804/08

Den 24. september 2008 blev i sag nr. 74.092:

xxxxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring med afbestillingsdækning i Gouda Rejseforsikring, klager ved sin søn over selskabets afvisning af at dække hendes udgifter til en rejse, hun måtte afbestille.

Klagerens søn har ved klageskrivelse af 28/6 2008 til nævnet anført:

> "Min mor, E.K.N., er plejehjemsbeboer og lider af henholdsvis parkinsons og knogleskørhed. Hun er fastlåst til en kørestol døgnet rundt. Hun kan intet selv, og har derfor givet undertegnede mundtlig fuldmagt til at klage på hendes vegne.
>
> I efteråret 2007 arrangerede hendes plejehjem en tur til Tenerife, og den ville min mor gerne med på. For overhovedet at kunne komme i betragtning til turen skulle hun forhåndsgodkendes / fremsende helbredserklæring jf. forsikringsselskabet Gouda's betingelser. Alt dette blev bragt i orden til alles tilfredshed.
>
> I god tid inden rejsen konstaterede plejehjemmets ansatte og hendes læge - desværre - at min mors tilstand var forværret og hendes læge kunne ikke længere godkende, at hun deltog i rejsen. Vi, min mor og plejehjemmet tog dette helt roligt, idet hun jo havde en rejseafbudsforsikring i Gouda og vi var da overbeviste om, at når Gouda forsikrede plejehjemsbeboere (man er syg når man bor på plejehjem) ville der ingen problemer være i, at hun fik sit depositum tilbage.
>
> Men, der tog vi altså fejl. Vi har korresponderet med Gouda uden held og henvender os nu til Ankenævnet for at få hjælp og medhold."

Selskabet har ved skrivelse af 8/7 2008 hertil bemærket:

"Den 18. maj 2007 bestiller EKN en rejse til Tenerife med planlagt afrejse den 30. oktober 2007. Rejsen bestilles hos H.Tours via Ø. Plejehjem.

I forlængelse af en konsultation hos egen læge den 7. september 2007, afbestiller EKN sin rejse pga. Parkinsons sygdom - en sygdom EKN har haft siden 1998.

På baggrund af skadeanmeldelse af 2. september 2007 (bilag ..) og lægeerklæring af 7. september 2007 (bilag ..) afviser vi ved brev af 4. oktober 2007 (bilag ..) at dække sagen
...
Forsikringsteknisk problemstilling:
Det er vores opfattelse, at Ankenævnet skal tage stilling til, hvorvidt undtagelsen i pkt. 4.1.1 kan gøres gældende.

Forhåndstilsagn/helbredserklæring:
I brev af 28. juni 2008 til Ankenævnet skriver EKN's søn, at der er fremsendt forhåndsgodkendelse/helbredserklæring til Gouda forud for EKN's rejse. Dette er ikke korrekt.

Foruden en afbestillingsforsikring købte EKN ligeledes en SeniorRejseforsikring hos Gouda. I de gældende forsikringsbetingelser nr. 761 (bilag ..) står der i pkt. 1.2.1 'Ved rejser uden for Europa skal forsikrede indsende helbredserklæring til Gouda'. Da Tenerife er omfattet af Europa har EKN ikke fremsendt helbredserklæring til Gouda.

Det er vores oplevelse, at EKN's søn forveksler Gouda med administrator af den offentlige rejsesygesikring, hvortil der muligvis er fremsendt ansøgning om forhåndstilsagn.

Konklusion:
Det fremgår af lægeerklæring fra læge G.S.J., at EKN har lidt af Parkinsons siden 1998 og at rejsen til Tenerife ikke kunne gennemføres som følge af denne sygdom.

Da forsikringen jf. pkt. 4.1.1 ikke dækker i tilfælde af sygdommen/tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen allerede var til stede ved købet af forsikringen, må vi fastholde vores afslag."

Af sagen fremgår det, at klageren tidligere har besværet sig til selskabets direktør. Af skadedirektørens svar til klageren af 11/12 2007 fremgår bl.a.:

"Så vidt jeg har kunnet finde ud af, har den kontakt, der har været mellem Gouda forud for tegning af forsikringerne, alene drejet sig om rejseforsikringerne, dvs. de forsikringer, der skulle dække de rejsende under rejsen. Mig bekendt, er der altså ikke blevet spurgt nærmere ind til afbestillingsforsikringsdækningen. I denne forbindelse, er det vigtigt for mig at understrege, at hvis vi var blevet spurgt på forhånd, kunne vi have fjernet enhver tvivl om, at vi ikke dækker afbestilling, der skyldes en sygdom, der er til stede på tidspunktet for tegning af forsikringen. Den slags forespørgsler modtager vi dagligt, og svaret er altid det samme. Denne praksis er helt i overensstemmelse med almindeligt anerkendte forsikringsprincipper.

Vi screener ikke vore kunder i forbindelse med tegning af afbestillingsforsikring. Af samme årsag tager vi ikke konkret stilling til en enkelt gruppe kunder, der tegner vores afbestillingsforsikring. Det betyder imidlertid ikke, at vi overtager enhver risiko for, at vore kunder afbestiller. De forbehold vi tager, fremgår af forsikringsbetingelserne. Da vi ikke dækker enhver form for afbestilling, der kan komme på tale, er det nødvendigt at skrive dækningen ned i et

sæt forsikringsbetingelser, som det er meget vigtigt, at man sætter sig ind i som forsikringskunde.

Jeg har som sagt gennemgået de sager, vi har modtaget fra Plejehjemmet Ø., og jeg må sige, at jeg ikke mener, at vi har begået nogen fejl - hverken i salgsleddet eller i behandlingen af de anmeldte skader.

Hvis jeg kort skal opsummere, så gør vi, hvad vi kan for at informere vore kunder om, hvad vi dækker. Hvis vi ikke modtager nogen henvendelser fra vore kunder, så må vi gå ud fra, at de har accepteret vilkårene for forsikringsdækningen. Og i dette tilfælde indeholder disse vilkår en undtagelse vedr. sygdomme, der var til stede ved tegning af forsikringen."

Af forsikringsbetingelserne for afbestillingsdækningen fremgår bl.a.:

"**4. UNDTAGELSER**
4.1 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE
4.1.1 Såfremt sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved købet af forsikringen."

Nævnet udtaler:

Efter det oplyste - hvor afbestillingen af rejsen skyldtes en forværring af klagerens bestående sygdomme og lidelser - finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til de gengivne vilkår i afbestillingsforsikringen. Nævnet finder, at det ikke kan føre til et andet resultat, at selskabet var bekendt med, at klageren var plejehjemsbeboer.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
udskriften bekræftes

Henning Jønsson