

Ankenævnet for Forsikring

Den 2. april 2025 blev i sag nr. 102568:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 10/11 2024 har klageren bl.a. anført:

"Vi bestilte en rejse hos [rejsebureau] til [land] med afgang d 27/09/2024, men er pga. dødsfald i familien nødt til at aflyse.

Vi tegnede en afbestillingsforsikring samtidig med rejsen, og ønskede derfor også at gøre brug af den nu.

Da vi bestilte afbudsforsikringen kunne vi i Goudas betingelser læse følgende sætning:
Hvilken form for forsikring er der tale om? Denne forsikring dækker afbestilling for dig, dig og din medrejsende familie eller dig og dine rejseledsagere hvis forsikrede pga. fx akut sygdom/tilskadecomst ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen.

Dette tolker vi som, at både min kone og jeg er dækket af forsikringen - det mener Gouda/Travel Claims - Gjensidige dog ikke. Jeg har talt med en navngiven person hos Gouda som har givet os ret i at når det er en blanket med nummeret 722.4, - ja, så bør alle på rejsen også være dækket. Jeg vedlægger produktarket hvor der er specifikt nævnt 722.4 og den ovenfor beskrevne sætning om hvem der er dækket.

Den pågældende medarbejder er dog blevet underkendt af andre medarbejdere i selskabet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker selvfølgelig at få min kones andel af udgifterne til rejsen dækket også – jeg er blevet godtgjort af selskabet.

PS!! de datoer jeg har angivet for indgivelse af klage til forsikringsselskabet, og deres svar, er alene henvisning til telefonsamtaler os i mellem."

Selskabet har den 20/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren], herefter Klager, har tegnet en Gouda afbestillingsforsikring for perioden 24/8-27/9 2024. Forsikringen er tegnet den 24/8 2024. Forsikringen er tegnet for Klager og med en forsikringssum på kr. 8883. Forsikringen gælder med betingelser 722.4. Policebrev fremgår af bilag 1, og forsikringsbetingelser af bilag 2.

Klager mener at forsikringen også bør dække hans kones andel af rejsens udgifter.

Vores skadeafdeling har behandlet en sag vedrørende Klagers andel af rejsens udgifter og har imødekommet hans krav fuldt ud.

...

Sagen

Den 28. september 2024 modtog vores rejseskadeafdeling Klagers skadeanmeldelse. I anmeldelsen

fremgår det, at Klager ønsker at anmelde afbestilling af en rejse. Rejsefølget består af to personer, og Klager ønsker at få dækket sine udgifter. Rejsen blev afbestilt den 26. september 2024 på grund af sygdom hos Klagers [familiemedlem]. Til skadeanmeldelsen var vedhæftet en lægeerklæring og en afbestillingsbekræftelse (se bilag 3-5).

Den 30. september supplerede Klager sin anmeldelse med dødsattest (bilag 6). Lægeattest og dødsattest er ikke medsendt som bilag, da de indeholder helbredsoplysninger om tredje person, og da det ikke vurderes at have betydning for vurdering af Klagers klage.

Den 17. oktober udbetalte rejseskadeafdelingen erstatning på 8.883 kr. Samme dag svarede Klager og takkede for det positive svar (se bilag 7-8).

Efterfølgende var der kontakt mellem Klager og skadebehandlere i rejseskadeafdelingen vedrørende bankkontooplysninger, da betalingen ikke gik igennem. Dette fremgår af bilag 9-11 men beskrives ikke yderligere her da det ikke vurderes have betydning for Klagers klage.

Klager har efterfølgende klaget til Ankenævnet for Forsikring. I klagen skriver Klager, at de tegne-

de en afbestillingsforsikring samtidig med rejsen, og at de i betingelserne kunne læse: *'Hvilken form for forsikring er der tale om? Denne forsikring dækker afbestilling for dig, dig og din medrejsende familie eller dig og dine rejseledsagere, hvis forsikrede på grund af fx akut sygdom/tilskadekomst ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen.'* Klager tolker dette som, at både han og hans kone er dækket af forsikringen.

Han oplyser, at han har talt med en ansat hos Gouda, som har givet ham ret i, at alle på rejsen bør være dækket. Andre ansatte har dog givet ham andre oplysninger. Klager henviser til telefonsamtaler den 25., 26. og 27. september.

Vi har søgt på Klagers telefonnummer og kan se, at han havde kontakt med os den 24. og 27. september.

Opkaldene er ikke optaget, og vi har derfor ikke haft mulighed for at lytte til dem.

Klager har talt med tre personer hos os. To af dem kan huske at de talt med Klager om at policen kun omfatter ham. Den tredje person kan desværre ikke huske samtalen.

Vores vurdering

Klager har fremsat krav på erstatning for sine rejseudgifter for den afbestilte rejse. Vi har behandlet

Klagers krav og udbetalt erstatning for hans rejseudgifter. Klager efterfølgende fremført, at hans kones rejseudgifter også bør være dækket af hans afbestillingsforsikring.

Hvem forsikringen omfatter, fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1, hvor følgende kan læses:

1. Hvem er omfattet af forsikringen?

Forsikringen dækker personer, der har købt afbestillingsforsikring hos Gouda og er anført på policen og/eller deltagerbeviset. Forsikringen kan tegnes for maksimalt 25 personer.

Hvilke udgifter forsikringen dækker, fremgår af punkt 4 i forsikringsbetingelserne og er beskrevet således:

4. Hvilke udgifter dækker forsikringen?

Forsikringen dækker den del af rejsens pris, der vedrører den enkelte forsikrede og som rejsearrangøren ifølge de almindelige rejsebetingelser har krav på, når der indtræder en begivenhed, der er omfattet af forsikringen.

Af den aktuelle police fremgår det, at forsikringen er tegnet for én person, Klager, og med forsikringssummen kr. 8883. Forsikringssummen svarer til Klagers rejseudgift på kr. 8798 samt et halvt administrationstillæg på kr. 85. Det fremgår ligeledes af rejsebeviset, at der er fravalgt rejseforsikring for Klagers kone. Vi vurderer derfor ikke, at Klagers kones rejseudgift er omfattet af Klagers afbestillingsforsikring.

Den skrivelse, som Klager henviser til i sin klage, findes på produktarket. Produktarket indeholder generelle oplysninger om dækningsvilkår, undtagelser og lignende, men tager ikke hensyn til individuelle forsikringsvalg. Det er altid den individuelle police og forsikringsbetingelserne, der udgør aftalen med forsikringsselskabet. Dette fremgår også af produktarket. Vi mener ikke, at produktarket medfører et dækningstilsagn eller forventning om dækning ud over forsikringsbetingelserne.

Klager har ved købet af forsikringen haft adgang til forsikringsbetingelser og produktark, hvor vi mener, det tydeligt fremgår, at forsikringen kun dækker forsikredes, dvs. Klagers, rejseudgifter.

Det er selvfølgelig beklageligt, at Klager har haft opfattelsen af, at hans kone også var omfattet af forsikringen, men med henvisning til ovenstående er det ikke vores opfattelse, at Klager er berettiget til dækning for sin kones rejseudgifter."

Klageren har i mail af 29/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

4.

102568

"Mit svar til Gjensidige/Gouda er stadig, at der ordret i forsikring 722.4 står (og ifølge den medarbejder der nu ikke kan huske vores samtale mere?) følgende: DENNE FORSIKRING dækker afbestilling for dig, dig og din medrejsende familie eller dig og dine rejseledsagere, hvis forsikrede på grund af fx akut sygdom/tilskadekomst ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen." Klager tolker dette som, at både han og hans kone er dækket af forsikringen.

Jeg har meget svært ved at tolke det anderledes end at min kone også er omfattet af min forsikring.

Hvis dette ikke er tilfældet, burde det skrives klart og tydeligt i produktarket, som er det eneste dokument jeg kan se på det tidspunkt hvor rejsen bestilles."

Selskabet har i brev af 21/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi henviser til vores tidligere svarskrift med følgende tillæg.

Den skrivelse, som Klager henviser til, findes i produktarket. Produktarket indeholder generelle oplysninger om dækningsvilkår og undtagelser, men tager ikke hensyn til individuelle forsikringsvalg, hvilket også fremgår af produktarket.

Ved bestilling af rejsen udfylder man information for hver person i rejsefølget, og det er muligt at vælge afbestillingsforsikring til eller fra for hver person. Dvs. ved bestilling af sin rejse har Klager og hans hustru udfyldt Klagers navn og personoplysninger og valgt 'Afbestillingsforsikring: Ja', og ved Klagers hustrus navn og personoplysninger har man valgt 'Afbestillingsforsikring: Nej'. Dette fremgår også af fakturaen (bilag 5 til vores svarskrift af den 20. december 2024).

Vi mener derfor, at det er tydeligt, at afbestillingsforsikring er tilvalgt for Klager og fravalgt for hans kone.

Med henvisning til ovenstående er det fortsat vores vurdering, at Klager ikke er berettiget til dækning for sin kones rejseudgifter."

Det fremgår af billetten fra rejsebureauet:

"[Klageren]

...

Grundpris: DKK 8.798

Afbestillingsforsikring: Ja. DKK 623

...

[Ægtefælle]

...

Afbestillingsforsikring: Nej. DKK 0"

Det fremgår af policen:

Ankenævnet for Forsikring

5.

102568

"Forsikringstager: [Klageren]

Antal forsikrede: 1

Forsikringssum: DKK 8.883,00 ...

...

Produktark for din forsikring

Produktarket giver en kortfattet beskrivelse af forsikringen. Du finder arket her."

Det fremgår af selskabets produktark 722.4:

"Hvilken form for forsikring er der tale om?

Denne forsikring dækker afbestilling for dig, dig og din medrejsende familie eller dig og dine rejses ledsagere hvis forsikrede pga. fx akut sygdom/tilskadekomst ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1. Hvem er omfattet af forsikringen?

Forsikringen dækker personer, der har købt afbestillingsforsikring hos Gouda og er anført på policen og/eller deltagerbeviset. Forsikringen kan tegnes for maksimalt 25 personer."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen købte den 24/8 2024 en rejse med planlagt afrejse den 27/9 2024, og de købte via rejsebureauet afbestillingsforsikring. De afbestilte rejsen på grund af dødsfald i familien. Selskabet har ydet afbestillingsdækning til klageren, men har afvist at yde dækning til ægtefællen, idet ægtefællen ifølge rejsebureauets billet og forsikringspolicen ikke har købt afbestillingsdækning. Klageren ønsker afbestillingsdækning for ægtefællen.

Klageren har anført, at det fremgår af forsikringens produktark, at forsikringen dækker afbestilling til "dig og din medrejsende familie", hvis den forsikrede ikke kan påbegynde rejsen, hvilket må forstås således, at der er afbestillingsdækning for dem begge, selvom det kun er klageren, som er forsikret. Klageren har anført, at en medarbejder hos selskabet har givet ham ret i, at de efter formuleringen i produktarket er dækket, såvel klageren som ægtefællen.

Selskabet har anført, at ægtefællen ikke har tegnet afbestillingsdækning, hvorfor hun i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 1 ikke er omfattet af forsikringen. Selskabet har anført, at

"Den skrivelse, som Klager henviser til i sin klage, findes på produktarket. Produktarket indeholder generelle oplysninger om dækningsvilkår, undtagelser og lignende, men tager ikke hensyn til individuelle forsikringsvalg. Det er altid den individuelle police og forsikringsbetingelserne, der udgør aftalen med forsikringsselskabet. Dette fremgår også af produktarket. Vi mener ikke, at produktarket medfører et dækningstilsagn eller forventning om dækning ud over forsikringsbetingelserne". I forhold til klagerens bemærkning om samtale med en medarbejder har selskabet anført, at "Klager har talt med tre personer hos os. To af dem kan huske at de talt med Klager om at policen kun omfatter ham. Den tredje person kan desværre ikke huske samtalen".

Det fremgår af billetten fra rejsebureauet, at klageren har tilvalgt afbestillingsforsikring, hvilket koster 623 kr., mens ægtefællen ikke har tilvalgt afbestillingsforsikring, hvorfor der står 0 kr.

Det fremgår af policen, at klageren er forsikringstager, og at antallet af forsikrede er 1. Det fremgår videre, at "Produktark for din forsikring: Produktarket giver en kortfattet beskrivelse af forsikringen. Du finder arket her".

Det fremgår af selskabets produktark 722.4, at "Med dette produktark får du et overblik over dækningerne på vores forsikring. Produktarket er ikke en fuldstændig beskrivelse af hvad og hvordan forsikringen dækker, og det tager ikke hensyn til dine individuelle behov og ønsker. Det er din police og dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os".

Det fremgår videre af produktarket, at "På Denne forsikring dækker afbestilling for dig, dig og din medrejsende familie eller dig og dine rejseledsagere hvis forsikrede pga. fx akut sygdom/tilskadekomst ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen".

Ankenævnet for Forsikring

7.

102568

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1, at "Forsikringen dækker personer, der har købt afbestillingsforsikring hos Gouda og er anført på policen og/eller deltagerbeviset. Forsikringen kan tegnes for maksimalt 25 personer".

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at det fremgår med den fornødne klarhed af såvel rejsebureauets billet som af selskabets police, at ægtefællen ikke er dækket. Tilsvarende fremgår det af forsikringsbetingelsernes punkt 1, at forsikringen alene dækker de personer, der har købt afbestillingsforsikring og er anført på policen og/eller deltagerbeviset.

Nævnet finder på den baggrund, at klageren ikke kan opnå en bedre dækning ved at henvise til produktarkets oplysninger, som fremstår ganske kortfattede (og ikke er specielt retvisende for så vidt angår, hvem der konkret er dækket). Nævnet bemærker, at produktarket angiver, at "Produktarket er ikke en fuldstændig beskrivelse af hvad og hvordan forsikringen dækker, og det tager ikke hensyn til dine individuelle behov og ønsker. Det er din police og dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at en medarbejder fra selskabet skulle have oplyst, at såvel klageren som ægtefællen var dækket – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at der ikke foreligger en optagelse af telefonsamtalen, og at der ikke er oplysning om, hvornår denne samtale fandt sted.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

8.

102568

Peter Thønnings