

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. juni 2021 blev i sag nr. 96341:

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 13/1 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi havde booket en sommerferie til Italien – fly, lejebil og to hoteller. Købt individuelt.

Kort før afrejse bliver vores fly aflyst pga. covid-19 (se bilag 1). Det betyder, at vi ikke kan komme afsted. Derfor får vi afbestilt lejebil, og det ene hotel ligesom vi også får refunderet flybilletterne.

Derfor står vi tilbage med en regning fra det andet hotel på 5.169 kr. (se bilag 2)

Jeg mener, at LB Forsikring er erstatningspligtige i denne situation. Det bygger jeg på den force majeure-situation, verden befinder sig i sammenholdt med, hvad LB Forsikring skriver på deres hjemmeside.

Kigger man på LB's hjemmeside under coronavirus (se bilag 3), er der et stort afsnit med titlen 'Regler hvis din rejse bliver aflyst'.

Vores udbyder har afvist at refundere beløbet. Derfor læser jeg med interesse dét afsnit, hvor der står: 'Derefter kan vi hjælpe dig med den del, som rejseudbyderen ikke er forpligtet til at refundere.'

LB ligger til grund, at Udenrigsministeriet på daværende tidspunkt ikke frarådede rejser til Italien. Det fremgår dog ingenlunde af deres materiale på hjemmesiden, at det skulle være et krav. De

Ankenævnet for Forsikring

2.

96341

har dog tilføjet følgende til afsnittet: 'Hvis Udenrigsministeriet fraråder rejser til din destination, men flyafgangen ikke bliver aflyst af flyselskabet, kan du anmelde dit krav til os'.

Her mener jeg, at der er tale om en nærmest identisk situation med omvendt fortegn. Vi har været forhindret i at tage afsted, fordi flyselskabet pga. covid-19 aflyste.

I min optik skriver LB forsikring på deres hjemmeside altså, at de dækker i mit tilfælde. Der er i hvert fald intet, der henviser til deres krav i afvisningen af klagen.

I deres svar på klagen (se bilag 4) henviser de til stk. 24.1 i policen for Rejseforsikring. Heri står der heller intet om min situation. Det nærmeste, vi kommer er stk. k. Her er det i dette tilfælde ikke Udenrigsministeriet, der fraråder men flyselskabet, der på grund af covid-19, aflyser.

Derfor anmoder jeg klagenævnet om at omstøde LB Forsikrings afgørelse.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at opnå erstatning for afbestilt rejse. Beløbet er 5.169 kr."

Selskabet har i brev af 26/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagen fra vores medlem, som omhandler hvorvidt vi har været berettigede til at afvise at yde dækning for vores medlems afbestilling af et hotelophold med den begrundelse, at flyselskabet havde aflyst flyrejsen.

Vores medlem har tegnet Rejseforsikring Verden med afbestillingsdækning. For forsikringen gælder vilkår nr. RE-8.

Den 25/6 modtog vi anmeldelse fra vores medlem, som oplyste at de skulle have været til Italien i perioden fra den 8/7 til den 22/7 2020. Da flyselskabet aflyste flyrejsen, afbestilte vores medlem billeje og hotel og fik i den forbindelse refusion fra de respektive udbydere. Der var dog et enkelt hotelophold, som han ikke kunne få refunderet, hvorfor han ønskede afbestillingsdækning her for.

Rejseanbefalingen for Italien blev ændret den 27/6 2020, hvorefter det igen var muligt at foretage rejser til Italien. Med henvisning hertil afviste vi at yde dækning.

Vilkår:

I vilkårenes punkt 24.1 er der en udtømmende opstilling af de situationer der berettiger til afbestillingsdækning. Af punkt 24.1.k følger, 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 uden dog at finde anledning til at ændre vores afgørelse.

Forsikringen dækker den udtømmende opstilling af årsager til afbestilling, der fremgår af vilkårenes punkt 24.1. At den planlagte transportform til rejsedestinationen bliver aflyst, er ikke en afbestillingsårsag, der figurerer her.

Da Udenrigsministeriet i øvrigt ikke frarådede rejser til Italien 72 timer før planlagt afrejse den 8/7 2020, er der ikke forsikringsdækning for afbestillingen af hotelopholdet.

Vores medlem henviser til vores hjemmeside, hvor vi som en hjælp til vores medlemmer beskriver forskellige scenarier, hvor en rejseudbyder aflyser og hvilke muligheder der er for refusion fra rejseudbyderen.

Som det fremgår, omhandler teksten situationen, hvor en konkret rejseudbyder aflyser og det ikke er muligt at få refusion fra denne rejseudbyder. Dette adskiller sig fra nærværende sag, hvor det er vores medlem, der aflyser over for hotellet.

Vores medlem gør endvidere gældende, at formuleringen på den opdaterede hjemmeside: *'Hvis Udenrigsministeriet fraråder rejser til din destination, men flyafgangen ikke bliver aflyst af flyselskabet, kan du anmelde dit krav til os'* skulle være en identisk situation med hans blot med omvendt fortegn, hvilket skulle berettigede ham til dækning.

Vi bemærker, at hvis Udenrigsministeriet fraråder rejser vil der netop være tale om en situation, hvor der kan være dækning efter vilkårenes punkt 24.1.k. Situationerne er altså forskellige på det væsentlige punkt, at den beskrevne på vores hjemmeside kan være omfattet af vilkårene punkt 24.1.k, mens vores medlems situation ikke er.

Det er på denne baggrund vores klare opfattelse, at teksten på vores hjemmeside ikke kan give en berettiget forventning om dækning af hotelophold, når der ikke er tale om en aflysning af dette eller en dækningsberettigende afbestillingsårsag i øvrigt.

Vi har fuld forståelse for at vores medlem ikke ønskede at planlægge alternativer til flyrejsen til Italien for at kunne gennemføre sit ophold der, men vi må fastholde, at en sådan situation ikke er omfattet af afbestillingsdækningen."

Klageren har i meddelelse af 8/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu modtaget og læst LB Forsikrings svar til nævnet. Og jeg er fortsat uforstående overfor, at de fastholder deres beslutning.

Jeg hæfter mig ved, at deres beslutning tager afsæt i 'udtømmende opstilling af årsager til afbestilling, der fremgår af vilkårenes punkt 24.1'. En liste, der åbenbart ikke er så udtømmende, at den ikke tager højde for den konkrete klage jf. mit første svar.

Derudover henviser LB Forsikring endnu engang til deres hjemmeside med påstanden om, at det tydeligt fremgår, at den omtalte klage ikke er omfattet af forsikringen. Der kan jeg simpelthen ikke forstå, hvordan man kan tolke følgende tekst direkte citeret fra hjemmesiden som andet end en opbakning til min klage.

'Hvad hvis rejseudbyderen ikke vil dække?

Hvis rejseudbyderen, flyselskabet, Trafikstyrelsen eller pakkerejseankenævnet afviser dit krav helt eller delvist, skal du have dokumentation for det. Derefter kan vi hjælpe dig med den del, som rejseudbyderen ikke er forpligtet til at refundere.'

Med denne tekst, der ikke har henvisning til hverken vilkår eller Udenrigsministeriets rejsevejledninger, er det komplet uforståeligt, at LB Forsikring fortsat nægter at give medhold i klagen.

Derudover vil jeg for god ordens skyld også henlede Nævnets opmærksomhed på, at siden vedr. information om coronavirus løbende bliver opdateret på LB Forsikrings hjemmeside. Det fremsendte bilag 3 er et screenshot taget den 4. oktober 2020, og er altså dét, der lægge til grund for en afgørelse.

Slutteligt vil jeg gerne gøre nævnet opmærksom på, at jeg i en telefonsamtale med LB Forsikrings ... fik af vide, at en aflysning af fly 'de facto' betyder en aflysning af rejsen, som dermed er omfattet af forsikringen'. Desværre fik jeg aldrig en bekræftelse på mail, hvorfor LB Forsikring afviser indholdet af samtalen.

Derfor sætter jeg min lid til, at I træffer en beslutning, der retteligt falder ud til min fordel."

Selskabet har i brev af 24/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Som vores medlem helt rigtigt anfører, er der ikke i vilkårene beskrevet noget om hans situation, hvilket betyder, at der ikke er dækning.

Vores medlem henviser til et brudstykke af en samtale han har haft med vores ... angiveligt vedrørende aflysning af flyrejse. Vi bemærker igen, at sagen omhandler vores medlems egen aflysning af et hotelophold efter flyselskabets aflysning af flyrejsen. At der under denne samtale skulle være givet et dækningstilsagn i direkte modstrid med vilkårene finder vi på igen måde sandsynliggjort, heller ikke selvom man måtte lægge vores medlems udlægning af samtalen til grund.

Vi henviser i øvrigt til den fremlagte mailkorrespondance, som vores medlem har haft med vores ..., hvor han stiller et tilsyneladende helt generelt spørgsmål omkring rejser til Italien, når rejsevejledningen ændrer sig, men man ikke synes at det er smart at rejse til Italien. Heller ikke i denne mailkorrespondance er der noget der tyder på, at vores ... i strid med vilkårene skulle have anerkendt dækning i vores medlems situation."

Klageren har i meddelelse af 7/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I sit seneste svar bekræfter LB Forsikring, at der ikke er dækning for min situation. Det finder jeg utrolig besynderligt, når man netop på hjemmesiden, som tidligere beskrevet, henvises til, at netop min situation kan opnås dækning. Derfor er jeg naturligvis meget forundret over, hvad jeg skal tro på.

Det samme gælder den fremsendte mailkorrespondance, hvor sagen ikke fremgår. Derfor er bilaget per natur ikke brugbart. Det er naturligvis ærgerligt, at den mundtlige del af korrespondancen ikke foregik på skrift. Dog hæfter jeg mig ved, at LB Forsikring med deres svar beskylder mig for at tale usandt. Ydermere en usandhed, der, ifølge dem, ikke ville give mig en gyldig grund til at klage. Det finder jeg meget interessant, da der jo så er blevet givet en vildledende instruks.

Det peger igen tilbage på deres udlægning på hjemmesiden, som altså også må betegnes som værende vildledende. Det er simpelthen ubegribeligt, at man kan skrive meget tydelige instrukser på hjemmesiden, hvorefter man nægter at udbetale erstatning.

Det er altså utrolig forvirrende, at der to steder – telefonisk og skriftligt på hjemmesiden – henvises til, at min situation giver anledning til at modtage erstatning, men de udsagn har åbenbart ikke hold i virkeligheden. Dét giver jo ingen mening!

For god ordens skyld refererer jeg atter til hjemmesiden:

'Hvad hvis rejseudbyderen ikke vil dække?

Hvis rejseudbyderen, flyselskabet, Trafikstyrelsen eller pakkerejseankenævnet afviser dit krav helt eller delvist, skal du have dokumentation for det. Derefter kan vi hjælpe dig med den del, som rejseudbyderen ikke er forpligtet til at refundere.'"

Selskabet har i brev af 18/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi betvivler ikke, at vores medlem udlægger sagen i overensstemmelse med, hvad der efter hans egen opfattelse er korrekt. Det betyder dog ikke, at der er givet et dækningstilsagn i strid med vilkårene.

At der ikke skulle være gyldig grund til at klage, kan vi ikke genkende – der er klageadgang uagtet, om der er hold i klagen eller ej."

Nævnet har fået forelagt klagerens meddelelse af 22/3 2021. Nævnet har endvidere fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af udklip fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Regler hvis din rejse bliver aflyst

Uanset, om du har bestilt en rejse gennem rejseselskab, flyselskab eller et hotel, gælder der regler for, hvordan rejseudbyderen skal hjælpe dig i denne situation. Vi har lavet et overblik over de mest typiske situationer.

...

Hotel, Airbnb og anden overnatning

Refusion for hotel, Airbnb og andet afhænger af betingelserne de enkelte ydelser er købt under. Du skal i første omgang rette dit krav mod udbyderen af ydelsen.

...

Hvad hvis rejseudbyderen ikke vil dække?

Hvis rejseudbyderen, flyselskabet, Trafikstyrelsen eller pakkerejseankenævnet afviser dit krav helt eller delvist, skal du have dokumentation for det. Derefter kan vi hjælpe dig med den del, som rejseudbyderen ikke er forpligtet til at refundere.

Hvor længe skal jeg vente?

Det kan tage lang tid – op til flere måneder – at få svar fra både rejseudbyder og klageinstans, men hvis du har fulgt retningslinjerne anført ovenfor, og du stadig ikke har fået dit krav dækket af rejseudbyderen, så skal vi nok hjælpe dig. Du har 3 år til at anmelde et krav til os."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"24. Afbestilling

Omfattet af forsikringen, hvis det fremgår af din police.

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.

Ankenævnet for Forsikring

7.

96341

- 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 og hans samlever anmeldte den 25/6 2020, at de havde afbestilt hotel og billeje i forbindelse med en planlagt rejse til Italien den 8/7 2020, da flyselskabet havde aflyst flyrejsen på grund af Covid-19. De har fået fuld refusion fra flyselskab, biludlejer og det ene hotel. Det andet hotel har afvist refusion. Klageren kræver, at selskabet dækker afbestilt hotelophold med 5.169 kr. Det er hans opfattelse, at selskabet er erstatningsansvarlige på baggrund af den force majeure-situation verden befinder sig i sammenholdt med, hvad selskabet skriver på selskabets hjemmeside. I en telefonsamtale med selskabet fik han desuden oplyst, at en aflysning af fly "de facto betyder en aflysning af rejsen, som dermed er omfattet af forsikringen".

Klageren har blandt andet henvist til følge fra selskabets hjemmeside: "Hvad hvis rejseudbyderen ikke vil dække? Hvis rejseudbyderen, flyselskabet, Trafikstyrelsen eller pakkerejseankenævnet afviser dit krav helt eller delvist, skal du have dokumentation for det. Derefter kan vi hjælpe dig med den del, som rejseudbyderen ikke er forpligtet til at refundere".

Selskabet har afvist dækning. Selskabet har anført, at aflysning af den planlagte transportform til rejsedestinationen ikke er en dækningsberettigende afbestillingsårsag. Da Udenrigsministeriet i øvrigt ikke frarådede rejser til Italien 72 timer før planlagt afrejse den 8/7 2020, er der ikke forsikringsdækning for afbestillingen af hotelopholdet. Teksten på hjemmesiden kan ikke give en berettiget forventning om dækning af hotelophold, når der ikke er tale om en aflysning af dette eller en dækningsberettigende afbestillingsårsag i øvrigt. Selskabet har anført, at det ikke er sandsynliggjort, at der under telefonsamtalen skulle være givet dækningstilsagn i modstrid med vilkårene.

Ankenævnet for Forsikring

8.

96341

Af forsikringsbetingelsernes punkt 24.1.k fremgår det, 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".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen ikke omfatter dækning ved flyselskabets aflysning af flyrejsen, idet forsikringen alene dækker de i forsikringsbetingelsernes punkt 24.1 angivne situationer.

Nævnet har også lagt vægt på, at Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til Italien på afrejsetidspunktet eller op til 72 timer før afrejsetidspunktet, hvilket er en betingelse for dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 24.1.k.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han telefonisk fik oplyst, at der var dækning.

Nævnet bemærker, at selskabets tekst på hjemmesiden ikke kan føre til andet resultat, idet det ikke fremgår af hjemmesiden, at selskabet dækker i en situation som den foreliggende.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

96341

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand