

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. maj blev i sag nr. 96242:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 17/12 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg købte 3 ... flybilletter til og fra Firenze med transit i Amsterdam den 17. september. Samme dag, sidst på dagen, udsendte Udenrigsministeriet (UM) ny rejsevejledning hvor al rejse inkl. transit til og fra Nederlandene blev frarådet. Derfor afbestilte jeg rejsen med det samme. [Flyselskab] vil ikke refundere. Den 4. oktober anmodede jeg via netformular Topdanmark om dækning af 'skaden' som følge af den nødvendige afbestilling.

8.10.20 oplyser Topdanmark at de ikke kan dække beløbet, da der ikke blev frarådet rejser til Italien og da de hollandske myndigheder ikke kræver karantæne af udlændinge der opholder sig på transit i Holland.

15.10.20 gør jeg indsigelse og henviser igen til de danske myndigheders udmelding, hvor al rejse til og fra Nederlandene inkl. transit er frarådet. Jeg gør herudover opmærksom på at UM den 24. september ændrer deres rejsevejledning således at transitophold i Holland ikke længere frarådes. Men det er altså flere dage efter, jeg har afbestilt mine billetter.

28.10.20 revurderer Topdanmark sagen og fastholder deres afslag - igen med henvisning til at Italien ikke på rejsetidspunktet var orange og til at de hollandske myndigheder ikke kræver karantæne af transitrejsende.

7.11.20 Klager jeg over Topdanmarks afgørelse. 24.11.20 fastholder Topdanmark i deres endelig afgørelse, at rejse til Italien ikke var frarådet og at det korte transitophold i Holland ikke var for-

bundet med risiko. Hertil oplyses, at mine rejseledsagere ikke dækkes af min forsikring og skal søge deres egne forsikringsselskaber om dækning

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener Topdanmark skal dække en tredjedel af mine samlede billetudgifter 7.146 kr. – altså 2.382 kr. Det kan oplyses at én af mine rejseledsagere umiddelbart efter Topdanmarks afgørelse søgte og fik dækket de 2.382 kr. af sit forsikringsselskab (...)"

Selskabet har den 15/1 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvad omhandler klagen

Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans krav i forbindelse med afbestilling af en rejse til Italien. Klager skulle efter det oplyste være rejst til Italien den 20. september – 27. september 2020 med transit/mellemlanding i Holland. Flybilletterne blev bestilt den 17. september 2020, men grundet ændring i Udenrigsministeriets (i det følgende benævnt UM) rejsevejledning til Holland samme dag, afbestilte klager rejsen.

Selskabet har afvist at dække klagers udgifter til rejsen (flybilletter), da rejsedestinationen Italien var gul på tidspunktet for afbestillingen og da Holland, der var frarådet at rejse til på afbestillings-tidspunktet (og rejsetidspunktet), alene var transitland.

Klagers krav udgør ca. 2.382 kr. Vedrørende klagers rejseledsageres krav, har selskabet henvist til deres egne forsikringer med henblik på eventuel dækning.

Her følger fakta om forsikringen

Klager er omfattet af rejseforsikring tilknyttet ... bank Mastercard Private Platinum, med vilkår 6695-2, jf. bilag 1.

Hvad dækker forsikringen

Under vilkårenes bestemmelser for afbestilling fremgår det, at forsikringen dækker afbestilling, når du ikke kan rejse fordi: Topdanmark vurderer, at det er forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed at opholde sig i området/landet, som du skal rejse til, jf. punkt 19.17.

Det afgørende for dækning er således, hvorvidt selskabet vurderer, at det er forbundet med markant øget risiko/usikkerhed at opholde sig i landet.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk den 6. oktober 2020, at han ønskede at afbestille en planlagt rejse til Italien med afrejsedato den 20. september 2020. Begrundelsen for afbestillingen var, at klager skulle mellemlande i Holland i 1 time og 40 min. på udrejsedagen og Holland var i mellemtiden af UM (den 17. september 2020) blevet frarådet indrejse til.

Ud fra klagers oplysninger, afviste selskabet at dække klagers udgifter til den planlagte rejse, da udgifterne ikke var dækket i henhold til forsikringsvilkårene, jf. punkt 19.17. For så vidt angik klagers rejseledsageres krav for flybilletter, henviste selskabet til eget forsikringsselskab.

Efterfølgende klagede klager til selskabet, der fastholdt afgørelsen i sagen, jf. selskabets svar i de af klager vedlagte bilag til sagen.

Her får I vores syn for sagen

Det påhviler klager som kravstiller at sandsynliggøre/dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Dette følger af gældende rets- og forsikringspraksis.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på afbestillingsforsikringen. Det fremgår således af forsikringsvilkårene for afbestillingsforsikringen, at forsikringen dækker afbestilling, hvis Topdanmark vurderer, at det er forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed at opholde sig i området/landet, som du skal rejse til, jf. punkt 19.17.

Først og fremmest var Italien rejsedestination for klager og således ikke Holland, der alene var transitland i forbindelse med rejsen. Det er ubestridt, at Italien var 'gult' land på afbestillings- og afrejsetidspunktet, hvorfor betingelsen for afbestilling ikke er opfyldt, for så vidt angår rejsedestinationen Italien. For god ordens skyld bemærker vi, at Italien først ændredes til 'orange' land den 15. oktober 2020, dvs. efter at klager ville være retur fra sin rejse.

Selskabet finder imidlertid heller ikke, at betingelsen for dækning for afbestilling er opfyldt, for så vidt angår Holland, hvor klager alene skulle mellemlande. Vi bemærker, at der er tale om en mellemlanding på 1 time og 40 min. Efter det oplyste blev Holland frarådet rejse til ('orange' land) umiddelbart efter, at klager havde bestilt flybilletterne. Vi henviser her til UMs rejsevejledning gældende for den 17. september 2020:

OBS (17.09.2020 16:40)

NEDERLANDENE: Vi fraråder fortsat alle ikke-nødvendige rejser til Nederlandene, fordi Nederlandene ikke længere opfylder kriterierne for lave smittetal i modellen for rejsevejledninger for EU- og Schengenlande, og fordi der er indført karantæne regler for rejsende fra visse dele af Danmark. Du kan læse mere hos Statens Serum Institut: <https://bit.ly/32jVWR3> Bemærk at de nederlandske myndigheder anbefaler 10 dages karantæne for indrejsende fra København. En række rejsende, herunder bl.a. transitrejsende, er undtaget disse anbefalinger. Du kan læse mere om de nederlandske karantæne regler her: <https://bit.ly/3c6iYQh> Du bør være særligt opmærksom på at følge vores rejseråd i en tid med COVID-19 for at minimere risikoen for at blive smittet med coronavirus/COVID-19: <https://bit.ly/33DqcXX> Den danske ambassade i Haag har de seneste oplysninger om lokale restriktioner i Nederlandene, herunder karantæne regler: <https://nederlandene.um.dk/da/rejse-og-ophold-dk/nycoronavirus-covid19/> Du bør altid følge de lokale myndigheders anvisninger. Hvis du fremover vælger at rejse til Nederlandene, opfordres du til at blive hjemme i 14 dage efter hjemkomst til Danmark. Udenrigsministeriets rejsevejledninger er primært rettet mod danske turistrejsende. Erhvervsrejser er ofte nødvendige rejser, og erhvervsrejsende kan i så fald godt rejse til et land, som er orange. Det er op til den enkelte virksomhed og medarbejder at vurdere, om en erhvervsrejse er en nødvendig rejse. Vi opfordrer til, at virksomhederne og deres medarbejdere følger Udenrigsministeriets særlige rejseråd til erhvervsrejser <https://bit.ly/2FHa53s> og holder sig opdaterede om lokale rejserestriktioner på den relevante ambassades hjemmeside.

Som det fremgår af rejsevejledningen, var transitlande ikke omfattet af karantæneanbefalingerne. Samtidig henviser UM til de nederlandske karantæne regler som vi indsætter uddrag fra:

When travellers are not required to self-quarantine

Some travellers are not required to self-quarantine when they arrive in the Netherlands. For example:

- if you change planes without leaving the airport.

Det fremgår således af ovennævnte, at transitrejsende hverken var omfattet af UMs rejsevejledning eller Hollands egne karantænerregler, hvorfor selskabet ikke finder, at det var forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed at opholde sig i transit i Holland i forbindelse med hans rejse til Italien.

Det er ligeledes selskabets vurdering, at såfremt et transitophold var forbundet med markant øget risiko, ville transitrejsende også have været omfattet af UMs rejsevejledning samt de hollandske karantænerregler.

Klager bemærker, at den ene af hans rejseledsagere har fået dækning fra eget selskab. Selskabet har ikke mulighed for at kommentere på dette, idet vi ikke kender de nærmere vilkår for den tegnede forsikring. Af klagers forsikringsvilkår er betingelsen for dækning dog ikke opfyldt, se nærmere i det tidligere.

Idet klagers rejsedestination Italien ikke blev frarådet rejser til på tidspunktet for klagers rejse og da Holland alene var transitland, hvilket ifølge UMs rejsevejledning var undtaget for anbefalingerne om karantæne, finder selskabet således ikke, at klager opfylder betingelsen for dækning under vilkårenes bestemmelser om afbestilling.

Vi venter nu på jeres stillingtagen i sagen

Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse."

Klageren har den 10/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har læst TopDanmarks redegørelse af 15. januar 2021 vedr. min klage over deres afslag på dækning af afbestilt flybillet. TopDanmark begrundet fortsat deres afslag med henvisning til de hollandske karantænerregler, hvor transitrejsende fra København var undtaget. De skriver: 'Idet klagers rejsedestination Italien ikke blev frarådet rejser til på tidspunktet for klagers rejse og da Holland alene var transitland, hvilket ifølge UMs rejsevejledning var undtaget for anbefalingerne om karantæne, finder selskabet således ikke, at klager opfylder betingelsen for dækning under vilkårenes bestemmelser om afbestilling'.

Jeg vil gentage, at UMs rejsevejledninger den 17. september 2020 frarådede alle rejser til Holland inkl. transit. Først den 24. september ændrede UM deres vejledning, så transit til 'røde' lande ikke længere var omfattet af restriktionerne, jf. min mail til TopDanmark af 15. oktober 2020."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af forsikringsbetingelserne 6695-2 fremgår bl.a.:

"19. Afbestilling

Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi:

...

17. Topdanmark vurderer, at det er forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed at opholde sig i området/landet som du skal rejse til."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 17/9 2020 flybilletter til Firenze med mellemlanding i Amsterdam. Flybilletterne var med afrejse den 20/9 2020. Samme dag som flybilletterne var bestilt, ændrede Udenrigsministeriet rejsevejledningen for Nederlandene fra gul til orange. Klageren afbestilte derfor rejsen. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for hans del af flybilletterne svarende til 2.382 kr. Han har anført, at Udenrigsministeriets rejsevejledning også gjaldt for rejsende i transit, og at det var de nederlandske karantæneeregler, der undtog rejsende i transit fra karantæne, hvis man ikke forlod lufthavnen. Han har også anført, at en af hans medrejsende har fået sin udgift til flybilletterne erstattet fra sit forsikringsselskab.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning. Selskabet har anført, at det ikke var forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed at opholde sig 1 time og 40 minutter i lufthavnen i Amsterdam, at Udenrigsministeriets anbefaling ikke vedrørte rejsende i transit, og at de nederlandske karantæneeregler ligeledes ikke omfattede rejsende i transit. Selskabet har også anført, at Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til Italien, som var klagerens slutdestination.

Af Udenrigsministeriets rejsevejledning dateret den 17/9 2020 kl. 16:40 fremgår det, at "NEDERLANDENE: Vi fraråder fortsat alle ikke-nødvendige rejser til Nederlandene, fordi Nederlandene ikke længere opfylder kriterierne for lave smittetal i modellen for rejsevejledninger for EU- og Schengenlande, og fordi der er indført karantæneeregler for rejsende fra visse dele af Danmark. ... Bemærk at de nederlandske myndigheder anbefaler 10 dages karantæne for indrejsende fra København. En række rejsende, herunder bl.a. transitrejsende, er undtaget disse anbefalinger. ... Hvis du fremover vælger at rejse til Nederlandene, opfordres du til at blive

hjemme i 14 dage efter hjemkomst til Danmark. Udenrigsministeriets rejsevejledninger er primært rettet mod danske turistrejsende".

Af de nederlandske karantæneeregler fremgår det, at "When travellers are not required to self-quarantine. Some travellers are not required to self-quarantine when they arrive in the Netherlands. For example: • if you change planes without leaving the airport".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 19.17 fremgår det, at klageren kan få dækning for afbestilling af rejsen, hvis det er forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed at opholde sig i området/landet som du skal rejse til.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at det ikke var forbundet med en markant øget risiko eller usikkerhed for klageren at foretage mellemlanding i lufthavnen i Amsterdam, selvom Udenrigsministeriet – også for rejsende i transit – frarådede indrejse til Nederlandene. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnets afgørelser i sagerne 95624 og 95734 kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der var tale om en mellemlanding, hvor klageren skulle opholde sig i en kortere periode i en lufthavn, og at det i denne kortere periode ville have været muligt for klageren at holde sig fra eventuelle smitekilder, som ikke allerede ville have været til stede ved at foretage en flyrejse på det pågældende tidspunkt.

Nævnet har også lagt vægt på, at Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til feriedestinationen, og at de nederlandske karantæneeregler ikke omfattede rejsende i transit, som ikke forlod lufthavnen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

96242

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand