

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. oktober 2021 blev i sag nr. 96024:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Europ Assistance S.A. Irish Branch
V/Europ Assistance
Postbox 36347
28020 Madrid
Spanien

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 2/11 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Sagens forløb for mig har været således:

1. Jeg har købt flybilletter til en ... tur til Japan, her har jeg booket afbestillingsforsikring som et tilkøb til mine billetter.
2. Min ... tur til Japan bliver aflyst, da mine ... er nervøse for at tage afsted. På dette tidspunkt er der ikke udbrudt pandemi. Situationen er blot ved at tilspidse i Japan, og de har valgt at lukke flere skoler og museer ned. Mine ... er derfor nervøse ved at tage afsted, da de er bange for at vi ikke kan opleve de ting vi skal opleve.
3. Jeg kontakter Europ Assistance for vejledning. De fortæller mig at dette er en god nok grund til at få pengene tilbage for mine billetter. Denne information får jeg over telefonisk vejledning og dette har jeg derfor ikke på skrift.
4. Jeg indsender papirer med information, som jeg bliver vejledt til.
5. Jeg får en bekræftelse samt en forespørgsel om at uploade mit afbestillings dokument fra [flyselskab], altså det dokument der viser at jeg har afbestilt mine billetter.
6. Jeg venter på svar fra dem og får et afslag.

Det der undrer mig er, at jeg ikke aflyste min tur på grund af en pandemi, men fordi min ... aflyste min ... tur.

Jeg aflyste altså i forhold til det punkt i min forsikring der hedder:

'Angst/uro i forbindelse med rejse til en slutdestination hvor Udenrigsministeriet beder den rejsende om at være ekstra opmærksom og udvise forsigtighed.'

Ankenævnet for Forsikring

2.

96024

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg føler mig godt gammeldags taget ved næsen.

Jeg er blevet vejledt til selv at aflyse mine flybilletter på [flyselskabets] hjemmeside.

Hvis jeg ikke havde aflyst disse billetter er det muligt [flyselskabet] selv annulleret min tur og mit rejseforsikringselskab havde ført pengene tilbage.

Jeg føler de har snydt mig og jeg er interesseret i at få dækket rest beløbet på ca. 7.500kr dækket da jeg blot er studerende og ikke har råd til at smide 7.500kr ud ad vinduet."

Nævnet har fået forelagt klagerens meddelelse af 10/11 2020 og 12/11 2020. Selskabet har i brev af 10/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

I.

[Flyselskab]-rejseforsikringen dækket af vores forsikrede med nummeret ... forsikrer et bestemt antal begivenheder. Disse afsluttes endelig under punkt 1.2 i de generelle vilkår og betingelser:

1.2 Forsikringens dækningsomfang

Forsikringen udbetaler erstatning såfremt du ikke kan foretage den planlagte rejse på grund af følgende:

- Akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald der rammer dig, rejseledsager, nærmeste pårørende eller den person som du har aftalt møde med og af den behandlende læge frarådes at rejse.
- Brand, oversvømmelse eller indbrud i sikredes private bolig.
- Krisesituation som rammer dig i forbindelse med skilsmisse, tilbageholdt ferie eller arbejdsløshed.
- Angst/uro i forbindelse med rejse til en slutdestination hvor Udenrigsministeriet beder den rejsende om at være ekstra opmærksom og udvise forsigtighed
- Planlagt operation for dig.
- Komplikationer ved graviditet som rammer dig, din ægtefælle/partner eller samlever.

II.

Årsagen til, at klageren annullerede sin flyvning til Japan, var, at hans ... annullerede rejsen, fordi de troede, at de måske ikke ville være i stand til at besøge alle de kulturelle begivenheder eller steder på den planlagte destination.

Denne begivenhed er ikke opført blandt de citerede begivenheder, der er citeret ovenfor.

Forebyggende eller forsigtighedsforanstaltninger, der fører til aflysning af en rejse, er generelt ikke omfattet af rejseforsikringer.

Derfor fortryder vi at meddele dig, at dine annulleringsomkostninger ikke kan påtages af vores firma."

Klageren har i meddelelse af 10/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu læst beskeden og er klar over hvordan de får det til at lyde.

Jeg kontaktede dem fordi Udenrigsministeriet havde hævet sikkerhedsniveauet i Japan til 'Orange'.

Ankenævnet for Forsikring

3.

96024

Dette havde fået mine ... til at aflyse ... turen til Japan.

Mine ... sagde at vi gerne måtte tage afsted hvis vi havde lyst, men at selve ... turen var blevet aflyst.

Årsagen til at jeg ikke valgte at tage afsted og dermed afbestille mine billetter handlede om situationen i Japan, som på det tidspunkt var ved at spidse til. Udenrigsministeriet anbefalede at man udviste stor forsigtighed hvis man valgte at rejse til Japan. Derfor kontaktede jeg Europassistance for at høre om mine muligheder.

Jeg spurgte dem telefonisk om den her årsag, som de selv oplyser i netop det brev de lige har sendt, var en god nok årsag til at aflyse:

'Angst/uro i forbindelse med rejse til en slutdestination hvor Udenrigsministeriet beder den rejsende om at være ekstra opmærksom og udvise forsigtighed'

Det fik jeg af vide telefonisk af en sød kundeservicemedarbejder, at det var det.

Så jeg er blevet mis-vejledt på dette!"

Selskabet har i brev af 10/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Som en sikkerhedsforanstaltning vil vi gerne påpege det

a) kun flyvningerne var forsikret hos os (ingen bolig)

b) luftfartsselskabet ... har allerede tilbagebetalt en del af omkostningerne til klageren (se 'Refusionsmeddelelse' i vedhæftet fil til denne e-mail), så det involverede beløb her kun er DKK 7709 – 395 = 7314."

Klageren har i meddelelse af 10/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for opdateringen. Hvordan skal jeg forstå de nyeste dokumenter?

Jeg kan godt se der var en regnefejl og det beklager jeg. Er selskabet dog villige til at tilbagebetale de 7314DKK det drejer sig om?"

Sekretariatet har den 1/7 2021 bedt selskabet og klageren om yderligere oplysninger. Selskabet har den 15/7 2021 fremsendt yderligere oplysninger. Klageren har den 19/7 2021 fremsendt telefonliste over opkald med selskabet. Sekretariatet har den 21/7 2021 bedt selskabet om yderligere oplysninger. Selskabet har i brev af 6/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

I.

Hvis du ønsker det, finder du lydfiler til de to telefonopkald mellem den forsikrede og vores medarbejdere i tillægget.

Vi er af den opfattelse, at turen ikke blev aflyst af 'frygt / uro' om situationen i destinationslandet.

II.

Om rejseadvarsel for Japan:

Ankenævnet for Forsikring

4.

96024

Desværre har vi kun det dokument, som den forsikrede gav os."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af udklip fra Udenrigsministeriets hjemmeside fremgår bl.a.:

OBS (26.02.2020 00:33)

JAPAN: Rejsevejledningen for Japan er opdateret. Vi opfordrer danskere til at være ekstra opmærksomme i Japan, da der har været udbrud med lokal smittespredning med coronavirus. Du bør altid følge de lokale myndigheders anvisninger. Du bør også altid følge Sundhedsstyrelsens råd: <https://www.sst.dk/da/Viden/Smitsomme-sygdomme/Smitsomme-sygdomme-A-AA/Coronavirus/Spoergsmaal-og-svar>

Rejsevejledning - Japan

ABONNÉR

Rejsevejledning gældende fra: 28.02.2020

► Vær ekstra forsigtig:
Hele landet

Af mail af 10/3 2020 fra flyselskabet fremgår bl.a.:

"ANNULLERINGSBEKRÆFTELSE

Din reservation er nu blevet annulleret. Vi vil behandle refunderingen til din oprindelige betalingsform inden for syv hverdage.

Vær opmærksom på, at det kan tage et par dage længere, inden refunderingen kan ses på din konto, afhængigt af bank/betalingsudbyder."

Af "Refund Notice" af 14/3 2020 fra flyselskabet fremgår bl.a.:

Amount Paid	
Fare Paid	5374.00
Taxes, Fees, Other Charges	2335.00
Service Fee	0.00
TOTAL AMOUNT:	7709.00 DKK

Amount Refunded	
Fare	5374.00
Taxes, Fees, Other Charges	395.00
Service Fee	0.00
SUB-TOTAL:	5769.00
Penalty Fees/Non Refundable Amount	5374.00
TOTAL REFUNDED:	395.00 DKK

Af mail af 27/5 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din skadeanmeldelse, og vi informerer, at efter at have gennemgået den vedlagte dokumentation i henhold til de generelle betingelser i din forsikringspolice, er forholdet i skadeanmeldelsen dækket af forsikringen.

For at kunne overføre beløbet til din bankkonto, bør du gå ind via linket ... og udfylde de nødvendige oplysninger på en sikker måde

...

GODTGØRELSESBELØB: 7.314,00 DKK

BETALINGSDETALJE: 7709.00 DKK (Fulde pris ETKT) – 395 DKK (tilbagebetalt fra [flyselskab]) = 7314 DKK"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

" 3. FORSIKRINGENS DÆKNINGSOMFANG

Forsikringen udbetaler erstatning såfremt du ikke kan foretage den planlagte rejse på grund af følgende uforudsete hændelser:

- Akut sygdom, personlige ulykker, eller dødsfald der rammer dig, rejseledsager, nærmeste pårørende eller den person som du har til hensigt at besøge, og som af den behandlende læge frarådes at rejse. Komplikationer ved graviditet som rammer dig, din ægtefælle/partner eller samlever.
- I tilfælde af planlagt operation.
- Krisesituation som rammer dig i forbindelse med skilsmisse, eller arbejdsløshed.
- Angst/uro i forbindelse med rejse til en slutdestination hvor Udenrigsministeriet beder den rejsende om at være ekstra opmærksom og udvise forsigtighed."

Sekretariatet har fået forelagt og aflyttet telefonopkald mellem klageren og selskabet.

Nævnet udtaler:

Klageren afbestilte den 10/3 2020 flybilletter til Japan med planlagt afrejse den 26/3 2020. Han kræver, at selskabet dækker 7.314 kr. for flybilletterne. Klageren har anført, at han har været i telefonisk kontakt med selskabet, hvor han fik oplyst, at der var dækning, og at han blev vejledt til at afbestille flybilletterne på flyselskabets hjemmeside. Han har oplyst, at han ikke aflyste turen på grund af pandemi, men fordi turen blev aflyst af arrangøren, og at han således aflyste i

Ankenævnet for Forsikring

6.

96024

henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelse omkring "Angst/uro i forbindelse med rejse til en slutdestination hvor Udenrigsministeriet beder den rejsende om at være ekstra opmærksom og udvise forsigtighed".

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at årsagen til afbestillingen af rejsen ikke er omfattet af afbestillingsforsikringens dækningsomfang. Selskabet har anført, at "Årsagen til, at klageren annullerede sin flyvning til Japan, var, at hans ... annullerede rejsen, fordi de troede, at de måske ikke ville være i stand til at besøge alle de kulturelle begivenheder eller steder på den planlagte destination", og at "Forebyggende eller forsigtighedsforanstaltninger, der fører til aflysning af en rejse, er generelt ikke omfattet af rejseforsikringer".

Af mail af 27/5 2020 fra selskabet til klageren fremgår det, at "Vi har modtaget din skadeanmeldelse, og vi informerer, at efter at have gennemgået den vedlagte dokumentation i henhold til de generelle betingelser i din forsikringspolice, er forholdet i skadeanmeldelsen dækket af forsikringen. For at kunne overføre beløbet til din bankkonto, bør du gå ind via linket ... og udfylde de nødvendige oplysninger på en sikker måde ... GODTGØRELSEBELØB: 7.314,00 DKK. BETALINGSDETALJE: 7709.00 DKK (Fulde pris ETKT) – 395 DKK (tilbagebetalt fra [flyselskab]) = 7314 DKK".

Nævnet bemærker, at når selskabet har givet et tilsagn om dækning, så kræver det særlige omstændigheder, før selskabet kan tilbagekalde et sådant dækningstilsagn. Nævnet henviser til sine afgørelser i sagerne 91743, 95221, 95716 og 95958.

Nævnet finder, at selskabet ved mail af 27/5 2020 har givet et bindende tilsagn om dækning af flybilletter med 7.314 kr. Nævnet finder, at der ikke er sådanne særlige omstændigheder, at selskabet er berettiget til at tilbagekalde dækningstilsagnet.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

96024

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europ Assistance S.A. Irish Branch V/Europ Assistance, skal dække klagerens flybilletter med 7.314 kr. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over the printed name.

Peter Thønnings