818/09

Den 21. september 2009 blev i sag nr. 74.697:

xxx xxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Bupa Insurance Limited
Palægade 8
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har årsrejseforsikring med afbestillingsdækning i Bupa Insurance Limited, tidligere IHI, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en afbestilt rejse til Tyrkiet.

Selskabet har bl.a. henvist til, at forsikringen ikke dækker afbestilling af rejser til Tyrkiet.

I den af klageren til nævnet fremsendte klageskrivelse af 22/9 2008 hedder det:

> "Undertegnede ønsker hermed at klage over forkerte oplysninger afgivet af en medarbejder i Sygesikringen Danmarks afdeling i O.
> Ovennævnte forkerte oplysninger førte til tab af k. 21.000,- for undertegnede.
> Forløbet er som følger:
> Undertegnede havde købt en rejse for 2 til Tyrkiet, forfalden til betaling i august, med afrejse den 28.09.2008.
> Undertegnede har haft sine rejseforsikringer i sygeforsikringen Danmark, i mange år med den maksimale dækning de kunne tilbyde, og har det fortsat d.v.s. årsrejse verden.
> Da der har været så megen snak om dækninger i forbindelse med den offentlige sygesikring og rejser uden for europa o.s.v., besluttede undertegnede at køre ind til Danmarks kontor i O. for at få oplyst hvordan min forsikring dækkede i forbindelse med min rejse til Tyrkiet.
> Da jeg kom til kontoret, spurgte jeg efter den mandlige medarbejder, som jeg i forbindelse med mange tidligere besøg, antog var chefen. Da jeg kom til at tale med ham, var mit spørgsmål til ham følgende: 'Jeg har købt en rejse til Tyrkiet og er usikker på om jeg nu er dækket ind efter alle de ændringer der er sket' Han svarede citat 'Du har dækning for hele verden og kan roligt tage af sted, der er ingen problemer'.
> Da jeg på dette tidspunkt var rask og fit for fight bekymrede jeg mig ikke mere om forsikringsproblemer, og gik hjem og betalte min rejse.
> Desværre sker der så det at jeg den 28.08.2008 bliver indlagt med en blodprop i højre ben, jeg er indlagt indtil den 02.09.2008, hvor jeg bliver udskrevet og er helbredt.

Da jeg er bevidst om at det nu ikke er sikkert, at jeg er dækket på min rejse til Tyrkiet uden en forhånds godkendelse fra forsikringsselskabet, kontakter jeg dem, og som ventet skal jeg udfylde en oplysnings ansøgning om forhåndstilsagn.
Sammen med min læge udfylder jeg blanketten og sender den tilbage.
Det bliver en afvisning fra selskabet om dækning af alle udgifter, for mit vedkommende indenfor den sygdom, jeg lige har været indlagt for.
Jeg beslutter derfor at aflyse rejsen, og anmoder selskabet om at dække min betaling af rejsen. Jeg ved at jeg altid har haft afbestilling med i min rejseforsikring, og at den hele tiden har dækket europa plus tyrkiet, ligesom jeg er vidende om at andre forsikringsselskaber heriblandt Topsikring, Trygforsikring og Ravnholdtkassen, alle har tyrkiet med under årsrejse europa, og er derfor ikke et øjeblik i tvivl, om at jeg er dækket.
Hvis mit selskab har besluttet ikke at have det med, må jeg naturligvis acceptere det, men jeg kan ikke acceptere, at de ikke har oplyst mig om det, ved mit besøg hos dem inden jeg betalte rejsen. Jeg henvender mig herefter til Danmarks afdeling i O., og taler med den medarbejder, jeg talte med tidligere, han forstår godt min frustration, men kan desværre ikke huske vores samtale, og er da helt klar over at min forsikring ikke dækker afbestilling til rejser til Tyrkiet.
Jeg foreholder ham at i så tilfælde må danmark have en ansvarsforsikring der dækker hans fejloplysninger, hvilket han afviser.

Jeg er af den opfattelse, at sygesikringen Danmark, som agent for forsikringselskabet International Insurance danmark a/s, er ansvarlig for det af mig ovennævnte tab på kr.21.000,-, og indbringer hermed sagen for Ankenævnet for Forsikring. "

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 24/10 2008 til nævnet anført:

"Den tegnede forsikring er en Årsrejseforsikring med dækning under udlandsrejser i hele verden, af indtil 1 måneds varighed. I tilknytning til Årsrejseforsikringen har LR tegnet tillæg for Afbestillingsforsikring i Europa.

Tvisten omhandler forsikringstagers påstand om fejlinformation ved henvendelse til sygeforsikringen 'danmark's kontor i O.

Set i lyset af, at nærværende tvist udelukkende udspringer af samtaler foregået mellem LR og en ansat på 'danmark's' kontor i O., har IHI i den konkrete sag fundet det nødvendigt, at bede om en udtalelse fra 'danmark'.

Kommentar til LR's brev, dateret den 22. september 2008
Ifølge udtalelsen fra 'danmark' har den pågældende medarbejder på O-kontoret ingen erindring om at have talt med klager om dennes rejseforsikring, som LR angiver det, og følgelig kan samme medarbejder ikke bekræfte, at denne skulle have lovet LR dækning af nogen art, herunder dækning ved afbestilling for en rejse til Tyrkiet.

Herunder bør det bemærkes, at ansatte i 'danmark' nøje er instrueret i at notere henvendelser af særlig karakter, hvilket et dækningstilsagn, i lighed med det som LR anfører i sin klage, vil være karakteriseret som.

Supplerende udtaler 'danmark', at på en forespørgsel fra en kunde, som den aktuelt anførte, om hvorvidt en Årsrejseforsikring Verden dækker rejser til Tyrkiet, vil 'danmark's medarbejdere svare bekræftende.
Ved en forespørgsel til en 'danmark's ansat om, hvorvidt Afbestillingsforsikring Europa dækker i Tyrkiet vil svaret derimod være benægtende.

Som følge af, at der med virkning fra 1.1.2008 er sket en ændring af det geografiske område på Årsrejse- / Afbestillingsforsikring Europa, for så vidt angår definitionen af Europa, udsendte 'danmark' allerede inden årsskiftet 2007/2008 en specificering herom. LR er således, i lighed med 'danmark's øvrige kunder, blevet gjort opmærksom på, hvilke lande der hører under Europa, forsikringsmæssigt set.

I 'danmark' undrer man sig over LR's oplysning om, at denne har spurgt til sin rejseforsikring generelt, og ikke specifikt til sin Afbestillingsforsikring Europa, når LR i sit brev af den 22. september i år, tydeligt giver udtryk for, at hans indledningsvise forespørgsel netop er foranlediget af hans usikkerhed omkring, hvorvidt der er sket en geografisk ændring på forsikringen, bl.a. i forhold til Tyrkiet.

Konklusion
Set i lyset af, at 'danmark' rettidigt har informeret samtlige kunder om de ændringer der har fundet sted i forbindelse med årsskiftet 2007/2008, og i tillæg til, at der ikke er gjort et notat på LR's police om dækningstilsagn for en rejse til Tyrkiet på Afbestillingsforsikring Europa, hvilket LR oplyser at have fået fra den pågældende 'danmark' ansatte må vi oplyse, at vi ikke finder belæg for at imødekomme LR's krav om erstatning på 21.000 kr.

Supplerende er det værd at bemærke, at LR i sin klage undlader at oplyse, hvornår han har indbetalt depositum samt hvornår præcist han har betalt sin rejse, idet dette er oplysninger der er særdeles afgørende for, om Afbestillingsforsikringen overhovedet kan yde dækning set i forhold til den konkrete rejse. Dette burde helt klart have været nævnt i en samtale af den nævnte karakter. Således kunne det allerede have været for sent da LR henvendte sig for at søge oplysninger om dækning set i forhold til Tyrkiet."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder ikke grundlag for at betvivle, at klageren har rettet henvendelse til "danmark's" kontor i O. med forespørgsel om sin dækning ved en rejse til Tyrkiet. Det må lægges til grund, at klageren ikke i den forbindelse blev oplyst om forskellen i dækning for så vidt angår Tyrkiet, mellem sygeforsikringsdækningen og afbestillingsdækningen. Det er nævnets opfattelse, at selskabet på eget initiativ burde have oplyst herom, og at selskabet ved at undlade dette er afskåret fra at afvise at yde forsikringsdækning alene under henvisning til, at klagerens afbestillingsforsikring ikke dækker afbestilling af rejser til Tyrkiet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Bupa Insurance Limited, skal anerkende at være uberettiget til at afvise forsikringsdækning under henvisning til, at klagerens afbestillingsforsikring ikke dækker afbestilling af rejser til Tyrkiet, og skal på dette grundlag genoptage sagens behandling.

J. Hermann