

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 95972:

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 21/10 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi afbestiller hus i Kroatien den 30. maj 2020, da der den 29. maj 2020 bliver frarådet alle unødige rejser ud af Danmark indtil den 31. august 2020. Jeg har både inden og efter afbestilling snakket med forsikringsselskabet om hvad vi skulle gøre, og her er der ingen der råder mig til at afvente til 72 timer før, og der bliver sagt, at de ikke kan se noget galt i at afbestille.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det er at få dækket det resterende beløb på 4.784,23 kroner."

Selskabet har den 4/11 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klagen fra vores medlem, som omhandler, hvorvidt vi har været berettigede til at afvise at yde afbestillingsdækning med henvisning til, at Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til rejsemålet 72 timer før afrejse.

Vores medlem har tegnet rejseforsikring, for hvilken vilkår nr. RE-8 er gældende.

I januar 2020 bestilte vores medlem en feriebolig i Kroatien for perioden fra den 21/7 til den 30/7 2020. Depositummet blev betalt den 23/1 2020 – restbeløbet skulle betales ved ankomst til ferieboligen.

Den 9/8 2020 anmeldte vores medlem, at hun – på baggrund af regeringens udmelding den 29/5 2020 – den 30/5 2020 havde afbestilt bookingen af ferieboligen. Hun ønskede derfor, at vi dæk-

Ankenævnet for Forsikring

2.

95972

kede den del af omkostningerne til leje af ferieboligen, som hun ikke kunne få refunderet, dvs. 4.784,23 kr.

Udenrigsministeriet ændrede deres rejsevejledning for Kroatien den 13/3 2020, således at de i perioden fra den 13/3 2020 til den 26/6 2020 (hvor rejseanbefalingen igen blev ændret) frarådede alle ikke-nødvendige rejser til landet.

Med henvisning til, at Udenrigsministeriet på afrejsetidspunktet og 72 timer før dette ikke frarådede rejser til Kroatien, afviste vi at yde dækning, hvilket vi meddelte medlemmet ved en telefonsamtale den 8/9 2020. Hun bemærkede i den forbindelse, at hun syntes, at de havde fået en anden besked, da hun tidligere havde ringet til os.

Ved kontrol af vores telefonlog kunne vi konstatere, at vores medlem havde været i kontakt med os den 20/5 2020. Den 2/6 2020 havde hun også ringet til os, men opgivet opkaldet. Der var dog ikke noteret noget i vores IT-system under policen om henvendelsen den 20/5 2020, hvilket ville være tilfældet, hvis der var givet et dækningstilsagn, eller hvis der var rådgivet om en konkret sag. Da det havde formodningen imod sig, at vi havde rådgivet om dækningen i strid med vilkårene, fastholdt vi, at der ikke var afbestillingsdækning.

Vilkår:

Af vilkår for Rejseforsikring Verden, punkt 24.1.k fremgår, 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.

Vores afgørelse:

Foranlediget af klagen til nævnet har vi gennemgået sagen på ny, hvilket dog ikke har ført til en ændret vurdering fra vores side.

Vi er opmærksomme på, at det på regeringens pressemøde den 29/5 2020, hvor det blev meddelt, at der ville ske en kontrolleret åbning af grænserne til Tyskland, Norge og Island også blev meddelt, at alle ikke-nødvendige rejser til de øvrige lande fortsat frarådedes til den 31/8 2020. Afgørende for afbestillingsdækningen er dog forholdene på afrejsetidspunktet og 72 timer før dette tidspunkt.

Da Udenrigsministeriet den 26/6 2020 ændrede rejsevejledningen, således at rejser til Kroatien ikke længere frarådedes, og da denne rejsevejledning også gjaldt på afrejsetidspunktet og 72 timer før, er kriterierne for dækning efter vilkårenes punkt 24.1.k ikke opfyldt.

Hvis vores medlem havde kontaktet os vedrørende den konkrete sag efter pressemødet, før hun valgte at afbestille ferieboligen, ville vi have oplyst om dette centrale punkt i forhold til afbestillingsdækningen. Vi bemærker i den forbindelse, at vores medlem ikke har stået i en situation, hvor restbeløbet skulle betales, idet dette først skulle ske ved ankomst.

At der skulle være rådgivet i strid med vilkårene under samtalen den 20/5 2020 finder vi på ingen måde sandsynliggjort. Dels har det formodningen imod sig – skulle vi have fået tilstrækkeligt med oplysninger til overhovedet at foretage en vurdering – at en medarbejder skulle have rådgivet vores medlem i direkte modstrid med vilkårene, dels fandt samtalen sted før det pressemøde, der

Ankenævnet for Forsikring

3.

95972

gav anledning til afbestillingen på et tidspunkt, hvor situationen har været en anden. Den medarbejder, vores medlem talte med, er i øvrigt ikke længere ansat, hvorfor det ikke er muligt at spørge ind til samtalen.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at der ikke er dækning på afbestillingsforsikringen."

Klageren har den 17/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"LB skriver: 'Der var dog ikke noteret noget i vores IT-system under policen om henvendelsen den 20/5 2020, hvilket ville være tilfældet, hvis der var givet et dækningstilsagn, eller hvis der var rådgivet om en konkret sag'.

Til dette vil jeg kommentere, at de ikke lovede mig noget, men at vedkommende jeg snakkede med sagde, at hun ikke kunne se noget forkert i af bestille min booking af huset i Kroatien. Jeg blev ikke på noget tidspunkt gjort opmærksom på, at jeg skulle afvente og først skulle afbestille 72 timer før.

Vi havde også en tidsfrist så beløbet vi skulle betale for afbestilling ikke blev større, og i den forbindelse mente vi også at det var klogest at skulle dække så lidt af udbetalingen som muligt – vi har betalt 30 % og kort efter Regeringen havde meldt ud den 29. maj 2020 skulle vi betale 50 % af beløbet i stedet.

Vi har gjort det i bedste mening, og havde vi vidst, at der var mulighed for at Regeringen ville lave om i restriktionerne, havde vi selvfølgelig afventet dette."

Nævnet har fået forelagt parternes indlæg af den 23/12 2020, den 10/1 2021 og den 18/1 2021.

Nævnet har desuden fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af klagerens bookingbekræftelse af boligen i Kroatien fremgår bl.a.:

"Price:

233,00 Euro x 9 (noćenje) = 2097,00 Euro

Included in the price: sojourn tax, swimming pool use , internet use, parking use , final cleaning, bed sheets and towels, air conditioning use (if specified as optional equipment of the apartment/room), baby cot, laundry

Advance payment: 839,00 Euro

Please make the payment within 2 working days.

...

Rest-payment: XY Euro, you will pay directly to the owner upon arrival."

Af forsikringsbetingelserne R-08 fremgår bl.a.:

"24. AFBESTILLING

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker, når:

...

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

Nævnet udtaler:

Klageren afbestilte den 30/5 2020 en feriebolig i Kroatien på baggrund af Udenrigsministeriets udmelding den 29/5 2020 om, at rejsevejledningen for Kroatien ville forblive orange frem til den 31/8 2020. Ferieboligen var booket fra den 21/7 2020 til den 30/7 2020. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for afbestilling af ferieboligen. Hun har anført, at hun telefonisk blev oplyst af selskabet, at det ikke ville være et problem, hvis hun afbestilte ferieboligen. Hun har også anført, at hun umiddelbart efter myndighedernes udmelding ville komme til at hæfte for en større del af restbeløbet til ferieboligen ved afbestilling.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til Kroatien på afrejsetidspunktet eller op til 72 timer inden afrejsen. Selskabet har anført, at der ikke er foretaget notater eller lignende over samtalen mellem klageren og selskabets medarbejder, og at det må have formodningen imod sig, at klageren blev rådgivet i direkte modstrid med selskabets betingelser. Selskabet har også anført, at klageren først skulle betale restbeløbet ved ankomst til ferieboligen.

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

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

Ankenævnet for Forsikring

5.

95972

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til Kroatien på afrejsetidspunktet eller op til 72 timer før afrejsetidspunktet, hvilket er en betingelse for dækning.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at hun telefonisk blev oplyst, at hun kunne afbestille ferieboligen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand