

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. august 2023 blev i sag nr. 99774:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 2/5 2023 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har fået afslag på at få dækket mine udgifter ifm. ændring af flybilletten da forsikringen mener, at jeg grundet undtagelsestilstand ikke har ret til at få dækket udgiften. Da Danmark ikke har haft nogen rejsevejledning omkring frarådet rejse til [land], mener jeg ikke det kan være rigtigt at de ikke vil dække ændringsgebyret.

Den norske rejsevejledning omkring frarådet rejse til [land] trådte først i kraft d. 21/1 hvilket var efter jeg købte mine flybilletter.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå en ændring i afgørelsen, således jeg får dækket de udgifter jeg har haft ifm. ændring af flybillet."

Selskabet har den 24/5 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnsklagen fra vores medlem ... (herefter benævnt "medlemmet"). Hun klager over, at vi har afvist at yde forsikringsdækning til udgifterne i forbindelse med ændring af flybilletter til [land].

Vi har afvist dækning med henvisning til, at vi i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 24.1.K alene dækker afbestilling af en rejse, såfremt det danske Udenrigsministerium efter rejsens bestilling ændrer rejseanbefalingen til rejsemålet, så indrejse frarådes, og at Udenrigsministeriet ikke har frarådet indrejse i [land].

Forsikringsbetingelser

Som bilag D vedlægges de for sagen gældende forsikringsbetingelser.

Sagens faktiske omstændigheder

Vores medlem anmeldte ved mail af 14. februar 2023, at hun skulle have været til [land] i forbindelse med en grupperejse, men at hun havde været nødsaget til at ombooke sin flybillet hjem, da det ikke var muligt at rejse til [land]. Hun anmodede om dækning af omkostningerne til at ombooke rejsen svarende til 2.280 kr.

Baggrunden for, at medlemmet ikke kunne rejse til [land], var, at der den 14. december 2022 var erklæret undtagelsestilstand i landet som følge af ...

Ved mail af 9. marts 2023 gengav vi forsikringsbetingelsernes punkt 24.1.K og anførte, at Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til [land]. Vi anmodede medlemmet om at fremsende dokumentation for, at rejsen var købt forud for, at landet blev erklæret i undtagelsestilstand. Dette med henblik på at vurdere, om vi kunne dække ændringen af rejsen pr. kulance.

Vi bemærker, at vi ved en fejl anførte, at undtagelsestilstanden blev indført den 13. december – og ikke den 14. december – hvilket dog er uden betydning for sagen.

Medlemmet svarede ved mail af 20. marts 2023, at hun havde købt flybilletten i begyndelsen af januar 2023. Hun anførte endvidere, at de norske myndigheder først frarådede indrejse i [land] i perioden 21. januar til 1. marts 2023.

Ved mail af 11. april 2023 meddelte vi, at vi ikke kunne yde dækning. Vi henviste til, at Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til [land]. Vi oplyste endvidere, at vi pr. kulance havde valgt at dække rejser til [land] bestilt, inden der blev erklæret undtagelsestilstand, men at medlemmet først havde bestilt rejsen i begyndelsen af januar 2023.

Medlemmet klagede samme dag til LB Forsikrings klageansvarlige, der ved mail af 26. april 2023 fastholdt afgørelsen.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

På baggrund af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder dog ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 24.1.K, at forsikringen dækker afbestilling af en rejse, når Udenrigsministeriet – efter at rejsen blev bestilt – ændrer rejseanbefalingen på rejsemålet, så indrejse på rejsemålet frarådes på grund af krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi.

Ved Udenrigsministeriet forstås naturligvis Udenrigsministeriet i Danmark.

Udenrigsministeriet har ikke en rejsevejledning for [land] og fraråder derfor ikke rejser til [land].

På Udenrigsministeriets hjemmeside er det anført: 'Vi har ingen rejsevejledning for [land]' og herefter er det anført: 'Andre landes udenrigsministerier laver også rejsevejledninger. Nogle af disse lande kan du finde i boksen herunder og se, om de har den rejsevejledning, du leder efter.' Her

kan man finde links til mange andre landes myndigheder. De forskellige lande har forskellige rejsevejledninger, som er trådt i kraft på forskellige tidspunkter.

Medlemmet henviser til, at de norske myndigheder først frarådede indrejse i [land] fra den 21. januar 2023.

Heroverfor skal vi anføre, at forsikringsbetingelserne ikke henviser til de norske myndigheder, men det danske Udenrigsministerium, der som anført ikke frarådede at rejse til [land]. Et medlem kan ikke vælge til og fra, således at dækning afgøres efter det lands rejsevejledning, som et medlem mener. Til sammenligning kan det oplyses, at f.eks. de amerikanske myndigheder frarådede ferierejser til [land] allerede fra den 22. december 2022. Rejsevejledningerne er således som anført forskellig fra land til land, og afbestillingsforsikringens dækning er derfor knyttet til det danske udenrigsministeries anbefalinger.

Der er således ikke ret til dækning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Vi følger naturligvis med i de situationer, der opstår rundt omkring i verden, og vi har forståelse for, at det har været utrygt at rejse til [land]. Vi valgte derfor at tilbyde vores medlemmer dækning pr. kulance til afbestilling af rejser til [land] bestilt før den 14. december 2022. Vi har valgt denne skæringsdato, da det var den 14. december 2022, der blev erklæret undtagelsestilstand. Har man valgt at bestille en rejse efter denne dato, har man altså med åbne øjne bestilt en rejse til et land, hvor der er erklæret undtagelsestilstand.

Da der er tale om en rent kulant dækning, er vi som selskab berettiget til at fastsætte denne objektive, tidsmæssige grænse for dækningen.

Det bemærkes, at når vi ikke dækker afbestilling af rejser til [land] bestilt den 14. december 2022 eller derefter, betyder det naturligvis, at rejseforsikringen – hvis man vælger at gennemføre rejsen – dækker under rejsen.

Da medlemmet som nævnt bestilte sin rejse i begyndelsen af januar 2023 – flere uger efter der var indført undtagelsestilstand – må vi fastholde, at vi heller ikke kan tilbyde vores medlem dækning pr. kulance."

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"

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte i januar 2023 en rejse til et land uden for Europa. Hun anmeldte den 14/2 2023, at det ikke var muligt at rejse til det pågældende land, hvorfor hun betalte 2.280 kr. for at ændre flybillet til en anden destination.

Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Selskabet har oplyst, at der i det pågældende land blev erklæret undtagelsestilstand den 14/12 2022. Selskabet har anført, at forsikringsbetingelsernes punkt 24.1.K alene dækker afbestilling af en rejse, såfremt det danske Udenrigsministerium efter rejsens bestilling ændrer rejseanbefalingen til rejsemålet, så indrejse frarådes, og at Udenrigsministeriet ikke har frarådet indrejse i det pågældende land. Selskabet har tilbudt kulancemæssig dækning til forsikringstagere, der har købt rejser til det pågældende land forud for den 14/12 2022. Klageren fik ikke dette tilbudt, idet hun bestilte rejsen i januar 2023. Selskabet har anført, at "f.eks. de amerikanske myndigheder frarådede ferierejser til [land] allerede fra den 22. december 2022. Rejsevejledningerne er således som anført forskellig fra land til land, og afbestillingsforsikringens dækning er derfor knyttet til det danske udenrigsministeries anbefalinger".

Klageren har anført, at "Da Danmark ikke har haft nogen rejsevejledning omkring frarådet rejse til ..., mener jeg ikke det kan være rigtigt at de ikke vil dække ændringsgebyret. Den norske rejsevejledning omkring frarådet rejse til [land] trådte først i kraft d. 21/1 hvilket var efter jeg købte mine flybilletter".

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".

Ankenævnet for Forsikring

5.

99774

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

Nævnet bemærker, at rejseforsikringens dækning ikke er indskrænket til alene at dække i lande, som Udenrigsministeriet udarbejder rejsevejledninger for. Det må afhænge af en konkret vurdering, hvilken betydning man kan tillægge rejsevejledninger udarbejdet for andre lande, når Udenrigsministeriet ikke udarbejder rejsevejledning for den pågældende destination

Nævnet bemærker videre, at klageren bestilte rejsen på et tidspunkt, hvor der var undtagelsestilstand i destinationslandet, og hvor bl.a. USA havde en rejsevejledning, som anbefalede ikke at rejse til destinationslandet.

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at den usikre situation i destinationslandet var kendt på det tidspunkt, hvor klageren bestilte rejsen, hvorfor der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yder afbestillingsdækning ud fra, at den norske rejsevejledning først frarådede rejser til destinationslandet pr. 21/1 2023.

Nævnet har også lagt vægt på, at det er sagligt begrundet, at selskabet ikke har tilbudt kulan-
cemæssig dækning til personer, der har bestilt deres rejse efter den 14/12 2022, hvor landet kom i undtagelsestilstand.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

6.

99774

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand