815/09

Den 4. marts 2009 blev i sag nr. 74.555:

xxxxxxx xxxxxx xx xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets rådgivning i forbindelse med salg af en rejseforsikring samt i forbindelse med hjemtransport fra ferierejse.

Selskabet henviser til, at der er ydet korrekt rådgivning over for klagerne.

Det fremgår af sagen, at klagerne og deres børn havde bestilt en rejse til USA i perioden 1/2 2008 til 30/4 2008. Klagerne tegnede i den anledning en rejseforsikring i selskabet, der dækkede dem i perioden 1/4 2008 til 30/4 2008. Klagerne kontaktede den 13/4 2008 selskabets alarmcentral. Af notat fra dette opkald fremgår:

"Sikrede ringer 080413 19:25
Anmelder sagen.
oplyser at han er i USA sammen med hustru og 2 børn.
Er på FERIE.
udrejst 01/02-2008
hjemrejse 30/04-2008
Police nr. …21 for sikrede + hustru og …54 (for 2 børn) gyldige fra 01/04-31/042008.
OBS på udrejse dato og police gyldigheds dato
Sikrede oplyser, at hans far er indlagt for en uge siden, for brækket hofte, men hans tilstand er blevet forværret og ligger nu for døden.
Sikredes far hedder … - usikker på person nr. men oplyser fødselsdato … - Ligger på B. hospital (…) Intensiv afd. …
Sikrede ønsker hjemrejse sammen med familien ASAP.

Sikrede skulle sammen med familien til Hawaii i morgen, hvor de skulle være i 14 dage inden hjemrejse 28/4 med ankomst til CPH 30/4.

Sagsbehandler informerer procedure med kontaktlæge for at afgøre dækning.
Aftaler at Euro-Alarm A/S vender tilbage når kontaktlægen har talt med hospitalet.

Sagsbehandler spørger til oprindelige billetter.
Sikrede oplyser at de er købt hos P. rejser. … alle sammen, e-tickets. …
…
Sagsbehandler oplyser at hvis sikrede ved med sikkerhed at de ikke ønsker at hjemrejse planmæssigt, men ønsker hjemrejse nu ligegyldigt om der er dækning eller ej så skal sikrede ringe ASAP til fly selskabet samt hotel på Hawaii og aflyse billetterne samt hotellet.

Det vil sikrede gøre.
Aftaler at Euro-Alarm A/S kontakter hospitalet i DK for at afgøre dækning. Aftaler at Euro-Alarm A/S vender tilbage ASAP.

Sagsbehandler spørger til anden forsikring? Sikrede oplyser at ikke har anden Sikrede oplyser Eurocard Mastercard …

Ringer til sikrede 080413 20:24
Sagsbehandler infoer at der er dækning for hjemkald.
Spørger hvornår sikrede ønsker hjemrejse.
Sikrede ønsker hjem ASAP, ok med i morgen.

Sagsbehandler spørger om sikrede har haft en anden forsikring som dækkede fra udrejse datoen og frem til policen er trådt i kraft?

Sikrede oplyser at de har indbo hos Bauta med rejse tillæg op til 60 dage.

Aftaler at sagsbehandler er ved at finde ud hvor hurtigt EA kan ombooke billetter og arrangere sikrede hjem.
Sikrede afventer tilbagemelding."

Klagerne ansøgte ved skadeanmeldelse af 27/4 2008 selskabet om dækning for ødelagt ferie. Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 7/5 2008 til klagerne:

"De tegnede rejseforsikring dækker ikke ødelagt ferie, hvorfor vi desværre ikke kan imødekomme jeres erstatningskrav på DKK 50.020,00. De indsendte bilag returneres."

Klagerne har i skrivelse af 25/8 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at de er berettigede til dækning ved ødelagt ferie. Klagerne har til støtte herfor anført:

"Europæiske rejseforsikring kontaktes i november 2007 vedr. rejseforsikring i.f.m. vores rejse til USA af varighed på 90 dage, med henblik på 30 dages dækning (april 2008), idet vores eget forsikringsselskab kun var i stand til at dække de første 60 dage af vores rejse. I denne samtale informerer vi Europæiske om at vi ønsker den bedste forsikring til dette formål uanset pris, derfor råder de os til ovennævnte forsikringer.

Under vores rejse nærmere bestemt den. 13. april 2008, bliver vi kaldt hjem p.g.a dødsfald (…), hvorved vi kontakter Europæiske, med henblik på hjemtransport - hvilket de arrangerer. I den forbindelse oplyser medarbejderen hos Europæiske at vi skal aflyse vores 14 dages ophold på Hawaii (vi skulle være rejst til Hawaii den 14. april 2008) samtidig ville Europæiske aflyse og ombooke vores flyafgange således at vores egne flybilletter dækkede hjemtransporten. Under samtalen rådfører vi os vedr. erstatningsrejse (da vores ophold på Hawaii aflyses), og her informeres vi om, at der ingen problemer er vedr. dette og at det finder vi ud af når vi kommer hjem (underforstået at forsikringen dækker mistet ferie til Hawaii).

Efter hjemkomst til Danmark har vi kontaktet Europæiske for at få tilsendt en skadesanmeldelse og har udfyldt denne med henblik på erstatning for ødelagt ferie værdi 50.020,00 kr.
Som det fremgår af breve fra Europæiske af 7. maj og 1. juli, ser de sig ikke i stand til at imødekomme vores krav.
Afslaget skyldes, at vi har købt langtidsrejseforsikring til dækning over 30 dage, hvori ødelagt ferie ikke er indbefattet. Vi må erkende, at dette kunne vi have kontrolleret i forsikringsbetingelserne, men Europæiske er informeret om formålet med forsikringen og har derved anbefalet denne forsikring, da det skulle være den bedste til formålet (30 dages dækning).
Europæiske er af den opfattelse, at vi behøver dækning i alle 3 måneder da vores rejse har den varighed. Men vi er allerede forsikret de første 60 dage via eget forsikringsselskab. Det ville svare til at låne penge i banken, men renterne fra 2 måneder tidligere lægges oven i. Vi skulle være forsikret i april 2008 af Europæiske og så har længden på ferien ingen indflydelse på varigheden af rejseforsikringen, som kun behøver 30 dages dækning.

Under samtalen med Europæiske efter vores hjemkomst erfarer vi at en årsrejseforsikring vil have tjent os bedre, samt været billigere, 5.000 contra 1.600. Som det fremgår af Bilag .. har vi lavet øvelsen på Europæiske internet side med en periode for April 2009 (30 dage). Her bliver man automatisk henvist til at tegne en årsrejseforsikring IKKE en langtidsforsikring.
Sagsbehandlingen kunne få én til at tro, at de blot vil tjene flere penge ved at sælge den dyreste forsikring og ikke den der dækker bedst.
Vi har været i god tro om at personalet kender deres produkter og er i stand til at vejlede korrekt. Desuden plejer prisen at indikerer kvaliteten af dækningen (5.000 kr. vs. 1.600 kr.).

Efterfølgende mener vi at:
1. Vi er blevet vejledt forkert vedr. forsikringskøbet, da en årsrejseforsikring, ville have været bedre og billigere.

Ydermere har vi erfaret, at udtalelser under 'nødopkaldet' om, at der ingen problemer er omkring en erstatningsrejse/ødelagt under rejse ikke svarer overens med virkeligheden. (Vi ringede en ekstra gang for at være helt sikre på aflysninger og procedure omkring ødelagt ferie, opkald fra mobil tlf. kan verificere disse opkald).

2. Vi *er blevet misinformeret om at aflyse hotelophold, flyafgange samt at vi kunne få erstattet opholdet på Hawaii,*
Dette gjorde vi da vi måtte formode, at medarbejderen hos Europæiske har sat sig ind i hvilken forsikring vi havde tegnet, desuden var vi chokeret over tabet af en far/svigerfar. Alternativt kunne vi være blevet oplyst om at vi kunne bibeholde hotellet og selv have forestået at arrangere transporten til Hawaii efter begravelsen, eller have udsat begravelsen. Derved havde vi ikke mistet hele opholdet blot enkelte dage."

Selskabet har ved skrivelse af 15/10 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "I perioden 1. februar til 30. april 2008 deltog klagerne og deres børn i en rejse til USA. Klagerne var de første 60 dage af rejsen dækket af deres forsikring hos Bauta og til brug for den resterende del af rejsen havde klagerne tegnet rejseforsikring hos Europæiske Rejseforsikring langtid Verden, Plus med bagage og ulykketillæg samt Ungdomsrejseforsikring Verden, Plus med bagage og ulykketillæg. (bilag ..)
>
> **Fejlinformation forbindelse med tegning**
> Klagerne oplyser i skrivelse til Ankenævnet af den 1. september, at de ved tegning af forsikring, anmoder om den bedste forsikring til deres formål. Vi skal hertil oplyse, at Europæiske kun kan tilbyde to typer forsikring, når rejsen er mere end 30 dage også selvom Europæiske kun skal dække noget af rejseperioden. Ungdomsrejseforsikring til unge under 35 år, hvor der aldrig er dækning for ødelagt ferie og Rejseforsikring Langtid, som heller ikke indeholder dækningen ødelagt ferie.
>
> Klagerne har således fået den bedste forsikring, Europæiske kan tilbyde på den pågældende rejse.
>
> Klagerne henviser i samme skrivelse til, at de kunne have købt en Årsrejseforsikring Verden, og derved være dækket for ødelagt ferie. Dette er ikke korrekt, da Årsrejseforsikring Verden, kun dækker på rejser indtil en måneds varighed. Da klagerens rejse varer udover en måned, er det således ikke muligt at købe en Årsrejseforsikring Verden. At klagerne får denne mulighed frem ved bestilling på Europæiskes hjemmeside skyldes, at klagerne indtaster, at de udrejser fra Danmark den 1. april og ikke den 1. februar, som er deres faktiske udrejsedato.
>
> **Fejlinformation fra Europæiskes alarmcentral**
> Europæiskes alarmcentral kontaktes den 13. april 2008 af [klager T.K.], der oplyser, at hans far er indlagt og at hele familien gerne vil hjemrejse med det samme. Sagsbehandleren oplyser klageren, at alarmcentralens kontaktlæge skal i kontakt med den læge som behandler klagerens far for at afgøre, om betingelserne for hjemkald er opfyldt.
>
> Sagsbehandleren oplyser endvidere, at hvis klageren ved at de vil hjemrejse uanset om der er dækning, skal de ringe til flyselskab og hotel og aflyse. (bilag ..)
>
> Klagerne anfører i skrivelse til Ankenævnet, at de ved kontakt til Europæiskes alarmcentral har fået at vide at de skal aflyse deres hotel på Hawaii og at der ingen problemer var i at få en erstatningsrejse.
>
> Vi har forelagt klagernes påstand for vores alarmcentral, der oplyser følgende:
> *Sagsbehandler(..) bekræfter at have anbefalet forsikringstager(FT) at afbestille fly og hotel til deres videre rejse, i det FT oplyser at han og familien uanset om forsikringen dækker hjemkaldelse eller ej, ikke har tænkt sig at fortsætte rejsen.*
> *Årsagen til at [sagsbehandleren] anbefaler FT at annullere den resterende del af deres rejse, var for at minimere det tab FT ville få ved ikke at benytte det allerede forudbestilte og betalte ophold. Ved at undlade at informere flyselskab og hotel om, at de ikke havde tænkte sig at benytte deres bestillinger, ville deres evt. chance for at få tilbagebetalt hotelophold og ubrugte flybilletter være meget små.*

[Sagsbehandleren] oplyser at FT efterspurgte dækning under dækningen ødelagt ferie, [sagsbehandleren] oplyste at dette var noget FT skulle tage op med Europæiske efter hjemkomst idet Euro-Alarm ikke behandler sager på denne dækning. [Sagsbehandleren] har således ikke oplyst, at der ikke skulle være nogen problemer med at få dækning for ødelagt ferie, da [sagsbehandleren] alene har henvist til Europæiske. (bilag ..)

Vi skal i denne forbindelse oplyse, at det er fast praksis at Europæiskes alarmcentral henviser spørgsmål vedrørende dækning på ødelagt ferie til Europæiske, da denne dækning ikke behandles af Europæiskes alarmcentral, men udelukkende af Europæiske. Sagsbehandleren ved Europæiskes alarmcentral har dermed intet kendskab til dækningen og går derfor ikke ind i en vurdering af, om hvorvidt et erstatningskrav vedrørende ødelagt ferie er dækket eller ej.

Vi har yderligere været i kontakt med P. rejser, der har oplyst, at de den 26. maj 2008 har udbetalt DKK 18.085,00 til klagerne for refundering af hotellet på Hawaii. Klageren har således ikke mistet opholdet på Hawaii som anført i skrivelse til Ankenævnet, men derimod fået refunderet hele opholdet med undtagelse af et ekspeditionsgebyr.

Klagerne anfører endvidere i skrivelse til Ankenævnet, at såfremt de havde vidst, at de ikke ville få dækket ødelagt ferie, ville de have udsat begravelsen eller rejst tilbage til hotellet efter begravelsen og derved kun mistet enkelte dage af opholdet. Vi skal hertil fremhæve, at sagsbehandleren på Europæiskes alarmcentral oplyser, at såfremt klagerne med sikkerhed ved at de ikke ønsker at hjemrejse planmæssigt, skal de afbestille hotel og flybillet for at minimere tab. Da klagerne ikke ønsker at hjemrejse planmæssigt men ønsker hjemrejse uanset om hjemkald er dækket eller ej og dermed afbestiller hotelopholdet, finder vi det ikke troværdigt, at de efterfølgende vil udsætte begravelsen for at genoptage rejsen."

Nævnet udtaler:

Ad dårlig rådgivning ved tegning af forsikringen:

Indledningsvis bemærker nævnet, at den tegnede forsikrings dækningsomfang fremgår af forsikringsbetingelserne.

Selskabet oplyser, at ved rejseperioder over 30 dage skal der tegnes en langtidsforsikring, hvor der ikke er mulighed for dækning af ødelagt ferie. Nævnet finder således ikke grundlag for at antage, at der ikke er ydet korrekt rådgivning i forbindelse med køb af forsikringen.

Ad fejlinformation fra Europæiskes alarmcentral:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at selskabets alarmcentral har bedt klagerne afbestille flybilletter og hotelophold mod deres ønske.

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