

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. marts 2021 blev i sag nr. 95853:

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 28/9 2020 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

[Mit barn], ... på [under 18 år], skulle fredag 10/7 være rejst til Club la Santa på Lanzarote på ferie med en af sine venner og dennes familie. [Mit barns] ven og familie skulle flyve fra Billund, men da der ikke var plads på flyet fra Billund, da vi besluttede, at [barnet] skulle med, valgte vi derfor, at [barnet] skulle flyve alene fra Hamburg.

Imidlertid blev familiens rejse aflyst efter regeringens udmelding/ændrede rejsevejledning 29/5, og både flyet blev aflyst, og Club la Santa besluttede at lukke ned til en gang i august. Siden blev rejsevejledningen ændret igen, således det nu ikke blev frarådet at rejse til Lanzarote. Det betød, at [mit barn] i teorien godt ville være kunne taget af sted, da flyet, han skulle med, afgang.

Da jeg talte med telefonisk LB mandag 6/7, var meldingen, i øvrigt stik imod hvad jeg i juni fik at vide, at flybilletten ikke var dækket af afbestillingsforsikringen, og at [mit barn] godt kunne rejse. Dette lod sig dog ikke gøre i praksis, da vi efter førnævnte telefonsamtale uden held forsøgte at booke et hotelværelse til [ham/hende]. Det kunne ikke lade sig gøre, at booke et hotelværelse til en [under 18 årigt barn] der rejser alene, da alle bookingtjeneste/hoteller, vi var i kontakt med, krævede, at der er mindst én person over 18 år på værelset, og at minimum en person har et gyldigt kreditkort, som i øvrigt ikke udstedes til personer under 18 år. Vi prøvede at booke gennem [bookingsider] og kontaktede flere hoteller på Lanzarote direkte.

Derfor mener jeg, at rejsen i praksis ikke kunne være foretaget, og at flybilletten derfor er dækket af afbestillingsforsikringen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå dækning af [mit barns] flybillet. Jeg har fra flyselskabet fået refunderet skatter/afgifter."

Selskabet har den 20/10 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnsklagen fra vores (nu tidligere) medlem ... (herefter benævnt vores medlem), der har haft rejseforsikring i LB Forsikring frem til udgangen af september 2020. Klagen drejer sig om dækning for en afbestilt flybillet t/r Hamborg-Lanzarote hhv. den 10. og 17. juli 2020.

Vi har afvist at dække medlemmets udgifter til flybilletten, idet der ikke er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Vores medlem mener at være berettiget til erstatning for flybilletten, idet der ikke var nogen mulighed for – da opholdet på Lanzarote blev annulleret – at booke et nyt ophold, idet den rejsende – vores medlems [barn] – kun var [under 18 år] på afrejsetidspunktet, og på grund af sin alder derfor ikke kunne booke et nyt ophold på Lanzarote.

Sagsforløb

Vores medlems [barn] skulle være rejst til La Santa Sport, Lanzarote (herefter benævnt feriedestinationen) med en kammerat og dennes familie. Kammeratens familie skulle flyve fra Danmark den 10. juli 2020, mens vores medlems [barn] skulle rejse fra Hamborg lufthavn samme dag og støde til kammeraten og dennes familie ved ankomst på feriedestinationen.

På grund af Covid-19 blev rejsen til feriedestinationen annulleret for vores medlems kammerats familie, der fik deres omkostninger til rejsen refunderet. Vores medlem stod således tilbage en med flybillet til en destination, hvor der ikke var booket noget ophold.

Den 6. juli 2020 modtog vi anmeldelse pr. telefon, hvor vi fik forklaret ovenstående situation og på den baggrund afviste dækning med henvisning til, at der ikke var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, idet afbestilling med henvisning til Udenrigsministeriets rejsevejledninger kræver, at rejser til feriedestinationen frarådes 72 timer – eller mindre – før afrejse.

Den 7. juli 2020 modtog vi en skriftlig anmeldelse af forholdet. Vi besvarede henvendelsen pr. mail den 4. august 2020 med besked om, at vi ikke kunne dække omkostninger til flybilletten, idet Udenrigsministeriet på afrejsetidspunktet ikke frarådede rejser til feriedestinationen, og idet der ikke var andre forhold i sagen, der gav ret til afbestilling i medfør af forsikringsvilkårene.

Den 5. august 2020 modtog vi en klage hos den klageansvarlige fra vores medlem. Vi besvarede henvendelsen telefonisk den 18. august 2020. Ved besvarelsen forklarede vi, at vilkårenes pkt. 24.1.k giver ret til afbestilling af en rejse, hvis Udenrigsministeriet 72 timer før afrejse fraråder at rejse til den pågældende destination. Idet Udenrigsministeriet ikke frarådede at rejse til feriedestinationen på afrejsetidspunktet eller 72 timer før, måtte vi afvise dækning.

Vi forklarede samtidig, at vilkårene hjemler ret til afbestilling i en situation, hvor medlemmet ellers må rejse alene, fordi en rejseledsager afbestiller af en årsag, der i øvrigt hjemler ret til afbestilling i medfør af vilkårene, men idet Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til feriedestinationen – og idet der i øvrigt ikke var indtrådt nogen dækningsberettigende begivenheder, der kunne hjemle ret til afbestilling – måtte vi også afvise at udbetale erstatning mht. dette punkt i vilkårene.

Vi fremsendte den 27. august 2020 et skriftligt svar på vores medlems klage til den klageansvarlige (bilag A). Vi fastholdt således i det hele afgørelsen ved behandlingen af vores medlems klage til den klageansvarlige.

Sagen er siden indbragt for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Det fremgår af forsikringsvilkårenes (bilag B) pkt. 24.1.k, at forsikringen dækker, 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'.

Udenrigsministeriet ændrede rejsevejledningen for feriedestinationen, således at rejser fra og med den 27. juni 2020 ikke længere blev frarådet. På afrejsetidspunktet, den 10. juli 2020, og 72 timer før afrejse, frarådede Udenrigsministeriet således ikke rejser til feriedestinationen. Betingelsen for at opnå erstatning efter vilkårenes pkt. 24.1.k er således ikke opfyldt.

Det følger videre af forsikringsvilkårenes pkt. 24.1.n, at forsikringen dækker: 'Når en sikret ellers må rejse alene, fordi en rejseledsager afbestiller af en af ovenstående grunde'.

Vores medlems [barns] kammerat og dennes familie afbestilte ikke deres rejse af en af de grunde, der er nævnt i pkt. 24.1.a-m. Rejsen blev annulleret, og de fik deres penge retur. Vi må derfor afvise dækning med henvisning til dette punkt i forsikringsvilkårene.

Den udløsende faktor for vores medlems ønske om at få erstatning for flybilletten t/r til feriedestinationen er således, at opholdet på feriedestinationen blev annulleret. Dette er, jf. forsikringsvilkårene, ikke en dækningsberettigende afbestillingsårsag, og vi må som følge heraf, og på baggrund af en fornyet gennemgang af sagen, fastholde vores afgørelse, hvorefter vores medlem ikke er berettiget til erstatning for sin flybillet.

Det forhold, at vores medlems [barn] ikke havde mulighed for at booke et alternativt ophold på feriedestinationen som følge af sin alder, kan ikke føre til et andet resultat.

Vi har noteret os, at vores medlem i sin klage til nævnet har oplyst, at 'Da [han] talte med LB mandag 6/7, var meldingen også, i øvrigt stik imod hvad [han] i juni fik at vide, at flybilletten ikke er dækket af afbestillingsforsikringen, og at [...]'

Vi har forud for vores medlems henvendelse den 6. juli 2020 ikke noteret nogen henvendelser omkring afbestilling af flybilletter i forbindelse med Covid-19. Det har formodningen kraftigt imod sig, at vi skulle have givet noget dækningstilsagn for en flybillet med afrejse i juli måned allerede i juni måned, når vores forsikringsvilkår – i relation til afbestilling som følge af Udenrigsministeriets rejseanbefalinger – tidligst hjemler dækning 72 timer før afrejse. Vi må i denne sammenhæng samtidig henvise til, at det er vores medlems bevisbyrde at bevise, at vi har givet et dækningstilsagn udover forsikringsvilkårenes dækning."

Klageren har den 2/11 2020 bl.a. anført:

"Jeg har i løbet af juni talt flere gange med LB ang. flybilletten og en eventuel afbestilling. Af længere samtaler har der bl.a. været følgende:

Fra min mobil, ... 2/6-2020, kl. 08:43. Til: ... Varighed: 3 min. 5 sek.

Fra min arbejdstelefon, ...: 17/6-2020, kl. 12:31 Til: ... Varighed: 3 min. 21 sek.

Ved alle opkald til LB bliver man bedt om følgende:

1. Vælge hvilken type forsikring henvendelsen drejer sig om.
2. Indtaste personnr. på den person henvendelsen drejer sig om.
3. Godkende eller afvise om man accepterer, at samtalen bliver optaget til uddannelsesformål.

Jeg har ved alle mine opkald gjort ovenstående, og ved alle opkald godkendt, at samtalen optages. Det skulle derfor være forholdsvis nemt for LB, at finde optagelserne frem. Det opkald, hvor jeg efter min opfattelse fik tilsagn om erstatning, er det, der er foretaget fra min arbejdstelefon 17/6-2020, da rygterne om genåbningen allerede var ude. Dokumentation for opkaldet er uploadet som 'Outgoing call'."

Selskabet har den 18/11 2020 bl.a. anført:

"For perioden 1. juni 2020 til 10. juli 2020, har vi afsøgt vores telefonsystems historik for opkald foretaget fra de to telefonnumre, vores medlem i sit indlæg har opgivet, at han har kontaktet os fra vedr. nærværende sag.

Fra medlemmets arbejdstelefon, dvs. telefonnummer ..., har vi i den angivne periode registreret opkald fra vores medlem hhv. den 2. juni kl. 12.33, den 17. juni kl. 12.31 og den 6. juli kl. 9.48. Det fremgår af historikken, at vores medlem alene talte med en medarbejder hos os den 2. og den 17. juni, idet opkaldet den 6. juli blev afsluttet før der blev opnået kontakt til en medarbejder.

For så vidt angår medlemmets mobiltelefon, dvs. telefonnummer ..., har vi i den angivne periode registreret opkald den 2. juni kl. 8.46, den 5. juni kl. 12.22 og den 6. juli kl. 9.51. Alene ved opkaldet den 6. juli har vi registreret, at vores medlem reelt var i kontakt med en medarbejder, og det var ved den samtale, at vores medlem fik afslag på dækning af den i sagen omhandlede flybillet. Opkaldet den 6. juli kl. 9.51 blev foretaget fra vores medarbejder til vores medlems som et 'callback', formentlig affødt af opkaldet fra medlemmets arbejdstelefon kl. 9.48.

Vi har forholdt vores medarbejder – som vores medlem var i kontakt med den 2. juni via sin arbejdstelefon – vores medlems påstand om at være blevet givet et dækningstilsagn. Den konkrete medarbejder var i perioden en del af vores 'corona-team', som besvarede tusindvis af opkald fra vores medlemmer vedr. spørgsmål om corona. 'Corona-teamet' blev oprettet kort efter epidemiens udbrud, og vores medarbejdere i 'corona-temaet' havde i juni måned således en ganske omfattende erfaring i at vejlede vores medlemmer i forskellige scenarier vedr. rejseforsikring i forbindelse med coronavirus.

Adspurgt har vores medarbejder forklaret, at spørgsmålet om, hvordan man skal forholde sig i relation til afbestilling af flybilletter med afrejse i fremtiden, er et af de mest hyppigt stillede spørgsmål, vi får og har fået. Vores medarbejder har henvist til, at det fremgår helt klart af vilkårene, at retten til afbestilling som følge af Udenrigsministeriets ændrede rejseanbefalinger for et rejsemål tidligst kan træde i kraft 72 timer før afrejse, hvorfor der ikke kan loves dækning før 72

timer før afrejse. Derudover har vores medarbejder henvist til, at teksten fra vilkårene er og har været gengivet på vores hjemmeside indtil flere steder i hele perioden. Uanset at vores medarbejder ikke kan huske den specifikke samtale med vores medlem, har det – som også angivet i vores svar til nævnet af 20. oktober 2020 – formodningen kraftigt imod sig, at vi skulle have givet et dækningstilsagn, der rækker ud over vilkårene.

Fsva. samtalen den 17. juni, var vores medlem ved dette opkald i kontakt med en medarbejder, der ikke længere er ansat i LB Forsikring. Medarbejderen var, ligesom medarbejderen vores medlem talte med den 2. juni, en del af vores 'coronateam', som i juni måned havde en ganske omfattende indsigt og erfaring i at vejlede vores medlemmer om, hvordan de skulle forholde sig i relation til rejser og coronavirus.

Vores 'corona-team' blev nøje instrueret i, at de alene skulle og alene kunne vejlede om og give information, der allerede var og er tilgængelig på vores hjemmeside og i vores forsikringsvilkår. Således har de fået nøje instruks på, at de ikke har kunne give tilsagn om dækning endsige give afslag på dækning, idet dette alene var og er forbeholdt vores skadebehandlere i vores rejseskadeafdeling.

For så vidt angår vores medlems anbringende om, at han skulle have fået dækningstilsagn den 17. juni, hvor der svirrede rygter om, at Udenrigsministeriet ville ændre deres rejsevejledninger for sommeren, må vi henlede opmærksomheden på, at dette blot taler imod, at vi skulle have givet et dækningstilsagn. Rygterne der gik i dagene op til den 18. juni 2020 om, at Udenrigsministeriet ville 'åbne op', taler netop for, at vi som forsikringsselskab skulle fastholde vilkårenes regel om, at vi tidligst kan tilbyde dækning for afbestilling af en rejse, når der er 72 timer til afrejse. Med tanke på, at der gik rygter om, at verden ville 'åbne op', ville det ikke give mening, hvis vi samtidig begyndte at give dækningstilsagn til afbestilling af rejser, som med stor sandsynlighed ville kunne gennemføres som følge af Udenrigsministeriets forestående "genåbning" af verden.

I relation til vores medlems bemærkning om, at han har sagt ja til, at hans telefonsamtaler måtte blive optaget, og at vi opfordres til at fremlægge dem, må vi henvise til, at vi kun gemmer telefonsamtaler i 30 dage, hvorefter de slettes automatisk.

Vi kan derfor – idet der er tale om samtaler fra juni og juli måned 2020 – desværre ikke fremlægge disse. Vi henviser i denne forbindelse til vores hjemmeside, hvor vi har redegjort for vores behandling af personoplysninger i forbindelse med optagelse af telefonsamtaler: ...

Vi må på baggrund af ovenstående i det hele fastholde vores afgørelse i sagen, hvorefter vores medlem ikke er berettiget til erstatning for den omtalte flybillet."

Klageren har den 23/11 2020 bl.a. anført:

"Det er ganske imponerende og belejligt for LB, at medarbejderen, jeg talte med 2. juni, har så god hukommelse, at han kan huske, hvad han har sagt i en samtale for over fem måneder siden, set i lyset af at Corona-teamet med LBs egne ord besvarede tusindvis af opkald. Trist er det dog, at der ikke er samme mulighed for at høre, om medarbejderen, jeg talte med 17. juni, har lige så god hukommelse.

Jeg synes i den sammenhæng, det må være relevant at få oplyst om medarbejderen, jeg talte med 17. juni, selv har sagt op eller er blevet afskediget. Ligeledes, i tilfælde af afskedigelse, må grunden til afskedigelsen være relevant. Det kunne jo skyldes for mange fejl fra medarbejderens side."

Selskabet har den 8/12 2020 bl.a. anført:

"Allerførst skal vi korrigere vores medlems opfattelse af, at vores medarbejder – som vores medlem var i telefonisk kontakt med den 2. juni – husker den specifikke samtale, idet vi i vores brev af 18. november 2020 netop skrev, at vores medarbejder ikke husker den specifikke samtale, men derimod med sikkerhed ved, hvad han svarede/svarer på dette spørgsmål, som han modtog/modtager hundredvis af.

Fsva. den medarbejder, vores medlem var i telefonisk kontakt med den 17. juni 2020, valgte den selv at sige op i sommer. De nærmere omstændigheder omkring vores medarbejders frivillige opsigelse af sit job hos LB Forsikring, er ikke relevante for sagens afgørelse.

Vi skal afslutningsvist henlede opmærksomheden på, at det er vores medlem der, jf. almindelige erstatningsretlige principper, har bevisbyrden for, at vi har ydet ansvarspådragende rådgivning, der har medført et tab for vores medlem, og denne bevisbyrde ses ikke at være løftet."

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:

- a. Sikrede afbestiller på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst hos sikrede selv, når behandlende læge vurderer, at rejsen kan forværre sygdommen eller tilskadekomsten væsentligt, skade helbredet alvorligt eller at almentilstanden i øvrigt gør det urimeligt at rejse
- b. Når den behandlende læge vurderer, at sikrede ikke kan gennemføre en planlagt sportsaktivitet, der er rejsens hovedformål* på en sportsferie* på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst
- c. Et af sikredes nærmeste familie*medlemmer dør eller indlægges på hospital på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst.
- d. Sikrede ikke kan rejse på grund af brand, storm, eksplosion, indbrud eller oversvømmelse i sikredes egen private bolig eller egen private virksomhed, der kræver sikredes tilstedeværelse
- e. Sikrede ikke kan rejse på grund af overenskomststridig arbejdsnedlæggelse eller bedrageri i sikredes egen virksomhed, der kræver sikredes tilstedeværelse
- f. Sikrede har fået nyt job efter en ufrivillig opsigelse og ikke længere har mulighed for at holde ferie i rejseperioden. Det er en betingelse, at sikrede er opsagt, efter rejsen blev bestilt og efter at forsikringen blev købt.
- g. Sikrede indkaldes til militærtjeneste i rejseperioden. Det er en betingelse, at indkaldelse sker efter at forsikringen og rejsen er købt
- h. Sikrede bliver indkaldt til at afgive vidneforklaring. Det er en betingelse, at rejsen er bestilt, før sikrede er gjort bekendt med vidneindkaldelsen, og at sikrede kan dokumentere, at retten har afslået en anmodning om omberømmelse, der er fremsat senest 8 dage efter, at sikrede er gjort bekendt med indkaldelsen

- i. To sikrede, der begge skulle med på rejsen bliver skilt, separeret eller stopper samlivet efter, at rejsen er bestilt. Skyldes afbestilling samlivsophør, er det en betingelse, at de sikrede har boet sammen (samme folkeregisteradresse) i mindst 12 måneder, inden samlivet er stoppet igen
- j. Sikrede skal til reeksamen, og reeksamen holdes i rejseperioden eller op til 2 uger efter planlagt hjemkomst. Det er en betingelse, at rejsen er bestilt før den oprindelige eksamen
- 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
- l. Sikrede af medicinske grunde ikke kan modtage en vaccination, som Statens Seruminstitut anbefaler ved indrejse i ferielandet. Det er en betingelse, at kravet om vaccination er stillet efter at rejsen er bestilt
- m. Sikrede bliver gravid og pga. graviditeten ikke kan tåle en krævet vaccination. Det er en betingelse, at rejsen er bestilt inden graviditeten blev konstateret
- n. Når en sikret ellers må rejse alene, fordi en rejseledsager afbestiller af en af ovenstående grunde."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/7 2020, at han havde afbestilt sit barns flybilletter fra Hamborg til Lanzarote med planlagt afrejse den 10/7 2020, da barnets rejsefællers ferie (ophold og flybilletter) var blevet annulleret på grund af restriktioner i forbindelse med Covid-19. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for afbestilling af flybilletterne. Han har anført, at rejsen ikke kunne gennemføres, idet barnet var under 18 år, og det derfor ikke var muligt at booke et ophold for barnet alene. Han har også anført, at han i forbindelse med en telefonsamtale med selskabet den 17/6 2020 fik et dækningstilsagn. Klageren har oplyst, at barnets "ven og familie skulle flyve fra Billund, men da der ikke var plads på flyet fra Billund, da vi besluttede, at [barnet] skulle med, valgte vi derfor, at [barnet] skulle flyve alene fra Hamburg".

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at barnet ikke er berettiget til afbestillingsdækning. Selskabet har anført, at Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til Lanzarote 72 timer inden afrejsen, og at årsagen til at rejsefællerne ikke kunne rejse, ikke er omfattet af forsikringens øvrige dækning. Selskabet har også anført, at klageren ikke har bevist, at han har fået et dækningstilsagn.

Ankenævnet for Forsikring

8.

95853

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 ... n. Når en sikret ellers må rejse alene, fordi en rejseledsager afbestiller af en af ovenstående grunde".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at barnet ikke opfyldte betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han telefonisk har fået et dækningstilsagn for afbestilling af flyrejsen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til rejsedestinationen på afrejsetidspunktet eller op til 72 timer før afrejse.

Nævnet har også lagt vægt på, at barnets rejseledsageres rejse blev annulleret som følge af udmeldingerne om rejsevejledninger fra Udenrigsministeriet i slutningen af maj 2020, og at dette ikke udgør en dækningsberettiget afbestillingsgrund på nærværende forsikring.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for indholdet af telefonsamtalen den 17/6 2020, og på selskabets oplysninger om instruktioner til de medarbejdere, som varetog besvarelse af telefoniske henvendelser om dækning i anledning af corona-epidemien.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

95853

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written on a light blue rectangular background.

Peter Thønnings