

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. marts 2023 blev i sag nr. 97961:

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 3/3 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min ægtefælle ... købte på [flyselskabs] hjemmeside den 3. januar 2021 til vores familie ni flybilletter tur/retur til [by 1 i udlandet] fra [dansk by] med mellemlanding i [by 2 i udlandet] (booking-reference ...). Rejsen var på tidspunktet for købet planlagt at skulle gennemføres på følgende tidspunkter:

Udrejse: 31. marts 2021, 11:45 – 15:35 ([dansk by] – [by 1 i udlandet] (inkl. Mellemlanding i [by 2 i udlandet])).

Hjemrejse: 5. april 2021, 19:25 – 22:10 ([by 1 i udlandet] – [dansk by] (inkl. Mellemlanding i [by 2 i udlandet])).

Prisen på de ni flybilletter udgjorde i alt DKK 20.564.

Jeg vedhæfter som bilag 1 en kopi af bookingbekræftelsen sendt pr. e-mail til min [familiemedlem 1], ... (kopi), den 3. januar 2021. Heri kan ses tidspunkterne for flyrejsernes gennemførelse samt navnene på de ni rejsende passagerer.

AFBESTILLINGSFORSIKRINGEN:

Samtidigt med købet af de ni flybilletter købte vi en 'Afbestillingsforsikring' med policensnummer ... Forsikringsselskabet bag forsikringen var Europ Assistance. Købet af afbestillingsforsikringen kan også ses på bookingbekræftelsen, jf. bilag 1.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97961

Afbestillingsforsikringen blev solgt af [flyselskab] som et tilkøb på [flyselskabs] online bookingportal i forbindelse med købet af flybilletterne. Af bookingportalen fremgik ikke, at der gjaldt særlige forsikringsvilkår, herunder at vi kun kunne gøre brug af afbestillingsforsikringen, såfremt særlige betingelser var opfyldt. På trods af, at der (også i januar 2021) var en COVID-19-pandemi, blev vi heller ikke oplyst, at der gjaldt særlige regler for afbestilling som følge af en epidemi eller pandemi, herunder evt. rejserestriktioner, hvilket ud fra et forbrugerretligt synspunkt havde været nærliggende (og i øvrigt lovpligtigt).

Hertil kommer, at [flyselskab] heller ikke i bookingbekræftelsen (eller ved anden efterfølgende lejlighed) gjorde os opmærksomme på, at der gjaldt særlige regler for afbestillingsforsikringen og dens dækning.

FORSIKRINGSVILKÅRENE:

Via et linket 'Produktinformation om forsikring' (se som eksempel bilag 2) kunne forsikringsvilkårene læses.

Af forsikringsvilkårenes klausul 4 indeholdt bl.a. følgende klausul:

'Du er ikke dækket mod konsekvenserne af en epidemi eller en pandemi (eksklusive covid-19) forårsaget af en enhver smitsom infektionssygdom, ...'

Forsikringsvilkårene vedhæftes som bilag 3.

AFBESTILLING AF REJSEN:

Den 23. marts 2021 annullerede vi rejsen (da der fortsat var indrejseforbud, og da vi ønskede at minimere tabet overfor hotellet), og den 28. marts 2021, dvs. 3 dage inden den planlagte afrejse, sendte min [familiemedlem 1], ... (kopi) en e-mail til [mail til flyselskab], hvori han anmeldte de omhandlede flybilletter. Afbestillingen skyldtes, at de danske myndigheder på tidspunktet for afrejse frarådede danskere at rejse til Sverige samtidigt med, at de svenske myndigheder ikke tillod indrejse af danske turister. E-mailen af 28. marts 2021 er vedlagt som bilag 4. Den 29. marts 2021 refunderede [flyselskab] os DKK 413 pr. billet, dvs. i alt DKK 3.717.

Vi modtog imidlertid hverken et skriftligt svar fra [flyselskab] eller Europ Assistance på henvendelsen af 28. marts 2021, og først den 27. april 2021, efter at have rykket for svar, oplyste Europ Assistance, at en anmodning om godtgørelse skulle indleveres på følgende portal: ..., hvoraf både [flyselskabs] og Europ Assistance navn og varemærke fremgår. Af korrespondancen fremgår vores rykkerskrivelse, jf. bilag 4.

I perioden fra 23. marts 2021 indtil tidspunktet for flyrejsen modtog vi heller ikke information fra [flyselskab] eller Europ Assistance om, at vores afbestilling ikke var dækket af forsikringen (og flyafbestillingen derfor ikke gennemført).

TIDLIGERE FREMSENDTE KRAV

I overensstemmelse med Europ Assistances e-mail af 27. april 2021, jf. bilag 4, indleverede vi den 20. maj 2021 en anmeldelse via portalen ovenfor, hvori vi anmodede om at få dækket de resterende omkostninger for flybilletterne.

Den 13. august 2021 meddelte forsikringsselskabet Europ Assistance dog, at vores anmodning om godtgørelse under den tilkøbte afbestillingsforsikring (policenummer ...) ikke kunne efterkommes. Europ Assistance meddelte os følgende:

'Kære kunde

Vi bekræfter modtagelsen af din anmodning om godtgørelse ..., og vi informerer, at efter at have gået igennem de generelle betingelser, som du udtrykkeligt accepterede på købstidspunktet, må vi desværre beklage, at vi ikke kan imødekomme din anmodning på grund af følgende: * Din forsikringsdækning udelukker godtgørelse af årsager relateret til en epidemi eller pandemi (afsnit om undtagelser i din forsikringspolice), med undtagelse af COVID-19 smitte. Forsikringen dække kun hvis udenrigsministeriet beder den rejsende om at være ekstra opmærksom og udvise forsigtighed. Du kan finde forsikringspolicens generelle betingelser på vores hjemmeside ... under 'Kundeservice'. Vi benytter lejligheden til at takke dig for din tillid til vores selskab, og vi står til rådighed for enhver afklaring, som måtte være nødvendig i denne henseende.'

Efter afgørelsen ovenfor var vi både i dialog med [flyselskab] og Europ Assistance, der gentagende gange afviste vores krav. Den 3. december 2021 modtog vi en e-mail fra Europ Assistance, der bekræftede ovennævnte afgørelse, jf. bilag 5.

Vi var desuden den 3. december 2021 i kontakt med Europ Assistance pr. telefon, der bekræftede, at Europ Assistance ikke vil dække vores tab.

Europ Assistance oplyste samtidigt oplyst, at flere af Europ Assistances forsikringstagere, der køber en rejse- og/eller afbestillingsforsikring af [flyselskab], oplever [flyselskabs] salg af forsikringerne som aldeles vildledende og forsikringsvilkårene som tvetydige med den konsekvens, at forsikringstagerne ikke får dækket sine omkostninger, selvom forsikringstagerne i markedsføringen og salget af Europ Assistances forsikringer bliver vildledt til at tro det modsatte. Denne problematik rækker altså videre end vores ene klage, jf. nærmere nedenfor.

EUROP ASSISTANCES FORSIKRINGSVILKÅR

Det er vores synspunkt, at Europ Assistances forsikringsvilkår ikke er udformet i overensstemmelse med reglerne om god skik for finansielle virksomheder, jf. § 43, stk. 1, i lov om finansiell virksomhed ('FIL'), hvorefter finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet.

Af bekendtgørelse 2021-09-06 nr. 1779 om god skiks for forsikringsdistributører (god skik-bekendtgørelsen), der er udstedt i medfør af FIL § 43, stk. 2, fremgår bl.a., at:

- Oplysninger om forsikringsproduktet/forsikringsvilkårene skal være udformet klart og tydeligt,
- At Europ Assistance (eller Europ Assistances repræsentant [flyselskab]) ikke må udelade væsentlige oplysninger (f.eks. om forsikringsdækningen), og
- Oplysninger om forsikringen skal gives på en tydelig måde, der er forståelig for kunden.

[Flyselskabs] markedsføring og salg af Europ Assistances afbestillingsforsikring, og endnu mere afgørende, Europ Assistances forsikringsvilkår, lever ikke op til kravene i FIL eller god skik-bekendtgørelsen.

Europ Assistances aftalevilkår, som de var udformet på tidspunktet for aftaleindgåelse (dvs. den 3. januar 2021), herunder følgende pkt. 4, er altså ikke udformet i overensstemmelse med FIL § 43

(eller god skik-bekendtgørelsen, der fastlægger de nærmere krav god skik for forsikringsdistributører).

'Du er ikke dækket mod konsekvenserne af en epidemi eller en pandemi (eksklusive covid-19) forårsaget af en enhver smitsom infektionssygdom, herunder infektionssygdomme, der kommer fra nye sygdomsstammer, anerkendt af Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller enhver anden kompetent myndighed i dit bopælsland eller i ethvert land, som du har til hensigt at besøge eller gennemrejse. (...)'.
'

[Flyselskabs] MARKEDSFØRING OG SALG AF OMHANDLEDE FORSIKRING

Omhandlede afbestillingsforsikring er som nævnt solgt af [flyselskab] som et tilkøb til en flyrejse.

Vi kan desuden konstatere, at [flyselskabs] markedsføring og salg af Europ Assistances forsikring ikke lever op til reglerne i markedsføringsloven og forbrugerretten, hvorefter erhvervsdrivende har en forpligtelse til at tilvejebringe forbrugere de oplysninger, der er nødvendige for, at forbrugere kan træffe en veloplyst beslutning om køb af en vare eller ydelse.

[Flyselskab] og Europ Assistance har i omhandlede tilfælde helt undladt at oplyse os om en række væsentlige oplysninger om afbestillingsforsikringen, herunder bl.a. at forsikringen ikke dækkede afbestillingsgrunde relateret til en – aktuel – epidemi/pandemi.

Som ovenfor anført og oplyst af Europ Assistance er flere af [flyselskabs] kunder og (Europ Assistances forsikringstagere) blevet vildledt af [flyselskabs] markedsføring og salg, hvilket er et resultat af Europ Assistances manglende overholdelse af FIL samt markedsføringsloven og forbrugerretten.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

KRAV OM TILBAGEBETALING

Vi ønsker, at Europ Assistance dækker vores tab på DKK 16.847 (svarende til flybilletternes samlede pris på DKK 20.564 fratrukket DKK 3.717, som [flyselskab] refunderede den 29. marts 2021)."

Selskabet har i brev af 5/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har undersøgt sagen og vil gerne forklare følgende:

Vores kunder har bestilt flyrejser med [flyselskab] til den 3. januar 2021 for ni personer til en samlet pris på 20.564 DKK.

En uge før den planlagte start af rejsen aflyste kunderne disse flyvninger.

De angiver følgende grunde til at aflyse rejsen:

Aflysningen skyldes, at de danske myndigheder frarådede danskerne at rejse til Sverige på afrejsetidspunktet, mens de svenske myndigheder nægtede de danske turister indrejse.

Forsikringen kan ikke dække alle eventualiteter.

Rejseforsikringsselskabet kan begrænse dækningen til visse begivenheder og udelukke andre begivenheder fra dækning.

De generelle forsikringsbetingelser udelukker følgende begivenhed:

4. UDELUKKELSER FRA FORSIKRINGEN

Denne afbestillingsforsikring:

...

- *Du er ikke forsikret mod følgerne af karantæne og/eller restriktioner for flytning, der er pålagt af en kompetent myndighed, og som kan påvirke den forsikrede eller hans/hendes rejsekam-
merat(er) før eller under rejsen.*

...'

Klagerne aflyste flyet, fordi de svenske myndigheder nægtede danske turister indrejse.
Ovennævnte udelukkelse gælder derfor også her.

Forsikringsbetingelserne kan ses af [flyselskab]-kunder, når de bestiller deres rejse.
Du kan finde et skærbillede, der viser dette, vedhæftet som bilag.

Vi beklager derfor, at vi ikke kan refundere nogen omkostninger i denne sag."

Klageren har i brev af 14/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder vores synspunkter, som de fremgår af vores klage af 3. marts 2022, og har desuden følgende bemærkninger til EAs svar.

Under hele sagens forløb, der blev indledt ultimo marts 2021 (dvs. for mere end 1,5 år siden), har EA afvist vores krav under henvisning til, at EAs forsikringsvilkår gældende på tidspunktet for tegning af afbestillingsforsikringen ('**Forsikringsvilkårene**'), jf. sagens bilag 3, ikke dækker '*konsekvenserne af en epidemi eller en pandemi (eksklusive covid-19)*...', jf. nærmere om ordlyden af '*eksklusive covid-19*' nedenfor.

I EAs seneste svar afviser EA imidlertid vores krav under henvisning til følgende:

'4. UDELUKKELSER FRA FORSIKRINGEN

Denne afbestillingsforsikring:

...

- *Du er ikke forsikret mod følgerne af karantæne og/eller restriktioner for flytning, der er pålagt af en kompetent myndighed, og som kan påvirke den forsikrede eller hans/hendes rejsekam-
merat(er) før eller under rejsen.*

...'

Ordlyden stemmer imidlertid ikke overens med ordlyden af Forsikringsvilkårene, som de blev accepteret den 3. januar 2021, jf. bilag 3, og vi antager derfor, at EA støtter ret på andet – og for denne sag irrelevante – sæt vilkår, som vi aldrig har accepteret.

Det skal nævnes, at Forsikringsvilkårene indeholder en lignende bestemmelse, men det er uden betydning for vurderingen af denne sag, for af Forsikringsvilkårene fremgår eksplicit, at afbestillingsforsikringen dækker '*konsekvenserne af covid-19*'.

EAs henvisning til ordlyden ovenfor (uagtet at den ikke er identisk med undtagelserne oplistet i Forsikringsvilkårene) harmonerer imidlertid *heller* ikke med EAs tidligere afvisning af vores krav, jf. EAs henvendelser til os af 13. august 2021 og 3. december 2021, jf. bilag 5, hvori EA angav følgende:

'Vi bekræfter modtagelsen af din anmodning om godtgørelse ..., og vi informerer, at efter at have gået igennem de generelle betingelser, som du udtrykkeligt accepterede på købstidspunktet, må vi desværre beklage, at vi ikke kan imødekomme din anmodning på grund af følgende:

- *Din forsikringsdækning udelukker godtgørelse af årsager relateret til en epidemi eller pandemi (afsnit om undtagelser i din forsikringspolice), med undtagelse af COVID-19 smitte.*

Forsikringen dækker kun hvis uden udenrigsministeriet beder den rejsende om at være ekstra opmærksom og udvise forsigtighed ...' (Slåfejl er rettet)

Det skal for en god ordens skyld fremhæves, at den bestemmelse, som EA citerer i bilag 5, *heller ikke* genfindes i Forsikringsvilkårene, jf. bilag 3, heraf fremgår nemlig følgende:

'4. FORSIKRINGENS UNDTAGELSER

Denne afbestillingsforsikring:

...

- *Du er ikke dækket mod konsekvenserne af en epidemi eller en pandemi (eksklusive covid- 19) ...'*

Sagens afgørende bestemmelse er altså placeret under afsnittet 'Forsikringens Undtagelser'. Heri undtager man dog eksplicit konsekvenserne af covid-19, og det er derfor både sprogligt nærliggende og helt i overensstemmelse almindelige aftalefortolkning at konkludere, at vores tab netop er dækket af afbestillingsforsikringen, idet vi afbestilte vores flybilletter på grund af '*konsekvenserne af covid-19*', jf. bilag 4.

Konsekvenserne af covid-19 er da også hele årsagen til, at vi den 3. januar 2021 tegnede EAs afbestillingsforsikring, idet Danmark, Sverige og resten af verden var stærkt påvirket af covid- 19-situationen.

Henset til den dagældende covid-19-situation, havde det da også været nærliggende at gøre forbrugerne, dvs. potentielle forsikringstagere, opmærksomme på, at konsekvenserne af covid- 19 ikke var omfattet af afbestillingsforsikringen, hvis man som EA ikke ønskede at dække tab forårsaget af en sådan pandemi, så forbrugerne kunne træffe et gennemsigtig og oplyst valg om, hvorvidt de ville tegne forsikringen.

Vi er ikke enige i EAs vurdering af sagen, og hvis EA mener, at vores tab ikke er dækket af afbestillingsforsikringen, så skyldes det ene og alene, at Forsikringsvilkårene ikke er udformet klart og tydeligt for forsikringstageren, hvilket er i strid med reglerne om god skik for finansielle virksomheder, jf. § 43, stk. 1, i lov om finansiell virksomhed ('FIL'), hvorefter finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningskik og god praksis inden for virksomhedsområdet.

Ankenævnet for Forsikring

7.

97961

Som allerede fremhævet over for Ankenævnet for Forsikring er EAs Forsikringsvilkår ikke udarbejdet i overensstemmelse med bekendtgørelse 2021-09-06 nr. 1779 om god skik for forsikringsdistributører, der er udstedt i medfør af FIL § 43, stk. 2, hvoraf følgende bl.a. fremgår:

- Oplysninger om forsikringsproduktet/forsikringsvilkårene skal være udformet klart og tydeligt,
- EA må ikke udelade væsentlige oplysninger (f.eks. om forsikringsdækningen), og
- Oplysninger om forsikringen skal gives på en tydelig måde, der er forståelig for kunden."

Sekretariatet har ved brev af 26/10 2022 bedt selskabet om at redegøre for, hvilke forsikringsbetingelser klageren er omfattet af, og hvorledes tegning af afbestillingsforsikringen har fundet sted, herunder hvilke oplysninger der er givet i forbindelse hermed. Selskabet har i brev af 21/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"De almindelige forsikringsbetingelser er vedlagt som bilag.

På side 3 er der aftalt følgende undtagelser:

- *Du er ikke dækket mod konsekvenserne fra en karantæne og/eller foranstaltninger for begrænset bevægelighed, der er besluttet af en kompetent myndighed, og som ville kunne påvirke Forsikrede eller dennes Rejsefælle før eller under deres/hans/hendes rejse.*
- *Du er ikke dækket mod konsekvenserne af en epidemi eller en pandemi (eksklusive covid-19) forårsaget af en enhver smitsom infektionssygdom, herunder infektionssygdomme, der kommer fra nye sygdomsstammer, anerkendt af Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller enhver anden kompetent myndighed i dit bopælsland eller i ethvert land, som du har til hensigt at besøge eller gennemrejse.*

På side 5 i det vedhæftede PDF-dokument 'Booking confirmation + policy' finder du forsikringspolicyen.

Her bliver kunden henvist til vores websted, hvor han kan indgive en anmeldelse og se forsikringsbetingelserne:

...

Og på side 9 nedenfor kan du se, at reservationsbekræftelsen indeholder et link, der også fører til disse oplysninger."

Sekretariatet har ved brev af 22/11 2022 bedt selskabet om at redegøre for, hvilke forsikringsbetingelser klageren er omfattet af, og hvorledes tegning af afbestillingsforsikringen har fundet sted, herunder hvilke oplysninger der er givet i forbindelse hermed. Selskabet har i brev af 20/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Om sagen:

Vedlagt finder du en track mail for denne politik. Den er i CSV-format, og du kan åbne den med Excel. Hvad fortæller denne track mail os så?

Der er automatisk sendt en mail af typen POLICY_DETAIL (bekræftelsesmail med vedhæftet forsikringsbevis samt vilkår og betingelser) den 03/01/2021 kl. 18:22:00 til kundens mailadresse ([fami-liemedlem 1's mailadresse]), og at vi har modtaget en kvittering (status 1) fra hans/hendes e-mail-

Ankenævnet for Forsikring

8.

97961

udbyder (...). Der blev ikke konstateret nogen fejl (error: NULL), og e-mailen blev sendt én gang (hasBeenResent: 0). Denne frikendelse (status 1) beviser, at udbyderen af e-mail-tjenesten (...) har modtaget mailen fra os med succes. Herefter er det helt op til kundens e-mail-udbyder (...) at beslutte, hvad der skal ske med denne mail. I de fleste tilfælde vises mailen i indbakken, men nogle gange kan en e-mail-udbyder beslutte at markere den som spam eller reklame. Men det ligger uden for vores kompetenceområde, og vi har ikke en finger med i spillet.

I alle tilfælde har [flyselskab]-webstedet vores T&C's. Det eneste, kunden skulle gøre, var at klikke på linkene og downloade dem, inden han købte forsikringen. Jeg håber, at dette er nyttigt.

Vi kan ikke indsende yderligere dokumenter.

Hvis udvalget beslutter at foretage en udbetaling, skal man være opmærksom på, at alle ni personer i reservationen allerede har modtaget en skatterefusion fra [flyselskab] (DKK 413/pax).

I detaljer:

[Familiemedlem 1]	2192-413=1779
[Familiemedlem 2]	2192-413=1779
[Familiemedlem 3]	2192-413=1779
[Familiemedlem 4]	2192-413=1779
[Familiemedlem 5]	2192-413=1779
[Familiemedlem 6]	2192-413=1779
[Klageren]	2192-413=1779
[Ægtefælle]	2192-413=1779
[Familiemedlem 7]	1868-413=1455"

Sekretariatet har ved brev af 21/12 2022 bedt klageren oplyse, om det var forsikringsbetingelserne med produktnummer 185DK00203, der var gældende, da familien tegnede forsikringen, og om de fik betingelserne tilsendt i forbindelse med tegningen. Klageren har i brev af 8/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan bekræfte, at det var EAs forsikringsbetingelser med produktnummer 185DK00203, jf. bilag 3, der var gældende den 3. januar 2021, hvor vi bestilte flybilletterne og dermed tegnede omhandlede afbestillingsforsikring. Forsikringsbetingelserne blev – som EA korrekt skriver – sendt til min [familiemedlem 1's mailadresse], umiddelbart efter flybilletterne og afbestillingsforsikringen var blevet betalt.

For en god ordens skyld fremlægges som **bilag 6** EAs e-mail af 3. januar 2021 sendt til [familiemedlem 1's mailadresse], hvori EA's bekræftelse på forsikringstegningen samt tre vedhæftninger, herunder forsikringsbetingelserne med produktnummer 185DK00203, kan læses. Vi har derudover sørget for at sende omhandlede e-mail til jeres e-mailadresse ankeforsikring@ankeforsikring.dk, hvor det tydeligt ses, hvilke forsikringsvilkår, der fandt anvendelse på tidspunktet for forsikringstegningen og dermed er relevante for nærværende sag (herefter omtalt '**Forsikringsbetingelserne af 3. januar 2021**').

EA har selv (automatisk) sendt Forsikringsbetingelserne af 3. januar 2021 til min [familiemedlem 1], ..., der foretog købet af flybilletterne samt tegningen af omhandlede afbestillingsforsikring. Vi er altså ikke 'selv' kommet i besiddelse af Forsikringsbetingelserne af 3. januar 2021 på anden vis.

Forsikringsbetingelserne af 3. januar 2021 indeholder ikke de bestemmelser, som EA gennem hele sagens forløb har refereret og henholdt sig til, men derimod følgende bestemmelse, der er placeret under pkt. 4.

'Forsikringens undtagelser':

'Du er ikke dækket mod konsekvenserne af en epidemi eller en pandemi (eksklusive covid-19)...' (egen understregning).

Som det tidligere er fremhævet, er det altså sprogligt naturligt og helt i overensstemmelse med almindelig aftalefortolkning, at konkludere, at en afbestilling som følge af konsekvenserne af covid-19 *netop* er omfattet af omhandlede forsikring, idet ovenstående bestemmelse hjemler en 'undtagelse til undtagelsen'.

Denne sproglige forskel mellem Forsikringsbetingelserne af 3. januar 2022 og de forsikringsvilkår, som EA henholder sig til, er helt afgørende og til vores fordel i forhold til vurderingen af denne sag.

I har derudover bedt os oplyse, om [flyselskabs] hjemmeside var opbygget på samme måde ved tegningen af forsikringen samt om linket førte til Forsikringsbetingelserne af 3. januar 2021.

Da vi af gode grunde ikke regnede med at denne tvist ville opstå, dengang vi – for mere end 2 år side – købte flybilletterne og tegnede afbestillingsforsikringen, har vi ikke dokumentation for, at [flyselskabs] hjemmeside samt måden, hvorpå man tegnede afbestillingsforsikringen fremstod på samme måde, som det fremgår af bilag 2 (eller i dag). Vi kan kun lægge til grund, at de forsikringsbetingelser, som var tilgængelige via linket på [flyselskabs] hjemmeside, var identiske med Forsikringsbetingelserne af 3. januar 2021, eftersom de umiddelbart efter købet henholdsvis forsikringstegningen blev sendt automatisk til [familiemedlem 1's mailadresse].

De forsikringsbetingelser, der den 3. januar 2021 lå på [flyselskabs] hjemmeside (som formodentligt har været identiske med Forsikringsbetingelserne af 3. januar 2021) blev alt andet lige ikke præsenteret på et *varigt medium* over for os som forbrugere, modsat Forsikringsbetingelserne af 3. januar 2021 tilsendt pr. e-mail, hvorfor denne sag i ethvert tvivlstilfælde skal afgøres med udgangspunkt i Forsikringsvilkårene af 3. januar 2021.

Det skal desuden understreges, at det på [flyselskabs] hjemmeside *ikke* var fremhævet eller i øvrigt nævnt, at afbestilling som følge af konsekvenserne af covid-19 ikke var dækket af omhandlede afbestillingsforsikring, hvilket havde været yderst nærliggende taget situationen i betragtning samt lovpligtigt i henhold til forbrugerretten, jf. nærmere herom i vores klage af 3. marts 2022 henholdsvis indlæg af 14. august 2022.

Vi skal afsluttende bemærke, at der i vores krav om tilbagebetaling allerede er taget højde for, at [flyselskab] på tidspunktet for afbestillingen af rejsen refunderede os i alt DKK 3.717 (svarende til DKK 413 pr. billet), hvilket fremgår tydeligt at tabsopgørelsen indeholdt i vores klage af 3. marts 2022."

Ankenævnet for Forsikring

10.

97961

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget bekræftelse af 3/1 2021 af rejseforsikring fra selskabet indeholdende forsikringsbetingelserne med produktnummer 185DK00203. Af forsikringsbetingelserne med produktnummer 185DK00203 fremgår bl.a.:

"OPMÆRKSOMHED

Du er kun dækket af herværende Police, hvis du overholder de officielle anbefalinger for rejser, som er udstedt af en regeringsmyndighed i dit bopælsland på afrejsedatoen. Disse anbefalinger omfatter at fraråde rejser eller at fraråde at foretage enhver rejse, medmindre den er absolut nødvendig'.

...

3. FORSIKRINGENS DÆKNINGSOMFANG

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

...

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

...

4. FORSIKRINGENS UNDTAGELSER

Denne afbestillingsforsikring:

...

- Du er ikke dækket mod konsekvenserne fra en karantæne og/eller foranstaltninger for begrænset bevægelighed, der er besluttet af en kompetent myndighed, og som ville kunne påvirke Forsikrede eller dennes Rejsefælle før eller under deres/hans/hendes rejse.
- Du er ikke dækket mod konsekvenserne af en epidemi eller en pandemi (eksklusive covid-19) forårsaget af en enhver smitsom infektionssygdom, herunder infektionssygdomme, der kommer fra nye sygdomsstammer, anerkendt af Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller enhver anden kompetent myndighed i dit bopælsland eller i ethvert land, som du har til hensigt at besøge eller gennemrejse. Denne udelukkelse gælder ikke, hvis en epidemi medfører en alvorlig sygdom eller død af en Forsikret person, et familiemedlem, en værge, der har ansvar for mindreårige, eller personer med svære handicap, for hvem du er den juridiske repræsentant eller værge eller erhvervsmæssig stedfortræder."

Nævnet udtaler:

Klagerens familie bestilte den 3/1 2021 flybilletter til Sverige med planlagt afrejse den 31/3 2021. Familien købte samtidig en afbestillingsforsikring. Rejsen blev afbestilt den 23/3 2021, da de danske myndigheder frarådede danskere at rejse til Sverige samtidig med, at de svenske myndigheder ikke tillod indrejse af danske turister.

Klageren kræver, at selskabet dækker flybilletterne med 16.847 kr. Selskabet har afvist dækning under henvisning til forsikringsbetingelsernes undtagelsesbestemmelser. Klageren har anført,

at det af bookingportalen ikke fremgik, at der gjaldt særlige forsikringsvilkår, herunder at de kun kunne gøre brug af afbestillingsforsikringen, hvis særlige betingelser var opfyldt. Det var på flyselskabets hjemmeside ikke nævnt, at afbestilling som følge af konsekvenserne af covid-19 ikke var dækket af afbestillingsforsikringen, hvilket havde været yderst nærliggende situationen taget i betragtning. Klageren har anført, at han efter købet af forsikringen fik tilsendt forsikringsbetingelserne 185DK00203, og at det er i overensstemmelse med almindelig aftalefortolkning at konkludere, at deres tab er dækket af afbestillingsforsikringen, idet de afbestilte flybilletterne på grund af "konsekvenserne af covid-19". Det er klageres opfattelse, at forsikringsbetingelserne ikke er udformet klart og tydeligt.

Selskabet har anført, at forsikringsbetingelserne kan ses i forbindelse med bestilling af en rejse på flyselskabets hjemmeside, og at klagerens familiemedlem fik tilsendt betingelserne efter købet af forsikringen.

Nævnet finder, at klageren er omfattet af forsikringsbetingelserne 185DK00203, idet klagerens familiemedlem fik tilsendt disse i forbindelse med købet af forsikringen den 3/1 2021, og idet selskabet ikke har dokumenteret, at klageren skulle være omfattet af andre betingelser.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4 fremgår det, at "Du er ikke dækket mod konsekvenserne fra en karantæne og/eller foranstaltninger for begrænset bevægelighed, der er besluttet af en kompetent myndighed, og som ville kunne påvirke Forsikrede eller dennes Rejsefælle før eller under deres/hans/hendes rejse". Det fremgår videre, at "Du er ikke dækket mod konsekvenserne af en epidemi eller en pandemi (eksklusive covid-19) forårsaget af en enhver smitsom infektionssygdom, herunder infektionssygdomme, der kommer fra nye sygdomsstammer, anerkendt af Verdenssundhedsorganisationen (WHO) eller enhver anden kompetent myndighed i dit bopælsland eller i ethvert land, som du har til hensigt at besøge eller gennemrejse. Denne udelukkelse gælder ikke, hvis en epidemi medfører en alvorlig sygdom eller død af en Forsikret person, et familiemedlem, en værge, der har ansvar for mindreårige, eller personer med svære

handicap, for hvem du er den juridiske repræsentant eller værge eller erhvervsmæssig stedfortræder".

Nævnet bemærker, at forsikringsbetingelserne er opbygget og formuleret på en måde, der gør dem vanskelige at forstå for en forbruger.

Nævnet finder, at forsikringsbetingelsernes punkt 4 må forstås således, at konsekvenserne af Covid-19 er dækket af forsikringen, idet det fremgår at forsikringen ikke dækker "konsekvenserne af en epidemi eller en pandemi (eksklusive covid-19)". Punkt 4 dækker herefter i tilfælde, hvor eksempelvis Udenrigsministeriet (som kompetent myndighed) fraråder rejser til rejsemålet som følge af Covid-19-pandemien.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Du er kun dækket af herværende Police, hvis du overholder de officielle anbefalinger for rejser, som er udstedt af en regeringsmyndighed i dit bopælsland på afrejsedatoen. Disse anbefalinger omfatter at fraråde rejser eller at fraråde at foretage enhver rejse, medmindre den er absolut nødvendig".

Nævnet bemærker, at det følger af aftalelovens § 38 b, at hvis der opstår tvivl om forståelsen af et aftalevilkår – der ikke har været genstand for individuel forhandling – fortolkes vilkåret på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Havde nævnet haft tvivl om forståelsen af forsikringsbetingelsernes punkt 4, ville aftalelovens § 38 b have ført til samme resultat.

Efter de af parterne fremførte synspunkter, og idet Udenrigsministeriet på både afbestillings- og afrejsetidspunktet frarådede indrejse til Sverige på grund af Covid-19-pandemien finder nævnet, at klageren er berettiget til dækning for afbestilling af flyrejsen. Selskabet skal derfor udbetale erstatning for flybilletterne med 16.847 kr.

Ankenævnet for Forsikring

13.

97961

Da forsikringsbetingelserne ikke indeholder en tidsmæssig afgrænsning af, hvornår rejsen skal afbestilles, finder nævnet, at klageren har været berettiget til at afbestille rejsen den 23/3 2021 for derved at minimere tabet over for hotellet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europ Assistance S.A. Irish Branch V/Europ Assistance, skal dække familiens flybilletter med 16.847 kr. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings