824/09

Den 6. juli 2009 blev i sag nr. 74.830:

xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

ETU Forsikring A/S
Hærvejen 8
6230 Rødekro

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der i tilknytning til Familiens Basisforsikring II har tegnet årsrejseforsikring i ETU Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at dække udgifter til hospitalsbehandling i Tyrkiet.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at den omhandlede rejseforsikring er tegnet med dækning i Europa. I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 2.1 omfatter denne dækning ikke rejser til Tyrkiet.

Af klageskemaet, som er underskrevet af klageren den 11/10 2008, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
> O.H. bliver indlagt i Tyrkiet på vores ferie. Hjemmefra har vi tegnet en verdens rejseforsikring. Men iflg. ETU har vi kun tegnet en Europa forsikring.
> ETU siger at vi kan se på vores police at vi kun har tegnet en Europa, men da vi aldrig har modtaget denne police kan vi ikke se hvad de mener. Det eneste vi har modtaget er en specifikation og der står intet om vi kun har en Europa, men vi har modtaget en bekræftelse at vi har tegnet en Europa/verden. Vi har haft en forsikringsmand C.T. hjemme, han mener at ETU har lavet en tastefejl, det skal vi da ikke bøde for. C.T. skriver selv at kunden har handlet i god tro.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
> At de betaler regningen da vi mener vi tegnede en verdens forsikring. Om C.T. el. ETU har lavet en fejl skal ikke gå ud over os."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 29/10 2008 til nævnet anført:

2. 74.830

"Forsikringstager tegnede via Total-Assurance ApS henholdsvis bilforsikring og familiens basisforsikring hos os i januar måned 2008.

Vi modtog i den forbindelse den 21. januar 2008 en mail fra R.T., Total-Assurance ApS, hvori han bad os tegne en rejseforsikring til kr. 665,- på forsikringstagers indboforsikring.
Der stod i denne skrivelse ikke noget om, at der ønskedes verdensdækning, men alene, at det skulle være rejseforsikringen til kr. 665,-. Denne pris stemte overens med prisen på Europadækning, hvorfor vi gik vi ud fra, at det var denne, der ønskedes tegnet.

Vi sendte således den 26. februar 2008 forsikringspolice og præmieopkrævning til forsikringstager. Det fremgik af denne police, at der er tegnet rejseforsikring med dækning i Europa. Det skal for god ordens skyld nævnes, at vi ved udsendelse af policer altid vedlægger et følgebrev, hvori vi beder forsikringstager tjekke, at policen stemmer overens med det aftalte. Vi hørte dog ikke noget fra forsikringstager i den henseende.

Vi sendte i samme forbindelse en bekræftelse til forsikringstager på, at forsikringen var tegnet. Denne skrivelse er en standardskrivelse, der sendes ud sammen med policen for at give forsikringstager kontaktoplysningerne på vor alarmcentral SOS International A/S.
Denne skrivelse har alene til formål at orientere forsikringstager om, hvor han skal rette henvendelse ved akut behov for hjælp. Dækningen er således ikke specificeret og der står alene oplyst, at der er dækning i Europa/Verden.

Forsikringstager anmeldte efterfølgende ultimo juli/primo august måned, at dennes søn havde været hospitalsindlagt under et ophold i Tyrkiet.

Forsikringstager sendte os den 18. august 2008 en e-mail vedhæftet kopi af vor skrivelse af 26. februar 2008 og vi svarede samme dato, at vi måtte henholde os til den udstedte forsikringspolice.

Forsikringstager sendte os efterfølgende en e-mail den 19. august 2008 og gjorde gældende at have betalt for dækning i hele verden, hvorefter vi samme dato kunne svare, at den indbetalte præmie svarede til Europadækning.

Den 20. august 2008 modtog vi en e-mail fra C.T. Total Assurance Aps, hvori han påstod at have begæret rejseforsikring med dækning i hele verden inkl. afbestillingsforsikring. Vi bad ved vor e-mail af 22. august 2008 C.T. dokumentere dette, hvilket han svarede den 28. august 2008, at han ikke kunne.

Forsikringstager klagede over vor afgørelse ved sin skrivelse af 21. september 2008 og vi fastholdt vor afvisning ved vor skrivelse af 3. oktober 2008 til forsikringstager.

Forsikringstager anfører nu i sin klage til Ankenævnet, at han aldrig har modtaget forsikringspolicen. Denne blev imidlertid sendt til forsikringstager den 26. februar 2008 sammen med præmieopkrævningen. Han kan således ikke have modtaget præmieopkrævningen uden også at have modtaget policen.

Da det fremgår af forsikringspolicen, at der er tegnet rejseforsikring med dækning i Europa og da forsikringstager har accepteret denne dækning ved sin indbetaling af præmien, skal vi herved fastholde vor afvisning."

I brevet af 26/2 2008 fra selskabet til klageren hedder det bl.a. :

3. 74.830

"**Bekræftelse vedrørende tegning af Årsrejseforsikring.**

Det kan hermed bekræftes, at du har tegnet en Årsrejseforsikring hos ETU Forsikring A/S gældende fra d. 21.01.2008, med dækning i Europa/Verden.

Da vores system først kan håndtere de nye Årsrejseforsikringer fra d. 1.02.08, får du derfor dette brev som du kan medbringe på din ferie.

Tager du af sted på ferie, og hvis du får brug for akut hjælp ved alvorlig sygdom eller tilskadekomst, kan du kontakte SOS International a/s døgnet rundt:"

I skrivelse af 5/11 2008 til nævnet har klageren bemærket:

"ETU skriver at de modtager en mail fra R.T. Total-Assurance Aps.
Det skal gøres klart at vi på intet tidspunkt har talt rejseforsikring med R.T.

Vi har haft besøg af C.T. og alt er gået igennem C.T.

ETU skriver også at vi ikke kan modtage en regning uden også at have modtaget en police.
Men det er jo muligt da det er sket for os.

ETU skriver også at C.T. har begæret rejseforsikring med dækning i hele verden, men at han ikke kan dokumentere dette.
Men vi har sendt jer en kopi af en mail hvor C.T. skriver at kunden har handlet i god tro."

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 4/5 2009 til nævnet anført:

"Selskabet som fuldmagtsgiver indestår i overensstemmelse med de almindelige fuldmagtsregler for Agentens handlinger. Hvis Agentens fuldmagt overskrides eller misbruges, kan selskabet rejse krav direkte mod Agenten personlig.

ETU Forsikring fastholder, at kunden har modtaget sin police og forsikringsbetingelser, - hvoraf det fremgår at hvilken dækning kunden har købt.
Forsikringstager har derefter haft mulighed for, at checke om det modtagne - svarer til det ønskede."

Nævnet har fået forelagt de af parterne fremlagte bilag, herunder bl.a. en af C.T., Agenturfirmaet Total-Assurance ApS, til det indklagede selskab fremsendt e-mail af 20/8 2008. Af den omtalte mail fremgår:

"Det er med undren at I ikke vil dække den skade som fam. H. har haft i Tyrkiet - jeg har egenhændigt begæret rejseforsikring til 'hele verden incl. afbestilling', og har fået acceptbrev retur d. 26. februar 2008 med dækning Europa/Verden samt en giroopkrævning på præmie frem til forfald på kr. 609.75 der er blevet betalt til Jer d. 17. marts 2008.

Begge breve er udstedt af A.M.R., og begge er vedhæftet denne mail.

Der må bestemt være noget galt.

Såfremt der efterfølgende evt. er udskrevet en police med dækning kun Europa, så må dette være en fejl. Kunden har handlet i god tro med dette acceptbrev."

Af de gældende forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"**2. Hvad gælder dækningen?**

2.1 Er der valgt Europadækning.
Dækker forsikringen i følgende lande; Andorra, Azorerne, Belgien, Bulgarien, Cypern, Estland, Finland, Frankrig, Færøerne, Gibraltar, Grækenland, Grønland, Isle of Man, Irland, Island, Italien, Kanaløerne, Kanariske Øer, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Madeira, Malta, Monaco, Nederlandene, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, San Marino, Schweiz, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Vatikanstaten og Østrig. For udgifter vedrørende behandling af sygdom/tilskadekomst i Europa henvises til den offentlige sygesikring.

2.2 Er der valgt Verdensdækning.
Dækker forsikringen ferie rejser i hele verden. Forsikringen dækker ikke i Danmark. For udgifter vedrørende behandling af sygdom/tilskadekomst i Europa henvises til den offentlige sygesikring."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at kunne lægge til grund, at klageren over for C.T. fra Agenturfirmaet Total-Assurance ApS, med hvem det indklagede selskab har haft samarbejde, har begæret årsrejseforsikring tegnet med dækning i hele verden. Henset hertil samt skrivelsen af 26/2 2008 om bekræftelse af tegning af årsrejseforsikring med dækning Europa/Verden finder nævnet, at klageren har haft grund til at antage, at forsikringen omfattede rejser i hele verden, herunder Tyrkiet.

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

b e s t e m m e s :

Selskabet, ETU Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens forsikring er tegnet med dækning i hele verden, og skal på den baggrund genoptage sagens behandling.

J. Hermann