

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. oktober 2024 blev i sag nr. 101224:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

SOLID Forsikring
V/Solid Försäkrings Ab
Box 22209
S-250 24 Helsingborg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 21/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg havde købt en afbestillingsforsikring og fik at vide at jeg ikke kunne få mine penge tilbage, har lagt en fil som hedder Kvit2 og jeg læste som der står og vi kunne ikke rejse den dag, så jeg ville afbestille min rejse og det kunne jeg ikke, for man skulle gå ind og læse om deres betingelse og der står ikke noget om man skal gå ind og læse, havde jeg vidste det have jeg ikke lavet den forsikring

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Få mine penge tilbage."

Selskabet har den 8/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Solid Insurance bestrider [klagerens] klage i sin helhed og fastholder, hvad der tidligere er blevet sagt og kommunikeret til [klageren].

Solid Insurance afventer Ankenævnets afgørelse og forbeholder sig ret til at fremsende yderligere oplysninger, såfremt der opstår nye forhold eller dokumenter dukker op i sagen.

Kort baggrund og omstændigheder mv.

Den 01-03-2022 købte [klageren] en rejse fra [Danmark] til [land] til sig selv og to andre personer: ... Afrejsedatoen for rejsen var 24-06-2022 og med hjemrejse mellem 2022-07-09 til 2022-07-10 og prisen var 12.576 kr.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101224

I forbindelse med købet af Rejsen blev der også tegnet afbestillingsforsikring via Solid Forsikring for 595 kr. ('Forsikringen'). Den samlede pris for Rejsen og Forsikringen var 13.171 kr.

Den 09-03-2022 sendte [klageren] en mail til [rejsebureau] (se Ankenævnets filbilag 'samtale2'). I mailen oplyste [klageren], at [klagerens] kone var blevet forhindret i at gennemføre rejsen på grund af, at hendes arbejdsgiver ændrede hendes planlagte ferie, og at [klageren] derfor ønskede at ombook rejsen til mellem 2022-07-15 til 2022-07-30 i stedet.

23/03/2022 [rejsebureau] (se Ankenævnets filbilag)

'Som beskrevet i vor regler (se hjemmeside), at dækker forsikringen i forbindelse med sygdom hos den/de rejsende og i tilfælde af sygdom i nær relateret familie så rejse ikke kan gennemføres. Derudover dækker forsikringen uforudset hændelse, såsom tab af job, men ikke ændring af ferie fra arbejde så rejsen ikke kan gennemføres som først bestilt. Forsikringen dækker derfor ikke i jeres tilfælde. Du er velkommen til at ombook rejsen efter gældende regler og evt. prisændring og kan derfor kontakte os på ... (FLY)og vi ændrer gerne'.

Dette blev efterfulgt af en e-mailkorrespondance mellem [klageren] og [rejsebureau], hvori [klageren] gjorde gældende, at den pågældende hændelse skulle dækkes af forsikringen, men hvor [rejsebureau] fastholdt sin opfattelse af, at hændelsen ikke var dækket af forsikringen.

[Klageren] indgav derefter en klage til Ankenævnet.

Solid Insurances vurdering

Da der ikke er fremkommet nye omstændigheder i sagen i klagen til Ankenævnets i forhold til, hvad

[klageren], som tidligere nævnt bestrider, fastholder Solid Insurance i første omgang [klageren] klage i sin helhed og fastholder, hvad der tidligere blev sagt og kommunikeret med [klageren] via [rejsebureau].

Grunden til, at det pågældende arrangement ikke er dækket af forsikringen, er, at det i forsikringsbetingelsen DSL05, se Bilag 1, i pkt. 2 'HVEM ER OMFATTET AV FORSIKRINGEN' oplyses følgende:

'Forsikringen gælder, hvis den rejsende, før rejsen er påbegyndt dvs. når den rejsende forlader sin bolig, bliver tvunget til at afbestille rejsen fordi:

- den rejsende selv, en medrejsende eller en nær pårørende rammes af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald,*
- den rejsende, efter at aftalen er blevet indgået, rammes af en hændelse af så alvorlig karakter, at det ikke med rimelighed kan forlanges, at den rejsende skal gennemføre rejsen. Den rejsende må ikke have haft herredømme over hændelsen og må ikke have haft kendskab til den på bestillingstidspunktet. En sådan hændelse er f.eks. brand i egen bolig,*
- den rejsende bliver opsagt på grund af nedskæringer/reduktions'.*

I forhold til ovenstående har [klageren] ikke aflyst rejsen af nogen af de ovennævnte grunde, hvilket stiller relativt høje krav til alvoren af en uforudset begivenhed for at være dækket af forsikringen, men alene fordi hans hustrus ferie blev ændret af hendes arbejdsgiver, er det helt klart, at den begivenhed, ikke er dækket af forsikringen, og [klageren] er derfor ikke berettiget til forsik-

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

101224

ringserstatning svarende til den annullerede rejsens pris. Solid Forsikring kræver derfor, at Ankenævnet træffer afgørelse om afvisning af sagen.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101224

Klageren har i mail af 22/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Da jeg bestilte afbestilling rejsen, stod der ikke noget om alt disse ting, jeg bestilte den da der stod hvis noget udforudsigelse at det godt man har en afbestillings rejse og der stod ikke noget at man skal gå ind og læse mere om afbestilling rejse, havde jeg vidste det havde jeg ikke bestilt den, men fik først at vide bagefter, da jeg skulle afbestille rejsen, så information var ikke tydelig nok."

Selskabet har i brev af 29/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Solid Insurance bestrider stadig [klagerens] klage i sin helhed og fastholder, hvad der tidligere er blevet sagt og kommunikeret til [klageren].

I forbindelse med [klagerens] supplerende klage til Ankenævnet for Forsikring, dateret 22-04-2024, vil Solid Insurance endvidere tilføje, at det ikke er korrekt, at [klageren] ikke blev oplyst om forsikringsbetingelserne for den pågældende forsikring i forbindelse med sit valg om at tegne forsikringen.

Bilag 1 beskriver, hvordan abonnementsflowet på hjemmesiden ... ser ud i dag, og også på det tidspunkt, hvor [klageren] tegnede forsikringen. Som det fremgår af denne redegørelse, er det i modsætning til, hvad [klageren] har anført over for Ankenævnet for Forsikringen, helt klart, at [klageren] havde mulighed for at opnå de fulde vilkår og betingelser for forsikringen, inden [klageren] tegnede den omhandlede forsikring.

I den forbindelse ønsker Solid Forsikring endvidere oplyst, at [klageren] ifølge oplysninger fra [rejsebureau] først forsøgte at afbestille rejsen og modtage erstatning i henhold til afbestillingsforsikringen under den pågældende forsikring pga. Sygdom, der ikke kunne bevises af forsikringstageren og også på grund af et rapporteret dødsfald, der heller ikke fulgte reglerne for brug af afbestillingsforsikringen.

Solid Insurance afventer stadig Ankenævnets afgørelse og forbeholder sig ret til at fremsende yderligere oplysninger, såfremt der opstår nye forhold eller dokumenter dukker op i sagen."

Det fremgår af besked af nævnets sekretariats besked til selskabet af 29/8 2024:

"Vi har forstået klagerens krav således, at han ønsker forsikringen ophævet med tilbagevirkende kraft, og dermed får tilbagebetalt præmien på 595 kr.

Vi skal i den forbindelse anmode selskabet om at redegøre for følgende:

1. Om klageren modtog en police og forsikringsbetingelser i forbindelse med købet. Vi ønsker endvidere policen fremlagt.
2. Forsikringsaftalens løbetid.
3. Om klageren i forbindelse med købet af forsikringen er blevet vejledt om forsikringsaftalelovens

Ankenævnet for Forsikring

5.

101224

regler om fortydelsesret. I bedes særligt redegøre for, om forsikringsaftalelovens § 34 d, samt § 32 i-k er opfyldt. Vi skal hertil bemærke, at det screenshot, som klageren har fremlagt ses at være fra den gamle hjemmeside ... , mens det 'abonnementsflow', som selskabet har fremlagt er fra den nye hjemmeside

4. Om hvornår klageren overfor selskabet oplyste, at han ønskede at ophæve forsikringsaftalen."

Det fremgår af selskabets svar til nævnet af 12/9 2024:

"På baggrund af [klagerens] anmeldelse til Ankenævnet for Forsikring og ifølge nævnets ønske om supplerende oplysninger, fremsender Solid Försäkringsaktiebolag (herefter Solid Insurance) hermed følgende supplerende erklæring:

Solid Insurances tilgang

Under hensyntagen til alle omstændigheder i denne særlige sag har Solid Insurance besluttet at acceptere [klagerens] krav og refundere forsikringspræmien for den pågældende forsikring. Se vedlagte bekræftelse på, at [rejsebureau] har foretaget tilbagebetalingen (Bilag 1).

I lyset af ovenstående er Solid Insurance af den opfattelse, at der ikke længere er en tvist mellem [klageren] og Solid Insurance, og ser ingen mening med, at tidligere anmodede supplerende oplysninger sendes til nævnet. Afslutningsvis anmoder Solid Insurance nu om, at nævnet afviser sagen uden yderligere foranstaltninger.

Solid Insurance afventer stadig Ankenævnets afgørelse og forbeholder sig ret til at fremsende yderligere oplysninger, såfremt der opstår nye forhold eller dokumenter dukker op i sagen."

Det fremgår af klagerens svar til nævnet af 13/9 2024:

"Jeg er ikke helt tilfreds, det er jo helt til grin det de er kommet frem til, jeg havde jo tegnet den ekstra forsikring i tilfælde der skulle ske noget og det er jo selve flybilletter jeg vil have refunderet og jeg kan acceptere at få det halve tilbage fra flybilletter."

Det fremgår af selskabets svar til nævnet af 18/9 2024:

"Hej, som vi tidligere har henvist til ifølge Udtalelse nr 4, 17/9, så vil Solid Insurance blot gøre det klar at vi på nuværende tidspunkt står fast ved at forsikringstageren ikke er berettiget til nogen erstatning ifølge forsikringsbetingelserne på forsikringstagerens forsikring. Vi står dog stadig fast ved tilbagebetalingen af præmien på goodwill ..."

Nævnet har endvidere modtaget selskabets brev af 17/9 2024.

Det fremgår af screenshot af pop-up vindue fra rejsebureaus hjemmeside:



Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"2. HVEM ER OMFATTET AF FORSIKRINGEN

2.1 OMFANG

Forsikringen gælder, hvis den rejsende, før rejsen er påbegyndt dvs. når den rejsende forlader sin bolig, bliver tvunget til at afbestille rejsen fordi:

- den rejsende selv, en medrejsende eller en nær pårørende rammes af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald,
- den rejsende, efter at aftalen er blevet indgået, rammes af en hændelse af så alvorlig karakter, at det ikke med rimelighed kan forlanges, at den rejsende skal gennemføre rejsen. Den rejsende må ikke have haft herredømme over hændelsen og må ikke have haft kendskab til den på bestillingstidspunktet. En sådan hændelse er f.eks. brand i egen bolig,
- den rejsende bliver opsagt på grund af nedskæringer/reduktioner.

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 1/3 2022 en rejse for 3 personer med planlagt afrejse den 24/6 2022, og tilkøbte en afbestillingsforsikring rejsebureauets hjemmeside. Han kontaktede rejsebureauet den 9/3 2022, idet de var forhindret i at rejse, fordi ægtefællens arbejdsgiver havde ændret hendes ferie. Klageren ønsker, at "Få mine penge tilbage".

Ankenævnet for Forsikring

7.

101224

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at afbestillingsårsagen ikke er dækningsberettigende. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet oplyst, at forsikringspræmien på 595 kr. vil blive tilbagebetalt til klageren. Klageren har herefter meddelt, at "Jeg er ikke helt tilfreds, det er jo helt til grin det de er kommet frem til, jeg havde jo tegnet den ekstra forsikring i tilfælde der skulle ske noget og det er jo selve flybilletter jeg vil have refunderet og jeg kan acceptere at få det halve tilbage fra flybilletter".

Klageren har anført, at han i forbindelse med købet af forsikringen ikke blev gjort opmærksom på forsikringsbetingelserne. Han har anført, at det fremgik af hjemmesiden, at forsikringen dækkede, hvis der skete noget uforudset.

Det fremgår af screenshot fra rejsebureaus hjemmeside: "Tænk hvis du bliver syg. Ellers hvis noget uforudset skulle ske og du ikke kan rejse. Så er det trygt at have en forsikring. Med vores afbestillingsforsikring kan du afbestille din rejse helt frem til ankomst, hvis du, dine medreisende eller nære familiemedlemmer skulle blive syge, blive ramt af en ulykke eller dødsfald. Vær obs på at en lægeerklæring vil påkræves".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.1, at "Forsikringen gælder, hvis den rejsende, før rejsen er påbegyndt dvs. når den rejsende forlader sin bolig, bliver tvunget til at afbestille rejsen fordi: ... – den rejsende, efter at aftalen er blevet indgået, rammes af en hændelse af så alvorlig karakter, at det ikke med rimelighed kan forlanges, at den rejsende skal gennemføre rejsen. Den rejsende må ikke have haft herredømme over hændelsen og må ikke have haft kendskab til den på bestillingstidspunktet. En sådan hændelse er f.eks. brand i egen bolig".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde forsikringsdækning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at rejsen blev afbestilt, fordi ægtefællens arbejdsgiver havde ændret hendes ferie, hvilket ikke kan betegnes som en "hændelse af alvorlig karakter".

Ankenævnet for Forsikring

8.

101224

Nævnet bemærker, at teksten på rejsebureauets hjemmeside ikke kan have givet klageren/ægtefællen en berettiget forventning om, at enhver uforudset hændelse vil medføre dækning.

Det forhold – at klageren ikke måtte have modtaget forsikringsbetingelserne – er ikke i sig selv tilstrækkeligt til, at klageren kan få dækning i videre omfang end det, der følger af aftalegrundlaget.

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.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Peter Thønnings