697/04

Den 10. maj 2004 blev i sag nr. 61.661:

xxxxx xxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxx xxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Tryg Forsikring,
Rejse og Sundhed A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har årsrejseforsikring i Tryg Forsikring, Rejse og Sundhed A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et anmeldt ulykkestilfælde.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at det anmeldte krav er forældet efter den 2-årige forældelsesfrist i forsikringsaftalelovens § 29.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og har i klageskemaet anført, at hun - forud for den skriftlige anmeldelse - telefonisk kontaktede selskabet, hvor en medarbejder - angiveligt med navnet Linda - oplyste hende om, at der endnu ikke var gået 5 år siden ulykken, og at hun derfor skulle skynde sig at udfylde en skadeanmeldelse. Af klageskemaet fremgår desuden bl.a.:

> "Jeg føler, jeg er blevet dårlig behandlet, da man ikke kan finde den person, som har udtalt sig og sendt skadeanmeldelse, da det hastede, og der var ingen grund til alt det postyr, hvis jeg ikke kunne få erstatningen."

Endelig har klageren oplyst, at hun har fået udbetalt en ménerstatning på 8 % fra Alka som følge af ulykken.

Selskabet har i skrivelse af 18/7 2003 til nævnet redegjort for sagen således:

"Den 27. februar 2003 modtager vi brev og anmeldelse fra forsikrede, der oplyser, at hun er kommet til skade den 21. oktober 1998. Skaden skete på en 1 dags tur til Tyskland, og forsikrede blev efterfølgende indlagt i Nyk. Falster. Den tegnede forsikring er en årsrejseforsikring, der dækker på ferierejser af indtil 1 måneds varighed i Europaområdet svarende til det område, der er dækket under Den Offentlige Rejsesygesikring. Dækningen er således rettet mod ferierejser og ikke disse 1 dages indkøbsture, men da vi ikke tidligere har gjort dette anbringende gældende, gør vi det heller ikke nu, og begrænser os til spørgsmålet om forældelse.

…

Vi er bekendt med, at forsikrede har anmeldt ulykkestilfældet til ALKA, hvorfra der i 1999 udbetales erstatning.

…

Vi må således lægge til grund, at forsikrede senest i 1999 fik kundskab om kravet og om, at det var forfaldet, Krav om erstatning skulle derfor være anmeldt til os inden udgangen af år 2001, hvorfor vi har meddelt forsikrede, at kravet er forældet. Kopi af vores brev af 8. april 2003 vedlægges.

Forsikrede oplyser overfor Ankenævnet, at hun har været i kontakt med Linda (uden angivelse af efternavn), der skulle have oplyst at forældelsen var 5 år. Forsikrede har tidligere oplyst, at hun har talt med Linda L. Ingen erindrer dog denne samtale, og vi har ingen medarbejder med dette navn. Det nærmeste vi kommer, er Anette L., som ikke erindrer samtalen. Derimod findes der en Lisa L. hos Alka. Måske er der sket en forveksling, da Alka er inde i sagen i forvejen. Den pågældende er dog ansat på Alkas kundecenter i Århus, så sandsynligheden er ikke så stor, medmindre man har haft automatisk omstilling i spidsbelastningstilfælde.

Endelig har forsikrede overfor os gjort gældende, at hun ikke var opmærksom på forsikringen hos os. Manglende kendskab til dækningsomfanget kan ikke karakteriseres som utilregnelig uvidenhed, hvorfor den manglende opmærksomhed ikke kan tillægges opsættende virkning af forældelsen."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at klagerens eventuelle krav mod selskabet er forældet med udgangen af 2001 i henhold til forsikringsaftalelovens § 29's 2-årige forældelsesregel. At klageren har befundet sig i en vildfarelse med hensyn til omfanget af egen årsrejseforsikring kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen