613/01

Den 19. februar 2001 blev i sag nr. 53.566:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxx xxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Kompas Rejseforsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har årsrejseforsikring i Kompas Rejseforsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling.

Konkret ønsker klageren selskabet pålagt at yde en økonomisk kompensation på 5.000 kr. for dårlig rådgivning, idet han havde en forventning om, at en skade i sidste halvdel af rejseperioden udløste refusion af en rejses pris.

Selskabet har afvist klagerens krav.

I klageskrivelsen af 6/7 2000 til nævnet har klageren bl.a. anført: "I efteråret 1999 besluttede jeg mig for at deltage på en tur til Tanzania. Formålet med turen - kaldet Kilimarathon 2000 - var dels at bestige Kilimanjaro for så efterfølgende at løbe en udmålt marathondistance ned ad bjerget. Turen blev arrangeret af Albatros travel Club og BT. Der deltog en læge, som fungerede som løbslæge. Min hustru, som altid ordner vores rejseforsikringer, tog kontakt til Kompas Rejseforsikring og var i dialog med kunderådgiver K.P., som indgående blev orienteret om turen og blev bedt om at rådgive om, hvilken forsikring, det ville være tilrådeligt at tegne. Svaret var, som supplement til vores årsrejseforsikring, en sygdom/hjemtransport og en aktiv ferie. Anbefalingen af Aktiv ferie - elementet blev rådgivet udfra argumentet om, at selve bestigningen af bjerget og det ef-

terfølgende marathonløb var de risikofyldte passager i turforløbet. Forsikringen dækkede mod uheld opstået i den forbindelse **Der blev ALDRIG nævnt noget om tidsmæssige forbehold.** I starten af år 2000 kontaktede min hustru igen Kompas og fik tilfældigvis kontakt med kunderådgiver K.P., som øjeblikkelig kunne huske den tidligere samtale. Min hustru spurgte om det kunne være rigtigt, at forsikringen trods alt ikke var dyrere, fordi den skulle kunne dække alle tænkelige uheld. Svaret var, at det var prisen, - uanset prisen på min rejse og med den tilføjelse, at hvis der opstod nogen som helst form for uheld/forstuvning, der umuliggjorde en gennemførsel af de planlagte aktiviteter, dækkede forsikringen. **Der blev ALDRIG nævnt noget om tidsmæssige forbehold.** Rådgivningen tog udgangspunkt i en forsikring af aktiviteterne topbestigning og marathonløb. Som det fremgår af korrespondancen kom jeg desværre til skade og kunne ikke gennemføre den planlagte aktivitet."

Forsikringsbetingelserne blev fremsendt til klageren af selskabet den 12/1 2000, og af følgeskrivelsen fremgår de valgte tillæg til årsrejseforsikringen på følgende måde:

"Supplement til Årsrejseforsikring policenr. 400…

Sygdom/hjemtransport (afsnit 15). Sum DKK 1.000.000	kr. 300,00
Aktiv ferie uden skisport (afsnit 19)	kr. 80,00

Præmie i alt	kr. 380,00

Rejseområde: Verden incl. USA/Canada/Japan.
Rejseperiode: 25.02.2000 til 05.03.2000."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.: "**19 UDVIDET REJSEGARANTI Er omfattet af forsikringen, når det fremgår af dækningsoversigten/policen. 19.1 Omfang** 19.1.1 **På rejser af op til 1 måneds varighed** dækker forsikringen enten udgifter til en erstatningsrejse eller giver en erstatning pr. ødelagt rejsedøgn, hvis forsikrede, efter den lokalt autoriserede behandlende læges ordination, ikke kan deltage i den planlagte aktivitet på grund af knoglebrud (fraktur), ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler. … **19.3 Erstatning - erstatningsrejse** 19.3.1 Forsikringen yder en erstatningsrejse til forsikrede og *medforsikrede*, som er dækket af nærværende forsikring, hvis forsikrede efter den lokalt autoriserede behandlende læges ordination ikke kan deltage i den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af *rejseperioden*, jf. 19.1.1. 19.3.2 Perioden regnes fra det tidspunkt, hvor forsikrede havde første

lægebesøg. Hvis der ikke foreligger dokumentation for det nøjagtige tidspunkt, regnes perioden fra kl. 00 døgnet efter forsikrede havde første lægebesøg. Perioden for tilskadekomsten skal være for samme person. 19.3.3 Erstatningen beregnes på grundlag af de udgifter, som er betalt for rejsen, og som ikke kan refunderes: 19.3.3.1 Hvis rejsen er arrangeret gennem en *rejsearrangør*, dækker forsikringen de *udgifter til ophold* og transport, som er betalt til *rejsearrangøren.* … **19.4 Erstatning - pr. ødelagt rejsedøgn** 19.4.1 Hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, jf. 19.3, yder forsikringen en erstatning pr. påbegyndt ødelagt rejsedøgn til forsikrede og 1 *medforsikret*, såfremt forsikrede ikke kan deltage i den planlagte aktivitet, jf. 19.1.1. 19.4.2 Forsikringen dækker DKK 250 pr. ødelagt rejsedøgn pr. person. Antallet af ødelagte rejsedøgn beregnes: 19.4.2.1 Fra kl. 00 døgnet efter forsikrede havde første lægebesøg til og med datoen for lægeordinationens ophør. 19.4.2.2 Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over forsikringsperioden."

I skrivelse af 7/3 2000 til selskabet anmeldte klageren: "Fredag den 3. marts kl. 07.30 startede ***KILIMARATHON 2000***. Ruten (bilag 5) indeholdt en række bemandede depoter med væske og anden forplejning og heldigvis sikkerhedsudstyr. Efter ca. 3 km (læge K.J. har fejlagtig skrevet 10 km) faldt jeg og pådrog mig en endog kraftig forstuvning på højre fod. Uheldet medførte, at jeg måtte gå/humpe de næste 6 km frem til det bemandede depot, hvor løbets sikkerhedsansvarlige, en englænder ved navn S., tog mig under behandling; kolde omslag og støttebind. De næste ca. 15 km blev jeg på en båre med et hjul under, løftet/rullet ned til et depot 24 km fra start, hvor der holdt en Range Rover. I den blev jeg kørt til målområdet, hvor læge K.J. tog mig under behandling, incl. min venstre hånd, som fik et åbent kødsår og et voldsomt slag, da jeg faldt. Støttet af øvrige deltagere blev jeg, som alle andre via bus kørt til det planlagte bestemmelsessted i Arusha. Dagen efter, lørdag den 4. marts blev jeg planmæssigt transporteret til Panafric hotel i Nairobi. Søndag den 5. marts fløj jeg til København. Uheldet betød, at jeg for første gang, ud af ca. 20, ikke var i stand til at gennemføre det planlagte marathonløb. Ud over de afholdte udgifter (bilag 6 og 7) til ***KILIMARATHON 2000*** har jeg udokumenteret givet de gutter, som bar/rullede mig ned, 50 US dollars som tak."

De samlede rejseomkostninger udgør ca. 16.000 kr.

Selskabet afviste i skrivelse af 23/3 2000 at yde forsikringsdækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes bestemmelse, hvorefter der alene ydes erstatningsrejse, hvis forsikrede ikke kan deltage i den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af rejseperioden. Klageren modtog dog check på 250,00 kr. til dækning af 1 stk. ødelagt rejsedøgn.

I klagerens skrivelse af 3/5 2000 til selskabet hedder det herefter bl.a.: "Netop det tidsmæssige forbehold har jeg ganske vanskeligt ved at forholde mig til. Årsagen er, at jeg af Kompas, K.P. er blevet **rådgivet** til at tegne netop denne forsikring med elementet aktiv ferie efter at have informeret om turen og de aktiviteter, jeg ønskede at forsikre mig mod. Rejsen havde det primære formål - heraf navnet **KILIMARATHON 2000** - at afvikle et marathonløb ned af Kilimanjaro. Denne aktivitet blev som planlagt afviklet på turens 7. dag. Den **rådgivning** jeg har modtaget fra Kompas og som jeg har rettet mig efter, har klart efterladt mig i den overbevisning, at jeg var forsikret mod uheld opstået inden eller under den aktivitet - nemlig marathonløbet - som var rejsens eneste formål for mig. **Rådgivningsmæssigt**, også efter fornyet henvendelse, er jeg aldrig blevet informeret om tidsmæssige forbehold, men har tegnet en aktivitetsforsikring - nemlig marathonløbet. Det bør Kompas nu engang forholde sig til."

Af skrivelse af 16/5 2000 fra selskabet til klageren fremgår: "På baggrund af telefonsamtale d.d. står det klart for mig, at De som kunde har haft andre forventninger til den købte rejseforsikring, end den reelt indeholder. Desværre har der ikke i forbindelse med købet af forsikringen været drøftelser mellem Dem og vores medarbejder om, at marathon 2000 blev afviklet i sidste halvdel af rejsen, hvor risikoen efter Deres opfattelse var størst. Det er naturligvis beklageligt og vi vil fremover sørge for, at vores medarbejdere specifikt spørger til aktivitetens tidsmæssige placering i forhold til rejseperioden. I denne ekstraordinære situation vil vi tilbyde Dem en kulancemæssig kompensation op kr. 1500,00 ud over erstatningen for ødelagt rejsedøgn på kr. 250,00. Check på kr. 1750,00 vil snarest blive sendt til Dem."

Klageren har i skrivelse af 6/6 2000 til selskabet bl.a. bemærket: "I skriver, at rådgivningen i mit tilfælde ikke præcist har afdækket tidspunktet for den aktivitet, jeg ønskede at forsikre mig mod. Det er korrekt, men det er Kompas's ansvar ved rådgivningen af

mig, at gøre mig opmærksom på hvilke undtagelser, der findes. Det ansvar bør og må ikke pålægges jeres kunder!"

I selskabets skrivelse af 26/7 2000 til nævnet hedder det bl.a.: "Tvisten vedrører de oplysninger der er givet ved forsikringens tegning, både af skadelidte og af den person, der lavede forsikringen her i vort selskab. I betingelsernes stk. 19, AKTIV FERIE, er det oplyst, at forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse, hvis den forsikrede rammes af en skade der medfører, at lægeordineret støttebind eller gips har umuliggjort den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af rejseperioden. Skadelidte opfylder ikke dette krav jf. ovenstående. Da tillægget er tegnet som et supplement til en årsrejseforsikring, tegnet igennem Den Danske Bank, og da vi løbende omtegner denne type forsikring, har vi valgt, at behandle denne sag efter de nye betingelser, hvor dækningen hedder UDVIDET REJSEGARANTI. Vi bruger den bedste dækning fra de 2 betingelser i overgangsperioden. … Skadelidte mener at have fået en forkert rådgivning. Da Kompas Rejseforsikring A/S dagligt sælger mange rejseforsikringer, hvor vi pr. rutine informerer om rejsegarantidækningen, mener vi, at det er overvejende sandsynligt, at vi har rådgivet om, at hvis lægeordineret støttebind eller gips, har umuliggjort den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af rejseperioden, ydes der en erstatningsrejse. I øvrigt er det altid de fuldstændige forsikringsbetingelser der ligger til grund for skadebehandlingen. Betingelserne RF-2-56 er sendt til kunden sammen med giroindbetalingskort. Vi har dog tilbudt en kulanceerstatning på kr. 1500,00 ud over erstatning for 1 rejsedøgn. Check på kr. 1750,00 blev sendt til skadelidte, men er kommet retur hertil. Vi vil på det foreliggende fastholde, at skadelidte alene er berettiget til erstatning for 1 rejsedøgn."

I skrivelse af 8/8 2000 til nævnet har klageren præciseret, at han ikke har rejst krav om erstatningsrejse. Af skrivelsen fremgår videre: "Inden min deltagelse i **KILIMARATHON 2000** rettede jeg 2 gange henvendelse til Kompas for at få råd og vejledning om hvilken forsikring jeg burde tegne i forbindelse [med] en rejse til Tanzania. Varighed 9 dage. Turen bestod af flyrejse, bustransport, transport i Land Rover og simpel vandring. På turens 3. og 2. sidste dage skulle Kilimanjaro bestiges, hvorefter der var arrangeret et marathonløb ned ad Kilimanjaro. Det blev helt korrekt vurderet af kunderådgiver K.P. fra Kompas, at den mest risikable del af turen var topbestigningen og selve marathonløbet. K.P. gav både ved første og anden henvendelse klart og utvetydigt udtryk for, at hvis

jeg ønskede en **dækning fuldt ud**, - d.v.s. forsikringsdækning mod forstuvning eller brud før og under de 2 aktiviteter - skulle jeg tegne den forsikring, som jeg blev anvist. Turforløbet blev gennemgået som beskrevet og **der blev aldrig nævnt noget om tidsmæssige begrænsninger.** I øvrigt har vel ingen almindelige mennesker - jeg har i alt fald ikke - fantasi til at tro, at et seriøst forsikringsselskab - efter at have fået en detaljeret tur- og aktivitetsgennemgang og ved eget ræsonnement identificeret de væsentlige aktiviteter at forsikre sig imod, ville rådgive om et produkt, der hedder **aktiv ferie**, når man efterfølgende påberåber sig en tidsbegrænsning, der afgrænser sig til transport i fly, bus, Land Rover og så lidt simpel vandring. Jeg forstår ikke at Kompas betvivler mine ord og de finder det overvejende sandsynligt at der pr. rutine er nævnt noget om tidsmæssige begrænsninger, når selv samme Kompas i vedlagte kopi af brev af 16. maj beklager det skete og at procedurerne fremover vil blive ændret så medarbejdere i Kompas nu vil til at spørge kunderne om, hvornår de aktiviteter, kunderne ønsker at forsikrede sig mod, tidsmæssigt er placeret i forhold til rejseperioden. Brevskriveren fra Kompas virker meget virkelighedsfjern i forhold til det reelle indhold af de rådgivningssamtaler, der fandt sted inden salget af forsikringen og har i brevet til Ankenævnet for Forsikring virkelig fundet de teoretiske betragtninger frem - kunderådgiver K.P.'s version af sagen egner sig øjensynlig ikke! På baggrund af den rådgivning kunderådgiver K.P. fra Kompas - i 2 omgange- har ydet mig og som jeg fuldstændigt har rettet mig efter, er jeg klart efterladt i den overbevisning, at jeg var - som det blev udtrykt - fuldt ud dækket, hvis jeg fik en forstuvning eller et brud før eller under aktiviteterne topbestigning af Kilimanjaro eller marathonløbet. For at være helt sikker, spurgte jeg om den overskuelige pris kunne være korrekt? **Det er den** lød svaret, og forklaringen om at jeg var fuld ud dækket mod forstuvning og brud før og under topbestigningen og marathonløbet blev - næsten pr. rutine - gentaget."

Nævnet udtaler:

Klageren har påberåbt sig, at hans hustru er blevet dårligt rådgivet af selskabet. Klageren rejste i sin skadeanmeldelse krav om refusion af hele rejsens pris.

Forsikringsbetingelserne blev som et tilbud fremsendt til klageren den 12/1 2000, og af disse fremgår med tilstrækkelig tydelighed, at tillægsdækningen "Udvidet rejsegaranti" omfatter erstatningsrejse under nærmere angivne vilkår samt erstatning pr. ødelagt rejsedøgn. Klageren accepterede det fremsendte tilbud, og aftale er herefter indgået på disse vilkår. Klagerens rejseaktivitet må efter nævnets opfattelse ses under ét, og da klageren kunne deltage i den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af rejseperioden, findes selskabets erstatningsopgørelse på 250 kr. at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Den omstændighed, at den efter klagerens opfattelse mere risikofyldte del af aktiviteten lå i sidste ende af rejseperioden, findes ikke at medføre en pligt til en særlig rådgivning fra selskabets side, idet forsikringsbetingelserne som nævnt er klart formuleret.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen