808/08

Den 19. november 2008 blev i sag nr. 74.343:

xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring med afbestillingsdækning i Codan Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde dækning for en afbestilt rejse.

Selskabet henviser til, at afbestillingsdækningen først blev tilvalgt efter købet af den omhandlende rejse, hvorfor denne rejse ikke er dækket i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår af sagen, at klageren og hans hustru den 12/9 2007 bestilte en rejse til Rusland. Klageren kontaktede herefter telefonisk selskabet den 18/2 2008, da han skulle bruge policenummeret på sin rejseforsikring med henblik på at opnå visum til Rusland. Som følge af denne telefoniske henvendelse blev der tillige tilføjet dækning for afbestilling på klagerens police.

Klageren anmeldte ved skadeanmeldelse af 9/5 2008 til selskabet, at den planlagte rejse var blevet afbestilt, da hans kone var blevet syg. Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 27/5 2008 til klageren:

> "Desværre dækker forsikringen ikke rejser, der er bestilt inden Rejse Plus er trådt i kraft. Rejsen er bestilt den 12. september 2007, men dækningen er først påført forsikringen den 18. februar 2008, se forsikringsbetingelsernes punkt 3.
>
> Jeg beklager derfor, at jeg ikke kan betale erstatning i sagen."

Klageren har ved skrivelse af 16/7 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning til den afbestilte rejse.

Selskabet har ved skrivelse af 4/8 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "På baggrund af nærværende klage for Ankenævnet har vi taget sagen op til fornyet stillingtagen, men har ikke fundet anledning til en ændret stillingtagen.
>
> Dette skyldes, at dækningen (RejsePlus), som vores kunde tegnede telefonisk den 18. februar 2008, omfatter andre dækninger udover afbestilling, hvilke dækninger han ville have været i stand til at benytte på rejsen til Rusland. Afbestillingsdækningen er således den eneste af disse dækninger, der er begrænset til kun at dække rejse, der er bestilt før rejsen er bestilt.
>
> Vi har endvidere hæftet os ved, at den pågældende medarbejder ikke kan huske den pågældende samtale, men at hun næppe har tilkendegivet - hverken direkte eller indirekte -, at dækning også gjaldt den allerede bestilte rejse til Rusland. Det skal i den forbindelse nævnes, at det ikke er muligt for en medarbejder i vores kundecenter egenhændigt at fravige betingelserne.
>
> Såfremt betingelserne skal fraviges på det omstridte punkt, skal medarbejderen indhente accept fra vores supportafdeling, hvilket ikke er sket. Dertil kommer, at dækningens ikrafttrædelsesdato skal tilbagedateres til dagen før rejsen er bestilt, hvilket ej heller er sket.
>
> Under henvisning hertil skal vi fastholde, at den trufne afgørelse er i overensstemmelse med gældende forsikringsbetingelser, og at det ikke findes godtgjort, at betingelserne er fraveget som påstået af vores kunde."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 18/8 2008 til nævnet:

> "Codan henviser til forsikringsbetingelserne side 30. Disse betingelser bliver jeg først gjort bekendt med noget senere end den telefoniske aftale om at forsikringen er trådt i kraft. Som nævnt i min korrespondance med Codan er den nye police sendt til vort sommerhus. Som det fremgår af vedlagte bilag .. har vi allerede i juli måned 2007 gjort Codan opmærksom på at vi aldrig har meddelt flytning, uden at Codan har reageret herpå.
>
> Det er således Codans egen fejl, at jeg ikke hurtigt efter forsikringens tegning får lejlighed til at blive oplyst om forbeholdet. Uanset denne omstændighed er det dog fortsat min påstand at det var en kendelig forudsætning for sælgeren, at forsikringen blev tegnet til brug for den pågældende Ruslandsrejse. Efter almindelige aftaleretlige principper (forudsætningslæren) er der indgået en bindende aftale om at afbestillingsdækningen gælder for den bestilte Ruslandsrejse.
>
> Det undrer mig at sælgeren ikke kan huske den pågældende samtale, dels på grund af korrespondancen i tilknytning til policen jfr. bilag .. og dels på baggrund af at der udstedes en ny police på baggrund af en telefonsamtale I en organisation som Codan må der være in-

terne regler om at efterlade skriftlige spor af telefonsamtaler som grundlag for udstedelse af nye policer.

Codan skriver på side 2 i brevet til Ankenævnet:
'På baggrund af nærværende klage for Ankenævnet har vi taget sagen op til fornyet stillingtagen, men har ikke fundet anledning til at ændre stillingtagen.

Dette skyldes, at dækningen (RejsePlus), som vores kunde tegnede telefonisk den 18.februar 2008, omfatter andre dækninger udover afbestilling, hvilke dækninger han ville have været i stand til at benytte på rejsen til **Rusland. Afbestillingsdækningen er således den eneste af disse dækninger, der er begrænset til kun at dække rejse, der er bestilt før rejsen er bestilt'** (fremhævelsen er foretaget af mig)

Det fremhævede giver ingen mening. Heller ikke hvis ordene '...bestilt før rejsen er bestilt' erstattes med 'før forsikringen er bestilt' idet det vel er Codans opfattelse at det er disse rejser der ikke er dækket.

Codan skriver side 2, 6. afsnit:
'Vi har endvidere hæftet os ved, at den pågældende medarbejder ikke kan huske den pågældende samtale, men at hun næppe har tilkendegivet hverken direkte elle indirekte, at dækningen gjaldt **den allerede bestilte rejse til Rusland.'**

Codans begrundelse for ikke at ændre stillingtagen er således baseret på at den forsikring der blev tegnet den 18.februar 2008 vedrører Ruslandsrejsen. Når Codan erkender at samtalen har drejet sig om en rejse til Rusland **der allerede var bestilt, må** det påhvile Codan at godtgøre at man har taget forbehold for at afbestillingsforsikringen ikke gjaldt for den bestilte rejse.

Det er ikke mig der tager initiativet til at tegne en afbestillingsforsikring, men Codans sælger der under en samtale om hjemtransportforsikringspolice til brug for et rejsebureau, hvor vi har bestilt en rejse til Rusland, gør opmærksom på, at vi mangler en afbestillingsforsikring. Der tales ikke om andre rejser eller dækninger.

RejsePlus er så nyt et tillæg til familieforsikringen, at den pågældende sælger måske slet ikke har været opmærksom på det problem der er opstået i denne sag.

Codans interne regler om at fravige bestemmelser i standardvilkår er efter min opfattelse irrelevante for sagen, idet den pågældende sælger optræder med stillingsfuldmagt og idet bestemmelsen i standardvilkårene slet ikke blev drøfter under telefonsamtalen. Samtalen sluttede med at sælgeren oplyste at forsikringen var trådt i kraft."

Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 29/8 2008 til nævnet:

"Vi anerkender modtagelsen af jeres brev af 21. august bilagt forsikringstagerens brev af 18. august.

I kommentar hertil skal vi bemærke, at forsikringstageren i sit brev af 3. juni oplyser, at den telefoniske henvendelse til Codan d. 18. februar er foranlediget af, at han skal fremlægge dokumentation for forsikring af hjemtransport. Henvendelsen var således ikke begrundet i et ønske om at tegne en afbestillingsdækning for den aktuelle og 6 måneder tidligere bestilte rejse. Forsikringstageren havde tilsyneladende bevidst fravalgt at tegne en sådan i forbindelse med bestillingen af rejsen. Vi skal i den forbindelse bemærke, at det fremgår af be-

tingelserne fra rejsearrangøren, at afbestillingsbeskyttelse skal tegnes ved bestillingen af rejsen og betales senest samtidig med depositum.

I kommentar til, hvornår forsikringstageren har modtaget policen, skal vi oplyse, at vi allerede d. 29. februar fremsender en police til adressen M. Park … til erstatning for policen fremsendt d. 19. februar til adressen S. bakken … [sommerhus]."

Klageren anførte i skrivelse af 7/9 2008 til nævnet:

"Codan skriver. ...'Henvendelsen var således ikke begrundet i et ønske om at tegne en afbestillingsdækning for den aktuelle og 6 måneder tidligere bestilte rejse. Forsikringstageren havde tilsyneladende bevidst fravalgt at tegne en sådan i forbindelse med bestillingen af rejsen. Vi skal i den forbindelse bemærke, at det fremgår af betingelserne fra rejsearrangøren, at afbestillingsbeskyttelse skal tegnes ved beatilingen af rejsen og betales senest samtidig med depositum.'

Jeg er helt enig i det citerede. Som det fremgår af mit brev af 18. august side 2 til Ankenævnet er det ikke mig der tager initiativet til at tegne afbestillingsdækning, ligesom jeg bevidst havde fravalgt at tegne en sådan i forbindelse med bestillingen af rejsen. Det skyldes at jeg allerede har en afbestillingsdækning (bortset fra depositum) i tilknytning til mit EUROCARD GOLD, såfremt jeg betaler restbeløbet med kortet, hvilket jeg havde til hensigt.

Det er Codans initiativ der hindrer at jeg betaler med EUROCARD. Et tilbud om en afbestillingsbeskyttelse for 300 kr. opvejer ulempen ved betaling med Eurocard."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3 Dækningsperiode**
…
Punkt 8. Afbestillingsdækningen omfatter rejser, der er bestilt efter RejsePlus er trådt i kraft, og som afbestilles i forsikringstiden."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det er ubestridt, at rejsen er bestilt den 12/9 2007, mens Rejseplusdækningen først er tegnet den 18/2 2008.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at en medarbejder fra selskabet - i strid med forsikringsbetingelserne - har oplyst, at afbestillingsforsikringen dækker, selv om forsikringen først er tegnet, efter at rejsen er betalt.

Da selskabets afgørelse i øvrigt er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson