821/09

Den 8. juni 2009 blev i sag nr. 75.099:

xxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der via sit GlobeCard Platinum har rejseforsikring i AIG Europe S.A. klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i anledning af forsinket bagage, hvor klageren har foretaget køb for 474 CAD eller ca. 2.200 kr.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at rejsen ikke er betalt med GlobeCard Platinum kortet som forudsat i forsikringsbetingelserne pr. 1/8 2007 og som meddelt ved skrivelse af 23/4 2007 til samtlige kortholdere.

Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse af 24/9 2008, at en kuffert manglede ved ankomsten i forbindelse med en rejse til Canada i perioden 24/8 - 14/9 2008. Klageren havde i skadeanmeldelsen angivet, at rejsen var betalt med hans GlobeCard kort nr. 55...

SOS International a/s har i skrivelse af 2/10 2008 anmodet klageren om fremsendelse af dokumentation for, at rejsen var købt på kreditkortet.

Klageren var uforstående over for henvendelsen, idet der ham bekendt ikke ifølge forsikringsbetingelserne var krav om, at rejsen skulle være betalt med kreditkortet.

SOS International a/s har som svar herpå i skrivelse af 21/10 2008 til klageren anført, at det pr. 1/8 2007 har været et krav, at rejsen skal være betalt med kortet.

Klageren har som reaktion herpå i mail af 21/10 2008 anført, at han kontrollerede forsikringsbetingelserne på nettet inden køb af rejsen, og der fremgik ikke noget om, at det var et vilkår for dækning, at rejsen skulle være betalt med kortet.

SOS International a/s beklagede i skrivelse af 11/11 2008, at klageren har fundet misvisende oplysninger om forsikringsbetingelserne på nettet, men at rejsen desuagtet skulle have været betalt med det pågældende kreditkort for at opnå dækning. Da klageren efterfølgende har oplyst, at rejsen er betalt med dankort, var der således ikke dækning.

Over for nævnet har klageren i skrivelse af 19/11 2008 nedlagt påstand om, at selskabet dækker købene som anmeldt og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Selskabet har afvist erstatning med henvisning til ændrede forsikringsbetingelser, som man angiver at have fremsendt meddelelser om. Af disse skulle det fremgå, at dækning er betinget af, at rejsen betales med kortet. Jeg erindrer ikke disse meddelelser, men kan ikke afvise at have modtaget dem.
>
> Da jeg skal betalte omhandlede rejse kontrollerer jeg forsikringsbetingelserne på nettet. Disse fremtræder som gældende fra 1. september 2005. Der er i disse ikke forbehold for betaling med kortet, ligesom der ikke generelle forbehold for senere ændringer endsige henvisninger hertil. I tillid hertil betaler jeg rejsen med dankort idet rejsearrangøren kræver gebyr ved betaling med kreditkort.
>
> SOS beklager de misvisende oplysninger på nettet og selskabet bekræfter fremgangsmåden, men henviser til, at jeg skulle have søgt yderligere steder. Dette kan jeg ikke anerkende.
>
> På dette grundlag må jeg påstå selskabet erstatningspligtigt. Principielt må selskabet have ansvar for, at oplysningerne på nettet er opdateret og fyldestgørende."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 22/1 2009 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Klageren angiver i sit svar til Ankenævnet, at denne ikke kan afvise at have modtaget ændringsskrivelsen.
>
> Vi kan dokumentere, at en sådan ændringsskrivelse er fremsendt til samtlige kortholdere.

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. kendelse nr. 71590, og jf. i øvrigt Klagerens manglende afvisning af rent faktisk at have modtaget ændringsskrivelsen.

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 nugældende betingelser trådt i kraft pr. 01.08.07.

Det forhold, at Klageren ved en søgning på Internettet har fundet et sæt forældede forsikringsbetingelser kan ikke ændre på, at det er de forsikringsbetingelserne, som Klageren har fået fremsendt, som er de gældende. Såfremt Klageren har mistet sine forsikringsbetingelser, må Klageren kontakte Os eller kortudstederen for at få en nøjagtig version af lige præcis de forsikringsbetingelser, der er gældende for Klagerens kreditkort."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Sektion A
Betingelsernes pkt. 1.1.2 Krav til betalingsform

Flyrejser og pakkerejser omfattes alene af forsikringen, når følgende betingelser er opfyldt:
a) For private ferierejser, omfattet af forsikringen i et privat GlobeCard Platinum kort, at rejsen er betalt med det private GlobeCard Platinum kort."

Nævnets flertal - 3 medlemmer - udtaler:

Vi bemærker indledningsvis, at vi finder det uheldigt, at de korrekte forsikringsbetingelser ikke forelå umiddelbart tilgængelige for klager på nettet.

Dette forhold ændrer imidlertid ikke, at vi finder det sandsynliggjort, at klageren som alle kortholdere har modtaget varslingsskrivelse som anført af selskabet og dermed behørigt er blevet informeret om de nye vilkår.

Da det endvidere ubestridt kan lægges til grund, at rejsen ikke er betalt med GlobeCard Platinum kortet, er der ikke noget grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning.

Nævnets mindretal - 2 medlemmer - finder, at klageren må kunne støtte ret på de oplysninger om dækningen, han fandt på selskabets hjemmeside, og at selskabet derfor skal yde forsikringsdækning i anledning af forsinket bagage, selv om rejsen ikke er betalt med GlobeCard Platinum kortet.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann