802/08

Den 8. september 2008 blev i sag nr. 73.120:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxx x

mod

International Health Insurance
danmark a/s
Palægade 8
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring med Europa-dækning i International Health Insurance danmark a/s, klager over selskabets afvisning af at yde dækning for bagageforsinkelse i overensstemmelse med dækningstilsagn.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at skadebehandleren, der afgav dækningstilsagnet, var i den vildfarelse, at klageren havde Verdens-dækning.

Det fremgår af sagen, at klageren den 26/6 2007 tegnede en rejseforsikring med Europa-dækning gennem "danmark" Sygeforsikring. Klageren anførte herefter i skadeanmeldelse af 26/11 2007:

"**OPLYSNINGER OM SKADEN**

Hvornår ankom du til rejsemålet?	Dato	23/11-07	kl.	16.00
Hvornår fik du din bagage udleveret?	Dato	25/11 -07	kl.	15.00

BESKRIVELSE AF HÆNDELSESFORLØBET
Jeg kom hjem fra en forretningsrejse i New Zealand og Australien. Jeg skulle direkte videre til Billund og herefter til Dublin. Min bagage var stadig i Bangkok … Talte med M. ved Danmark - fredag den 23/11-07 kl. 11.10 som bekræftede at jeg kunne købe for DKK 3000."

Selskabet anførte i skrivelse af 6/12 2007 til klageren:

"Du har henvendt dig til os den 23.11.07, i forbindelse med en bagageforsinkelse i Bangkok.

Vores sagsbehandler har i den forbindelse oplyst dig om proceduren ved skadesbehandling, men dette er ikke det samme som et tilsagn om dækning for din manglende bagage. Idet det er IHI som forestår den fulde skadesbehandling i forbindelse med vore rejseforsikringer.

Vi er således ikke i stand til at imødekomme dit krav om erstatning for forsinket bagage, med baggrund i din nuværende rejsedækning for Europa. En dækning du har tegnet den 26.06.07, og i den forbindelse gjorde opmærksom på at du muligvis senere skulle bruge en Rejse Verden dækning."

Klageren anførte herefter i mail af 10/12 2007 til selskabets skadebehandler:

"Hej M.
Jeg har nu læst denne skrivelse og er noget overrasket. Som du kan se af vedhæftede brev må der være sket en misforståelse. Jeg går ud fra at det som vi talte om på telefonen torsdag den 6. december stadig er gældende. Som du bekræftede i torsdags er sagen følgende:

Telefonsamtale - fredag den 23.11.2007:
Vi talte sammen fredag den 23.11.2007 - kl. 10.58. Jeg var lige landet i Billund og havde ingen bagage da den stadig var i Bangkok. Jeg fortalte at min bagage stadig var i Bangkok og at jeg skulle videre til Dublin. Som følge af dette ville jeg høre om den forsikring jeg havde tegnet hos Danmark dækkede en sådan forsinkelse. Du lagde røret og checkede om den dækkede hvorefter du bekræftede til mig på telefonen at jeg var berettiget til 1000 kr. om dagen og at jeg kunne handle for 3000 kr. da jeg først var tilbage søndag. Det bekræftede du 2 gange i telefonen hvorefter du spurgte om jeg selv kunne lægge ud for beløbet. Det bekræftede jeg at jeg kunne hvorefter du bad mig om at sende originalregninger over til lHI - hvortil du gav mig adressen.

Telefonsamtale - torsdag den 6. december:
På baggrund af den mail jeg har fået fra IHI - sendt til dig i torsdags - ringer jeg til dig og forklarer situationen. Du er naturligvis uforstående overfor situationen og bekræfter igen at det ikke kunne passe da du husker vores samtale på telefonen den 23. november og bekræfter overfor mig at du jo checkede betingelserne så det ikke kunne passe. Herefter sender jeg dig mailen så du kan checke med IHI. Efter noget tid ringer du tilbage til mig og siger til mig at l desværre ikke dækker og at jeg jo har tegnet forsikringen gemmen IHI. Jeg bekræftet igen at jeg ikke har noget med IHI at gøre og at jeg har tegnet forsikringen gennem Danmark og stiller mig uforstående overfor din påstand da du jo finder min forsikring på skærmen, da jeg ringer første gang den 23. november. Herefter finder du så min forsikring på skærmen. Igen bekræfter du at du er ked af fejlen og at l ikke dækker men at du har lavet en fejl !!

Med den skrivelse jeg modtager fra din kollega kan jeg ikke helt forstå ordlyden - proceduren - da du jo bekræftede flere gange overfor mig at jeg kunne gå ud og købe for DKK 3000 hvilket du også har bekræftet på telefonen i torsdags men at du har taget fejl.

Jeg stiller mig meget uforstående overfor denne sag da jeg jo ikke har anden mulighed for at checke om I dækker noget end at ringe til jer når jeg står i en lufthavn!!

Jeg håber med denne mail at have klarlagt sagen og beder om at få jeres kommentarer så vi kan få den afsluttet!!"

Selskabet anførte herefter i mail af 12/12 2007 til klageren:

> "Jeg har nu talt med M. igen og kan ikke afvise at vi har begået en fejl ved ikke at sikre os at du havde den korrekte dækning i skadesøjeblikket.
> En forudsætning for at hjælpe dig i denne situation er, at vi reetablerer din rejse forsikring til en verdensdækning fra tegningsøjeblikket, der er den 26.06.07, og at vi således opkræver dig for 'rejse verden' i stedet for 'rejse Europa', som er den dækning du har i øjeblikket.
>
> Jeg vil bede dig bekræfte at dette er i orden, inden jeg kan gå videre med din skadesbehandling."

Klageren har afvist at udvide forsikringen til verdensdækning som en betingelse for at modtage erstatning og har ved skrivelse af 19/12 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal dække 3.000 kr., som han har anvendt til erstatningskøb som følge af forsinket bagage. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Lander i Billund og skal videre til Dublin. Bagagen er i Bangkok. Ringer til 'Danmark' og får bekræftet af M., at jeg er dækket … De nægter herefter at dække."

Selskabet har ved skrivelse af 8/1 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> '"danmark' kan oplyse, at medlemmet tegnede Rejse Europa den 26. juni 2007 ved en medarbejder på vores [lokal]-kontor. I vores system har vi endvidere noteret: 'Aftalt telefonisk med T., at han får en Europa-dækning, muligvis senere interesseret i Verdensdækning'. Medlemmet har været inde under 'Egne oplysninger' på nettet den 12. november 2007 og bestille en policekopi, hvoraf 'danmark's dækning fremgår.
>
> Disse forhold efterlader det klare indtryk hos 'danmark', at medlemmet er klar over, at der er forskel på en Europa-dækning og en Verdens-dækning. Det er 'danmark's opfattelse, at medlemmet er bekendt med, at en Verdens-dækning dækker hele verden (herunder rejser til, fra og under Thailandsrejser modsat Rejse Europa, som kun dækker Europa).
>
> 'danmark' vedgår, at vi burde have sikret os, at medlemmet havde den korrekte dækning i skadesøjeblikket. Det er vores opfattelse, at M. af den ene eller anden grund har været i den vildfarelse, at medlemmet havde en Verdens-dækning og givet sit dækningstilsagn ud fra denne klare forudsætning.
>
> Det fremgår af en mail fra den 18. december 2007 fra medlemmet, at han har hørt M. lægge røret og spørge ud i lokalet, om der er dækning for forsinket bagage ved en Verdensdækning. Herefter bekræfter hun, at medlemmet kan købe for 3.000 kroner.
>
> 'danmark' mener helt klart, at medlemmet burde have bragt hende ud af denne vildfarelse og korrigeret hendes opfattelse af, hvilken dækning han havde. Dette set i lyset af at medlemmet meget aktuelt havde tegnet en Rejseforsikring, og at han netop havde været inde på nettet og udskrive police den 12. november 2007 - 11 dage før skadens indtræden.
>
> Allerede på dette grundlag mener 'danmark' principielt ikke, at vi skal dække skaden overhovedet.

'danmark' erkender imidlertid, at 'danmark' ved den mest optimale sagsbehandling burde have gået ind og efterkontrolleret, om medlemmet havde en Verdens-dækning og ikke kun en Europa-dækning. Derfor tilbød 'danmark' efter aftale med forsikringsleverandøren, IHI, kulant at dække skaden under forudsætning af, at medlemmet fik bragt sin forsikring i orden med tilbagevirkende kraft.

Dette ville koste medlemmet 672 kroner pr. år. Modregnet allerede betalt kontingent for Rejse Europa ville dette betyde en udgift for medlemmet på 598 kroner.

Jævnfør ovenfor mener 'danmark' ikke at skulle dække den pågældende skade, da medlemmet burde have bragt 'danmark' ud af vildfarelsen omkring medlemmets dækning.

'danmark' vedstår sig sit kulante tilbud."

Klageren afviser i skrivelse af 14/12 2008 at have hørt sagsbehandlere spørge sine kollegaer om dækning i relation til verdensdækning.

Klageren og selskabet fremsendte herefter yderligere skrivelser til nævnet til støtte for deres respektive påstande.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 3 Hvor dækker forsikringen?**

3.1 Forsikringen dækker i Europa samt Estland, Letland, Litauen, Rusland indtil Uralbjergene, Hviderusland, Ukraine og Moldova, Grønland, Færøerne, de asiatiske og afrikanske lande med kystlinie til Middelhavet, Jordan, De kanariske Øer, Madeira og Acorerne.

…

§ 13 Forsinket bagage

13.1 Forsikringen dækker rimelige erstatningskøb af beklædningsgenstande, toiletartikler samt livsnødvendige medicin i tilfælde, hvor indskrevet bagage er forsinket mere end 5 timer i forhold til forsikredes ankomst til bestemmelsesstedet uden for bopælslandet. Der ydes erstatning for indtil DKK 1.000 anvende pr. påbegyndt døgn de første 5 på hinanden følgende døgn efter ankomst, så længe bagagen er forsinket. Det maksimale beløb pr. døgn, DKK 1.000, kan ikke anvendes på forskud. Erstatningskøb skal være foretaget inden bagagens fremkomst til forsikrede."

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet rejseforsikring med Europa-dækning, der klart ikke dækker bagageforsinkelse fra Bankok.

Klageren måtte være klar om, at hans rejseforsikring med Europa-dækning ikke ydede ham dækning, og allerede derfor kan det ikke tillægges betydning for afgørelsen, om selskabets sagsbehandler muligt - i den tro, at der var tegnet rejseforsikring med Verdens-dækning - på klagerens telefoniske forespørgsel har givet udtryk for, at bagageforsinkelsen var forsikringsdækket.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand