712/04

Den 1. april 2005 blev i sag nr. 63.446:

xxxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

GoSafe
Teglværksgade 37
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i GoSafe, klager over selskabets afvisning af at yde erstatning for ødelagte feriedage.

Selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at den tegnede forsikring ikke indeholder dækning for feriekompensation.

Klageren har i klageskemaet redegjort for sagen således:

> "Jeg rejste til USA d. 10. dec. 2003 på ferie. Fik tegnet en rejseforsikring hos GoSafe, som kunne sælge mig en rejseforsikring på 31 dage + 2 ekstra dage, da min ferie var på 33 dage. D. 2.1.2004 blev jeg syg med mit ben, og var sengeliggende indtil jeg rejste hjem med sygetransport d. 15.1.2004 (skulle have rejst d. 11.1) Nu har jeg fået afslag på at få feriegaranti på de dage jeg var sengeliggende (indtil d. 11.1.2004, hvor jeg skulle have rejst hjem), fordi min rejse var på 33 dage, dvs. ud over 31 dage. Men jeg har betalt for 2 ekstra dage, i alt 33 dage."

Selskabet har i skrivelse af 27/2 2004 til nævnet fastholdt afslaget på feriekompensation. Således anfører selskabet bl.a., at klageren har tegnet en rejseforsikring for en periode på 33 dage, og at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at feriegarantidækningen ikke eksisterer for rejseforsikringer, som har en varighed på mere end 31 dage. Selska-

bets forsikringer er internetbaserede produkter og er bygget op, således at dækningen for feriekompensation automatisk bliver fravalgt, når forsikringstageren indtaster en rejseperiode med en varighed på mere end 31 dage. Den manglende mulighed for at tegne en forsikring med dækning for feriekompensation ved rejser over 31 dage fremgår ifølge selskabet klart af policebetingelserne, hvilke der direkte henvises til med et link i den bekræftelsesmail, som forsikringstageren modtager fra selskabet i forbindelse med tegning af forsikringen.

Klageren er ikke enig med selskabet i, at det klart fremgår af policebetingelserne, at der ikke er mulighed for feriekompensation, når rejsen er mere end 31 dage. Således anfører klageren i skrivelse af 11/3 2004 til nævnet bl.a.:

> "Dette fremgår ingen steder på bestillingssiden, eller nogen anden side. Derimod ser det nærmere ud som om, at 31 dages reglen kun gælder for rejser i Europa (selv om dette også er uklart). Ingen steder står der, at rejser ud over 31 dage, automatisk resulterer i at Feriegarantien bortfalder, og da slet ikke for de første 31 dage. Se bilag 1.
>
> Jeg fik det heller ikke oplyst, da jeg talte med GoSafe i telefonen, inden jeg bestilte rejseforsikringen. Jeg ringede til GoSafe, for at finde ud af, om jeg kunne bestille en rejseforsikring ud over 31 dage, når der var 31< eller 31> dage noteret under Europa, men ikke noget under Hele verdenen. GoSafe svarede, at jeg sagtens kunne forlænge 31 dages perioden ved at betale for de to ekstra dage.
>
> Sammenholdes bilag 2 og 3 med hinanden ses det, at en rejse af 31 dages varighed koster kr. 535,- og 33 dage koster kr. 562,- En forskel på kr. 27. Dvs. kr. 13,5 pr. dag, ekstra. Beregner man prisen pr. dag på begge forsikringer - fratrukket grundpræmien på kr. 130,- er prisen for 31 dage kr. 13,06 pr. dag, hvor den er kr. 13,09 for 33 dage. Jeg har derved betalt fuld pris (endda lidt mere), for en forsikring, der ifølge GoSafe alligevel ikke indeholder Feriegarantien, som jeg i god tro gik ud fra, var inkluderet i min bestilling. Havde jeg haft den mindste mistanke om, at den ikke ville dække på grund af en tidsfrist, havde jeg selvfølgelig bestilt forsikringen hos et andet selskab. Det er jo ikke ligefrem billigt at rejse til USA. Men der var intet, overhovedet - der fik

mig til at tro andet, end at jeg var dækket af Feriegarantien under hele perioden (med undtagelse af hjemrejsedagen).

Der er ingen nedslag i prisen overhovedet, tværtimod er prisen lige en snert højere! Prisen tyder heller ikke på, at Feriegarantien er fravalgt nogen steder, eftersom jeg, sammenlignet med prisen på en rejse på 31 dage (hvor Feriegarantien er inkluderet), har betalt fuld pris.

Sidst men ikke mindst, fremgår det af bilag 4, at man kan sikre sig en fortsat dækning, hvis man er ude og rejse og gerne vil forlænge sin rejse. Heller ikke her står der noget om en tidsbegrænset periode på 31 dage. Så jeg mener dermed ikke, at der klart fremgår af GoSafe's hjemmeside, at dækningen ophører efter 31 dage. Sætningen 'Dækningen ydes kun for rejser af op til 31 dages varighed og ikke udover forsikringsperioden', er ikke klart defineret."

Af det printudskrift fra selskabets hjemmeside, som klageren har vedlagt brevet fremgår bl.a.:

"**Grunddækning**

OBS: Nedenstående er en kortfattet gennemgang af dækningerne. For en fuldstændig gennemgang af dækningsomfanget henviser vi til forsikringsbetingelserne nr. 690. Det er de betingelser der lægges til grund i tilfælde af skade.

…

Feriegaranti 10.000 kr.

Hvis du bliver hospitaliseret, hjemkaldt eller hjemtransporteret udbetales en kompensation pr. rejsedag."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Feriegaranti**

…

7.2 Hvad dækkes

…

7.2.3 Der ydes ikke kompensation for hjemrejsedagen.

7.3 Dækningen ydes kun for rejser af op til 31 dages varighed og ikke udover forsikringsperioden."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder at kunne lægge til grund, at klageren har tegnet sin rejseforsikring via selskabets hjemmeside. Heraf fremgår det, at feriegarantien er en del af forsikringens grunddækning. Derimod fremgår det ikke, at feriegarantidækningen ikke eksisterer på de rejseforsikringer, som har en varighed på mere end 31 dage. I den forbindelse skal det bemærkes, at det fremgår af hjemmesiden, at der er tale om en kortfattet gennemgang, og at det er de fuldstændige forsikringsbetingelserne, der lægges til grund i tilfælde af skade.

Det er nævnets opfattelse, at selskabet - ved tegning af forsikringer via hjemmesiden - automatisk i de relevante tegningssituationer burde gøre de potentielle forsikringstagere opmærksom på, at dækningen for feriekompensation udgår af grunddækningen ved rejser på over 31 dage.

Henset til, at dette ikke er tilfældet, finder nævnet, at klageren havde føje til at gå ud fra, at grunddækningens indhold for så vidt var uændret, hvorfor den manglende dækning for feriegaranti ikke kan gøres gældende mod klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, GoSafe, skal anerkende, at forsikringens grunddækning for feriegaranti er uændret i forhold til klagerens forsikring, og skal over for klageren opgøre og afregne skaden i overensstemmelse hermed med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen