816/09

Den 30. marts 2009 blev i sag nr. 74.522:

xxxx xxxxxxx
xxxxxx x
xxxx xxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i tilknytning til Familiens Basisforsikring har rejseforsikring i GF-Forsikring A/S, klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at dække udgifter til hospitalsbehandling, som han har modtaget under en rejse til Tyrkiet i foråret 2008.

Selskabet har ved sin advokat afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at den omhandlede rejseforsikring efter den 1/1 2008 ikke omfatter rejser til bl.a. Tyrkiet.

Ifølge selskabet blev der i juli 2007 til klageren fremsendt skrivelse, hvoraf følgende fremgår:

"**Din ferierejseforsikring skifter navn og bliver bedre - til samme pris**
Fra 1. august 2007 skifter din nuværende ferierejseforsikring navn til rejseforsikring - EU.

Vi tager allerede nu højde for, at den offentlige rejsesygesikring fra 1. januar 2008 ikke dækker hjemtransport, og at det geografiske dækningsområde ændres til at omfatte EU-, EØS-landene og Schweiz. Lande som Tyrkiet, Egypten, Tunesien m.fl. er ikke længere omfattet.

Din rejseforsikring følger, som hidtil, det geografiske dækningsområde i den offentlige rejsesygesikring. Rejser til Tyrkiet, Egypten, Tunesien m.fl. før 1. januar 2008 er stadig dækket af rejseforsikring - EU.

Du får bl.a. følgende forbedringer pr. 1. august 2007 uden, at forsikringen stiger i pris:
* hjemtransport - også ved skiulykker
* erstatning for ødelagte rejsedøgn
* højere erstatningsbeløb - også ved afbestilling

* dækning for hele familien - også sammenbragte familier
* akut tandbehandling og lægeordineret akut fysioterapeut- eller kiropraktorbehandling

De nøjagtige dækninger på din rejseforsikring fremgår af din police og vedlagte forsikringsbetingelser.
Som noget nyt kan vi tilbyde dig
* rejseforsikring - verden, som dækker, uden for Danmark, i hele verden. Denne forsikring får du brug for, hvis du rejser uden for den offentlige rejsesygesikrings dækningsområde
* udvidet skirejse, som dækker erstatningsrejse, erstatning for ødelagte rejsedøgn, erstatning for lejet skiudstyr og for liftkort i forbindelse med skirejser

Din rejseforsikring kan nu kombineres på flere måder:

Forsikring	**Pris**	**Forsikring**	**Pris**
rejseforsikring - EU	230 kr.	**rejseforsikring - verden**	550 kr.
tilvalg afbestilling - EU	269 kr.	tilvalg afbestilling - verden	538 kr.
tilvalg udvidet skirejse	230 kr.	tilvalg udvidet skirejse	230 kr.

Du får 10% rabat på den oplyste pris, hvis du har tegnet mindst tre rabatgivende forsikringer, ud over bilforsikring, f.eks. indbo, ulykke og hus.

På vores hjemmeside www.gf-forsikring.dk kan du ændre din rejseforsikring, læse mere om rejseforsikring og om ændringerne i den offentlige rejsesygesikring samt se en oversigt over EU- og EØS-landene.

Har du spørgsmål til dette brev, eller ønsker du rådgivning om dine forsikringer, er du meget velkommen til at ringe til os på 70 13 80 80."

Af de i ovennævnte skrivelse omtalte og - ifølge selskabet - vedlagte forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"**2 GENERELLE BESTEMMELSER FOR REJSEFORSIKRINGEN**
…
2.2 Hvor dækker forsikringen
Hvis der er tegnet rejseforsikring - EU, dækker forsikringen uden for Danmark i det samme geografiske område, som den offentlige rejsesygesikring.

Nærmere oplysninger om, hvilke lande den offentlige rejsesygesikring omfatter, kan fås i forsikringsklubben eller på www.gf-forsikring.dk.

Hvis der er tegnet rejseforsikring - verden, dækker forsikringen uden for Danmark i hele verden, jf. afsnit 4."

Af en til klageren udstedt police med anført udstedelsesdato 1/8 2007fremgår bl.a.:

"**TILVALGS-DÆKNING:** El-skadedækning 1 + 2.
Rejseforsikring inkl. afbestilling - EU

POLICEN DÆKKER IKKE: Rejseforsikring - verden samt udvidet skirejse
Glas- og kummeforsikring
Windsurfere og tillægsdækning for småbåde."

Ifølge selskabets policeafdeling blev policeteksterne tilrettet den 11/1 2008, hvor ordet "TILVALGSDÆKNING" blev erstattet med ordet "TILVALG", ligesom formuleringen "POLICEN DÆKKER IKKE" blev erstattet med "DÆKKER IKKE". På klagerens police står teksten "Rejseforsikring - verden samt udvidet skirejse" nu direkte ud for teksten "DÆKKER IKKE". Den ændrede police ses ikke at være fremsendt til klageren før rejsen til Tyrkiet.

I skrivelse af 9/7 2008 fra klagerens advokat til selskabet hedder det:

> "På vegne Deres forsikringstager E.N. tillader jeg mig at rette henvendelse til Dem i ovennævnte sag.
>
> Jeg ved at De har et vist kendskab til sagen i forvejen.
>
> E.N., som har tegnet Familiens Basisforsikring hos Dem skulle ultimo april på rejse med sin hustru til Tyrkiet.
>
> Inden afrejsen rettede E.N. henvendelse til Deres F.-afdeling og talte med en medarbejder ved navn L. Samtalen fandt sted den 30. april d.å. kl. 10.44. Jeg vedlægger kopi af forbrugsspecifikation fra Sonofon, hvoraf det fremgår.
>
> E.N., som er et meget ordentligt og fornuftigt menneske, ville være sikker på, at han også havde rejseforsikringsdækning, når han rejste udenfor EU. Han er en ældre herre og har måske ikke været vant til at nærlæse mindre policebestemmelser, hvorfor han altid har lagt stor vægt på den personlige kontakt. Derfor var han blandt andet medlem af GF Forsikring og derfor kontaktede han Deres medarbejder i F.
>
> På min klients forespørgsel meddelte medarbejderen, at der var dækning og at han trygt kunne tage af sted med sin kone.
>
> Ved ankomsten til lufthavnen i A. skete der desværre det meget uheldige, at min klient fik en blodstyrtning og med hjælp fra SOS International måtte indlægges på Kemer Medical Center i A. Min klient var tæt på at afgå ved døden som følge af det store blodtab, men det lykkedes dog at få min klient opereret og efter et ophold dernede og efter at hans pårørende var kommet til Tyrkiet for at hjælpe, kunne han udskrives fra hospitalet den 10. juni d.å.
>
> Inden min klient kunne forlade det tyrkiske hospital måtte han betale en regning, hvoraf jeg vedlægger en kopi sammen med en redegørelse for behandlingsforløbet. Saldoen på regningen svarer til ca. EUR 32.000,00.
>
> Jeg har haft lejlighed til at se på forsikringsbetingelserne, herunder policen for Familiens Basisforsikring og kan se, at man hos Dem kan tegne en udvidet rejseforsikring, som gælder udenfor EU. Standarddækningen er øjensynlig EU-området.
>
> Imidlertid foreligger der en vis uklarhed ved en umiddelbar læsning af policen, idet jeg ved min førstegangs læsning af denne konstaterede, at rejseforsikringen også gælder 'verden samt udvidet skirejse'.

Jeg kan godt se at meningen formodentlig er, at policen ikke dækker rejseforsikring 'verden samt udvidet skirejse', men dette fremgår ikke af linien ud for det kolon, der angiver, hvad policen ikke dækker.

Jeg er sikker på, at min klient ville have læst policen på samme måde eller måske har læst policen på samme måde. I hvert fald er det sikkert, at han ved telefonsamtalen den 30. april d.å., kl. 10.44 med Deres F.-afdeling blev bibragt den opfattelse, at rejseforsikringen også dækkede udenfor EU.

Det er selvsagt meget ærgerligt, at min klient var af den faste overbevisning, at han havde fuld dækning da han rejste.

Det er naturligvis en forsikringstagers pligt at sikre sig, at han har den dækning, han formoder at have, før han tager på en rejse. Imidlertid min klients alder taget i betragtning og de omstændigheder, at han blev bekræftet i sin formodning af Deres F.-afdeling samt at policeteksten er uklar gør, at jeg finder det rimeligt, at De deltager i min klients væsentlige udgifter til hospitalsopholdet i Tyrkiet.

Jeg håber, at De har forståelse for min klients situation og samtidigt er indstillet på at dække udgifterne."

Af en herefter af selskabet til klagerens advokat fremsendt skrivelse af 14/7 2008 fremgår:

"Vi henviser til Deres skrivelse af 9. juli 2008.

Vedrørende Deres anbringende omkring E.N.s henvendelse til klubben den 30. april 2008, har vi udbedt kommentarer fra den nævnte klubmedarbejder.

Det fremgår imidlertid af klubmedarbejderens kommentarer, at hun ikke kan erindre samtalen med E.N.. Hun påpeger endvidere, at de ansatte på klubkontoret er meget opmærksomme på dækninger og begrænsninger på Rejseforsikring - EU, hvorfor hun selvfølgelig havde tegnet en Rejseforsikring - Verden, havde E.N. oplyst, at han skulle rejse til Tyrkiet.

Vi stiller os endvidere uforstående over for Deres fortolkning/opfattelse af selskabet forsikringsbetingelser.

Det fremgår således tydeligt af betingelsernes generelle bestemmelser for rejseforsikringen, at rejseforsikring - EU dækker uden for Danmark i det samme geografiske område, som den offentlige sygesikring. Endvidere fremgår det tilsvarende tydeligt af betingelserne for Rejseforsikring - Verden, at der er tale om et tillæg til de generelle bestemmelser.

E.N. er endvidere varslet med brev og ny police tilbage i juli 2007, hvoraf det fremgår, at E.N.s police for Familiens Basisforsikring ikke dækker Rejseforsikring - Verden samt udvidet skirejse.

Efter gennemgang af sagen kan vi således meddele, at vi ikke ser os i stand til at yde dækningen udover forsikringens geografiske dækningsområde, hvorfor vi desværre må afvise E.N.s krav om behandlingsudgifter i Tyrkiet.

> E.N. har mulighed for at klage over afgørelsen til Ankenævnet for Forsikring. Klageskema og girokort til brug for en eventuel klage, kan De rekvirere ved henvendelse til selskabet.
>
> Vedlagt kopi af police samt varslingsbrev tilsendt forsikringstager i juli 2007. Venligst se bort fra udstedelsesdatoen på policen."

Klagerens advokat anmodede ved skrivelse af 1/8 2008 selskabet om at fremsende kopi af police samt varslingsskrivelse fra juli 2007, idet dette materiale ikke som angivet var vedlagt skrivelsen af 14/7 2008.

Klagerens advokat modtog policen og skrivelsen den 8/8 2008, hvorefter sagen blev indbragt for nævnet.

Klageren har ved sin advokat nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at afvise dækning af hans behandlingsudgifter i Tyrkiet. Til støtte herfor har advokaten i klageskrivelse af 20/8 2008 bl.a. henvist til sagens akter, herunder skrivelsen af 9/7 2008.

Heroverfor har selskabets advokat i telefax af 9/9 2008 til nævnet bl.a. anført:

> "Selskabet fastholder på baggrund af en revurdering af sagen det meddelte afslag på forsikringsdækning.
>
> Ændringen af rejseforsikringens geografiske dækningsomfang pr. 1. august 2007 er varslet til klager på linje med selskabets øvrige forsikringstagere i juli 2007. Af varslingsbrevet fremgår det udtrykkeligt, at Tyrkiet ikke længere var omfattet af den tegnede rejseforsikring under navnet Rejseforsikring - EU.
>
> I tillæg hertil fremgår det tydeligt af klagers police, at forsikringen alene omfatter Rejseforsikring - EU) med afbestillingsforsikring, Ud for overskriften 'DÆKKER IKKE' fremgår det lige så tydeligt, at der ikke er tegnet Rejseforsikring - Verden.
>
> Det er således et faktum, at klager på tidspunktet for afrejsen til Tyrkiet ikke var dækket under en rejseforsikring omfattende rejser til Tyrkiet.
>
> I relation til telefonsamtalen den 30. april 2008 med selskabets medarbejder på lokalkontoret i F. har medarbejderen som angivet ingen erindring om den konkrete samtale. Som imidlertid også angivet af medarbejderen er såvel hun som lokalkontoret i øvrigt særdeles opmærksom på spørgsmålet om dækningsomfang for Rejseforsikring - Verden, og hun ville - hvis klager havde angivet, at han ville rejse til Tyrkiet - straks have angivet nødvendigheden af at tegne Rejseforsikring - Verden.
>
> Selskabet finder det på dette grundlag ikke godtgjort, at klager under telefonsamtalen tydeligt skulle have tilkendegivet, at han planlagde rejse uden for EU og ønskede forsik-

ringsforholdene i forbindelse hermed belyst, hvis spørgsmålet om rejseforsikring overhovedet er drøftet under samtalen, idet selskabets medarbejder, som angivet, ikke har nogen erindring om den konkrete samtale.

Selskabet må derfor sammenfaldende fastholde det meddelte afslag."

Hertil har klagerens advokat i skrivelse af 30/9 2008 til nævnet bemærket, at klageren aldrig har modtaget den af selskabet omtalte skrivelse fra juli 2007.

Herefter har selskabets advokat i skrivelse af 13/10 2008 til nævnet anført:

" Med henvisning til ankenævnets brev af 2. ds., bilagt klagers brev af 30. september 2008, kan jeg oplyse, at spørgsmålet om masseudsendelsen af varslingsbreve har været forelagt GF Forsikrings policeafdeling.
Masseudsendelsen fandt sted den 26. juli 2007, hvor der udover det som bilag A tilsendte brev samtidig blev sendt ny police og nye betingelser for rejseforsikringen, tillige med et kort i form af et A4-ark udvisende rejseforsikringens dækningsområde.
Det giver således anledning til nogen undren, når klager angiver, at han ikke skulle have modtaget brevet. Selskabet har i øvrigt noteret sig, at klager i klagen til ankenævnet har tilsendt en kopi af forsikringspolicen. Det er - formodentlig - selv samme forsikringspolice, der medfulgte brevet af 26. juli 2007.
For god ordens skyld henledes ankenævnets opmærksomhed på, at i forbindelse med ændringen af den offentlige rejsesygesikrings dækningsomfang, blev der foretaget en massiv information i såvel TV, radio og reklamer fra Danske Regioner. Herudover har alle husstande modtaget et postkort i dækningsområdet fra Danske Regioner.
Særligt i relation til beviset for klagers modtagelse af ændringsskrivelsen henledes opmærksomheden på ankenævnets tidligere praksis på dette område, f.eks. AK61.951 og dommen i U1977.2160.
Selskabet kan gerne til ankenævnet fremsende adskillige eksempler på andre standardbreve, fremsendt den pågældende dato (udover bilag A), og det bemærkes, at det i overensstemmelse med ovennævnte praksis må have formodningen imod sig, at klager ikke skulle have modtaget standardbrevet. Det gælder særligt, når klager er i besiddelse af policen som medfulgte standardbrevet!"

I skrivelse af 29/10 2008 fra klagerens advokat til nævnet hedder det:

"Med baggrund i advokat J.R.s seneste indlæg til Ankenævnet, senest indlæg af 13. oktober d.å. skal jeg for god ordens skyld oplyse, at E.N. meddeler mig, at han ikke har modtaget den pågældende cirkulæreskrivelse af juli 2007 og ej heller den forsikringspolice, som åbenbart medfulgte generelt.

Det synes at fremgå af skrivelsen, at der sker en indskrænkning af rejseforsikringen geografisk, således at Tyrkiet blandt andre lande ikke længere er medtaget under policen.

Med andre ord har min klient været i god tro omkring dækningsomfanget geografisk.

Der er således tale om en indskrænkning af dækningsomfanget, hvilket betyder, at Forsikringsforeningen er forpligtet til at dokumentere, at man har varslet en indskrænkning af forsikringsdækningen samt opnået forsikringstagers samtykke heri.

I øvrigt mener jeg at erindre, at det samtidig skal meddeles forsikringstageren, hvorledes han juridisk er stillet med hensyn til opsigelse, klager m.v. for at indskrænkningen af forsikringsdækningen kan få virkning.

Da Forsikringsforeningen således ikke har bevist, at E.N. har accepteret en indskrænkning af forsikringsdækningen, må jeg nødvendigvis få medhold i min klage."

Hertil har selskabets advokat i skrivelse af 3/11 2008 til nævnet bemærket:

"Fra klagers advokat har jeg modtaget kopi af dennes brev af 29. oktober 2008 til Ankenævnet, hvilket brev giver anledning til undren hos selskabet.

Klagers advokat har selv i sin første henvendelse til selskabet af 9. juli 2008 henvist til policen, og der er selskabet bekendt ikke udsendt policer i den mellemliggende periode frem til rejsen.

Policen medfulgte - som tidligere angivet - med varslingsbrevet for juli 2007. Klagers advokat må vel retfærdigvis oplyse, hvorfra han har modtaget den police, som der refereres til i brevet af 9. juli 2008.

Særligt i relation til spørgsmålet om accept af ændringen af rejseforsikringens geografiske dækning, henvises der alene til, at forsikringen har hovedforfald i januar, og at klager således ved sin betaling af præmie har accepteret ændring af dækningsomfanget.

Særligt i relation til beviset for klagers modtagelse af den generelt udsendte ændrings/varslingsbrev fra GF-Forsikring henviser jeg til mit tidligere indlæg om såvel Ankenævnets praksis som retspraksis vedrørende formodningen for, at breve overgivet til postforsendelse er kommet frem."

Efterfølgende er parternes advokater fremkommet med yderligere bemærkninger i flere skrivelser til nævnet.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen har nævnet ikke grundlag for at antage, at den nævnte varslingsskrivelse med bilag ikke er afsendt til klageren i juli 2007. Herefter må det i overensstemmelse med fast retspraksis lægges til grund, at skrivelsen med bilag på sædvanlig måde er kommet frem til klageren.

Da nævnet tillige finder, at varslingsskrivelsen m.v. er tilstrækkelig klart formuleret, må nævnet herefter lægge til grund, at forsikringen fra den 1/1 2008 ikke længere omfatter rejser til bl.a. Tyrkiet.

Det findes ikke godtgjort, at selskabets medarbejder telefonisk har givet tilsagn om dækning i forbindelse med en rejse til Tyrkiet. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket. Dette udelukker dog ikke, at en nærmere bevisførelse vedrørende indholdet af den nævnte telefonsamtale kan føre til et andet resultat.

Herefter, og idet det af klagerens advokat i øvrigt anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen