

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 102662:

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 23/11 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har vedhæftet den klage vi sendte til og omkring vores rejseforsikring og salg af forsikring. Vi er blevet vildledt og har ikke fået en erstatningsrejse som vi mener vi har krav på.

Vores forsikringsagent fortalte det ikke var nødvendigt vi opgraderede vores forsikring da det kun galt afbestillings forsikring. Men vi fik ikke af vide vi ikke fik en erstatningsrejse.

Jeg vedhæfter også sms fra forsikringsagenten hvor han skriver det ikke er nødvendigt. Første billede er fra april 2023. Og 2 billede er fra maj 2024.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi mener vi har krav på en erstatningsrejse og det mente if egentlig også. Men kundeombuddet var af en anden mening."

Selskabet har den 7/1 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores kunde har klaget. Se kundens Bilag 2671 & 2672 til vores Kundeombud over, at If ikke vil tildele en erstatningsrejse efter tilskadekomst på ferie i juni 2023. Kundeombuddet giver If medhold i sagen da kundens dokumentation ikke er sammenhængende med forløbet kunden beskriver.

Kunden klager nu over Kundeombuddets afgørelse i sagen. Se kundens Bilag 2671 & 2672

Kunden fremsender (SMS-beskeder) som dokumentation for at have opgraderet sin forsikring i januar 2023 til også at omfatte erstatningsrejse dette ville kræve en opgradering fra Rejse til Rejse Plus.

Kunden mener de fremsendte SMS-beskeder som kunden også har fremsendt til jer, er fyldestgørende dokumentation for at imødekomme kravet.

Vi har undersøgt sagen igen, og efter fornyet gennemgang fastholder vi, at kundens dokumentation ikke er korrekt hvilket gør at vi fastholder afvisningen."

Klageren har i mail af 11/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi modtager ikke afvisningen men samtidig kan vi ikke trænge igennem til if, vi har sendt alt nødvendigt dokumentation, vi har fremsendt kopi af Sms beskeder samt skrevet i klagen at vi er blevet vildledt af assurandøren, vi er med på datoerne på sms'erne er ukorrekte men det er vigtigt at pointere vi fik af vide vi ikke skulle opgradere vores forsikring da han sagde det ikke var nødvendigt, vi opgraderede først efter det var gået galt og vi fik ødelagt en ferie, en ferie vi aldrig får igen, en ferie der har givet 3 små børn dårlige minder, det eneste vi ønsker fra if er anerkendelse og en kompensation for en ødelagt ferie.

Alle dem vi har snakket med hos if har forståelse for vores situation og inden sagen røg videre til jer fik vi en besked om at vi naturligvis havde ret til en ny ferie!

Men nej endnu en afvisning. Vi har kæmpet og kæmpet imod if både med rejsen men også med mén erstatning. Vi har valgt at skifte forsikring for if har ikke hjulpet os.

Deres forklaring var at assurandøren var stoppet så de kunne ikke spørge ham om det var rigtig vi er blevet vildledt. Påstand mod påstand, men vi holder fast i vi fik af vide vi ikke skulle opgradere og det kan i også læse i billeder af sms' så jeg finder det fuldstændig tåbeligt vores sag bliver afvist!"

Det fremgår af SMS-korrespondance mellem klagerens ægtefælle og assurandør:

"fre. 19. apr., 15.42

[Ægtefælle]: Hej ... Jeg vil gerne opgradere min rejseforsikring til plus udgaven, vi skal afsted uge 23 så den skulle gerne være aktiv der ...

[Assurandør] Hej ... har du bestilt rejsen og betalt for så dækker afbestilling ikke.

[Ægtefælle] Jep, men det er også ok

[Assurandør] Så er der ingen grund til at tilkøbe den

Tors. 9. maj, 08.07

[Ægtefælle]: Hej ... jeg vil gerne opgradere min rejseforsikring til plus. Da vi var afsted sidste gang fik vi ingen erstatningsrejse da min kone brækkede foden 3 steder ... rejsen er betalt, jeg er ligeglad med afbestilling dækningen

[Assurandør]: Hej ... helt okay den ordner jeg"

Det fremgår af klagerens klage til selskabet:

"Samtidig vil jeg her klage over IF som forsikring. For vi er simpelthen ikke blevet behandlet ordentligt i alt det her! I 2022 bliver vi kontakte af en assurandør forbindelse med ...

Han giver os et godt tilbud på forsikring og vi takker ja. Vores forsikring træder i kraft 1/1-2023. Senere i januar 2023 kontakter vi ham da vi skal på ferie og vil tjekke op på rejseforsikringen. Har spørger vi ind til om vi er fuldt dækket ved ulykke. Vi får at vide vi er fuldt dækket og får det hele erstattet hvis der sker noget. Det eneste der ikke gælder, er afbestilling da der er for kort tid til vi skal rejse. Det er fint. Heldigvis får vi ikke brug for denne forsikring på rejsen.

Juni 2023 tager vi til [destination]. Efter halvanden døgn falder jeg desværre rigtig uheldigt og brækket anklen 3 steder, og skal hurtigt opereres. Der er egentlig ret godt styr på alt nede på [destination], men lige så snart vi lander i [dansk by] er der ikke styr på noget som helst.

Vores ferie med vores 3 børn bliver ødelagt fuldstændig. Da vi kommer hjem, søger vi naturligvis erstatning, men vi får her af vide vi ikke er dækket godt nok, hvilket betyder vi ikke får en erstatningsferie! Hvilket vi jo egentlig var blevet lovet!

Assurandøren indrømmer han ikke lige havde fortalt os der er forskellige rejseforsikringer! Øv bøv for os! Ingen ny rejse og en ødelagt ankel! Som vi ikke får noget som helst for! Det er så meget under al kritik at man kan forsikre folk på den måde uden at informere omkring det er forskellige grader! Vi stolede blindt på ham."

Det fremgår af selskabets svar til klageren:

"Kundeombuddets vurdering

...

Du skriver, at I mener I er blevet fejlrådgivet og vildledt af lfs forsikringskonsulent i forhold til dækningsmuligheder på rejseforsikringen, og hvad der ikke er omfattet af din ulykkesforsikring samt Vejrhjælp i Danmark.

Det er selvfølgelig umuligt for mig at vide præcis, hvordan ordene er faldet i jeres samtale med lfs forsikringskonsulent. Og da han er stoppet i lf, har jeg desværre ikke haft mulighed for at tale med ham om din klage.

Jeg har imidlertid talt med hans nærmeste leder, der beklager, at I oplever konsulentens rådgivning som mangelfuld og vildledende. Det undrer ham imidlertid, hvis I slet ikke er blevet præsenteret for nogen af de valgmuligheder, som du nævner i din klage. Forsikringskonsulenten vil nemlig altid være interesseret i at imødekomme kundens forventninger og behov, og selvfølgelig også i at sælge mest muligt.

Når det er sagt, vil forsikringskonsulentens gennemgang af forsikringerne som udgangspunkt omhandle forsikringens hovedpunkter. Og kun, hvis der spørges ind til konkrete dækninger, vil han gå i dybden med dette.

...

Du skriver i din klage, og du sender kopi af jeres sms'er med forsikringskonsulenten, at I er i kontakt med ham i januar 2023, vedrørende dækningen på jeres Rejseforsikring, fordi I skal på ferie, og her får I oplyst, at det eneste der ikke er dækket, er afbestilling. Du skriver også, at i juni 2023, hvor I er ude og rejse igen, er du uheldigt at brække anklen, og at I i den forbindelse får hjælp nede på [destination]. Men da I kommer hjem, finder I ud af, at jeres Rejseforsikring ikke dækker en erstatningsferie.

Ankenævnet for Forsikring

4.

102662

En gennemgang af de SMS'er du har sendt til os, viser imidlertid, at de er fra 2024, henholdsvis fredag d. 19. april og torsdag d. 9. maj. De omhandler derfor ikke jeres kontakt med konsulenten i 2023, som du, ud fra det jeg forstår, ellers henviser til.

I jeres sag må jeg derfor forholde mig til de faktiske oplysninger, det vil sige oplysningerne i de enkelte policer samt forsikringernes vilkårene, og lfs øvrige notater i sagen.

Når jeg sammenholder alle oplysningerne i sagen, har jeg imidlertid ikke kunne finde oplysninger eller notater vedrørende en ændring af jeres Rejseforsikring i 2023. Det er derfor kun jeres SMS-oplysninger fra 2024, der bekræfter, at I er blevet lovet en ændring med det samme i 2024."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"

3 Dækningsoversigt

REJSEFORSIKRING	REJSE	REJSE PLUS	REJSE SUPER
Sygdom og tilskadekomst	•	•	•
Sygetransport og hjemtransport	•	•	•
Tilkaldelse	•	•	•
Sygeledsagelse	•	•	•
Ansvar for skade på lejet feriebolig	•	•	•
Overfald	•	•	•
Psykologisk krisehjælp	•	•	•
Evakuering/ufrivilligt ophold	•	•	•
Sikkerhedsstillelse og kaution	•	•	•
Eftersøgning og redning	•	•	•
Afbestilling	–	•	•
Hjemkaldelse	–	•	•
Ødelagte feriedage	–	•	•
Erstatningsrejse	–	•	•

"

Nævnet udtaler:

Klageren blev kontaktet af en assurandør fra selskabet og købte rejseforsikring "REJSE", som trådte i kraft 1/1 2023. Klageren var i juni 2023 på en ferie i udlandet, hvor hun brækkede anklen og blev opereret. Selskabet har afvist at yde erstatningsrejse, idet denne dækning ikke findes i "REJSE", men alene i "REJSE PLUS" og "REJSE SUPER". Klageren ønsker erstatningsrejse.

Ankenævnet for Forsikring

5.

102662

Klageren har anført, at hun kontaktede assurandøren på SMS i april 2023 med ønske om at opgradere forsikringen til "REJSE PLUS", men at assurandøren oplyste, at dette ikke var nødvendigt. I klagen til selskabet har klageren anført, at hun i januar 2023 – efter forsikringens ikrafttræden – kontaktede assurandøren for at høre om deres rejseforsikring, og at assurandøren skulle have oplyst, at de "er fuldt dækket og får det hele erstattet hvis der sker noget". Klageren anførte videre til selskabet, at assurandøren skulle have indrømmet, at han ikke havde fortalt om de forskellige rejseforsikringer.

Selskabet har anført, at SMS'en – hvor klageren ønskede at opgradere forsikringen – er sendt fredag den 19/4, hvorfor SMS'en må være fra 2024 – ikke 2023. Selskabet har oplyst, at assurandøren ikke længere er ansat.

Det fremgår af SMS-korrespondance mellem klageren og assurandøren: "fre. 19. apr., 15.42: [Ægtefælle]: Hej ... Jeg vil gerne opgradere min rejseforsikring til plus udgaven, vi skal afsted uge 23 så den skulle gerne være aktiv der ... [Assurandør] Hej ... har du bestilt rejsen og betalt for så dækker afbestilling ikke. [Ægtefælle] Jep, men det er også ok [Assurandør] Så er der ingen grund til at tilkøbe den".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren havde rejseforsikringen "REJSE", som ikke indeholder dækning for erstatningsrejse. Klageren har derfor ikke krav på en erstatningsrejse.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabets information/rådgivning har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder et erstatningsansvar herfor.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet en sådan, mangelfuld information/rådgivning, at nævnet har grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning i form af en erstatningsrejse på erstatningsretligt grundlag.

Ankenævnet for Forsikring

6.

102662

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at SMS'en ud fra dateringen må antages at være sendt til assurandøren efter, at rejsen var foretaget, idet 19/4 2023 ikke var en fredag.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke foreligger nogen form for dokumentation af indholdet af samtalen mellem klageren og assurandøren i januar 2023, hvorfor det ikke er muligt at afklare, hvad der er blevet oplyst under samtalen.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck