826/09

Den 7. september 2009 blev i sag nr. 75.312:

xxxx xxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx xxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Anker Heegaards Gade 8
1780 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har deltidslandbrugsforsikring med feriерejsedækning (verden) i Nykredit Forsikring A/S, klager over, at selskabet har opkrævet en selvrisiko på 1.600 kr. i forbindelse med en anmeldt skade over feriерejsedækningen.

Selskabet henviser til, at forsikringen er tegnet med en selvrisiko af ovennævnte størrelse, hvorfor det har været berettiget til at opkræve denne.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 15/12 2008, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.

Kontaktede kort før vor ferie her i 2008 Nykredit vedr. rejseforsikring nu der var al den snak om det gule sygesikringsbevis der ikke mere dækkede som før, fik at vide fra Nykredit vi havde dækning i 'hele verden' og vi tog i god tro på ferie i Tyrkiet, hvor vores datter desværre fik en infektion og blev indlagt i 1 døgn på lokalt sygehus i Alanya, har her godt 4½ måned efter hjemkomst fået en opkrævning fra Nykredit på 1600 dkk, det er siger de, selvrisiko, vi er uforstående og har på intet tidspunkt fået dette oplyst og fik i øvrigt først police efter hjemkomst fra ferie, så derfor mener vi ikke det krav har sin berettigelse, i øvrigt se bilag på mails vi har sendt og fået retur. Af det fremgår vist ret klart hvilken holdning Nykredit har til tingene og ikke mindst sine kunder. Som kunde mener jeg det svarer lidt til at man har selvrisiko på dødsfaldsdækning, eller med andre ord helt ude i jeg ved ikke hvad, argumentet med prisen på policen (se mails) holder heller ikke, Nykredit er ikke billigere end andre selskaber. Sluttelig burde dette være oplyst fra start og ikke bare med argumentet; 'man troede vi vidste det' da vi har selvrisiko på mange øvrige forsikringer i husstanden, men hvad har det med hinanden at gøre ??? hvor er service og oplysning henne?

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

Frafaldelse af krav, grundet manglende information og tidshorisont inden krav er kommet fra selskab efter 'skaden' skete."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 26/1 2009 til nævnet anført:

"**Sagens fakta**
Det fremgår af sagen, at forsikringstageren har tegnet deltidslandbrugsforsikring med oprindelig ikrafttrædelse pr. 1. januar 2004 med ferierejsedækning for Europa.

Den 1. februar 2008 har forsikringstageren anmodet om at få ændret sin police fra 'Ferierejse - Europa' til 'Ferierejse - Verden'. Der er næste dag udskrevet ferieforsikringskort og police. Af policens side 6 fremgår, at der for 'Ferierejse - Verden' gælder en selvrisiko på 1.600 kr.

Forsikringstageren og dennes familie rejste på ferie i Tyrkiet i perioden 13. juli 2008 til 27. juli 2008. Den 15. juli 2008 blev forsikringstagerens datter indlagt på det lokale sygehus i Alanya på grund af en infektion. Hun blev udskrevet igen den 16. juli 2008.

SOS International, der har behandlet sagen, har modtaget anmeldelsen den 15. juli 2008 via sygehuset i Tyrkiet.

Den 16. juli 2008 har vi på baggrund af henvendelse fra SOS International registreret anmeldelsen i vores system. Vi har i den forbindelse givet SOS International oplysning om skadenr., forsikringsbetingelser og selvrisiko.

Til orientering kan vi oplyse, at vi medio august 2008 har modtaget oplysning om en tilbygning (ny garage) på forsikringstagerens ejendom. Vi har ændret policen i overensstemmelse hermed og fremsendt ny police, der er udskrevet 22. august 2008.

Den 1. september 2008 har vi lagt besked på forsikringstagerens telefonsvarer, idet han har ønsket forklaring på feriejsedækningen. Vi har forklaret, at der også er dækning for rejser i Europa, når man vælger 'Feriejse - Verden'.

I december 2008 har SOS International fremsendt faktura nr. … til os, og vi har afregnet sagen overfor SOS International. Samtidig har vi opkrævet selvrisikobeløbet på 1.600 kr. hos forsikringstageren.

Forsikringstageren har herefter indbragt sagen for nævnet, hvor han har gjort gældende, at vi ikke har været berettiget til at opkræve selvrisiko som sket.

Forsikringstageren har ikke forinden rettet henvendelse til os med sin utilfredshed over opkrævningen af selvrisiko, hvorfor vi ikke før har haft mulighed for at behandle klagesagen.

Vores kommentarer
Vi skal bemærke, at vi på baggrund af forsikringstagerens henvendelse den 1. februar 2008 vedrørende feriejsedækningen har ændret policen i overensstemmelse med forsikringstagerens ønske og fremsendt ny police. Forsikringstageren har således forinden den pågældende rejse til Tyrkiet fået tilsendt police med angivelse af selvrisikobeløb for den tegnede feriejsedækning. Der foreligger ingen oplysninger om, at policen ikke skulle være kommet frem til forsikringstageren.

Den senere udskrevne og fremsendte police i august 2008 - der er afstedkommet på grund af den nye garage på ejendommen - har ikke nogen relevans for nærværende sag.

Vi har ingen systemoplysninger vedrørende en henvendelse fra forsikringstageren om ferierejsedækningen, der ligger umiddelbart inden rejsen til Tyrkiet.

Vi bemærker, at det er sygehuset, der har sørget for anmeldelsen til SOS International. SOS International har i dialogen med sygehuset stillet betalingsgaranti, hvilket ikke kan ske med forbehold for selvrisiko. Hvis der ikke var blevet stillet betalingsgaranti for den fulde udgift, så havde forsikringstageren selv skulle have lagt pengene ud og efterfølgende fået dem refunderet fra SOS International. I refusionen ville der være sket modregning svarende til selvrisikoen.

På baggrund af ovennævnte skal vi fastholde, at vi har været berettiget til at opkræve selvrisiko som sket. Der har ikke været anledning til, at vi på et tidligere tidspunkt særskilt skulle have orienteret forsikringstageren om det almindelige vilkår vedrørende selvrisiko, der i øvrigt tydeligt fremgår af oversigten på policens side 6.

Endelig skal vi gøre opmærksom på, at forsikringstagerens datter har mulighed for at få erstatning for feriekompensation for i alt 2 dage, jf. pkt. 29.7.9 i forsikringsbetingelser for deltidslandbrug. Dokumentation for rejsens pris og varighed bedes fremsendt til vores privatskadeafdeling med anførelse af vores skadenr. Når vi modtager dokumentationen, vil vi tage endelig stilling til dækning."

Hertil har klageren i skrivelse af 9/2 2009 til nævnet bemærket:

"Af sagens fakta mener jeg det er meget farvet fra Nykredit, vi anmodede ikke om dækning, men spurgte (telefonisk) om vi var dækket med det vi havde og fik tilbudt Verden dækning som vi tog imod, men ingen oplysning om specielle ting, blot at vi var dækket mod alt, og da vi ingen police havde, hvad skal vi så gå ud fra?

Mht min garage dækning kom den meget senere i og med denne blev påbegyndt bygning mens vi var i Tyrkiet, den stod færdig i August, altså efter ferien hvor jeg kontaktede Nykredit om samme, altså usandt udsagn fra Nykredit.

Mht til den indtalte besked på telefonsvarer, den er meget søgt og ukendt for os, ikke sagt det er usandt , men,!!!!

Mht at der kommer opkrævning så meget senere (3-4 måneder) for selvrisiko på samme police virker også underligt, se kopi af tidligere fremsendte mails.

Vi kontaktede dengang vor Assurandør K.G. (se mails fra før) om dette da vi modtog opkrævning, og vi ringede derind, hvem skulle vi så ellers kontakte og gøre, han burde så have sagt hvem vi skulle tale med og hvorfor, men det blev ikke nævnt, vi har siden alligevel fået 2 rykkere på denne selvrisiko, fik så besked at han ville give beskeden videre, men det var nu ikke hans job at gøre, kopi af denne mail kan fremsendes om nødvendigt, og endelig hvorfor kommer Nykredit først nu med en besked om at man kan få dækket ødelagt ferie.

Jeg mener det her alt i alt er dårlig service og et forsøg på at tørre en fejl af på mig fra Nykredits side."

4. 75.312

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 24/2 2009 til nævnet anført:

> "Forsikringstageren har også under dækningen 'Ferierejse - Europa' haft vilkår om selvrisiko, hvorfor vi kan lægge til grund, at der ikke er tale om et nyt vilkår. Dette har vores assurandør også oplyst i mail af 9. december 2008.
>
> Vi skal selvfølgelig beklage, såfremt forsikringstageren har oplevet en utilfredsstillende kundebehandling fra vores side.
>
> Vi fastholder imidlertid, at vi er berettiget til at opkræve selvrisiko som sket.
>
> Endelig skal vi henvise til muligheden for feriekompensation, som vi har omtalt i vores tidligere brev."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag må nævnet lægge til grund, at selskabet umiddelbart efter ændringen af det geografiske dækningsområde fremsendte ny police til klageren, hvoraf det fremgår, at der for så vidt angår ferierejsedækningen gælder en selvrisiko på 1.600 kr.

Nævnet må i overensstemmelse med fast praksis lægge til grund, at klageren har modtaget den nye police, idet han ikke har sandsynliggjort særlige uregelmæssigheder i perioden med hensyn til postforsendelse i hans postdistrikt. Endvidere finder nævnet at kunne lægge til grund, at klagerens tidligere dækning for Europa også indeholdt selvrisiko.

På den baggrund finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet ved udvidelsen ikke har gjort klageren særlig opmærksom på selvrisikobeløbet og herefter har opkrævet en selvrisiko på 1.600 kr. i forbindelse med den anmeldte skade over ferierejsedækningen.

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

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen