685/03

Den 17. november 2003 blev i sag nr. 60.694:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejse-
forsikring A/S
Frederiksberg Allé 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Sønnen til afdøde, der har haft rejseforsikring i Europæiske Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med tilkaldelse af pårørende.

Under forsikringstagerens ophold i Thailand kom han den 23/7 2001 ud for et motorcykeluheld, hvorfor klageren og hans broder rejste ud til ham. Faderen afgik ved døden i Thailand den 13/9 2001.

Sagen drejer sig om fuld dækning af business-klasse flybilletter for klageren og hans broder på i alt 39.288 kr. Selskabet har dækket 12.450 kr., der svarer til én økonomiklasse flybillet.

Af klagen til nævnet fremgår bl.a.:

> "Umiddelbart inden min afrejse modtog min lillebror et opkald fra Y.P. fra ER i Bangkok. Hun fortalte, at ER nu officielt havde godkendt at betale for os begge grundet situationens alvor, samt min lillesøsters situation. Vi blev dog samtidig gjort opmærksomme på at dette var en undtagelse fra deres regler.

Da vi kom hjem sendte jeg kvitteringerne ind til ER, for at få den lovede refundering. Min bror og jeg fremsatte vores krav, og vi fik betalt kost og logi for os begge. Men vedr. billetterne, så fik vi kun udbetalt 12.450,-, som skrevet i et af bilagene, idet der står, at det er den pris som Euro-Alarm ville have kunnet sende en af os afsted for - uagtet at aftalen telefonisk var en anden idet de den pågældende dag ikke kunne få os afsted. Yderligere har ER sagt, at hvis vi skulle afsted samme dag, så skulle vi bestille de billetter vi kunne få.

Ydermere bekræfter ER pr. brev, at de har betalt leveomkostninger for os begge, men kun billet for den ene af os, af den grund 'at der var sket en fejl'.

For at summere op er vores påstand derfor klar. Vi var telefonisk blevet lovet at få dækket relevante omkostninger for os begge, inkl. flybilletter. Dette underbygges også af den faktor at de har betalt kost og logi for os begge for hele vores samlede ophold. Derfor forstår vi ikke at de dernæst bryder aftalen som de allerede delvist har honoreret om, at vi også skulle have dækket 100% af begge vores flybilletter.

Derfor ønsker jeg, at ER skal refundere begge vores billetter 100% som lovet telefonisk."

Selskabet har ved skrivelse af 31/3 2003 til nævnet bl.a. anført:

"I herværende sag var H.P.'s kone sygeledsager, hvorfor der i henhold til forsikringen var dækning for en på tilkald.

Den 24. juli 2001 formiddag kontakter klagerens broder, Michael, Europæiskes alarmcentral. I den anledning spørger han til dækning, og det oplyses, at der er dækning for to ledsagere, dvs. H.P.'s kone og en på tilkald (bilag 2).

Senere samme dag, kontakter Michael Europæiskes alarmcentral igen. Han oplyser her, at han og hans broder (klageren) vil rejse ud til deres fader samme dag. Han spørger om Europæiske vil dække, hvis de selv arrangerer transporten derud. Han bliver igen oplyst, at Europæiske kun dækker én person på tilkald, da H.P.'s kone er sygeledsager. Derudover oplyses det, at Europæiske alene dækker, hvad der svarer

til én økonomi-klasse flybillet arrangeret af Europæiskes alarmcentral. Klageren oplyser, at det kun er muligt at fa business-klasse flybilletter. Michael informeres om, at en business-klasse flybillet ikke er dækket, og at det alene er økonomi-klasse, der dækkes (bilag 2).

Både klageren og klagerens broder, Michael vælger at rejse til Thailand.

Klageren og hans broder rejser retur til Danmark. Den 11. august ringer Michael til Europæiskes alarmcentral og ønsker at komme til Thailand igen, hvorfor han vil høre omkring tilkaldsdækning. Han oplyser samtidig, at grundet situationens alvor har Europæiske valgt tidligere, at dække både ham og hans broder (klageren) på tilkald. Det oplyses, at tilkaldsdækningen er opbrugt, og der ikke er dækning for endnu en rejse til Thailand. Den pågældende sagsbehandler kender ikke til en særaftale omkring dækning af to personer på tilkald, hvorfor denne ønsker at undersøge dette yderligere. Da det ikke fremgår af alarmsagen, at der på noget tidspunkt skulle være sagt, at Europæiske Rejseforsikring vil dække to personer på tilkald, bliver Michael bedt om, at oplyse navnet på personen, der skulle have oplyst dette.

Ifølge Michael er det chefen på Europæiskes Euro-Center i Bangkok, Y.P., der har oplyst, at Europæiske Rejseforsikring ekstraordinært vil dække udgifter for dem begge på tilkald.

Da Europæiskes Euro-Centre ikke har beføjelser til at gå ud over forsikringsdækningen uden Europæiske Rejseforsikrings godkendelse, kontaktes Y.P. Y.P. oplyser i mail af 14. august 2001, at det IKKE er korrekt, at hun har godkendt dækning for to på tilkald. Hun har aldrig diskuteret dette emne med hverken klageren eller klagerens broder, Michael (bilag 3)

I forbindelse med behandling af klagerens og Michaels erstatningskrav kontaktes Y.P. endnu en gang den 13. november 2001 med henblik på, Michaels påstand om, at hun skulle have oplyst, at Europæiske ekstraordinært vil dække to personer på tilkald. Endnu en gang oplyser Y.P., at det har hun ikke, da hun ikke har beføjelser til dette (bilag 4).

På trods af at det er blevet oplyst gentagne gange, at forsikringen alene dækker én person på tilkald, sender først Michael, og dernæst M.P. erstatningskrav ind for Deres hotel-, fortærings- og transportudgifter. Ved en fejl kommer Europæiske til at udbetale dækning for hotel og fortæring samt lokaltransport for både Michael og M.P., men i forbindelse med dækning af flybilletter opdages fejlen. Europæiske dækker derfor alene en økonomi-klasse flybillet svarende til den pris Europæiskes Alarmcentral kunne have arrangeret en flybillet til.

Europæiske vælger ikke at opkræve for den forkerte udbetalte erstatning.

Klagerens broder er under hele sagsforløbet gentagne gange tydeligt blevet gjort opmærksom på, at business-klasse flybillet ikke er dækket, og at der alene er dækning for økonomi-klasse flybillet, svarende til det Euro-alarm ville kunne arrangere det til, samt at der alene er dækning for én person på tilkald. Klageren og hans broder, kan derfor ikke være i tvivl om dækningen.

Indholdet i klagerens brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte oplysninger må fastholde, at Europæiske dækker udgifter for en person på tilkald og maksimalt dækker én flybillet på økonomi-klasse svarende til det Europæiskes alarmcentral kunne have arrangeret flybilletten. til, i henhold til forsikringsbetingelserne nr. 7010, pkt. 3."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**3 SYGELEDSAGELSE/TILKALDELSE**

3.1 Hvem dækkes udgifter for?

Op til to personer efter forsikredes eget valg. Rejseforsikringen dækker endvidere udgifter for forsikredes egne medrejsende børn under 18 år - se pkt. 3.3.d-g.

…

3.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker sygeledsagernes nødvendige

a) udgifter til transport fra bopælen ud til dig og retur til bopælen - maksimalt økonomiklasse.

…

Rejseforsikringen dækker dine egne medrejsende børn under 18 år og sygeledsagernes nødvendige

…

e) *ekstraudgifter* til hotelophold, maksimalt DKK 1.000,- pr. dag pr. person,

f) fortæring og lokaltransport med op til DKK 1.000,- pr. dag pr. person - uden krav om dokumentation."

Nævnets flertal udtaler:

Det fremgår klart af forsikringsbetingelserne, at rejseforsikringen dækker op til to personer, og at der maksimalt dækkes transport på økonomiklasse. I de erklæringer, som selskabet har indhentet fra den person, som klageren angiver at have indgået aftale med, bestrides, at der er aftalt dækning herudover. Nævnet finder herefter, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for at have fået løfte om yderligere dækning, idet det forhold, at selskabet har dækket visse udgifter for både klageren og dennes bror, ikke heroverfor kan tillægges tilstrækkelig betydning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen