

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. september 2023 blev i sag nr. 99569:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 23/3 2023 har klageren bl.a. anført:

"Min kæreste og jeg skulle d. 2/2-23 have besøgt [land1], som en del af en længere rejse i [verdensdel]. Vores rejse påbegyndte i [land2] 12/2-23 [12/1-23].

Grundet de voldelige protester, udgangsforbud samt undtagelsestilstand der opstod i [land1] midt december 22, ville vi gøre brug af vores afbestillingsforsikring. Efter at have fulgt med i de danske medier samt udenrigsministeriets krisebeskeder, følte vi på ingen måde det var sikkert at tage afsted til [land1].

Da Danmark ikke har en ambassade i [land1], har udenrigsministriet ikke en officiel rejsevejledning, som angiver de forskellige 'farver' grøn, gul, orange, rød af et land. Forsikringsselskabet mente at fordi der ikke var en officiel udmelding fra Udenrigsministeriet omkring at [land1] var 'rød', kunne de ikke dække vores sag. Trods det er tydeligt at det på ingen måde er forsvarligt at besøge [land1] i følge danske medier samt udenrigsministeriets egen hjemmeside. ...

Jeg har været i kontakt med UM, som henviste mig til den andre landes rejsevejledninger (fx Norge, Sverige), men dette godtog forsikringsselskabet ikke.

Efterfølgende sendte jeg en klage til IF, som efter fem uger blev afslået. De mente at jeg burde have anmeldt skaden før jeg tog afsted fra Danmark d. 12/1-23.

Skaden blev anmeldt 30/1-23, da vi ønskede at se situationen an i [land1]. Men også fordi at man, i følge IF's skadebetingelser, skulle vente med sagen til 3 dage før, for at se om udenrigsministeriet fraråd ikke nødvendig rejse til destinationen.

Forsikringsselskabet af afsluttet sagen, selvom jeg har forsøgt at kommentere på deres seneste afslag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker konkret at gøre brug af min afbestillingsforsikring og opnå erstatning for mine flybillet der berører [land1]. Jeg finder det rimeligt at gøre brug af sin afbestillingsforsikring, der vedrører et land i undtagelsestilstand og som UM udsender krisebeskeder omkring.

Mit krav lyder på 7.126,97 DKK."

Selskabet har den 9/5 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Påstand:

Klagen kan ikke tages til følge.

Supplerende sagsfremstilling og sagsanbringender:

Rejseforsikringen er tegnet via [kreditkort] i [bank]. Vilkår nr. SP-23-MC-1000. Bilag 1

Sagen drejer sig om, at klageren [forsikringstager] er utilfreds med, at forsikringen ikke dækker deres oprindelige rejseudgifter dvs. erstatning for flybilletter til [land1]. Hun mener, at afbestillingsforsikringen bør dække.

Skaden behandles under skade nummer ...

Sagsfremstilling

Vi modtager anmeldelse om afbestilling af rejse fra forsikringstager d. 30. januar 2023. Hun ønsker dækning af de flybilletter de har måtte aflyse pga. uroligheder i [land1]. Hun oplyser i anmeldelsen, at de skulle være rejst til [land1] d. 2. februar. Forsikringstager henviser til, at både det svenske og det norske udenrigsministerium [UM] fraråder unødvendige rejser til de områder de skulle besøge i [land1].

Hun medsender flybilletter der viser rejse til [land1] d. 5. februar og en billet der viser rejse [land1]- [land3] d. 13. februar. Hendes krav er udgifter ved afbestilling af flybilletter til og fra [land1].

Skaderådgiveren er i behandling af sagen gået ud fra, at rejsen gik direkte fra bopælslandet til [land1], da ingen andre flybilletter er medsendt, og afrejsedato er oplyst til d. 2. februar.

Den 10. februar sender vi mail til forsikringstager, hvori vi afviser, at forsikringen kan dække skaden, da hverken dansk UM eller anden dansk institution fraråder rejser til [land1]. Vi henvises til vilkår til punkt 24.: *o. Udenrigsministeriet i Danmark, dansk ambassade, eller lignende institution indtil 3 dage inden afrejse fraråder ikke nødvendige rejser til den planlagte slutdestination/opholdssted.* Bilag 2

Forsikringstager er ikke tilfreds og henviser til, at det er UM, der har henvist hende til at se på andre landes rejsevejledninger. Bilag 3

I mail til forsikringstager d. 14. februar og fastholder vi vores afgørelse og specificerer, at '(...) lignende institution' skal tolkes som 'lignende dansk institution' fordi det nævnes i sammenhængen 'Udenrigsministeriet i Danmark, dansk ambassade, eller lignende institution' og dermed nævnes lige efter UM i Danmark og dansk ambassade.' Bilag 4

Forsikringstager er fortsat ikke tilfreds med afgørelsen og klager til Ifs Kundeombud [KO] d 15. februar. Bilag 5

Sagen har herefter været behandlet i KO.

Under behandlingen af sagen i KO kan vi se, at forsikringstager ikke har sendt flybilletter, der viser deres ud- og hjemrejse fra Danmark. Derfor beder KO hende sende yderligere oplysninger ind om rejsen samt noget der viser, at svensk eller norsk ambassade fraråder rejser til [land1]. Dette for at belyse sagen yderligere og sikre, at den er afgjort ud fra det rigtige grundlag. Bilag 6

KO modtager d. 16. marts flybilletter, der viser den planlagte ud fra Danmark er d. 12. januar 2023 og destinationen er [land2]. Bilag 7

Det stiller naturligvis sagen i et lidt andet lys, da flybilletter til [land1] først afbestilles efter afrejse, da forsikringstager opholder sig i [land2]. Det er først her de erfarer, at der stadig er uroligheder i [land1], og at nogle landes UM fraråder rejse dertil.

Den videre rejse til [land1] er d. 5. februar, og derfra skal de videre til [land3] d. 13. februar. Hjemrejse til Danmark er d. 31. marts. Det er således en rejse med planlagte besøg og ophold i flere lande.

Med de nye oplysninger om rejseperioden vurderer KO, at sagen stadig ikke kan dækkes under afbestillingsforsikringen. Dette fordi rejsen allerede er påbegyndt, da flybilletterne til [land1] afbestilles.

Kundeombuddet giver således ikke forsikringstager medhold i sin klage, og sender svar herom d. 30. marts. Bilag 8

Vores vurdering af sagen

Forsikringstager er havnet i en uheldig situation der ikke kan dækkes af rejseforsikringen. Forsikringstager har bedt om dækning af deres rejseudgifter til [land1], hvilket ikke kan dækkes under afbestilling af rejse. Der er ikke andre punkter i vilkårene, der kan dække denne hændelse.

I vilkårene under punkt 4, hvornår dækker forsikringen fremgår følgende: *Forsikringen er gyldig fra [bank] har godkendt [kreditkort] og så længe kortet er aktivt. Forsikringen dækker fra det tidspunkt sikrede forlader sin bopæl eller sin arbejdsplads i bopælslandet for at begynde rejsen.*

Det vil sige, at rejseperioden starter det tidspunkt, man forlader sin bopæl.

Det følger desuden af forsikringsbetingelsernes pkt. 24, at afbestillingsforsikringen ophører, når forsikrede er påbegyndt sin rejse, idet vi skriver: *Forsikringen dækker i perioden hvor rejsens depositum betales og indtil afrejsen. Forsikringen dækker, hvis sikrede ikke kan gennemføre rejsen*

på grund af en af nedenstående afbestillingsårsager. Det er en betingelse at afbestillingsårsagen er til stede på afrejsetidspunktet.

Det vil sige, at har man forladt sin bopæl, er man på rejse, og så kan man ikke gøre brug af afbestillingsforsikringen. Heller ikke selvom man rejser til flere lande/destinationer i løbet af rejseperioden.

Forsikringstager henviser i klagen til, at de venter med at afbestille rejsen indtil 3 dage før planlagt afrejse til [land1], og at dette er iht. forsikringsbetingelserne. Men det gælder for hele punkt 24, at afbestilling skal ske inden afrejsen – og her menes afrejse fra bopælslandet.

Konklusion

Vi fastholder, at forsikringen ikke kan dække forsikringstagers udgifter i forbindelse med afbestilling af flybilletter til destinationen [land1]. Rejsen til [land1] afbestilles d. 30. januar 2023, altså efter at kunden er rejst fra Danmark, og de opfylder dermed ikke betingelserne for afbestilling af rejse."

Klageren har den 30/6 2023 bl.a. anført:

"Jeg har netop gennemgået If Skadeforsikrings klagesvar.

Jeg har i den forbindelse vedhæftet to nye dokumentationer:

1. E-mail svar fra UM, som henviser til andre landes rejsevejledninger.
2. Skærmbillede fra det norske udenrigsministerium, der fraråder alt unødvendig rejse til ...-regionen (rejsevejledningen blev opdateret 21. jan 2023)

I If klagesvar hæfter jeg mig ved følgende, som jeg fortsat er uenig i: 'Det følger desuden af forsikringsbetingelsernes pkt. 24, at afbestillingsforsikringen ophører, når forsikrede er påbegyndt sin rejse, idet vi skriver: Forsikringen dækker i perioden hvor rejsens depositum betales og 'indtil afrejsen'. Forsikringen dækker, hvis sikrede ikke kan gennemføre rejsen på grund af en af nedenstående afbestillingsårsager.'

'Indtil afrejsen'.

Ifølge If betyder dette, at hvis man som forsikringstager er på en 3-12 måneders rundrejse i forskellige lande, ikke er dækket gennem alle månederne, hvis et uheld/undtagelsestilstand i et land skulle forekomme undervejs? Det lader det til, da man som forsikringstager, kun er dækket indtil afrejse fra Danmark. Det var en yderst bevidst handling, først at anmelde skaden d. 30. januar, da dette var tre dage inden afrejse til [land1]. Det fremgår ikke i betingelserne at 'inden afrejse', er inden afrejse fra Danmark.

Jeg var desuden i telefonisk kontakt med If Skadeforsikring kundecenter midt december 2022, da jeg allerede der, var urolig for situationen i [land1]. Her informerede If Skadeforsikringsmedarbejderen mig om, at vi først kunne anmelde skaden 'tre dage inden afrejse til [land1]'. Denne samtale er dog svær at dokumentere - udover hvis If har optaget vores samtale.

Jeg er derfor uenig i If Skadeforsikrings afgørelse af sagen og mener fortsat, at jeg selvfølgelig bør kunne gøre brug af min afbestillingsforsikring, i et land med undtagelsestilstand."

Selskabet har den 18/7 2023 bl.a. anført:

"Klager er uenig i vores fremstilling af sagen, og stiller spørgsmål til om afbestilling kun gælder frem til afrejse fra Danmark [bopælslandet], når man som hun skal på en længere rejse og med ophold i flere lande undervejs.

Hertil er svaret: Ja, man kan kun gøre brug af afbestillingsforsikringen frem til afrejse fra bopælslandet. Rejsen er påbegyndt i det øjeblik klager forlader sin bopæl for at påbegynde sin rejse. Dette i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 4.

Klager rejser til [land2] d. 12. januar 2023 og afbestiller flybilletterne til [land1] d. 30. januar, altså efter udrejse fra bopælslandet. Derfor kan udgifterne ikke dækkes under 'Afbestillingsforsikringen'.

Klager henviser til samtale med If midt december, hvor hun angiveligt fik oplyst, at hun tidligst kunne anmelde skaden 'tre dagen inden afrejse til [land1]'.

Vi har fundet klagers opkald til If fra d. 12. december 2022, og har aflyttet samtalen.

Klager oplyser til os, at hun skal rejse til [land1] og vil bl.a. høre til dækning, hvis urolighederne i [land1] forsætter.

Vi henviser hende til at holde sig opdateret om situationen, og informerer hende om, at hvis Udenrigsministeriet fraråder rejser til [land1] 3 dage før afrejse, dækker forsikringen de udgifter der måtte være ved afbestilling. Dette i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt. 24: o. Udenrigsministeriet i Danmark, dansk ambassade, eller lignende institution indtil 3 dage inden afrejse fraråder ikke nødvendige rejser til den planlagte slutdestination/opholdssted.

Vi oplyser om, at afbestilling af rejse tidligst kan anmeldes til If 3 dage før afrejse til [land1], hvis UM fraråder rejser til destinationen. Klager nævner på intet tidspunkt i samtalen, at rejsen starter med et ophold i [land2], eller at hun skal besøge flere lande på sin rejse. Hun oplyser kun, at hun skal rejse til [land1].

Eftersom klager oplyser, at hun skal rejse til [land1], svarer vi hende ud fra den oplysning. Der tales på intet tidspunkt om, at afbestilling af rejsen kan dækkes efter klager har påbegyndt sin rejse.

Konklusion

Vi fastholder at skaden ikke kan dækkes under afbestillingsforsikringen, da klager allerede har påbegyndt sin rejse, da hun annullerer den videre rejse til [land1]."

Af mail af 14/1 2023 fra Udenrigsministeriet til klageren fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

6.

99569

"Udenrigsministeriet har ingen rejsevejledning til [land1], da vi ikke er repræsenteret, vi henviser derfor til andre landes rejsevejledninger- på hjemmesiden her, er en liste over lande som laver rejsevejledninger til [land1], samt vores seneste PUSH (besked) sendt til danskere der er på danskerlisten i forbindelse med deres ophold i [land1]."

Af besked af 15/2 2023 fra Udenrigsministeriets Danskerliste fremgår bl.a.:

"[Land1]/Undtagelsestilstand: Den [land1s] regering har forlænget undtagelsestilstanden i ... , ... og hovedvejene ... med 30 dage. Læs desuden Udenrigsministeriets seneste krisebesked fra den 13. februar 2023 her: ..."

Danmark har ikke en rejsevejledning for [land1], men du kan finde link til andre landes rejsevejledning her: ..."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvornår dækker forsikringen?

Forsikringen er gyldig fra [bank] har godkendt [kreditkort] og så længe kortet er aktivt. Forsikringen dækker fra det tidspunkt sikrede forlader sin bopæl eller sin arbejdsplads i bopælslandet for at begynde rejsen.

...

24. Afbestillingsforsikring

Forsikringen dækker i perioden hvor rejsens depositum betales og indtil afrejsen.

Forsikringen dækker, hvis sikrede ikke kan gennemføre rejsen på grund af en af nedenstående afbestillingsårsager. Det er en betingelse at afbestillingsårsagen er til stede på afrejsetidspunktet:

...

O. Udenrigsministeriet i Danmark, dansk ambassade, eller lignende institution indtil 3 dage inden afrejse fraråder ikke nødvendige rejser til den planlagte slutdestination/opholdssted."

Nævnet udtaler:

Klageren rejste på ferie den 12/1 2023, hvor hun skulle rejse rundt i flere lande. Ferien startede i land2. Klageren skulle den 2/2 2023 rejse til land1, men på grund af uroligheder og undtagelsestilstand i land1, som var opstået i december 2022, valgte klageren at afbestille flybilletterne til land1. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning under henvisning til, at afbestillingsdækningen alene dækker frem til klagerens afrejse, og at klageren først afbestilte flybilletterne efter afrejsen fra Danmark.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99569

Klageren ønsker at få "erstatning for mine flybillet der berører [land1] ... Mit krav lyder på 7.126,97 DKK." Klageren har anført, at afbestillingsdækningen bør dække i den pågældende situation, og at "Jeg har været i kontakt med UM, som henviste mig til den andre landes rejsevejledninger (fx Norge, Sverige), men dette godtog forsikringsselskabet ikke. Efterfølgende sendte jeg en klage til IF, som efter fem uger blev afslået. De mente at jeg burde have anmeldt skaden før jeg tog afsted fra Danmark d. 12/1-23. Skaden blev anmeldt 30/1-23, da vi ønskede at se situationen an i [land1]. Men også fordi at man, i følge IF's skadebetingelser, skulle vente med sagen til 3 dage før, for at se om udenrigsministeriet fraråd ikke nødvendig rejse til destinationen". Klageren har anført, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at der med "inden afrejse" menes afrejse fra Danmark.

Selskabet har anført, at når klageren har forladt sin bopæl, "er man på rejse, og så kan man ikke gøre brug af afbestillingsforsikringen. Heller ikke selvom man rejser til flere lande/destinationer i løbet af rejseperioden". Selskabet har anført, at "'lignende institution' [i forsikringsbetingelsernes punkt 24 O] skal tolkes som 'lignende dansk institution' fordi det nævnes i sammenhængen 'Udenrigsministeriet i Danmark, dansk ambassade, eller lignende institution' og dermed nævnes lige efter UM i Danmark og dansk ambassade".

Af forsikringsbetingelserne punkt 4 fremgår det, at forsikringen dækker fra det tidspunkt sikrede forlader sin bopæl eller sin arbejdsplads i bopælslandet for at begynde rejsen. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 24, at "Forsikringen dækker i perioden hvor rejsens depositum betales og indtil afrejsen ... Det er en betingelse at afbestillingsårsagen er til stede på afrejsetidspunktet: ... O. Udenrigsministeriet i Danmark, dansk ambassade, eller lignende institution indtil 3 dage inden afrejse fraråder ikke nødvendige rejser til den planlagte slutdestination/opholdssted".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til erstatning over afbestillingsforsikringen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99569

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren havde påbegyndt sin rejse, hvorfor forsikringsbetingelsernes punkt 24 ikke er opfyldt, idet afbestillingsforsikringen alene dækker frem til afrejsen.

Nævnet bemærker, at udtrykket "afrejse" med rimelighed må forstås som afrejse fra sin bopæl, idet det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, at forsikringen dækker fra det tidspunkt, sikrede forlader sin bopæl eller sin arbejdsplads i bopælslandet for at begynde rejsen. Det kan ikke føre til andet resultat, at det tillige fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 24, at det tillige er "en betingelse at afbestillingsårsagen er til stede på afrejsetidspunktet".

Nævnet har også lagt vægt på, at en planlagt rejse med flere forskellige destinationer anses som et samlet hele og ikke som individuelle rejser. Nævnet henviser til sagerne 82648 og 95199.

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 :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen