

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. maj 2021 blev i sag nr. 95892:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tjenestemændenes Forsikring  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I brev af 26/9 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Rejse til Mallorca (11/7 – 18/7)

Den 25/11-19 bestiller vi hos [rejseselskab] ovennævnte rejse. Den 2/12-19 skal depositum (13.200,-) betales, og 12/5-20 skal resten (54.800,-) betales.

Vi betaler depositum og den 12/5-20 kontakter vi TJM-Forsikring (TRYG) for at få at vide, hvordan vi skal forholde os. Her er ingen hjælp at få. Kun en telefonmenu, som lakonisk meddeler, at man ikke vurderer afbestillingssager før 72 t før afrejse (altså 8/7).

Vi vælger herefter at afbestille rejsen – som selv hvis gennemført – aldrig vil kunne blive den samme på grund af diverse restriktioner i forbindelse med Coronakrisen.

Ergo ringer vi 8/7 og får afslag på at få depositum tilbagebetalt. Ca. 10/7 klager vi til TRYG's kvalitetsafdeling og får svar 27/7 med samme negative resultat."

Klageren har i klageskema af 21/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

**"2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (Skal udfyldes)**

Tilbagebetaling af depositum (13.200,- kr.)"

Selskabet har i brev af 9/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejse 13T7, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har anmeldt, at han har afbestilt en rejse til Mallorca på grund af COVID-19.

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til forsikringsdækning for afbestilling af den planlagte rejse.

## Sagsforløb

Klageren betalte den 2. december 2019 depositum på 13.200 kr. for en rejse til Mallorca for ham og hans ægtefælle med planlagt afrejse den 11. juli og planlagt hjemkomst den 18. juli 2020, jf. klagerens bilag.

Den 8. juli 2020 modtog vi klagerens telefoniske anmeldelse, hvor klageren oplyste, at han i stedet for at indbetale restbeløbet til rejsen, havde valgt at afbestille hele rejsen. Klageren blev telefonisk oplyst, at der ikke var tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, da Det Danske Udenrigsministerium på tidspunktet for den planlagte afrejse ikke frarådede ikkennødvendige rejser til Spanien.

Den 27. juli 2020 modtog vi en skriftlig klage, hvoraf det bl.a. fremgår, at den planlagte rejse til Mallorca ikke ville kunne blive som planlagt på grund af restriktioner som følge af COVID-19. Desuden fremgår det, at rejseselskabet senere i forløbet havde valgt at aflyse den planlagte rejse, men at det var efter det tidspunkt, hvor klageren allerede havde afbestilt rejsen af egen drift, jf. bilag 2.

Den 27. juli 2020 besvarede skadeafdelingen klagen med henvisning til, at Udenrigsministeriet på tidspunktet for den planlagte rejse ikke frarådede rejser til Spanien, hvorfor vi ikke kunne tilbyde at yde forsikringsdækning, jf. bilag 3.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

## Vores vurdering

På baggrund af sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring, har vi gennemgået sagen på ny.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 9.2 omhandlende *'Andre årsager til, at du kan afbestille din rejse'*, at du kan afbestille *'når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering'*.

Derudover giver forsikringsbetingelserne dækning for afbestilling af en rejse i tilfælde, hvor den forsikrede eksempelvis oplever akut sygdom eller tilskadekomst, akut forværring af en bestående sygdom, rejsens formål aflyses mv., jf. i det hele afsnit 9.1. og 9.2.

I nærværende sag har klageren afbestilt rejsen til Mallorca af egen drift. Rejsen blev afbestilt den 12. maj 2020. Et tidspunkt, hvor ikke-nødvendige rejser til bl.a. Spanien blev frarådet af Det Danske Udenrigsministerium, men også et tidspunkt der lå 2 måneder forud for den planlagte rejse. Tryg/TJM oplyste alle kunder ved kontakt, at vi ville tage stilling til afbestilling af rejsen 72 timer inden den planlagte afrejsetidspunkt, da det på grund af COVID-19 var uforudsigeligt, hvortil og hvornår der ville blive fastsat rejserestriktioner. Det var inden tidspunktet, hvor Udenrigsministeriet overgik til ugentlige opdateringer af dets rejsevejledninger. Ved telefonisk kontakt anbefalede vi også vores kunder at indbetale restbeløb på en pakkerejse, da det ikke kunne forudses, hvorvidt rejsen ville kunne gennemføres eller ej.

På tidspunktet for klagerens planlagte afgang til Mallorca og i en lang periode op til frarådede Det Danske Udenrigsministerium ikke rejser til Spanien. Spanien var markeret som 'gult', hvilket betyder *'Vær til enhver tid opmærksom på din personlige sikkerhed og hold dig opdateret om udviklingen via de lokale myndigheder, nyhedsmedierne og dit rejsebureau'*, jf. Udenrigsministeriet rejsevejledning.

I henhold til forsikringsbetingelserne kan klagerens krav ikke anses for at være en følge af en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, hvorfor vi ikke kan tilbyde at yde forsikringsdækning for det indbetalte depositum."

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

"Vi mener, at sagen kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag. Dog finder vi anledning til at pointere flg.:

1. TJM-Forsikring anfører, at der ikke frarådes rejser den 11/7, men det kan de selvsagt ikke vide noget om den 8/7.
2. Selv om det skulle vise sig, at rejsen kunne realiseres den 11/7, må det antages, at den ville være belagt med diverse restriktioner og således blive en helt anden rejse end den, vi havde bestilt."

Selskabet har i brev af 25/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I den forbindelse skal vi bemærke, at klageren af egen drift mere end 2 måneder før den planlagte rejseperiode og forud for at have konsulteret TJM afbestilte den planlagte rejse.

Klageren har anført, at TJM den 8. juli 2020, hvor han anmeldte sit forsikringskrav, ikke kunne vide, hvorvidt rejsen ville kunne gennemføres eller ej. Det skal oplyses, at Spanien på det tidspunkt var markeret som 'gul', hvorfor Udenrigsministeriet ikke frarådede rejsen. Det betyder, at der den 8. juli 2020 heller ikke forelå en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i henhold til forsikringsbetingelserne. Det forhold, at klageren har antaget, at rejsen ville være blevet belagt med diverse restriktioner, medfører ikke at kravet kan anses som dækningsberettigende i henhold til forsikringsbetingelserne."

Klageren har i brev af 11/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ingen bemærkninger til ovennævnte brev. Dog finder jeg anledning til at pointere flg.: Ifølge TJM's brev af 25/1 til ankenævnet, anfører man bl.a., at vi ikke kontaktede TJM, inden vi afbestilte rejsen. Dette er ikke korrekt!

Tværtimod forsøgte vi op til flere gange at kontakte TJM, men forgæves. Kun en tlf.-menu ifølge hvilken, man først tog stilling til sagen 72 t før afrejsen, altså 8/7.20."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af pressemeddelelse fra Udenrigsministeriet dateret den 18/6 2020 fremgår bl.a.:

**"Danmark åbner grænserne yderligere og lempet rejsevejledningerne**

Regeringen indfører med virkning fra den 27. juni en ny model for åbning af grænserne og lempelse af rejsevejledningerne for lande i EU- og Schengenområdet samt UK. Modellen fastsætter nogle

objektive kriterier om bl.a. et lavt antal smittede, der fremover vil være afgørende for, hvilke af landene der åbnes op for.

...

De nuværende indrejserestriktioner erstattes af en ny model for åbning for EU- og Schengenområdet samt UK baseret på visse kriterier, som tager udgangspunkt i den sundhedsmæssige situation i de pågældende lande og bygger på et forsigtighedsprincip. Der vil også blive indført et testkriterium, som myndighederne er ved at udforme. For alle disse lande vil Udenrigsministeriet samtidig gå tilbage til at lave individuelle rejsevejledninger.

For at være 'åbent' skal et land have under 20 smittede pr. 100.000 indbyggere pr. uge. Når et land først er åbent, vil det kritiske niveau for, hvornår et land ændrer status til 'karantæneland' være ved 30 smittede pr. 100.000 indbyggere. Det gøres for at undgå at åbne og lukke på grund af mindre udsving fra uge til uge. Der vil også blive stillet krav til landenes testregimer. Statens Serum Institut vil ugentligt udarbejde en tabel med lande, der klassificeres som henholdsvis 'åbne' eller 'karantænelande'.

Den nye model vil træde i kraft lørdag den 27. juni, og der fastlægges en liste over åbne- og karantænelande den 25. juni. Ud fra de valgte kriterier kan det dog allerede nu fastslås, at langt de fleste lande i EU- og Schengenområdet samt UK vil blive åbne lande."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## "9. Afbestilling

...

### **9.2 Andre årsager til, at du kan afbestille din rejse Krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi**

Der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser i det land/område uden for Danmark, som har bestilt og betalt rejse til:

- Krig eller krigslignende tilstande.
- Terrorisme.
- Naturkatastrofer.
- Epidemi.

Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen.

### **Du kan afbestille**

- Når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering.
- Når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering.
- Når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse."

## Nævnet udtaler:

Klageren betalte 11.200 kr. i depositum den 2/12 2019 for en rejse til Mallorca den 11/7 2020. Rejsens restbeløb skulle betales senest den 12/5 2020. Klageren har anført, at han den 12/5 2020 kontaktede selskabet for at få oplyst, hvordan han skulle forholde sig. Han fik gennem en telefonmenu meddelt, at selskabet ikke vurderede afbestillingssager før 72 timer før afrejse, altså den 8/7 2020. Han valgte herefter ikke at indbetale restbeløbet, og han afbestilte rejsen. Efterfølgende aflyste rejseselskabet rejsen. Den 8/7 2020 kontaktede han igen selskabet, hvor han fik afslag på tilbagebetaling af depositum.

Klageren kræver, at selskabet dækker depositummet. Han har anført, at selskabet den 8/7 2020 ikke kunne vide noget om, at rejser ikke blev frarådet den 11/7 2020. Selv hvis det skulle vise sig, at rejsen kunne gennemføres, så må det antages, at den ville være belagt med restriktioner og dermed blive en helt anden rejse end den, han havde bestilt.

Selskabet har afvist dækning, idet klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning. Selskabet har anført, at Udenrigsministeriet på afrejsetidspunktet og i en lang periode op til afrejsen ikke frarådede indrejse til Spanien. Selskabet har også anført, at klageren af egen drift, mere end 2 måneder før den planlagte rejseperiode og forud for at have kontaktet selskabet, afbestilte den planlagte rejse.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 fremgår det, at "**Andre årsager til, at du kan afbestille din rejse** ... epidemi. Der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser i det land/område uden for Danmark, som har bestilt og betalt rejse til: ... • Epidemi. Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen. Du kan afbestille • når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering, • når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering, • når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles, selv om Det Danske Uden-

rigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren er berettiget til dækning for afbestilling af rejsen. Selskabet skal derfor dække klagerens depositum.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet på afbestillingstidspunktet frarådede indrejse til Spanien på grund af corona-epidemi, hvorfor samtlige forsikringens objektive dækningsbetingelser i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, 1. punkt, var opfyldt.

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, 1. punkt, ikke indeholder en tidsmæssig afgrænsning af, hvornår Udenrigsministeriet skal fraråde indrejse til rejsedestinationen, og at den tidsmæssige afgrænsning – som er anført i punkt 9.2, 3. punkt – på grund af tekstens konkrete opsætning i forsikringsbetingelserne ikke kan overføres til også at gælde for 1. punkt.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ifølge Udenrigsministeriets rejsevejledninger først pr. ultimo juni kunne rejse til Spanien.

Nævnet har endelig lagt vægt på, at Udenrigsministeriet på afbestillingstidspunktet havde frarådet rejser til Spanien gennem flere uger, at der kun var 2 måneder til afrejsetidspunktet, og at selskabet efter det oplyste ikke vejledte klageren konkret i forhold til, hvordan klager skulle forholde sig på afbestillingstidspunktet. Under disse konkrete omstændigheder finder nævnet, at klageren ikke har tilsidesat sin almindelige tabsbegrænsningspligt, jf. forsikringsaftalelovens § 52.

# Ankenævnet *for* Forsikring

7.

95892

Nævnet henviser i øvrigt til nævnets afgørelse i sag 95628.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Tjenestemændenes Forsikring, skal dække klagerens depositum med 11.200 kr. i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen  
formand