

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. april 2021 blev i sag nr. 95799:

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 gennem sit MasterCard i Danske Bank. I klageskema af 15/9 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg og min samlever købte en afbestillingsforsikring, vi fik rådgivning af Tryg omkring dækningen. Da vi desværre fik brug for forsikringen, meddelte Tryg at de ikke ville dække skaden, på trods af at de halvanden måned tidligere havde sagt at den dækkede.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker som de oplyste os, da vi ringede ind og fik rådgivningen."

Selskabet har i brev af 12/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for Danske Bank Guld med tilvalgsdækninger, jf. bilag 6. Sagen drejer sig om, at en kunde i Danske Bank, i det følgende omtalt som 'klageren', ønsker forsikringsdækning for afbestilling af en rejse til Spanien.

Til orientering skal det oplyses, at Tryg behandler sager på vegne af Danske Bank for de kunder i Danske Bank, som har rejseforsikring tilknyttet deres Mastercard i Danske Bank.

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til dækning for afbestilling af rejsen på grund af udbrud af COVID-19.

Sagsforløb

Det fremgår af klagerens oplysninger, at klageren bestilte og betalte flybilletter samt depositum for ferieboligen i Spanien den 8. februar 2020. Klageren betalte 2. rate af ferieboligen den 27. maj 2020. Den planlagte rejseperiode var fastsat til at vare fra den 8. juli til den 19. juli 2020.

Klageren tegnede afbestillingsforsikring med ikrafttrædelse den 17. marts 2020 via sit Mastercard i Danske Bank.

Som det fremgår af klagen til Ankenævnet samt de af klageren vedlagte e-mails, har der været korrespondance mellem klageren og vores skadeafdeling. Klageren modtog en e-mail fra skadebehandleren den 28. april 2020, hvor af det fremgår, hvordan kunderne skal forholde sig i forbindelse med betaling af restbeløb på en rejse. Den 12. juni 2020 anmeldte klageren skaden telefonisk.

Ved e-mail af 18. juni 2020 afviste skadeafdelingen at dække klagerens udgifter i forbindelse med afbestilling af rejsen med henvisning til, at forsikringen for afbestilling først var trådt i kraft efter, at hun havde betalt rejsens depositum, jf. bilag 7.

Sagen har efter været behandlet i Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitet. Klageren har fået afslag på dækning af de udgifter som følge af afbestilling af den planlagte rejse. Svaret fra Kvalitet fremgår af klagerens bilag.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.1 fremgår det blandt andet, *'Forsikringen dækker, i perioden fra den dato, hvor depositum for rejsen betales og indtil påbegyndelse af afrejsen fra bopælslandet (jf. pkt. 2.2). Det er en betingelse for dækning, at Tilvalgsdækninger nr. D4 – Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, er købt inden betaling af depositum for rejsen'*.

Som nævnt ovenfor trådte klagerens dækning for afbestilling i kraft den 17. marts 2020. Det vil sige, at afbestillingsforsikringen blev tegnet på det tidspunkt, hvor COVID-19 var konstateret og registreret af de danske myndigheder, og hvor Det Danske Udenrigsministerium havde frarådet alle ikke-nødvendige rejser til udlandet.

Klageren betalte flybilletter samt depositum for ferieboligen den 8. februar 2020, hvorfor dækning for afbestilling af rejsen fra den 8. juli til den 19. juli 2020 ikke er gældende for den planlagte rejse.

Klageren har oplyst, at hun i forbindelse med køb af afbestillingsforsikring den 17. marts 2020 blev oplyst, at forsikringen også ville dække en rejse, som allerede var bestilt. I den forbindelse tillader vi os at bemærke, at rådgiverne er bekendte med, at forsikringen skal være trådt i kraft på tidspunktet for betaling af depositum for rejsen. Derudover bemærker vi, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for sin påstand.

Klageren er utilfreds med den rådgivning, som hun har fået i forbindelse med sine opkald til Tryg i april og maj måned 2020. Klageren har vedlagt de e-mails, som hun har modtaget fra vores rådgivere i forbindelse med sine forespørgsler. I forbindelse med rådgivning er der taget udgangspunkt i, at kunden har en gyldig rejse- og afbestillingsforsikring. Det fremgår ingen steder, at kunden har oplyst, at hun havde tegnet forsikringen efter, at COVID-19 var brudt ud og efter at Det Danske Udenrigsministerium havde frarådet alle ikke-nødvendige rejser. I den forbindelse gør vi opmærksom på, at man ikke kan tegne dækning for en hændelse (COVID-19) som allerede er indtrådt på tidspunktet for forsikringens ikrafttrædelse. Klageren har tegnet dækning på et tidspunkt, hvor COVID-19 allerede havde haft særdeles stor indflydelse på alle rejser, og klageren ønskede at benytte dækning for afbestilling på grund af COVID-19.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 4.1.3 'Derudover dækker forsikringen ved:... Offentlig indgriben grundet epidemi eller naturkatastrofer inden afrejsen...'.

Klageren havde planlagt at skulle rejse den 8. juli 2020 til Spanien. På det tidspunkt var Spanien kategoriseret som 'gul' af Det Danske Udenrigsministerium, hvilket betyder at rejser til landet ikke blev frarådet. Rejsen kunne derfor godt have været gennemført. Såfremt dækning for afbestilling havde været gældende for den pågældende rejse, ville forsikringen alligevel ikke kunne have ydet dækning for afbestilling af rejsen, da rejser til landet ikke blev frarådet på det planlagte afrejsetidspunkt.

Vi kan på baggrund af ovenstående derfor ikke tilbyde at yde dækning for afbestilling af rejsen til Spanien fra den 8. juli til den 19. juli 2020."

Klageren har i brev af 29/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg Forsikrings ankesvar af 12. oktober 2020 giver mig ikke anledning til at ændre opfattelse af sagen. Min klage og de nedlagte påstande fastholdes i det hele.

I forlængelse heraf gøres det gældende, at såfremt Ankenævnet for Forsikring ikke finder, at Tryg Forsikring skal anerkende, at rejsen til Spanien er dækket under rejseforsikringen, skal Tryg Forsikring anerkende, at selskabet har handlet ansvarspådragende på grund af fejlrådgivning og/eller manglende information, og som følge heraf skal erstatte rejsen med tillæg af renter fra den 16. juni 2020 og til betaling sker.

Det gøres subsidiært gældende, at Tryg Forsikring under alle omstændigheder er forpligtet til at dække restbeløb til [rejseudbyder] på 11.100 kr., med tillæg af renter fra den 16. juni 2020 og til betaling sker.

SUPPLERENDE SAGSFREMSTILLING OG ANBRINGENDER

Jeg hæfter mig ved, at Tryg Forsikring nu ydermere gør gældende, at vi – min familie og jeg – blot kunne have rejst til Spanien den 8. juli 2020 fordi Spanien på dette tidspunkt var kategoriseret som 'gul' i Udenrigsministeriets rejsevejledning, og at rejser til Spanien derfor ikke blev frarådet på afrejsedatoen.

Tryg Forsikring har tidligere ubestridt givet dækningstilsagn på lige netop denne rejse, og dermed for dette afrejsetidspunkt, jf. den tidligere refereret telefonsamtale den 12. juni 2020. Her meddelte [medarbejder 1 i selskabet] mig, at Tryg Forsikring ville dække rejsen fuldt ud, indtil hun slog

mig op i deres system. Sagens bilag 2 bekræfter netop dette dækningstilsagn, hvor [medarbejder 1 i selskabet] anmodede om yderligere dokumentation for rejsen.

Tryg Forsikrings synspunkt om, at der den 8. juli 2020 ikke var indtrådt en forsikringsbegivenhed er endvidere i direkte modstrid med det, som selskabet i øvrigt gør gældende, nemlig at forsikringen er tegnet *efter* forsikringsbegivenhedens indtræden.

Populært sagt vil Tryg Forsikring både blæse og have mel i munden på en og samme tid. Tryg Forsikring kan ikke på den ene side gøre gældende, at forsikringen blev tegnet efter forsikringsbegivenhedens indtræden, og på den anden side gøre gældende, at der slet ikke er indtrådt en forsikringsbegivenhed, der kan begrunde en dækning på forsikringen.

Uanset hvilket skadesprincip Tryg Forsikring anvender, og uanset formuleringen i forsikringsbetingelserne, så ændrer det ikke på, at Tryg Forsikring garanterede at rejsen til Spanien var omfattet af afbestillingsforsikringen, og løbende garanterede denne dækning.

Tryg Forsikring har i sit ankesvar slet ikke forholdt sig til, at selskabet har ydet mangelfuld eller fejlagtig rådgivning. Faktum er,

at Såfremt Tryg Forsikring mener, at forsikringsbegivenheden indtrådte ved nedlukningen af Danmark, dvs. den 12./13. marts 2020, burde Tryg have givet særlig rådgivning herom ved forsikringens tegning den 17. marts 2020,

at Tryg Forsikring/Tryg Forsikrings formidler i Danske Bank derimod telefonisk oplyste mig den 17. marts 2020, at afbestillingsforsikringen også ville dække rejsen til Spanien, som var bestilt den 8. februar 2020, og

at Tryg Forsikring endvidere ved efterfølgende telefonsamtaler garanterede mig, at rejsen var dækket af afbestillingsforsikringen, og rådgav mig derfor til, at jeg endelig skulle indbetale restbeløbet til [rejseudbyder].

Tryg Forsikring har et ansvar for den rådgivning, som selskabet giver sine kunder. Tryg Forsikring har selv, senest i deres mail af 12. august 2020 fra den klageansvarlige, bilag 5, bekræftet, at selskabet yder rådgivning til deres kunder, uden at slå kunden op i deres system, og dermed uden at kende kundens forsikringer og konkrete forhold. Som det fremgår, er selskabets holdning, at:

'I forbindelse med den rådgivning vi yder, så tages der udgangspunkt i, at kunden har en gyldig forsikring.'

Nu gør Tryg Forsikring ydermere gældende, at jeg som kunde ikke kan dokumentere min påstand om, at jeg telefonisk blev garanteret, at min rejse til Spanien var dækket af afbestillingsforsikringen. Jeg må understrege, at Tryg Forsikring ikke tidligere har bestridt telefonsamtalerne, eller indholdet heraf.

Da jeg ikke har optaget de telefonsamtaler, som jeg har haft med Tryg Forsikring/ Tryg Forsikrings formidler i Danske Bank, kan jeg selvsagt ikke bevise, at jeg blev garanteret, at rejsen var dækket. Hverken ved telefonsamtalen den 17. marts 2020 eller senere.

Tryg Forsikring må imidlertid selv være i besiddelse af telefonsamtalerne, da selskabet selv skriver på deres hjemmeside, at de optager telefonsamtaler med kunderne.

Tryg Forsikring opfordres til at fremlægge telefonsamtalerne, særligt telefonsamtalen den 17. marts 2020, hvor forsikringen blev tegnet, og den telefonsamtalen den 28. april 2020 med [med-

Ankenævnet for Forsikring

5.

95799

arbejder 2 i selskabet], hvor jeg endnu engang redegjorde for forløbet, herunder om de to forudgående samtaler, som jeg havde haft med hendes kollegaer, og også om tidspunktet for købet af rejsen. Som tidligere meddelt, sendte [medarbejder 2 i selskabet] en e-mail, hvor hun bekræftede forsikringsdækningen mens vi stadig talte i telefon sammen, jf. bilag 1. Mailen fra [medarbejder 2 i selskabet] er sendt kl. 13.26, hvilket kan bruges til at spore telefonsamtalen i Tryg Forsikrings system.

Såfremt Tryg Forsikring ikke agter at fremlægge telefonsamtalerne gøres det gældende, at bevisbyrden skal vendes, således at Tryg Forsikring skal dokumentere, at deres rådgivning ikke var fejlagtig, mangelfuld eller på anden måde ansvarspådragende.

Det må under alle omstændigheder have formodningen for sig, at restindbetalingen til [rejseudbyder] på 11.100 kr. ikke var sket, hvis jeg havde fået korrekt rådgivning eller information fra Tryg Forsikring. Tryg Forsikring har derfor under alle omstændigheder handlet ansvarspådragende for denne del af rejsen, og skal udbetale erstatning herfor inkl. renter, jf. blandt andet AKN 87625.

Når Tryg Forsikring rådgiver sine kunder, skal dette ske på et oplyst grundlag og på baggrund af kundens faktiske forhold. Hvis Tryg Forsikring i stedet alene ønsker at give generel information til sine kunder, så skal selskabet klart og tydeligt gøre opmærksom på dette, herunder hvilke forudsætninger selskabet lægger til grund, når informationen gives.

Ankenævnets stillingtagen i sagen imødeses."

Selskabet har i brev af 23/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder, at klageren ikke har fået et dækningstilsagn i forbindelse med tegning af afbestillingsforsikring.

Klageren har ved tegning af afbestillingsforsikring den 17. marts 2020 via sin netbank accepteret vilkårene for afbestillingsforsikringen. Købet af forsikringen kan ikke gennemføres, hvis kunden ikke har læst og accepteret forsikringsbetingelserne. Klageren har derfor ikke tegnet forsikringen via en rådgiver, men via sin netbank, hvorfor det må antages, at klageren har læst forsikringsbetingelserne og dermed også har været bekendt med betingelsernes afsnit 4.1.

Vi kan oplyse, at vi ikke optog vores samtaler på det tidspunkt, hvor klageren har oplyst, at hun har været i telefonisk kontakt med Tryg. Tryg er begyndt at optage telefonsamtaler fra den 12. oktober 2020, hvis der på forhånd er givet samtykke hertil.

Vi kan endvidere oplyse, at det er korrekt, at vi har opfordret vores kunder til at indbetale restbeløb til rejser, da der i flere perioder har været usikkerhed om, hvorvidt Udenrigsministeriet ville åbne op for rejser til udlandet eller ej. I en sådan situation ville vi ikke risikere, at rejser ville gå tabt, hvis det alligevel havde været muligt for vores kunder at rejse. Såfremt en kunde ikke ville kunne gennemføre sin rejse på det planlagte afrejsetidspunkt på grund af Udenrigsministeriet rejsevejledninger, ville vi i så fald yde dækning for afbestilling af rejsen medmindre, der var tale om en rejse omfattet af pakkerejselovgivningen. Men i en situation, som nærværende sag, ville vi ikke tilbyde at yde forsikringsdækning for afbestilling af rejsen, da Udenrigsministeriet på det pågældende afrejsetidspunkt ikke frarådede rejser til Spanien.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at der ikke er dækning for afbestilling med henvisning til, at klageren ikke havde en gyldig afbestillingsforsikring på tidspunktet for betaling af depositum for rejsen. Subsidiært gør vi gældende, at såfremt klageren havde haft en gyldig afbestillingsforsikring, så var der på det planlagte afrejsetidspunkt ikke en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Klageren har i brev af 8/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg Forsikrings supplerende bemærkninger af 23. november 2020 giver mig ikke anledning til at ændre opfattelse af sagen. De nedlagte påstande fastholdes, med følgende ændring/ bemærkning:

Forsikringsbegivenhedens indtræden

Tryg Forsikring har fortsat ikke forholdt sig til, hvilket skadesprincip selskabet anvender.

Tryg Forsikring afviste først dækning på forsikringen med henvisning til, at forsikringsbegivenheden var indtrådt forud for forsikringens tegning, og dermed forud for den 17. marts 2020.

Tryg Forsikring har efterfølgende gjort gældende, at forsikringsbegivenheden ikke var indtrådt på det planlagte afrejsetidspunkt, nemlig den 8. juli 2020.

Jeg har nu fået bekræftet, at [flyselskab] vil refundere flybilletterne, jf. bilag 8. Vores fly til Spanien blev den 3. juli 2020, aflyst af [flyselskab], jf. bilag 9.

Jeg går herefter ud fra, at selskabet nu anerkender, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Dokumentation for tilsagn/krav

Tryg Forsikring gjorde i sit svar til ankenævnet af 12. oktober 2020 gældende, at det er mig som kunde, der skal dokumentere min påstand, herunder at jeg den 17. marts 2020 blev garanteret, at afbestillingsforsikringen ville dække rejsen til Spanien.

Dette vel vidende, at det ikke er muligt for mig som kunde at bevise, hvad der blev sagt i en telefonsamtale. I mit indlæg til Ankenævnet for Forsikring af 29. oktober 2020 anmodede jeg Tryg Forsikring om at finde telefonsamtalen frem, da selskabet, jf. dets egen hjemmeside, optager telefonsamtaler med kunderne.

Nu gør Tryg Forsikring så gældende, at de først er begyndt at optage telefonsamtaler med kunderne fra den 12. oktober 2020.

Dette er ikke i overensstemmelse med det, der fremgår af Tryg Forsikrings persondata- og cookiepolitik, jf. bilag 10. Denne fremgår af Tryg Forsikrings hjemmeside, og er senest opdateret den 15. maj 2020, side 7:

'I. Optager telefonsamtaler med dig

Vi optager vores telefonsamtaler med dig for løbende at kunne forbedre og kvalitetssikre vores kundeservice og produkter. Optagelserne kan også anvendes til dokumentation. Vi anvender optagelserne til intern evaluering og analyse af kundeservicen og tilfredsheden med Trygs produkter. Vi behandler optagede telefonsamtaler på baggrund af dit samtykke, som du afgiver i telefonmenuen, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra a (samtykke). Analysen af transskribe-

ringerne sker i henhold til databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitim interesse). Du har til enhver tid ret til at tilbagekalde dit samtykke med virkning for fremtiden ved at kontakte os, ligesom du kan gøre indsigelse mod Trygs behandling af dine personoplysninger. Vi opbevarer optagelserne sikkert og gemmer dem som udgangspunkt i 6 måneder, hvorefter de slettes. Transskriberingerne af samtalerne anvendes til analyser i forbindelse med kvalitetssikring og produktudvikling. Disse transskriberinger slettes efter 3 år. Såfremt din samtale inden for de 6 måneder indgår i en konkret klagesag, tvist eller anden form for sagsbehandling, herunder udlevering til indsigt eller begrænsning, kan optagelsen opbevares så længe det er nødvendigt for at løse den pågældende sag i henhold til forældelseslovens regler.'

Det er stærkt beklageligt, at Tryg Forsikring kommer med påstande overfor både en kunde og ankenævnet, som ikke er i overensstemmelse med selskabets egne oplysninger. En sådan adfærd må endvidere betragtes som at stride mod god skik bekendtgørelsens § 4, hvorefter selskabet skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder.

Hertil kommer at Tryg Forsikring også ultimo april og i maj telefonisk bekræftede, at rejsen var dækket af forsikringen, jf. tidligere herom samt bilag 1.

Ankenævnet må derfor kunne lægge til grund, at Tryg Forsikring ikke vil fremlægge telefonsamtalerne. Tryg Forsikring afskærer dermed mig fra, at løfte den bevisbyrde, som selskabet selv gør gældende, at jeg har. Bevisbyrden skal derfor vendes, således at Tryg Forsikring skal dokumentere, at selskabet ikke gav mig tilsagn om, at rejsen til Spanien var dækket af afbestillingsforsikringen eller at deres rådgivning ikke var fejlagtig, mangelfuld eller på anden måde ansvarspådragende.

For så vidt angår omstændighederne omkring forsikringens tegning den 17. marts 2020, henviser jeg til min klage, hvor jeg netop har forklaret, hvorfor jeg var i telefonisk kontakt med Tryg Forsikring/Tryg Forsikrings forsikringsformidler i Danske Bank:

'Den 17. marts 2020 købte vi, via mit Mastercard i Danske Bank, en afbestillingsforsikring i tilknytning til Mastercardets rejseforsikring hos Tryg Forsikring. Da der opstod problemer med at købe forsikringen online, ringede jeg til Tryg Forsikring/Tryg Forsikrings formidler i Danske Bank. Jeg fik i den forbindelse oplyst, at afbestillingsforsikringen også vil dække den rejse, som vi havde bestilt den 8. februar 2020.'

Jeg stiller mig derfor uforstående overfor, hvorfor Tryg Forsikring nu bringer dette på banen igen. Ankenævnets stillingtagen i sagen imødeses."

Selskabet har i brev af 14/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal til klagerens seneste kommentarer bemærke, at vi ved vores vurdering ikke har anvendt forskellige former for skadesprincipper. Vi har gjort gældende, at uanset hvorvidt klageren havde en gyldig afbestillingsforsikring eller ej, så ville der ikke være dækning for afbestilling af rejsen til Spanien, da Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til landet på det planlagte afrejsetidspunkt – den 8. juli 2020.

I henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 4.1.3 er det et krav for dækning for afbestilling i nærværende situation, at der er 'Offentlig indgriben grundet epidemi eller naturkatastrofer inden afrejsen'. 'Offentlig indgriben' sidestiller vi med, at Det Danske Udenrigsministerium fraråder ikke-

nødvendige rejser til det pågældende land eller i helhed fraråder alle rejser. I den forbindelse har vi anvendt Udenrigsministeriets rejsevejledninger, herunder farveindeksering af verdenskortet.

På det tidspunkt, hvor klageren anmeldte sit krav til Tryg, var der fortsat flere uger til det planlagte afrejsetidspunkt, hvorfor det på daværende tidspunkt ikke var muligt at vide, hvorvidt Udenrigsministeriet på det planlagte afrejsetidspunkt ville opretholde rejsevejledningen eller ændre den. Rejsevejledningen til bl.a. Spanien blev ændret med virkning fra den 27. juni (offentliggjort den 25. juni), hvor det igen blev muligt i henhold til Udenrigsministeriets rejsevejledning at rejse til Spanien og landet blev markeret som 'gul'. Denne anbefaling var således også gældende på tidspunktet for klagerens planlagte afrejsetidspunkt.

I henhold til forsikringsbetingelserne afsnit 5.0 kan der ydes forsikringsdækning i forbindelse med flyforsinkelse. I nærværende sag er der tale om en aflysning og ikke en forsinkelse. Dertil skal det bemærkes, at afsnit 5.0 ikke finder anvendelse, hvis flyet er forsinket i bopælslandet. Det forhold, at flyselskabet aflyste den planlagte afgang kan i henhold til forsikringsbetingelserne ikke anses for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren er i forbindelse med en aflysning i forbindelse med eksempelvis COVID-19 berettiget til fuld kompensation fra flyselskabet i henhold til *EU-forordning nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91*.

Klageren har i sit seneste indlæg til Ankenævnet oplyst, at hun er blevet kompenseret fra flyselskabet i overensstemmelse med ovennævnte forordning.

Vi skal igen fastholde, at klagerens telefonsamtale med Danske Banks afdeling i Tryg ikke er blevet optaget. Tryg har i flere år optaget samtaler i forskellige afdelinger, men ikke de forskellige afdelinger i 'Rejseskade', herunder afdelingen for Danske Bank Mastercards kunder. Det er som noget nyt blevet påbegyndt medio oktober 2020.

Klageren referer til Trygs persondata- og cookiepolitik, hvoraf det bl.a. fremgår '*Vi behandler optagede telefonsamtaler på baggrund af dit samtykke, som du afgiver i telefonmenuen, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra a (samtykke)*'. I og med, at vi på tidspunktet for klagerens opkald ikke optog samtaler, kan klageren ej heller have givet sit samtykke via telefonmenuen. Vi vil til enhver tid fremlægge alle relevante oplysninger for sagen, men den af klageren ønskede oplysning findes ikke og har aldrig gjort det. Vi fastholder, at vi ikke har ydet mangelfuld rådgivning og skal på det kraftigste afvise, at Tryg har handlet i strid med god skik bekendtgørelsen. Det skal bemærkes, at klageren har henvist til Tryg Forsikrings persondata og cookiepolitik, som hidrører Trygs kunder og ikke Danske Banks kunder. De kunder, som har et Mastercard via Danske Bank skal ringe til et særskilt telefonnummer og kan ikke få hjælp vedrørende rejseforsikring på et Tryg-telefonnummer. Det telefonnummer, som Danske Banks Mastercard kunder ringer til, er det samme telefonnummer, som da Danske Bank Mastercards rejseforsikring blev administreret af et andet forsikringsselskab.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi ikke vil yde dækning for afbestilling af ferieboligen i Spanien."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 28/4 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for en behagelig samtale. Som aftalt sender jeg hermed en bekræftelse på hvad vi har snakket om i telefonen.

Skadepolitik – Indbetaling af restbeløb:

Hvis afrejsedato er efter den 10. maj:

- Kunden skal inden indbetaling af restbeløb kontakte rejseudbyder og undersøge, om indbetalingen af restbeløb kan udsættes.
- Kunden skal rette sig efter rejseudbyders regler og indbetale restbeløbet, hvis dette fortsat kræves.
- Kunden må herefter afvente situationen, og hvis aktuelt henvende sig til Tryk igen vedrørende afbestilling, når der er 72 timer til afrejse – eller såfremt UM allerede forinden ændrer den aktuelle rejsevejledning og fraråder rejser til den pågældende destination på kundens afrejsetidspunkt.
- Vi dækker kundens dokumenterede tab inkl. restbeløb, hvis UM fortsat fraråder indrejse 72 timer før afrejsetidspunktet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringen skal være købt inden påbegyndelse af rejsen og fremgå af din Aftale om Mastercard tilvalgsforsikringer, for at du er omfattet af forsikringen.

Såfremt der indgås aftale om køb af forsikringen under rejsen, træder dækningen først i kraft ved påbegyndelse af en ny rejse.

For at være omfattet af afbestillingsforsikringen skal forsikringen endvidere være betalt, inden forsikrede betaler depositum for rejsen.

...

4.0 Afbestilling

...

4.1 Dækning

Forsikringen dækker, i perioden fra den dato, hvor depositum for rejsen betales og indtil påbegyndelse af afrejsen fra bopælslandet (jf. pkt. 2.2). Det er en betingelse for dækning, at Tilvalgsdækning nr. D4 – Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, er købt inden betaling af depositum for rejsen.

...

4.1.3 Derudover dækker forsikringen ved:

...

- Offentlig indgriben grundet epidemi eller naturkatastrofer inden afrejsen"

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

10.

95799

Klageren bestilte en rejse til Spanien og betalte flybilletter og depositum for ferieboligen den 8/2 2020. Hun betalte restbeløbet for ferieboligen i maj 2020. Den planlagte rejseperiode var 8/7 2020 til 19/7 2020. Den 17/3 2020 tegnede hun afbestillingsforsikring.

På grund af rejserestriktioner i forbindelse med Covid-19 og Udenrigsministeriets rejsevejledning anmeldte klageren den 12/6 2020, at hun ikke kunne komme ud at rejse. Den 3/7 2020 blev flyet til Spanien aflyst. Klageren har fået flybilletterne refunderet af flyselskabet.

Klageren kræver, at selskabet dækker afbestilling af rejsen. Hun har anført, at selskabet i forbindelse med tegningen af afbestillingsforsikringen garanterede, at rejsen til Spanien var omfattet af forsikringen og løbende garanterede denne dækning. Hun har videre anført, at "såfremt Ankenævnet for Forsikring ikke finder, at Tryg Forsikring skal anerkende, at rejsen til Spanien er dækket under rejseforsikringen, skal Tryg Forsikring anerkende, at selskabet har handlet ansvarspådragende på grund af fejlrådgivning og/eller manglende information, og som følge heraf skal erstatte rejsen med tillæg af renter fra den 16. juni 2020 og til betaling sker. Det gøres subsidiært gældende, at Tryg Forsikring under alle omstændigheder er forpligtet til at dække restbeløb til [rejseudbyder] på 11.100 kr., med tillæg af renter fra den 16. juni 2020 og til betaling sker".

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at forsikringen ikke var tegnet, da depositum for rejsen blev betalt. Selskabet har anført, at klageren ikke har fået et dækningstilsagn i forbindelse med tegningen af afbestillingsforsikringen og har i øvrigt afvist at have ydet mangelfuld rådgivning. Selskabet har også anført, at uanset hvorvidt klageren havde en gyldig afbestillingsforsikring eller ej, så ville der ikke være dækning for afbestilling af rejsen til Spanien, da Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til landet på det planlagte afrejsetidspunkt den 8/7 2020.

Klageren har anmodet selskabet om at fremlægge diverse telefonsamtaler. Selskabet har oplyst, at selskabet ikke optog samtaler på det tidspunkt, hvor klageren har oplyst, at hun har været i telefonisk kontakt med selskabet. Klageren har hertil anført, at selskabets adfærd strider

mod § 4 i god skik bekendtgørelsen, idet det af selskabet anførte ikke er i overensstemmelse med det, der fremgår af selskabets persondata- og cookiepolitik omkring telefonsamtaler. Selskabet har anført, at klageren har henvist til Tryg Forsikrings persondata- og cookiepolitik, som vedrører Trygs kunder og ikke Danske Banks kunder.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.1 fremgår det at, "Forsikringen dækker, i perioden fra den dato, hvor depositum for rejsen betales og indtil påbegyndelse af afrejsen fra bopælslandet (jf. pkt. 2.2). Det er en betingelse for dækning, at Tilvalgsdækning nr. D4 – Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, er købt inden betaling af depositum for rejsen".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning for afbestilling af rejsen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at efter forsikringsbetingelsernes punkt 4.1 er en betingelse for dækning, at afbestillingsforsikring er købt inden betaling af depositum for rejsen. Da depositum for rejsen blev betalt den 8/2 2020, og afbestillingsforsikringen først blev købt den 17/3 2020, er betingelsen for dækning ikke opfyldt.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har givet tilsagn om, at rejsen til Spanien var dækket af afbestillingsforsikringen, eller om selskabet har ifaldet erstatningsansvar for sin rådgivning.

Nævnet bemærker, at det er klageren der har bevisbyrden herfor.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at hun ved sin henvendelse til selskabet den 17/3 2020 oplyste, at formålet med købet af afbestillingsforsikringen var at opnå forsikringsdækning i forbindelse med sin allerede købte rejse.

Ankenævnet for Forsikring

12.

95799

Nævnet finder, at selskabet ved mail af 28/4 2020 ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at en eventuel afbestilling af rejsen til Spanien var dækket af forsikringen.

Nævnet bemærker, at selskabet i mailen alene har henvist til selskabets generelle betingelser for indbetaling af restbeløb. Det er desuden en betingelse for dækning, at betingelsernes øvrige krav for dækning er opfyldt.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der har været sådanne fejl eller mangler ved selskabets rådgivning og håndtering af kundeforholdet, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at udbetale erstatning til klageren.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet har handlet i strid med kravet om god skik - kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at Datatilsynet er rette myndighed i forhold til klagerens kritik af, at selskabet ikke har handlet "i overensstemmelse med det, der fremgår af Tryg Forsikrings persondata- og cookiepolitik ... Tryg Forsikrings hjemmeside".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings