelse af forløbet ind. For så ville I kigge på det. Så at skrive i brev af 03.11.2020, at jeg allerede i telefonsamtalen har fået afvist anmeldelsen, er efter min mening nok lige at tage munden for fuld. Ellers havde jeg jo heller ikke gidet 'spilde' min tid med alt dette skriveri.

Det er trods alt ikke det store beløb, vi taler om, men at få en ordentlig forklaring på det, så jeg forstår det, og at man tager udgangspunkt i de fakta, der foreligger på tidspunktet for rejsens bestilling og ikke de ting, der kommer til efterfølgende, bortset fra min [ægtefælles] sygdom selvfølgelig.

Jeg er fortsat undrende over den rejsevejledning, I sender med sammen med brev af 09.10.2020 fra UM's hjemmeside, og som I – i brev af 05.11.2020 – også henviser til, og i brev af 27.11.2020 henviser til som en 'gængs vejledning' indhentet via mail fra 'bbb'. Den må de/I da også have glemt at 'periodisere', da den jo først var gældende efter det tidspunkt, jeg har bestilt rejsen.

Det vil I ved selvsyn kunne konstatere, hvis I går ind på www.um.dk klikker på 'Nyheder' øverst og herefter i højre side under 'Periode' vælger 'Vælg interval' og så vælger Fra = 13.03.2020 og Til = 22.03.2020. Herved kommer den rejsevejledning op, som jeg har forholdt mig til, og som gjaldt på tidspunktet, hvor jeg har bestilt rejsen. Den hedder: 'Skærpelse: Udenrigsministeriet fraråder nu alle unødvendige rejser' og er dateret 13.03.2020 kl. 15:59.

Hvis I læser i denne, er det jo det, jeg har taget udgangspunkt i og været bekendt med. Og her står der intet om rejserestriktioner efter den 13.04.2020.

Så jeg synes fortsat det springende punkt her er, om det kan være rigtigt, at forsikringen ikke dækker, når man har undersøgt og sat sig ind i alt det, man som forbruger kan sætte sig ind i.

På tidspunktet for rejsens bestilling (22.03.2020) har jeg på ingen måde haft mulighed for at 'forudse' hverken, at man ville forlænge at fraråde rejser, eller at min [ægtefælles] sygdom kom.

Og det I skriver i brev 03.11.2020: 'Som oplyst i vores tidligere høringssvar var klagers rejsedestination frarådet indrejse både på bestillingstidspunktet (22. marts), afbestillingstidspunktet (24. august) og det planlagte afrejsetidspunkt (29. august), og udgiften til rejsen er således under alle omstændigheder ikke dækket af forsikringen'. Synes jeg på ingen måde er korrekt i forhold til, hvad jeg vidste på tidspunktet for bestillingen. Men den konklusion er måske også baseret/truffet på baggrund af den forkerte 'periodisering' af rejsevejledningen?

Jeg er godt klar over, at en rejsevejledning er en vejledning. Men det var/er det da det bedste bud på, hvordan man skal forholde sig til tingene, og især når de kommer fra en myndighed som UM.

Et godt råd her kunne også være, at I fremover præciserede dette i jeres forsikringsvilkår, så ingen kan være i tvivl om, at der hverken er dækning på det ene, andet eller tredje tidspunkt, uanset om man handler i god tro eller ej.

Det er meget uklart, når man som forbruger bestiller en rejse, og der på bestillingstidspunktet ikke er nogle restriktioner på afrejsetidspunktet. For så har man da en klar forventning om, at forsikringen dækker, hvis der skulle opstå en 'skade', efter rejsen er bestilt, og før man skal rejse. Det er klart, at man ikke kan forvente dækning, hvis man på bestillingstidspunktet allerede er bekendt med 'skaden'. Men det er jo på ingen måde tilfældet her."

Selskabet har den 22/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste høringssvar, hvor han oplyser, at han har fået bekræftet hans opfattelse af telefonsamtalen af 21. august 2020.

Vi fastholder i den forbindelse, at klager indledningsvis i samtalen blev oplyst om, at rejsen ikke var dækket, da den var bestilt på et tidspunkt, hvor UM frarådede rejser til Spanien. Det er også korrekt, at det efterfølgende blev aftalt, at klager skulle anmelde sagen via selskabets hjemmeside, hvorefter vi ville lave en endelig vurdering. Dette ændrer dog ikke på, at klager blev oplyst om, at rejser bestilt på tidspunkter, hvor landet var frarådet rejse til, ikke er dækket af afbestillingsforsikringen.

Klager stiller sig samtidig undrende overfor den indhentede rejsevejledning af 22. marts 2020, dvs. datoen for klagers bestilling af rejsen. Vi er ikke enige i, at der er fejl i periodiseringen af denne. Den er udsendt af UM og var gældende på tidspunktet for klagers bestilling af rejsen. At man ikke er opmærksom på dette, ændrer dog ikke på, at forsikringen ikke dækker afbestilling af rejser som de danske myndigheder fraråder, jf. vilkårenes punkt 5.A: 5. Hvad dækker forsikringen ikke? A Rejser, som de danske myndigheder fraråder Forsikringen dækker ikke rejser til områder, som det danske udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lignende offentlig dansk myndighed fraråder privatpersoner at rejse til. Om din rejsedestination er omfattet af dette, skal du selv holde dig orienteret om. Det kan du gøre på www.um.dk, jf. vilkårene side 7-8.

Da klager har bestilt en rejse på et tidspunkt, hvor UM har frarådet rejser til landet, er der således ikke dækning for afbestilling af rejsen, jf. vilkårene. Dette gælder uanset om man forventer, at landet ikke længere er frarådet at rejse til på afrejsetidspunktet. Det er således ikke afgørende, om man kunne forudse, at UM ville forlænge deres vejledning om at fraråde rejse til det pågældende land. Det afgørende er, at forsikringen ikke dækker rejser til områder, som UM fraråder at rejse til. At man vælger at påtage sig en risiko ved at bestille en rejse på et sådant tidspunkt, ændrer derfor ikke på, at rejsen ikke er dækket af forsikringen."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af den 22/1 2021 og den 12/2 2021. Nævnet har desuden fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af oversigt over rejsevejledninger, som klageren undersøgte ved bestilling af rejsen fremgår bl.a.:

"UDENRIGSMINISTERIETS REJSEVEJLEDNINGER VEDR. CORONA: TIDSPUNKT FOR OPDATERING TIL ORANGE/IKKE-NØDVENDIGE REJSER + RØD/ALLE REJSER FRARÅDES

VIGTIGT: Udenrigsministeriet ændrede fredag den 13. marts, kl. 15.59 den samlede rejsevejledning for hele verden til minimum orange, dvs. at alle ikkennødvendige rejser blev frarådet fra det tidspunkt. Denne ændring blev annonceret af udenrigsministeren på et pressemøde samt i form af en pressemeddelelse (udsendt kl. 15.59). Det blev samtidig meldt ud, at denne ændring af rejsevejledningen for hele verden skulle gælde en måned frem, dvs. fra fredag den 13. marts og til og med påskeferien, mandag den 13. april.

Den tekniske opdatering af ændringen af den samlede rejsevejledning for hele verden blev foretaget gradvist startende fredag den 13. efter kl. 16.00 og afsluttet i løbet af lørdag den 14. marts. Den tekniske opdatering henviser til opdatering af alle rejsevejledninger, herunder udsendelse af push/sms/e-mail.

For de lande, hvor Udenrigsministeriet ikke har en rejsevejledning, blev der udsendt push/SMS/e-mail. Bemærk, at selvom den tekniske opdatering skete gradvist ændrer det ikke ved, at det gældende tidspunkt for ændringen af den samlede rejsevejledning for hele verden til minimum orange er fredag den 13. marts, kl. 15.59."

Af rejsevejledningen for Spanien gældende på bestillingstidspunktet fremgår bl.a.:

"OBS (17.03.2020 19:29)

SPANIEN: Fremover har det ikke længere betydning, om du rejser hjem fra et orange eller rødt område, idet alle borgere i Danmark der kommer hjem fra privat rejse i udlandet, opfordres kraf-

tigt til at blive hjemme i 14 dage efter hjemkomst. Udenrigsministeriets hidtidige opdeling af verden i røde og orange områder fastfrysес derfor nu og indtil videre frem til den 13. april 2020. Flere lande indfører fortsat omfattende tiltag, der i stigende grad omfatter både indrejse- og udrejserestriktioner. Det kan besværliggøre dine hjemrejsemuligheder i den kommende tid. Vi opdaterer løbende med nye lokale tiltag og ændringer i rejserestriktioner på ambassadernes respektive hjemmesider. Læs mere her: <https://um.dk/da/om-os/kontakt/find-os-i-verden/> Udenrigsministeriet opfordrer derfor danske rejsende, der befinder sig ude i verden til at tage hjem, så snart det er muligt i tæt dialog med rejsebureau, flyselskab eller forsikringsselskab. Når du rejser hjem, bør du følge Sundhedsstyrelsens anbefalinger til befolkningen vedr. symptomer på COVID-19 Læs mere her: <https://www.sst.dk/corona> Medarbejdere, der varetager kritiske funktioner i sundhedssektoren, ældre- og plejesektoren eller området for socialt udsatte, og som vender tilbage fra en udlandsrejse, kan kontakte deres arbejdsgiver med henblik på aftale nærmere vilkår for tilbagevenden til arbejde. Læs mere her: <https://um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/coronavirus/rejsendeder-vender-hjem-fra-udlandet>

Rejsevejledning - Spanien

Rejsevejledning gældende fra: 21.03.2020

► Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til:
Hele landet.

Generel anbefaling

Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til hele verden, herunder Spanien. Det gør vi, fordi mange lande i øjeblikket indfører omfattende restriktioner med kort varsel for at forebygge smittespredning med coronavirus/COVID-19. Restriktioner omfatter i flere lande ind- og udrejserestriktioner, udgangsforbud o. lign.

Den danske ambassade i Madrid har de seneste oplysninger på sin hjemmeside om myndighedernes restriktioner i Spanien og mulighederne for at rejse hjem til Danmark. Flere fly-, færge-, bus-, og togforbindelser bliver aflyst eller indstillet. Det kan gøre det meget svært at komme hjem til Danmark. Ambassadens hjemmeside opdateres løbende.

Alle danskere, der i øjeblikket rejser i udlandet og ønsker at komme hjem, opfordres derfor til at gøre det nu. Du bør undersøge mulighederne for at udrejse i dialog med dit rejse-, fly- og/eller forsikringsselskab."

Af forsikringsbetingelserne DF20352-2 fremgår bl.a.:

"Fælles vilkår

Følgende fælles vilkår gælder for Årsrejse Europa* og Årsrejse Verden, samt hvis du har tilvalgt 'Skisport' og 'Årsafbestilling'.

...

3. Hvor længe dækker forsikringen?

...

B Årsafbestilling (Tilvalgsdækning)

– rejser til udlandet

1. Dækningen træder i kraft fra det tidspunkt, hvor du bestiller din rejse, dog tidligst når depositum er betalt. Hvis du køber din forsikring, efter at du har bestilt og betalt depositum for rejsen, er du først dækket fra den dato, hvor forsikringen træder i kraft.

...

5. Hvad dækker forsikringen ikke?

A Rejser, som de danske myndigheder fraråder

Forsikringen dækker ikke rejser til områder, som det danske udenrigsministerium, Statens Serum-institut eller lignende offentlig dansk myndighed fraråder privatpersoner at rejse til.

Om din rejsedestination er omfattet af dette, skal du selv holde dig orienteret om. Det kan du gøre på www.um.dk

...

Årsafbestilling - Europa* eller Verden

...

Forsikringen er et tillæg enten til Årsrejse Europa* eller Årsrejse Verden. Du kan se i din police, om du har købt Årsafbestilling.

I dækningsskemaet punkt 18 side 21-22 står, hvilke skader forsikringen dækker, samt de undtagelser og begrænsninger, der gælder. Skader eller situationer, som ikke er nævnt, er derfor ikke dækket - fx flyselskabers konkurs, strejker, lockout og lignende. Vær opmærksom på de generelle undtagelser, der er nævnt i fællesvilkårene punkt 5 'Hvad dækker forsikringen ikke?', og på at din Årsafbestillingsforsikring skal være trådt i kraft mindst 14 dage før tidspunktet for afrejsen, for at der er dækning for den pågældende rejse."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen bestilte den 22/3 2020 en rejse til Spanien med planlagt afrejse den 29/8 2020. Den 24/8 2020 afbestilte klageren rejsen, da de på grund af ægtefællens sygdom ikke kunne rejse. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for afbestilling af rejsen. Han har blandt andet anført, at rejsevejledningen den 22/3 2020 kun var gældende indtil den 13/4 2020. Han kunne derfor ikke vide, at Udenrigsministeriet også ville fraråde indrejse til Spanien i august. Han har også anført, at vilkåret om, at forsikringen ikke dækker rejser til lande, som Udenrigsministeriet fraråder indrejse til, er uklart formuleret.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker rejser til destinationer, som Udenrigsministeriet på bestillingstidspunktet frarådede indrejse til, og at Udenrigsministeriet fortsat frarådede indrejser til Spanien den 24/8 2020. Forsikringen gælder fra man

bestiller rejsen, hvorfor det afgørende tidspunkt for vurderingen i henhold til Udenrigsministeriets rejsevejledninger er ved bestilling af rejsen.

Af Udenrigsministeriets rejsevejledning – som var gældende på bestillingstidspunktet den 22/3 2020 – fremgår det, at "**OBS (17.03.2020 19:29)** SPANIEN: Fremover har det ikke længere betydning, om du rejser hjem fra et orange eller rødt område, idet alle borgere i Danmark der kommer hjem fra privat rejse i udlandet, opfordres kraftigt til at blive hjemme i 14 dage efter hjemkomst. Udenrigsministeriets hidtidige opdeling af verden i røde og orange områder fastfryses derfor nu og indtil videre frem til den 13. april 2020. ... Rejsevejledning – Spanien Rejsevejledning gældende fra: 21.03.2020 ► Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til: Hele landet".

Af forsikringsbetingelserne DF20352-2 fremgår det, at "Dækningen træder i kraft fra det tidspunkt, hvor du bestiller din rejse, dog tidligst når depositum er betalt. ... Forsikringen dækker ikke rejser til områder, som det danske udenrigsministerium, Statens Seruminstitut eller lignende offentlig dansk myndighed fraråder privatpersoner at rejse til. Om din rejsedestination er omfattet af dette, skal du selv holde dig orienteret om. Det kan du gøre på www.um.dk".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har ret til dækning for afbestilling af sin rejse til Spanien. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren bestilte rejsen den 22/3 2020, hvor Udenrigsministeriet frarådede indrejse til Spanien, og at rejsen af den årsag ikke er omfattet af forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.A, jf. punkt 3.B.1. Undtagelsen i pkt. 5.A må således i hvertfald gælde i situationer, hvor Udenrigsministeriet på tidspunktet for bestillingen af rejsen fraråder rejser til det pågældende område.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren bestilte en rejse i marts 2020 på et tidspunkt, hvor verden befandt sig i en usikker situation med en pandemi, som forårsagede nedlukning af store

Ankenævnet for Forsikring

14.

95797

dele af samfundet i lande i næsten hele verden, og at det i marts 2020 ikke var klart for nogen, hvornår det igen ville være forsvarligt at rejse til Spanien eller andre dele verden.

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.

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

Peter Thønnings