

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. oktober 2021 blev i sag nr. 96866:

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 17/5 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi er blevet vildledt af LB fremfor vejledt, med hensyn til om vores afbestillingsforsikring gjaldt. Vi har haft telefonisk kontakt med LB inden vi indbetalte restbeløbet på 23.020 kr. i december 2020. Vi ønsker selvfølgelig at LB efterkommer vores krav om pengene og ikke dækker sig ind under diverse forklaringer. Optil sidste betaling for vores Norges tur, havde vi løbende kontakt med LB, som har givet forkert vejledning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker retfærdighed og ret i mit krav på hele beløbet kr. 35,520 kr."

Selskabet har i brev af 2/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer som afbestilling af en rejse til Norge med afrejse den 7. marts 2021.

Sagsfremstilling

Vores medlemmer anmeldte den 6. marts 2021, at de havde aflyst deres rejse til Norge (fra 7. marts 2021 til 14. marts 2021), da det ikke var muligt at rejse til Norge pga. coronapandemien.

Anmeldelsen vedhæftes som **bilag A**. Af anmeldelsen fremgår det, at:

- Rejsen blev bestilt den 20. maj 2020.
- At rejsens samlede pris var 35.520 kr., der blev betalt i 2 rater:
 - 12.500 kr. blev betalt den 24. maj 2020, og
 - 23.020 kr. blev betalt den 4. december 2020.

Tilsvarende oplysninger fremgår af vores medlemmers ordrebekræftelse, jf. **bilag B**, som vores medlemmer også tidligere har sendt til nævnet.

Vi sendte den 18. marts 2021 afslag på afbestillingsdækning. Vi afviste dækning med henvisning til, at der kun kan opnås ret til afbestilling med henvisning til Udenrigsministeriets rejsevejledning, såfremt Udenrigsministeriet har ændret sin rejseanbefaling på rejsemålet, så indrejse på rejsemålet frarådes pga. epidemi.

Idet Udenrigsministeriet frarådede rejser til Norge på bestillingstidspunktet den 20. maj 2020 og ligeledes frarådede rejser til Norge på afrejse tidspunktet den 7. marts 2021, var der således ikke sket en ændring af rejseanbefalingen, og vi afviste således dækning for afbestilling af rejsen.

Vores medlemmer var ikke tilfredse med afgørelsen, og den 7. april 2021 modtog vi en klage hos den klageansvarlige, jf. **bilag C**.

Vi besvarede klagen den 20. april 2021, jf. **bilag D**, og afvisningen blev fastholdt. Siden er sagen indbragt for nævnet.

Forsikringsvilkår

Det følger af vilkårene for rejseforsikringen, vilkår nr. RE-08, januar 2021, pkt.

24.1.k, jf. **bilag E**, 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.'

Vurdering af sagen

Vores medlemmer bestilte i maj måned 2020 en rejse til Norge. På bestillingstidspunktet frarådede Udenrigsministeriet rejser til Norge pga. risiko for smitte med coronavirus.

På afrejsetidspunktet den 7. marts 2021 frarådede Udenrigsministeriet ligeledes rejser til Norge pga. risiko for smitte med coronavirus.

Jf. de citerede vilkår for Rejseforsikring Verden ovenfor, er vores medlemmer ikke berettigede til afbestillingsdækning, idet Udenrigsministeriet ikke har ændret deres rejseanbefaling for rejsemålet på afrejsetidspunktet i forhold til anbefalingen på bestillingstidspunkt. Både på tidspunktet for rejsens bestilling og afrejsetidspunktet blev rejser til Norge således frarådet.

Vores medlemmer har henvist til, at de rådførte sig med os op til betaling af restbeløber i december 2020 – således skulle vi have 'vildledt' fremfor 'vejledt' vores medlemmer i, hvordan de skulle forholde sig.

Dette er vi uenige i.

Det fremgår af såvel ordrebekræftelsen som vores medlemmers anmeldelse, at restbeløbet på 23.020 kr. hhv. skulle betales og blev betalt fredag den 4. december 2020.

Vi kan af vores telefonsystem se, at vi modtog et opkald fra vores medlemmer mandag den 7. december 2020. Vi har ikke registreret andre opkald fra vores medlemmer i perioden op til eller ef-

ter betalingsfristen udover opkaldet den 7. december 2020. Af telefonnotatet fra samtalen med vores medlemmer den 7. december 2020 fremgår:

'Talt med hr ft om [feriebolig] i Norge til marts 2021 – de kan afbestille hvis den er bestilt og 1 rate er betalt mens gult – hvis der frarådes 72 timer før afrejse – dækkes husstandens del. Ok til indbetaling af restbeløb.'

Se hertil udklip af selve notat i **bilag F**, idet vi bemærker, at der er tale om et notat, som er foretaget primært til internt brug, hvorfor tegnsætning er mangelfuld og der er anvendt forkortelser.

Det fremgår klart af notatet, af sagsbehandleren har oplyst om, at det er et krav for afbestilling, at [ferieboligen] i Norge er bestilt – og 1. rate betalt – på et tidspunkt, hvor der var gult (og Udenrigsministeriet således ikke frarådede rejser til Norge), ligesom afbestilling tidligst kan foretages 72 timer før afrejse. Dette er i fuldstændig overensstemmelse med de citerede forsikringsvilkår.

Vi bemærker desuden, at opkaldet til os er foretaget mandag den 7. december 2021 – **dvs. efter vores medlemmers indbetaling af restbeløbet**. For det tilfældes skyld at vores medlemmer skulle have misforstået vores vejledning, har de således ikke kunne handle i tiltro til denne, idet restbeløbet – på tidspunktet for opkaldet, hvor de søgte vejledning – allerede var indbetalt.

Vi har ved gennemgang af vores telefonsystems opkaldslog undersøgt, hvornår vi har været i kontakt med vores medlemmer i perioden op til og omkring fristen for indbetaling af restbeløbet den 4. december 2020, men vi har ikke registreret andre opkald fra vores medlemmer end dét, der fandt sted den 7. december 2020. Således var vi ifølge vores telefonsystem slet ikke i kontakt med vores medlemmer i 4 uger op til fristen for indbetaling af restbeløbet.

Vi har således meget svært ved at genkende vores medlemmers udlægning af forløbet, i hvilket de forklarer, at de var i løbende kontakt med os op til fristen for indbetaling af restbeløbet den 4. december 2020.

Vi skal afslutningsvis henlede nævnets opmærksomhed på, at vores medarbejdere i forbindelse med coronapandemien har modtaget mange hundrede opkald, der drejer sig om lige præcis denne sags problemstilling, og de har således – mere end 6 måneder efter pandemiens udbrud – været meget erfarne i at vejlede vores medlemmer omkring lige præcis denne situation.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at forsikringens dækning i udgangspunktet er begrænset til husstandens medlemmer, jf. vilkårenes pkt. 1.B. Den i sagen omhandlede rejse er bestilt til [antal] personer, og vi har i denne forbindelse ikke taget stilling til erstatningens størrelse i det tilfælde, at sagen havde været dækningsberettigende.

På baggrund af ovenstående og en fornyet gennemgang af sagen fastholder vi afvisning på dækning af vores medlemmers rejse til Norge, idet rejsen ikke er afbestilt med henvisning til en dækningsberettigende afbestillingsårsag."

Klageren har i meddelelse af 24/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er desværre fortsat ikke enig i LB svar. Vi har haft telefon kontakt med LB INDEN vi indbetalte restbeløbet i starten af december 2020. Hvis LB ikke havde svaret at vi godt kunne indbetale 23.020.kr, ville vi jo aldrig have betalt så mange penge til ingen verdens ting. Jeg mener fortsat at

der er tale om forkert vejledning, og at det fortsat er påstand mod påstand, da jeg ved at min mand kontaktede LB inden indbetalingen og IKKE som de har skrevet i deres svar efter indbetalingen."

Selskabet har i brev af 2/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Som anført har vi ved gennemgang af loggen i vores telefonsystem ikke kunne se nogen henvendelser fra vores medlemmer i 4 uger op til, at restbeløbet blev indbetalt den 4. december 2020. Vi kan til gengæld se af vores telefonsystems log, at vi var i kontakt med vores medlemmer den 7. december 2020, hvor der blev lavet et notat om den rådgivning, der blev givet, og som vi i vores indlæg til nævnet af 2. juni 2021 har redegjort for var korrekt og i fuldstændig overensstemmelse med forsikringsvilkårene.

Vi forstår vores medlems anbringende således, at det er usandsynligt, at de ville have indbetalt restbeløbet, hvis de forud for indbetalingen havde fået korrekt rådgivning om forsikringsdækningen og forstået den. Det er vi enige i. Imidlertid kan vi blot konstatere, at vores medlemmer ikke har kontaktet os forud for indbetalingen af restbeløbet, og for det tilfældes skyld at de havde kontaktet os, har det formodningen imod sig, at vi skulle have vejledt vores medlemmer i strid med vilkårenes dækning om en problemstilling, som vores skadebehandlere i december 2020 var meget erfarne udi at rådgive om.

Vi må således på ny fastholde, at betingelserne for at opnå afbestillingsdækning i den konkrete sag ikke er opfyldt, og at vores medlemmer ikke har bevist eller sandsynliggjort, at vi skulle have pådraget os et erstatningsansvar ved vores rådgivning."

Klageren har i meddelelse af 11/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt at vi tager kontakt til LB gentagende gange, men det er ikke korrekt at vi har indbetalt restbeløb 23.020 kr. inden vi kontakter LB den 7/12 2020. Vi er i kontakt med ... rejsebureau den 4/12 2020 og får kontakt til LB den 7/12 og med den 'vejledning' som vi har forstået, (der blev sagt at vi godt kunne betale for vores rejseforsikring vil dække) indbetaler vi restbeløbet 8/12 2020. Der kan evt. Tages kontakt til rejsekonsulent ... fra ... rejsebureau tlf. ... mail ... – jeg mener dog at have sendt bilag med mailen hvori bureauet giver et kort resume og skriver at vi indbetalte 23.020 kr. den 8/12 20.

Vi har desværre ingen log vi kan se igennem, men vi har altid haft tillid til LB og set bagud burde vi har bedt om en skriftlig bekræftelse på at de dækkede. Så vi er fortsat ikke tilfreds med LB vurdering."

Selskabet har i brev af 26/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vores medlemmer anfører nu, at de indbetalte restbeløbet på 23.020 kr. den 8. december 2020. Dette er vi uforstående overfor, idet vores medlemmer i deres skadeanmeldelse oplyste, at de havde indbetalt restbeløbet den 4. december 2020, jf. **bilag A**, ligesom det fremgår af ordrebekræftelsen, at betalingsfristen var den 4. december 2020, jf. **bilag B**.

Indtil andet er bevist, må det således have formodningen for sig, at restbeløbet er indbetalt den 4. december 2020, altså **før** samtalen med os den 7. december 2020.

Uanset om vores medlemmer kan løfte bevisbyrden for, at de først indbetalte restbeløbet *efter* samtalen med os den 7. december 2020, har de ikke løftet bevisbyrden for, at vi har ydet en fejl-rådgivning der på erstatningsretligt grundlag berettiger medlemmerne til erstatning. Vi må i denne sammenhæng kraftigt betone, at vores telefonnotat fra den 7. december 2020 er i fuldstændig overensstemmelse med vores forsikringsvilkår, og det har således formodningen kraftigt imod sig, at vi skulle have skrevet et notat i overensstemmelse med vilkårene men samtidig rådgivet i direkte modstrid med dem."

Nævnet har endvidere modtaget klagerens meddelelse af 2/8 2021 og selskabets svar af 17/8 2021. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder rejsedokumenter, telefonnotat af 7/12 2020, kontoudtog hvoraf det fremgår, at der den 7/12 2020 er trukket et beløb til rejsebureauet og skadeanmeldelse af 6/3 2021. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af mail af 29/4 2021 fra rejsebureauet til klageren fremgår bl.a.:

"Desværre har det ikke været muligt at finde noget officielt som jeg kan maile til dig MEN efter vi har gennemgået alle vores notater er det følgende:

29.5.20 blev det meldt ud at Norge åbnede grænserne pr. 15.6.20

Fra den 15. juni er det igen muligt for danske turister at rejse til Norge. Samme dato bliver det også muligt for nordmænd at rejse til Danmark. Den 15. juni ophæves også kravet om 10 dages karantæne ved ankomst til Norge. Dette gælder både danskere der skal på ferie i Norge, samt nordmænd der har været på besøg i Danmark. Man skal dog stadig være forsigtig og holde afstand. Hvis man har symptomer på Covid-19 anbefales det, at man isolerer sig og bliver testet. Læs mere om åbningen af grænsen mellem Norge og Danmark på [regjeringen.no](https://www.regjeringen.no).

Du indbetalte depositum kr. 12.500 d. 26.5.20

4.12.20 Ifølge aftale med ... mailer ... Rejsebureau nogle muligheder til Jer vedr. om booking og annullering mod gebyrer. I undersøger om Jeres egen forsikring dækker, hvis der stadig er indrejserestriktioner til Norge, dette får I bekræftet.

8.12.20 indbetales restbeløbet kr. 23.020"

Af forsikringsbetingelserne 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"

Ankenævnet for Forsikring

6.

96866

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 20/5 2020 en rejse til Norge med afrejsedato den 7/3 2021. Klageren betalte depositum den 26/5 2020 og restbeløbet den 8/12 2020. Rejsen blev aflyst, da det ikke var muligt at rejse til Norge på grund af Covid-19 situationen. Klageren kræver, at selskabet dækker rejsens pris på 35.520 kr. Hun har anført, at selskabet har givet forkert vejledning. Hun var i telefonisk kontakt med selskabet, inden rejsens restbeløb blev indbetalt i december 2020, og da oplyste selskabet, at hun godt kunne indbetale restbeløbet, og at forsikringen ville dække.

Selskabet har afvist dækning. Selskabet har anført, at selskabets vilkår "alene hjemler ret til afbestilling, når Udenrigsministeriet ændrer rejseanbefalingen efter rejsen er bestilt. I denne konkrete sag har Udenrigsministeriet både på bestillingstidspunktet, betalingstidspunktet for både depositum og restbeløb samt på afrejsetidspunktet frarådet rejser til Norge, og betingelsen om en *ændret* rejsevejledning er således ikke opfyldt". Selskabet har videre anført, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at selskabet har ydet fejlrådgivning. Telefonnotatet af 7/12 2020 er i fuldstændig overensstemmelse med vilkårenes ordlyd, og det har ifølge selskabet formodningen imod sig, at selskabet skulle have ydet en rådgivning i direkte strid med vilkårene.

Af selskabets telefonnotat af 7/12 2020 fremgår det, at "Talt med hr ft om [feriebolig] i Norge til marts 2021 – de kan afbestille hvis den er bestilt og 1 rate er betalt mens gult – hvis der frarådes 72 timer før afrejse – dækkes husstandens del. Ok til indbetaling af restbeløb".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 24.1.k., 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".

Ankenævnet for Forsikring

7.

96866

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet på bestillingstidspunktet den 20/5 2020 og på afrejsetidspunktet den 7/3 2021 frarådede al unødigt indrejse til Norge på grund af corona-epidemi, og at Udenrigsministeriet således ikke har ændret rejseanbefalingen for rejsemålet på afrejsetidspunktet i forhold til på bestillingstidspunktet.

Det forhold – at rejsevejledningerne løbende er blevet opdateret, og at det i en periode efter bestillingstidspunktet igen var muligt at rejse til Norge – kan ikke føre til andet resultat.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har givet tilsagn om, at rejsen til Norge var dækket af afbestillingsforsikringen, eller om selskabet har ifaldet erstatningsansvar for sin rådgivning.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der har bevisbyrden herfor, og at dette må bedømmes ud fra de for nævnet forelagte oplysninger. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at hun ved sin henvendelse til selskabet oplyste, at rejsen var bestilt den 20/5 2020, og at Udenrigsministeriet på dette tidspunkt frarådede al unødigt indrejse til Norge. Nævnet bemærker, at det af selskabets telefonnotat af 7/12 2020 fremgår, at "de kan afbestille hvis den er bestilt og 1 rate er betalt mens gult".

Nævnet finder endvidere efter det oplyste om parternes drøftelser, herunder den 7/12 2020, at klageren ikke har bevist, at der har været sådanne fejl eller mangler ved selskabets rådgivning, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at betale erstatning til klageren.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

96866

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings