820/09

Den 25. maj 2009 blev i sag nr. 74.601:

xx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

AIG Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejse- og afbestillingsforsikring i AIG Europe S.A., klager over selskabets afvisning af at yde dækning til en afbestilt rejse.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at den omhandlende rejse ikke blev betalt med klagerens Mastercard, hvilket er en betingelse for at rejsen er omfattet af dækningen.

Det fremgår af sagen, at klagerens hustru skulle opereres den 20/5 2008 på grund af en alvorlig tilstand. Som følge heraf afbestilte klageren en planlagt rejse. Selskabet anførte i skrivelse af 17/6 2008 til klageren:

> "I forbindelse med den indsendte skadeanmeldelse skal jeg bede om dokumentation for at rejsen er betalt med mastercardet. Dette til videre sagsbehandling."

Som følge heraf anførte klagerens søn i skrivelse af 27/6 2008 til selskabet:

> "Jeg skriver til dig på vegne af min mor og far, O. og I. K. i forbindelse med at du endnu engang har bedt om dokumentation for at rejsen er betalt med mastercard'et. Idet jeg skal gøre opmærksom på, at der i betingelserne (nr. 01 EP) ikke er krav om at rejsen skal være betalt med mastercard'et og idet min far allerede har fremsendt dokumentation for at rejsen er betalt må jeg desværre afvise dit krav. Såfremt du ønsker at gøre gældende, at det gælder andre betingelser, end dem der oprindeligt er blevet fremsendt sammen med forsikringen, skal jeg bede dig om, at fremsende dokumentation for at sådanne andre betingelser er fremsendt specifikt til I.K. I modsatfald forventer jeg at sagen afgøres efter de betingelser, der oprindeligt er fremsendt, hvoraf der ikke fremgår et krav om at rejsen skal være betalt med mastercard'et. Alternativt må du give et skriftligt afslag på sagen, således at jeg har mulig-

hed for, på vegne af min far, at bringe sagen for Forsikringsankenævnet, hvor jeg iøvrigt også agter at motiverer for at du fremligger dokumentation for at andre betingelser skulle være gældende."

Selskabet anførte i skrivelse af 4/7 2008 til klageren:

"I forbindelse med dit brev af 1.7.2008 skal jeg meddele dig, at der er givet afslag i sagen på baggrund af, at indbetalingen ikke er sket med mastercardet.
Det er en betingelse for dækning, at dette er tilfældet jævnfør § 2,5,a. Disse betingelser er indført for et år siden, hvor eurocard har varslet dette."

Klagerens søn anførte herefter i skrivelse af 8/7 2008 til selskabet:

"Tak for dit brev af 4. juli 2008. Selvom du henviser til www.ankeforsikring.dk så tillader jeg mig at skrive til dig endnu engang. Dels fordi det fremgår af den side du henviser til at det er en forudsætning at jeg klager til forsikringsselskabet over deres afgørelse før jeg anker og dels fordi jeg mener at din afgørelse er forkert. Allerede fordi du efter min mening benytter de forkerte betingelser i forbindelse med din afgørelse mener jeg at der er grund til at tage afgørelsen op til fornyet behandling. Ydermere har du undladt at forholde dig til min opfordring om at dokumenterer din påstand om at der skal ligges andre betingelser til grund for afgørelsen end dem der er blevet udleveret til min far.

Ovennævnte betyder at din begrundelse for afslaget - at rejsen ikke er betalt med Mastercard'et - ikke kan gøres gældende som et krav alene fordi der i de udleverede betingelser (nr. 01 EP) ikke er opstillet et sådant krav. Jeg skal derfor bede dig om at behandle sagen endnu engang og denne gang i forhold til de rette betingelser."

Klageren har ved skrivelse af 4/9 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning svarende til forsikringsbetingelsernes dækningsmaksimum på 25.000 kr. for den afbestilte rejse. Klageren har til støtte herfor anført:

"Jeg købte en rejse og betalte depositum med mit Mastercard. Rejsen kostede kr. 29365. Da anden rate skulle betales, var jeg blevet opmærksom på de omkostninger der var forbundet med at betale rejsen med kortet. Jeg undersøgte derfor min police om der skulle være et krav om at rejsen skulle betales med kortet. Det var ikke tilfældet, og jeg betalte derfor ved en pengeoverførsel.
Min kone blev desværre syg og måtte opereres, så rejsen kunne ikke gennemføres (se vedlagte lægeerklæring). Derfor anmeldte jeg skaden til forsikringsselskabet. De har afvist at betale under henvisning til at der i policen skulle være et krav om at rejsen skulle betales med kortet. På trods af at jeg har gjort opmærksom på at et sådan krav ikke findes i min police, har de ikke ændret afgørelsen. Jeg har endvidere bedt forsikringsselskabet dokumentere at de har ændret i betingelserne. Dette har man ikke reageret på."

Selskabet har ved skrivelse af 13/10 2008fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Der er klaget over, at vi har afvist sagen med den begrundelse, at forsikringen ikke er trådt i kraft.

> Det er en betingelse for forsikringsdækning for fly- og pakkerejser, at hele rejsen er betalt med kreditkortet. I modsat fald er forsikringen ikke trådt i kraft.
>
> Som bilag … er vedlagt de gældende forsikringsbetingelser, som tillige kan findes på
>
> Af forsikringsbetingelsernes 5 2, stk. 5, 'Krav til betalingsform' er angivet, at fly- og pakkerejser skal være betalt med kreditkortet.
>
> Som bilag … vedlægges kopi af skrivelse, som kortudsteder sendte til samtlige kortholdere i henhold til varslingsbestemmelserne. De gældende betingelser trådte i kraft pr. 01.08.07."

Selskabet anførte i senere skrivelse af 22/10 2008:

> "I vores brev af 13. oktober 2008 henviser vi til bilag …, et varslingsbrev der skulle være sendt af kortudsteder til samtlige kortholdere.
>
> Vi har dog taget fejl mellem Guld- og Platinumkortet, idet varslingsbrevet alene blev sendt til kunderne med et Guldkort.
>
> Platinumkortet har altid haft de samme betingelser, hvorfor der selvfølgelig ikke er sendt et varslingsbrev til kunderne med dette kort."

Nævnet opfordrede herefter selskabet til at redegøre nærmere for, hvilket betalingskort klageren er i besiddelse af, samt fremsende kopi af varslingsskrivelse, da denne ikke tidligere havde været vedlagt selskabets skrivelser til nævnet. Selskabet anførte i skrivelse af 22/1 2009 til nævnet:

> "Klageren mener fortsat, at denne ikke har modtaget ændringsskrivelsen. Vi har imidlertid over for Ankenævnet dokumenteret, at en sådan ændringsskrivelse er fremsendt til samtlige kortholdere, og at den tillige er tilgængelig på www.eurocard.dk.
>
> Vi finder således, at det med rimelighed kan lægges til grund, at ændringsskrivelsen er afsendt og kommet frem til Klageren, jf. ankenævnspraksis og f.eks. kendelsenr. 71590.
>
> Kortudsteder har således i overensstemmelse med varslingsbestemmelserne fremsendt ændringsskrivelsen rettidigt, og idet det må lægges til grund, at den tillige er modtaget af Klageren, er de nu gældende betingelser trådt i kraft pr. 01.08.07."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 27/1 2009 til nævnet:

> "Som en kommentar til den seneste skrivelse fra AIG Europe S.A. hvor der hævdes at man har *dokumenteret* at jeg skulle have modtaget et brev om ændring af vilkårene vil jeg stadig hævde at jeg ikke har modtaget en sådan skrivelse.
> Ej heller har jeg set kopi af den i korrespondancen omkring klagesagen.
> Min påstand er derfor stadig at jeg ikke er blevet informeret om nogen ændring af forsikringen. Det kan vel ikke være meningen at man fra tid til anden skal gå på internettet for at undersøge om ens forsikringer skulle have ændret sig."

Selskabet anførte senere i skrivelse af 9/3 2009 til nævnet:

> "I henhold til Jeres brev af 17. februar 2009 skal vi hermed gøre det helt klart:
>
> Klageren er i besiddelse af et Eurocard Classic. Kopi af forsikringsbetingelser (bilag …) og varslingsskrivelse (bilag …) vedlægges."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 16/3 2009 til nævnet:

> "Jeg er kommet med mange kommentarer, og kommer gerne med endnu en.
> Jeg ved selvfølgelig at jeg har et guldkort, og forsikringsbetingelserne læste jeg grundigt inden jeg besluttede mig for *ikke* at bruge kortet til betaling af rejsen, men i stedet bruge en bankoverførsel. Der stod jo intet i betingelserne om at det var en betingelse at man betalte med kortet.
> Varslingsskrivelsen af 17. april 2007 ser jeg for første gang nu.
> Jeg har orden i mine papirer og jeg fastholder bestemt, at jeg ikke har modtaget en sådan skrivelse. Varslinger med så vidtgående ændringer af en forsikring, burde måske sendes anbefalet for at undgå en tvist som denne."

Af de af selskabet senest fremsendte forsikringsbetingelser fremgår:

> "2.0 Afbestilling
> 2.1 Hvad dækkes?
> Det er en betingelse for dækningen, at kreditkortet er anskaffet før rejsen bestilles."

Nævnet udtaler:

Af de af selskabet senest fremsendte forsikringsbetingelser, hvortil der henvises fremgår det ikke, at rejsen skal være betalt med betalingskortet.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet herefter, at selskabet skal anerkende, at den omhandlende rejse er omfattet af forsikringens dækningsomfang og opgøre klagerens krav i overensstemmelse hermed.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe S.A., skal anerkende, at den omhandlende rejse er omfattet af forsikringens dækningsomfang, og skal opgøre klagerens krav i overensstemmelse hermed med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen