

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. oktober 2021 blev i sag nr. 96787:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning gennem sit MasterCard. I klageskema af 27/4 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"1. Vi skulle have været på ferie i Spanien den 12.3, men aftenen før, gik statsministeren på TV og bad danskerne blive hjemme. Vi skulle køre hjemmefra ca., 7 timer senere, og havde ingen mulighed for at kontakte nogen. Vi kiggede i forsikringen og læste følgende:
Epidemi. Du kan afbestille når det danske udenrigsministerium, en dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen og det danske udenrigsministerium fraråder al unødigt indrejse eller anden højere myndighed fraråde at rejse.
Vi gik ud fra at statsministeren er højeste myndighed her i Danmark, derfor blev vi hjemme. Udenrigsministeriet frarådede det 2 dage senere, og så vidt vi har forstået, blev dem der rejste, på trods af advarslen, hentet hjem nogle få dage senere. Altså skulle de også have penge tilbage af forsikringen. Det gjaldt bare ikke os?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Refunderet det indbetalte beløb kr. 11.486"

Selskabet har i brev af 3/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for [bank] Mastercard Platinum, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at [banks] kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', som har en rejseforsikring tilknyttet sit Mastercard gennem [bank], ønsker forsikringsdækning for afbestilling af en rejse til Spanien.

Twisten for nævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til dækning for afbestilling af sin rejse på grund af udbruddet af COVID-19.

Sagsforløb

Vi modtog klagerens skriftlige anmeldelse den 13. marts 2020, hvoraf det fremgår, at klageren ønsker dækning for afbestilling af en rejse, jf. bilag 2. Klageren har efterfølgende fremsendt bookingbekræftelse på rejsen, hvoraf det fremgår, at det var planlagt, at rejsen skulle vare fra den 12. til den 19. marts 2020, jf. klagerens bilag. Klageren har oplyst, at årsagen til afbestilling af rejsen skyldes udbruddet af COVID-19.

Ved e-mail af 26. august 2020 meddelte vores skadeafdeling til klageren, at vi ikke kunne tilbyde at yde forsikringsdækning, da Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til Spanien på det planlagte afrejsetidspunkt, jf. bilag 3.

Herefter har der pågået korrespondance mellem parterne, hvor skadeafdelingen har fastholdt afvisning af dækning for afbestilling. Senest har Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitet modtaget klage af 1. oktober 2020, hvor klageren har udtrykt sin utilfredshed med flere forskellige rejsesager, jf. bilag 4. Kvalitet har svaret klageren den 11. november 2020, hvor afvisningen er blevet fastholdt, jf. bilag 5.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Nærværende sag omhandler rejsen til Spanien fra den 12. til den 19. marts 2020

Vores vurdering

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

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 5 om afbestilling under '*Ved krig, terror og katastrofer*', at '*Desuden dækker forsikringen, hvis du ikke kan rejse, fordi der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser på rejsemålet: • Krig eller krigslignende tilstande • Terrorisme • Naturkatastrofer • Epidemi. Du kan afbestille når det danske udenrigsministerium, en dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen og det danske udenrigsministerium fraråder al unødigt indrejse eller allerede har anbefalet evakuering*'

Klageren skulle have været rejst til Spanien den 12. marts 2020, men på baggrund af Statsministerens udtalelse den 11. marts 2020 valgte klageren og dennes ægtefælle at blive hjemme fra rejsen. Den 13. marts 2020 frarådede Det Danske Udenrigsministerium alle ikke nødvendige rejser til hele verden, herunder bl.a. Mallorca/Spanien.

Som det fremgår af ovennævnte forsikringsbetingelser er det en betingelse for dækning som følge af en epidemi på afbestillingsforsikringen for det første et krav, at '*...det danske udenrigsministerium, en dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen...*', men det er samtidig også et krav, at '*... det danske udenrigsministerium fraråder al unødigt indrejse eller allerede har anbefalet evakuering*'.

Det vil sige, at der er to led, som skal være opfyldt for at kunne få dækning for afbestilling som følge af epidemi. På det planlagte afrejsetidspunkt var det kun nogle områder i Spanien, hvor Udenrigsministeriet frarådede indrejse, det drejede sig om områderne: Madrid, La Rioja og Baskerlandet. I nærværende sag havde Udenrigsministeriet på det planlagte afrejsetidspunkt ikke frarådet al unødigt rejse til La Palma, hvorfor andet led i forsikringsbetingelserne ikke er opfyldt i denne sag.

Til sammenligning med nærværende sag kan nævnes Ankenævnets kendelse i 95764, hvor det af selskabets forsikringsbetingelser fremgik, at forsikringen ville dække afbestilling når 'Udenrigsministeriet, efter at rejsen blev bestilt, ændrer rejseanbefalingen på rejsemålet, så indrejse på rejsemålet frarådes på grund af krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi...'. I sagen havde klageren afbestilt rejsen den 12. marts 2020, og på det tidspunkt frarådede Udenrigsministeriet ikke rejsen til den pågældende destination. Selskabet fik medhold i, at klageren ikke var berettiget til forsikringsdækning, da Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til feriedestinationen den 12. marts 2020, jf. i det hele bilag 6.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi ikke kan yde forsikringsdækning for afbestilling af klagerens rejse til Spanien, da Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse på Mallorca på det planlagte afrejsetidspunkt."

Klageren har i meddelelse af 15/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har læst Tryg svar, og der er jo som sådan ikke noget nyt. Nu er det bare skrevet i en mere juridisk sprog, det kan være lidt svært for en pensionist at være med, men jeg prøver

- Det er rigtigt, vi skulle rejse tidligt om morgen d. 12. marts 2020 fra Vi skulle køre fra ... kl. 05.00 om morgenen. Kufferterne var pakket, og sat ud i bilen, og klar til afgang.
- Aftenen før, afholder statsministeren så den berømte presse konference, hvor der klart og tydeligt blev sagt: BLIV HJEMME. Vi anede ikke, som alle andre, hvad covid 19 var for en størrelse, men det lød ganske farligt, og hvem var interesseret i at lande på en ø i Atlanterhavet, efter den udmelding. I bagklogskabens klare lys, kan man jo sagtens være klogere, men det tror jeg nu ikke, der var nogen der var den aften.
- Vi prøvede at ringe til selskabet, uden held. Det var jo sent om aftenen. Ringede til venner, familie om råd. ALLE var enige om, bliv dog hjemme, når statsministeren går på tv med sådan en melding. Som der blev sagt, hvis du tager afsted alligevel, får du garanteret ingen hjælp fra forsikringen.
- Tryg siger at de kun dækker hvis udenrigsministeriet fraråder, men hvordan skulle de dog kunne nå det, det blev jo allerede sat i værk næste dag. Tryg må da også have bemærket, at alle rejser, til det meste af verden, blev stoppet allerede dagen efter. Har svært ved at se, at UM, kunne gøre det hurtigere.
- Tryg springer let og elegant over at der i policen står. Hvis udenrigsministeriet, eller anden højere myndig fraråder. 'Anden højere myndig' hvis det ikke er statsministeren, hvem er det så? Det var den konklusion vi kom til kl. 03.00 om natten."

Selskabet har i brev af 12/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er opmærksomme på, at klageren og dennes ægtefælle har stået i en vanskelig situation i forhold til, hvorvidt rejsen skulle gennemføres eller ej. Det forhold, at Statsministeren har udtalt sig om COVID-19 den 11. marts ændrer dog ikke ved, at kravene i forsikringsbetingelserne skal være opfyldte før, at der kan ydes forsikringsdækning for afbestilling af rejsen.

Vi fastholder fortsat, at der ikke kan ydes forsikringsdækning for afbestilling af rejsen, da Det Danske Udenrigsministerium den 12. marts 2020 ikke frarådede '...al unødigt indrejse eller allerede har anbefalet evakuering' til La Palma, jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 5."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Afbestillingsforsikring

...

Ved krig, terror og katastrofer

Desuden dækker forsikringen, hvis du ikke kan rejse, fordi der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser på rejsemålet:

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

Du kan afbestille når det danske udenrigsministerium, en dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen og det danske udenrigsministerium fraråder al unødigt indrejse eller allerede har anbefalet evakuering."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte en rejse til Mallorca fra den 12/3 2020 til den 19/3 2020. Han og ægtefællen valgte at lade være med at rejse på grund af statsministerens opfordring på pressemødet den 11/3 2020, hvor hun bad danskerne om at blive hjemme.

Klageren kræver, at selskabet dækker rejsens pris med 11.486 kr. Han har anført, at han forgæves forsøgte at ringe til selskabet, og at venner og familie rådede dem til at blive hjemme. Han er uforstående over for, at selskabet har anført, at selskabet kun dækker, hvis Udenrigsministeriet fraråder indrejse. Alle rejser til det meste af verden blev stoppet allerede dagen efter, hvorfor han har svært ved at se, at Udenrigsministeriet kunne have foranlediget dette hurtigere.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at Det Danske Udenrigsministerium ikke frarådede "al unødigt indrejse eller allerede har anbefalet evakuering" til Mallorca på det planlagte afrejsetidspunkt den 12/3 2020.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5, at "Desuden dækker forsikringen, hvis du ikke kan rejse, fordi der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser på rejsemålet: ... • Epidemi. Du kan afbestille når det danske udenrigsministerium, en dansk ambassade

Ankenævnet for Forsikring

5.

96787

eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen og det danske udenrigsministerium fraråder al unødigt indrejse eller allerede har anbefalet evakuering".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet ikke frarådede indrejse til rejsedestinationen eller allerede havde anbefalet evakuering på afrejsetidspunktet den 12/3 2020.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om udmeldingerne på pressemødet den 11/3 2020 – kan på grund af forsikringsbetingelsernes ordlyd ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at sagen formentlig vil kunne behandles af Pakkerejse-Ankenævnet til afgørelse af, om klageren kan rejse krav mod rejsearrangøren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings