

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. november 2023 blev i sag nr. 99901:

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. I brev af 28/5 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I marts 2021 bestilte vores familie en rejse til [udlandet] planlagt til efterårsferien, 2021 (uge 42, fra 16. oktober til 23. oktober).

Ganske kort før afrejse fra Danmark indførte den [udenlandske] regering desværre indrejseforbud i [udlandet] (– hvilket vi desværre fik bekræftet ved telefonisk henvendelse til den [udenlandske] ambassade i København; indrejseforbuddet strakte sig ind i november 2021; dokumentation kan eftersendes), hvilket umuliggjorde rejsen.

Vi anmodede derfor om refusion via vores TRYG afbestillingsforsikring for tabte flybilletter (i alt 7000 kr.; police nr. ..., årsrejseforsikringsbetingelser, nr. 1307, forsikringsskade nr. ...). Vi havde særskilt afbestillingsforsikring på hoteller m.v. og fik derfor de dele dækket på anden vis.

TRYG afviste vores henvendelse og i første omgang var forklaringen på afvisningen sprogligt uforståelig. Senere kom en forståelig men ukorrekt begrundelse (se evt. korrespondance), idet rejseafdelingen henviste til en rejsevejledning, som først blev udsendt uger efter vores køb af flybilletter.

Vi har løbende tilsendt Tryg Forsikring diverse dokumentation og har også tilbudt at gensende, hvis noget skulle være bortkommet under sagsbehandlingen.

Sagsbehandlingen har været umådeligt langsom og det virker særligt skidt, når den så er sjusket.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99901

I henhold til rådgivning på hjemmesiden for Ankenævnet for Forsikring, har vi igen haft klaget til TRYG (vistnok deres kvalitetsafdeling). Og de har fastholdt deres afvisning af vores henvendelse (12. maj, 2023).

Nedenfor gennemgås TRYGs afvisning kortfattet med vores kommentarer:

Tryg bemærker indledningsvis i deres endelige svar af 12. maj, 2023: *'Sådan dækker din forsikring – Iht. Forsikringsbetingelsernes § 9.2 dækker din Årsrejseforsikring afbestilling af rejse som følge af epidemi i følgende tilfælde: – når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering. – når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse.*

Vores kommentar: I forhold til forsikringsdækningen glemmer Tryg mærkeligt nok at oplyse forbrugeren om, at der lige ovenfor i forsikringsaftalens pkt. 9.2, som *overordnet princip* for dækning under epidemier, m.v. står, at *'Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen'*. I vores sag har den [udenlandske] ambassade utvetydigt konstateret hændelsen (epidemi, som i oktober 2021 får de [udenlandske] myndigheder til at lukke landet for indrejse).

Tryg tilføjer uden nærmere forklaring umiddelbart derpå, at: *'Forsikringen dækker ikke, hvis hændelsen er sket i perioden, før dækning for afbestilling træder i kraft.'*

Vores kommentar: Tryg tager her et tekststykke fra længere nede i forsikringsaftalen ud af sammenhængen. Årsagen til Trygs henvisning er uklar. I bedste fald er det en fejl, i værste fald et forsøg på vildledning. I aktuelle sag har hændelsen (de [udenlandske] myndigheders lukning for indrejse i [udlandet] i begyndelsen af oktober 2021) fundet sted (lang tid) efter afbestillingsforsikringsaftalen trådte i kraft (aftalen indgået 25. juli 2017). Se også nedenfor.

Tryg tilføjer: *'Din skadesanmeldelse – På din skadesanmeldelse, modtaget d. 9. november 2021, har du som årsag til afbestillingen angivet indrejseforbud i [udlandet] som følge af COVID-19-epidemien. Det fremgår af bilaget Flybilletter-mv- vedlagt din skadeanmeldelse, at rejsevejledningen på afrejsedagen d. 16. oktober 2021 var ændret til hhv. gul (vær ekstra forsigtig) for [udlandet] og orange (alle ikke-nødvendige rejser frarådes) for grænseområdet til ... – Vores skadeafdeling gav i brev af. d. 9. november og igen d. 30. november 2021 afslag på dækning med følgende begrundelse: 'Forsikringen dækker afbestilling hvis det danske udenrigsministre fraråder rejser til den pågældende destination og det gør det danske udenrigsministre ikke på nuværende tidspunkt.'*

Vores kommentar: Tryg henviser alene til det danske udenrigsministeriums udmelding. Som nævnt ovenfor er det en fortolkning som strider direkte med aftalens ordlyd og formål. Som nævnt valgte de [udenlandske] myndigheder at lukke landet i oktober, 2021. Den 3. november 2022 tilsendte jeg Tryg screenshots med rejsevejledning SOM ANGIVER AT VÆRE GYLDIG per 11. oktober 2021, som vi tog, da vi kunne se, at vores rejse måtte aflyses. I denne henviser Udenrigsministeriet UDTRYKKELIGT til de [udenlandske] myndigheder, ambassade m.v. og i rejsevejledningen fremgår det endvidere klart, at Udenrigsministeriet fraråder ALLE ikke-nødvendige rejser til

hele landet. Det er uforståeligt, hvorfor TRYG ikke forholder sig til denne dokumentation, som de selv har udbedt sig.

Tryg tilføjer: *'Revurdering af skaden – Det fremgår af korrespondancen, at sagen er blevet revurderet flere gange på baggrund af dine henvendelser. I din mail af d. 3. november 2022 henviser du til, at Udenrigsministeriet frarådede alle ikke-nødvendige rejser til [udlandet] i oktober 2021 og vedlægger rejsevejledning gældende d. 11. oktober 2021. Skadeafdelingen har på denne baggrund indhentet rejsevejledning gældende på tidspunktet for bestilling af rejsen (d. 21. marts 2021). Udenrigsministeriet har i den forbindelse oplyst, at alle rejser til [udlandet] blev frarådet i perioden 5. februar 2021-21. april 2021 (Indsat screenshot af en besked fra ...) Afslag på dækning blev herefter fastholdt i brev af d. 20. januar 2023 med følgende begrundelse: iflg., din skadesanmeldelse er rejsen bestilt d. 21.3.2021 hvor der var frarådet rejse til [udlandet]. Derfor ville vi ikke kunne dække på afbestilling'*

Vores kommentar: Tryg har først i erstatningsansøgningsforløbet udbedt sig, hvad der forelå af eksisterende dokumentation fra Udenrigsministeriet om rejsevejledning på det tidspunkt hvor rejsen blev bestilt, med besked om at de ville afgøre sagen derudfra. Det har vi derfor tidligt fremskaffet. Den fremskaffede rejsevejledning angiver udtrykkeligt kun at have gyldighed *'til og med 28. februar 2021'*. Tryg vælger derpå at se bort fra det dokument, som de selv bad os om at fremskaffe og afviser vores henvendelse med baggrund i en besked i en 1. april e-mail fra en i Udenrigsministeriet, som hedder *'...'*, som – stik imod Udenrigsministeriets vejledningens ordlyd tillægger dokumentet gyldighed også i perioden efter 28. februar og indtil der blev udgivet en ny rejsevejledning 21. april, 2021. Det passer formentlig Tryg fint, da den nye rejsevejledning fra 21. april, 2021 fraråder indrejse i [udlandet]. Men naturligvis absurd at henvise til en retningslinje, som endnu ikke eksisterer (og tillægge den tilbagevirkende kraft). Som forbruger er det enormt utrygt, at Tryg i den grad forsøger at undvige dækning jf. deres forsikringsaftaler. Og når Tryg beder om at fremskaffe dokumentation for, hvad der var udgivet af retningslinjer forinden rejsebestillingstidspunktet, så vælger man alligevel at se bort fra, hvad der rent faktisk står i dem i forhold til gyldighed, når retningslinjerne går dem imod!

Tryg tilføjer: *'Afslag på dækning fastholdes. På baggrund af din mail af d. 5. april har Kvalitetsafdelingen foretaget en fornyet gennemgang af sagen. Vi må desværre fastholde afslag på dækning af følgende årsager: – Indrejseforbud på rejsedestinationen er ikke omfattet af forsikringen som dækningsberettiget begrundelse for afbestilling. Det er alene, når det danske Udenrigsministerium fraråder rejser til destinationen jf. § 9.2.'*

Vores kommentar: Denne 'årsag' til afvisning er ugyldig jf. ovenfor. Forsikringen dækker ifølge forsikringsaftalens pkt. 92, hvis det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution konstaterer og dokumenterer hændelsen. Konkret har den [udenlandske] ambassade utvetydigt konstateret hændelsen (epidemi, som i oktober 2021 får de [udenlandske] myndigheder til at lukke landet for indrejse).

Tryg tilføjer: *'Da Udenrigsministeriet frarådede rejser til [udlandet] allerede, da du bestilte rejsen, er dette ikke dækningsberettiget afbestillingsgrund. Vi henviser til, at forsikringen ikke dækker hvis hændelsen er sket, før dækning for afbestilling træder i kraft.'*

Vores kommentar: Denne/disse 'årsager' til afvisning er ugyldig (-e) jf. ovenfor (Trygs argumentation virker til at være sammenblandet). Første punktum: Den på rejsebestillingstidspunktet til-

Ankenævnet for Forsikring

4.

99901

gængelige rejsevejledning fra 5. februar havde udtrykkeligt kun gyldighed 'til og med 28. februar 2021' og det er absurd at tillægge en rejsevejledning fra april 2021 retsvirkning for marts 2021. Andet punktum: som vi har gentaget ovenfor trådte forsikringsdækningen i kraft flere år før forsikringshændelsen.

Det handler om at være Tryg!"

Selskabet har i brev af 19/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen vedrører tabte udgifter til flybilletter til en værdi af 7000 kr., idet Klager har afbestilt rejse til [udlandet] som følge af indrejseforbud på rejsedestinationen på grund af Covid-19-epidemien.

Der er fra selskabets side henvist til, at der ikke er dækning for det oplyste krav ifølge betingelserne.

Klageren er omfattet af en årsrejseforsikring inkl. afbestilling med forsikringsbetingelserne 1307. Forsikringsbetingelserne ses fremlagt af klageren.

Sagsfremstilling

Klager bestilte d. 21. marts 2021 en rejse til [udlandet] for perioden 16. oktober 2021- 23. oktober 2021. Selskabet modtog d. 9. november 2021 anmeldelse af krav vedrørende afbestilling af ikke-refunderbare flybilletter som følge af 'Indrejseforbud fra [udenlandske] regering' (**bilag 1**).

Det fremgår af bilag vedlagt skadeanmeldelsen (**bilag 2**), at Udenrigsministeriets rejsevejledning på afrejsedagen d. 16. oktober 2021 var hhv. gul (vær ekstra forsigtig) for [udlandet] og orange (alle ikke-nødvendige rejser frarådes) for grænseområdet til ... Selskabet meddelte derfor d. 9. november 2021 afslag på dækning med den begrundelse, at Udenrigsministeriet ikke frarådede rejser til [udlandet] på afrejsedatoen: *'Forsikringen dækker afbestilling hvis det danske udenrigsministre fraråder rejser til den pågældende destination og det gør det danske udenrigsministre ikke på nuværende tidspunkt'* (**bilag 3**).

Afslag på dækning blev efter en fornyet vurdering fastholdt i brev af d. 30. november 2021 med samme begrundelse som i tidligere brev (**Bilag 4**).

I en mail af d. 3. november 2022 henviste Klager til rejsevejledning for [udlandet] for perioden 4. september 2021-11. oktober 2021 (**Bilag 10**), hvori Udenrigsministeriet frarådede alle ikkenødvendige rejser til landet: *'Som det fremgår af vedhæftede dokumenter, så frarådede UM rejse til [udlandet] i oktober sidste år, der henvises til yderligere information fra den [udenlandske] ambassade og [udlandet] havde indført fuldstændigt indrejseforbud (fraset deltagelse i begravelse for personer med familie-relationer i [udlandet] og den slags).'*

Afslag blev herefter fastholdt igen d. 20. januar 2023 og 14. februar 2023 med henvisning til, at Udenrigsministeriet frarådede rejser til [udlandet] allerede, da rejsen blev bestilt d. 21. marts 2021 (**bilag 5 og 6**).

Selskabet modtog den 20. februar 2023 indsigelse fra Klager (**bilag 7**). Med reference til Udenrigsministeriets Rejsevejledning på bestillingstidspunktet (**bilag 8**) henviste til Klager til, at rejserestriktionerne for [udlandet] ophørte den 28. februar 2021.

Skadeafdelingen kontaktede på denne baggrund Udenrigsministeriet med henblik på at afklare, hvilken rejsevejledning, der var gældende ved bestilling af rejsen.

Udenrigsministeriet oplyste i den forbindelse, at alle rejser til [udlandet] blev frarådet i perioden 5. februar 2021- 21. april 2021 (**bilag 9, bilag 9.1 og bilag 9.2**). Afslag på dækning blev herefter endnu en gang fastholdt i brev af d. 20. januar 2023 med den begrundelse, at UM frarådede rejser til [udlandet] d. 21. marts 2021, hvor rejsen blev bestilt.

Forsikringsbetingelser

Der henvises til forsikringsbetingelsernes afsnit 4 og afsnit 9.2.

Iht. forsikringsbetingelsernes afsnit 4, gælder afbestillingsforsikringen fra det tidspunkt, rejsen bliver bestilt, dog tidligst når depositum er betalt, og ophører på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen, jf.:

Afbestilling pr. rejse

- *Gælder når du har bestilt en rejse, dog tidligst når depositum er betalt.*
- *Er forsikringen først købt efter rejsens bestilling/betaling af depositum, træder dækningen dog først i kraft ved køb af forsikringen.*
- *Dækningen ophører på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen.*

Forsikringen, Årsrejse, dækker iht. Forsikringsbetingelsernes afsnit 9.2 afbestilling af rejse som følge af krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi i følgende tilfælde:

- *når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering.*
- *når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse.*

Det er en forudsætning for dækning, at Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen, jf.

Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen.

Iht. begrænsningerne i afsnit 9.2 dækker forsikringen ikke, hvis hændelsen er sket i perioden før dækning for afbestilling træder i kraft jf.:

Forsikringen dækker ikke

- *hvis hændelsen er sket i perioden, før dækning for afbestilling træder i kraft.*

Selskabets vurdering

Klager bestilte d. 21. marts 2021 en rejse til [udlandet] med afrejse d. 16. oktober 2021. Grundet indrejseforbud pålagt af den [udenlandske] regering som følge af COVID-19-epidemien i oktober 2021 måtte Klager aflyse rejsen og anmeldte d. 9. november 2021 krav om erstatning for tabte flybilletter under afbestillingsforsikringen. Selskabet har afvist dækning med henvisning til at indrejseforbud på rejsedestinationen ikke er dækningsberettiget årsag til afbestilling af rejse og at Udenrigsministeriet frarådede rejser til [udlandet] allerede, da Klager bestilte rejsen.

Klager refererer i sit klageskrift til ordlyden i forsikringsbetingelsernes afsnit 9.2 *'Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen*. Klager henviser til, at skaden jf. ordlyden er dækningsberettiget, fordi den [udenlandske] ambassade havde konstateret hændelsen, jf. klageskriftet: *'I vores sag har den [udenlandske] ambassade utvetydigt konstateret hændelsen (epidemi, som i oktober 2021 får de [udenlandske] myndigheder til at lukke landet for indrejse).'*

Klager påpeger endvidere, at [udlandets] regering først indførte indrejseforbud som følge af COVID-19-epidemien, efter afbestillingsdækningen trådte i kraft.

Af UM's rejsevejledning på bestillingstidspunktet fremgik bl.a. følgende:

'Rejsevejledning – [udlandet] Rejsevejledning opdateret: 05.02.2021 Gyldig: 05.02.2021 Hele landet ... Vi fraråder alle rejser til: Hele landet'

Selskabet bestrider ikke, at den [udenlandske] ambassade havde konstateret og dokumenteret indrejseforbud pålagt af den [udenlandske] regering i oktober 2021. Derimod henvises der til, at der alene er dækning, når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering jf. den ansvarsbærende bestemmelse i afsnit 9.2:

Du kan afbestille

- *når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering.*

Endvidere henviser Selskabet til ordlyden i afsnit 4, hvorefter afbestillingsdækningen træder i kraft ved bestilling af rejsen. Afbestillingsforsikringen trådte således i kraft d. 21. marts 2021, hvor rejsen blev købt.

Klager anfører i sit klageskrift, at Udenrigsministeriets rejsevejledning af d. 5. februar 2021 kun var gyldig til og med d. 28. februar 2021. Klager refererer her igen til rejsevejledning for [udlandet] i **bilag 8**.

Selskabet gør opmærksom på, at den pågældende rejsevejledning dels fraråder rejser til Hele Verden til og med 28. februar 2021, dels specifikt for [udlandet] fraråder alle rejser fra d. 5. februar 2021 uden angivelse af en slutdato. Udenrigsministeriet har på forespørgsel bekræftet, at rejsevejledningen for [udlandet] var gyldig fra 5. februar 2021 frem til 21. april 2021. Derefter kom der en ny rejsevejledning for [udlandet], hvorefter alle rejser fortsat blev frarådet med virkning fra 21. april 2021 (**bilag 9, bilag 9.1 og bilag 9.2**).

Det er dermed bekræftet, at Klager har købt rejsen, på et tidspunkt, hvor Udenrigsministeriet frarådede rejser til [udlandet], og Selskabet har på denne baggrund henvist til, at forsikringen ikke dækker, hvis hændelsen er sket, før dækning for afbestilling træder i kraft.

På baggrund af ovenstående er det Selskabets vurdering, at klageren ikke er berettiget til dækning for udgifterne. Ved vurderingen har Selskabet lagt vægt på følgende:

- Indrejseforbud pålagt af myndighederne på rejsedestinationen er ikke omfattet af forsikringen som dækningsberettiget begrundelse for afbestilling. Det er alene, når det danske Udenrigsministerium fraråder rejser til destinationen jf. de ansvarsbærende bestemmelser i afsnit 9.2.
- Da Udenrigsministeriet frarådede rejser til [udlandet] grundet smittefare allerede, da Klager bestilte rejsen, er afbestilling som følge af COVID-19-situationen ikke dækningsberettiget afbe-

stillingsgrund. Vi henviser her til de gældende begrænsninger i afsnit 9.2, hvorefter forsikringen ikke dækker, hvis hændelsen er sket, før dækning for afbestilling træder i kraft.

Selskabet har i vurderingen endvidere medtaget Nævnets kendelse nr. 96871 i lignende sag, hvor Udenrigsministeriet på bestillingstidspunktet havde frarådet rejser til destinationen som følge af COVID-19 situationen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det Selskabets vurdering, at Klager ikke er berettiget til dækning iht. betingelserne."

Klageren har i brev af 2/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet har nu været hørt over klagen til Ankenævnet for Forsikring i f m forsikringsselskabets afvisning af at dække vores tab på flybilletter ved afbestilling af rejse til [udlandet] i oktober 2021, hvor [udlandet] lukkede for indrejse i landet.

Forsikringsselskabets høringssvar er i det store hele en gentagelse af selskabets tidligere fremførte begrundelser og det tjener intet formål at gentage tingene igen.

Det gælder også Forsikringsselskabets mystiske vægring ved at lade et indrejseforbud udstedt af de [udenlandske] myndigheder per oktober 2021 være en dækningsberettiget begrundelse for afbestilling. Uanset at afbestillingen jf. forsikringsaftalen (pkt. 9.2) har dækning ved myndighedernes konstatering og dokumentering af 'hændelsen'. Hændelsen blev i øvrigt også konstateret af det danske Udenrigsministerium i rejsevejledningen, som havde gyldighed på det planlagte afrejsetidspunkt jf. bilag 10).

To aspekter er dog nye i forsikringsselskabets begrundelse.

- 1) For første gang i sagen forholder forsikringsselskabet sig nu til dette, at rejsevejledningen udstedt per 5. februar 2021 ifølge sin ordlyd alene havde gyldighed 'til og med 28. februar 2021'. Forsikringsselskabet argumenterer, at rejsevejledningens gyldighedsperiode kun gælder hele verden og ikke [udlandet] og argumenterer for at den havde gyldighed på bestillingstidspunktet den 21. marts med baggrund i, at rejsevejledningen ekspliciterede at den havde gyldighed per 5. februar 2021. At rejsevejledningen angiver at være gyldig per 5. februar er dog ikke så mærkeligt, eftersom den jo netop er udstedt denne dag.
- 2) Forsikringsselskabet angiver Ankenævnet for Forsikrings kendelse nr. 96871 som en 'lignende sag'. Sag nr. 96871 var imidlertid ikke en lignende sag. I sag nr. 96871 var rejsen (til Norge) bestilt 16. april 2020. På dette tidspunkt forelå der en rejsevejledning fra Udenrigsministeriet, som var opdateret 21. marts 2020 og som udtrykkeligt var gyldig på bestillingstidspunktet. Denne rejsevejledning kan rekvireres på ..."

Selskabet har i brev af 6/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I forhold til Klagers punkt 1) henviser vi til, at Udenrigsministeriet på forespørgsel har oplyst, at rejsevejledning for [udlandet], hvori alle rejser til [udlandet] blev frarådet, var gyldig i perioden 5. februar 2021 – 21. april 2021. Rejsevejledningen, var således gældende, da Klager købte rejsen d. 21. marts 2021.

Korrespondance med UM findes i Bilag 9 Svar fra UM delt på portalen d. 19. juni 2023."

Klageren har i brev af 10/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indklagede henviser igen til en rejsevejledning fra Udenrigsministeriet, som efter sin ordlyd ikke havde gyldighed på tidspunktet for bestilling af rejsen.

Ifølge praksis hos Ankenævnet for Forsikring, forholder Nævnet sig alene til rejsevejledninger, som angav at være gyldige på det tidspunkt, hvor forbrugeren bestilte rejsen (jf. f.eks. kendelse 96871).

Selv om indklagede måske finder det opportunt, er det også absurd i vurderingen af forholdene på købstidspunktet at henvise til nyere rejsevejledninger, efterrationaliseringer i nytilkommen e-mail korrespondance og deslige.

Tilsvarende er det kritisabelt, at indklagede ikke vil respektere Udenrigsministeriets vejledning med gyldighed per 11. oktober 2021, hvori Udenrigsministeriet henviste til, at de [udenlandske] myndigheder på det tidspunkt havde indført indrejseforbud, og i øvrigt frarådede rejse til [udlandet] (bilag 10)."

Selskabet har i brev af 22/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Som svar på Klagers seneste indlæg oplyser Selskabet, at sagen er vurderet med udgangspunkt i gældende forsikringsbetingelser og rejsevejledning fra Udenrigsministeriet.

Udenrigsministeriet har på forespørgsel fremsendt rejsevejledning gældende på det tidspunkt, rejsen blev købt. Der henvises til bilag 9, 9.1 og 9.2, hvoraf det fremgår, at alle rejser til [udlandet] var frarådet på købstidspunktet d. 21. marts 2021."

Klageren har i brev af 29/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det skal bemærkes, at indklagede selv, på sin aktuelle hjemmeside om rejseforsikring (<https://tryg.dk/rejseforsikring/europa>), henviser forbrugeren til '*Udenrigsministeriets rejsevejledninger for steder, [man] har planer om at besøge*'. Det er så meget desto mere påfaldende, at

- Indklagede *igen* henviser til en rejsevejledning, som efter sin ordlyd *ikke* havde gyldighed på tidspunktet for bestilling af rejsen.
- Indklagede ligeledes *igen* henviser til en senere udstedt rejsevejledning, som jo altså *ikke* eksisterede på tidspunktet for bestillingen af rejsen.
- Og indklagede *igen* henviser til en e-mail, som er blevet til under indklagedes besvarelse af klagesagen engang her i foråret (1. april 2023).

Det giver anledning til at gentage, at Ankenævnet for Forsikring, ifølge praksis (jf. f.eks. kendelse 96871) kun forholder sig til rejsevejledninger, som angiver at være gyldige på det tidspunkt, hvor forbrugeren bestiller rejsen og som således har haft mulighed for at tjene som beslutningsgrundlag for forbrugers bestilling af rejsen."

Ankenævnet for Forsikring

9.

99901

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af Udenrigsministeriets rejsevejledning af 5/2 2021 fremgår bl.a.:

"OBS (28.01.2021 18:57)

HELE VERDEN: Vi fraråder fortsat alle rejser til hele verden (rød), forlænget til og med 28. februar 2021. ...

Rejsevejledning – [det pågældende land]

Rejsevejledning opdateret: 05.02.2021 Gyldig: 05.02.2021

Vi fraråder alle rejser til:

Hele landet"

Af Udenrigsministeriets rejsevejledning af 21/4 2021 fremgår bl.a.:

"OBS (21.04.2021 12:56)

HELE VERDEN: I dag starter den gradvise genåbning af rejseaktiviteter, og Udenrigsministeriets rejsevejledninger er nu opdateret:

...

Rejsevejledning – [det pågældende land]

Rejsevejledning opdateret: 21.04.2021 Gyldig: 21.04.2021

... Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til:

Hele landet pga. COVID-19.

Risiciene er så alvorlige, at du bør have særlige grunde til at besøge området/landet. Vigtige forretningsrejser og presserende familiebegivenheder kan få rejsende til at vurdere, at et besøg er nødvendigt."

Af udklip fra Udenrigsministeriets hjemmeside fra den 11/10 2021 vedrørende Covid-19 i det pågældende land fremgår bl.a.:

"Rejserestriktioner

...

[Udlandet] har indført indrejseforbud på ubestemt tid for alle udenlandske statsborgere uden anerkendelsesværdige formål.

Udenlandske statsborgere med anerkendelsesværdige formål skal fremvise en indrejsetilladelse ved indreisen. Det betyder at danske statsborgere og udlændinge med fast bopæl i Danmark ikke kan rejse ind i [udlandet]."

Af Udenrigsministeriets rejsevejledning af 11/10 2021 vedrørende det pågældende land fremgår bl.a.:

"Rejsevejledning opdateret: 04.09.2021 Gyldig: 11.10 2021

Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til:

Hele landet pga. høj risiko for smitte. Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til grænseområdet til ... pga. betydelige sikkerhedsrisici."

Af Udenrigsministeriets rejsevejledning af 16/10 2021 vedrørende det pågældende land fremgår bl.a.:

"Rejsevejledning opdateret: 15.10.2021
Gyldig: 16.10.2021

Vær ekstra forsigtig:

Hele landet undtagen området i den orange bjælke.

Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til:

Grænseområdet til ..."

Af mail af 1/4 2023 fra Udenrigsministeriet til selskabet fremgår bl.a.:

"Her vedhæftet følgende 2 tidligere rejsevejledninger for [udlandet] i perioden marts, april 2021:

- Fra og med den 05.02.2021 – gældende frem til nedenstående rejsevejledning.
- Fra og med den 21.04.2021 (hvor næste ændrede rejsevejledning kom den 01.05.2021)."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Afbestilling pr. rejse

- Gælder når du har bestilt en rejse, dog tidligst når depositum er betalt.
- Er forsikringen først købt efter rejsens bestilling/betaling af depositum, træder dækningen dog først i kraft ved køb af forsikringen.
- Dækningen ophører på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen.

...

9.2 Andre årsager til, at du kan afbestille din rejse

Krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi

Der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser i det land/område uden for Danmark, som har bestilt og betalt rejse til:

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

Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen.

Du kan afbestille

Ankenævnet for Forsikring

11.

99901

- når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering. Når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering.
- når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse.

...

Forsikringen dækker ikke

- hvis hændelsen er sket i perioden, før dækning for afbestilling træder i kraft."

Nævnet udtaler:

Klagerens familie bestilte den 21/3 2021 en rejse med planlagt afrejse den 16/10 2021. Familien afbestilte rejsen, da den udenlandske regering indførte indrejseforbud som følge af Covid-19 epidemien.

Klageren ønsker, at selskabet dækker flybilletter med 7.004,27 kr. Klageren har anført, at der "i forsikringsaftalens pkt. 9.2, som *overordnet princip* for dækning under epidemier, m.v. står, at '*Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen*'. I vores sag har den [udenlandske] ambassade utvetydigt konstateret hændelsen (epidemi, som i oktober 2021 får de [udenlandske] myndigheder til at lukke landet for indrejse)". Tilsvarende er det kritisabelt, at selskabet ikke vil respektere Udenrigsministeriets vejledning med gyldighed per 11/10 2021, hvori Udenrigsministeriet henviste til, at de udenlandske myndigheder på det tidspunkt havde indført indrejseforbud og i øvrigt frarådede rejse til landet. Klageren har også anført, at "I aktuelle sag har hændelsen (de [udenlandske] myndigheders lukning for indrejse i [udlandet] i begyndelsen af oktober 2021) fundet sted (lang tid) efter afbestillingsforsikringsaftalen trådte i kraft (aftalen indgået 25. juli 2017)". Han har anført, at den på bestillingstidspunktet gældende rejsevejledning af 5/2 2021 udtrykkeligt angiver kun at have gyldighed "*til og med 28. februar 2021*", og at det er absurd at tillægge en rejsevejledning fra april 2021 retsvirkning for marts 2021.

Ankenævnet for Forsikring

12.

99901

Selskabet har afvist dækning. Selskabet har anført, at indrejseforbud pålagt af myndighederne på rejsedestinationen ikke er "omfattet af forsikringen som dækningsberettiget begrundelse for afbestilling. Det er alene, når det danske Udenrigsministerium fraråder rejser til destinationen jf. de ansvarsbærende bestemmelser i afsnit 9.2", og "Da Udenrigsministeriet frarådede rejser til [udlandet] grundet smittefare allerede, da Klager bestilte rejsen, er afbestilling som følge af COVID-19-situationen ikke dækningsberettiget afbestillingsgrund. Vi henviser her til de gældende begrænsninger i afsnit 9.2, hvorefter forsikringen ikke dækker, hvis hændelsen er sket, før dækning for afbestilling træder i kraft".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, at afbestilling pr. rejse "Gælder når du har bestilt en rejse, dog tidligst når depositum er betalt". Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 fremgår det, at "Der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser i det land/område uden for Danmark, som har bestilt og betalt rejse til: ... • Epidemi. Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelsen. Du kan afbestille • når det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering. ... • når vi vurderer, at rejsen kan afbestilles selv om Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering. Vurdering af og aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor du skal opholde dig og færdes, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed, at opholde sig eller færdes der. Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse". Det fremgår videre, at forsikringen ikke dækker, "hvis hændelsen er sket i perioden, før dækning for afbestilling træder i kraft".

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

Ankenævnet for Forsikring

13.

99901

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Udenrigsministeriet på bestillingstidspunktet den 21/3 2021 frarådede indrejse til det pågældende land på grund af Corona-epidemien, og at det pågældende land på afrejsetidspunktet den 16/10 2021 havde lukket for indrejse til landet.

Nævnet har også lagt vægt på, at Udenrigsministeriet i såvel rejsevejledning af 5/2 2021 og af 21/4 2021 frarådede indrejse til klagerens rejsemål, hvorfor det ikke kan føre til andet resultat, at rejsevejledningen af 5/2 2021 angav at gælde til og med 28/2 2021.

Nævnet bemærker, at det fremgår med den fornødne klarhed af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2, at forsikringen ikke dækker "hvis hændelsen er sket i perioden, før dækning for afbestilling træder i kraft". Hændelsen – dvs. manglende mulighed for at rejse til landet pga. Corona-epidemien – var som beskrevet ovenfor allerede indtruffet, da klageren bestilte rejsen.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand