826/09

Den 26. august 2009 blev i sag nr. 75.686:

xxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har Årsrejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afslag på at yde erstatning for ødelagte feriedage i forbindelse med rejseledsagers sygdom.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klagerens rejseledsager ikke opfylder forsikringsbetingelsernes definition på en rejseledsager, idet klageren og hans rejseledsager ikke har fælles husstand, og rejseledsageren ikke har tegnet rejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S.

Det fremgår af sagen, at klageren og hans rejseledsager rejste på ferie til Tenerife den 23/11 2008. Klagerens ledsager blev syg den 25/11 2008. Hun blev indlagt på hospital den 26/11 2008 og udskrevet 4 dage senere. Rejseledsageren har fået erstatning for sine ødelagte feriedage fra sin egen rejseforsikring.

Klageren forespurgte selskabet om dækning ved sygdom under rejse ved e-mail af 30/1 2009. I denne hedder det:

> "Emne: Privatforsikringer
> Underemne: Kundeservice
> Vedrørende:

> Kommentar: hvis min veninde og jeg tager 14 dage til Spanien vi bor ikke sammen til hverdag. Samme billet og værelse. Vi har begge en rejse forsikring, en af os bliver indlagt i feks 5 dage på sygehus. Hvordan dækker forsikringen."

Hertil svarede selskabet ved e-mail af 2/2 2009:

> "Tak for din henvendelse.
> Vi giver kompensation til dig hvis du bliver indlagt under din rejse og også til din rejseledsager hvis hun også har sin rejseforsikring i Topdanmark ellers er det kun dig vi kompenserer."

Til dette anførte klageren ved e-mail af 2/2 2009:

> "Tak for svaret
> Hvad hvis min ledsager bliver syg og indlagt. Hun får betalt af hendes forsikring for hende selv, men så får jeg vel af min forsikring. Ellers virker det da forkert når vi har to forsikringer vi rejser sammen. En familie på fem er dækket på en forsikring."

Hertil svarede selskabet ved e-mail af 3/2 2009:

> "Hvis din rejseledsager bliver syg og indlagt på et hospital, så får du kompensation fra din rejseforsikring."

Den 8/2 2009 anmeldte klageren til selskabet, at hans rejseledsager havde været hospitalsindlagt under ferien, og anmodede om dækning for ødelagte feriedage. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at klagerens rejseledsager ikke er en del af hans husstand og dermed ikke sikret på forsikringen.Klageren har ved klageskrivelse af 22/2 2009 over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal yde ham erstatning for ødelagte feriedage med i alt 4.849 kr., hvilket svarer til det beløb rejseledsageren har fået erstattet fra sin forsikring.

Selskabet har ved skrivelse af 9/3 2009 over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "**Vi har modtaget følgende i sagen**
> Vi modtog den 12. februar 2009 en anmeldelse, hvor C.L. [klageren] har vedlagt en beskrivelse fra hans medrejsende veninde/kone J.L., hvoraf det fremgår, at hun blev syg på rejsen.
>
> Den 18. februar 2009 skriver vi til C.L., at vi desværre ikke kan betale ham kompensation for ødelagte feriedage, idet J.L. ikke indgår i C.L.s husstand.
>
> Det skal til orientering oplyses, at anmeldelsen til C.L. er sendt efter, at han har talt med 2 skadebehandlere i afdelingen, som behandler skader på rejseforsikringerne samt et kundekontor, som alle har oplyst, at der ikke kunne betales kompensation for ødelagte feriedage i den oplyste situation.

Derfor har vi afvist at betale yderligere udgifter
Forsikringen dækker i henhold til forsikringsvilkårenes punkt 16 kompensation for ødelagte feriedage, hvis en af de sikrede kommer på hospitalet, bliver hjemtransporteret, bliver kaldt hjem, eller bliver syg på rejsen.

Da J.L. ikke er sikret på forsikringen, har vi afvist at betale kompensation for ødelagte feriedage."

Hertil er klageren ved skrivelse af 18/3 2009 fremkommet med følgende bemærkninger:

"De første mail til topdk jeg skriver føler jeg ikke rigtig jeg får svar på det jeg spurgte om, men mailen fra m.m. topdk 3 feb står der at jeg er dækket han må også have set de første mails i juni 08 ringede jeg til topdk for at høre hvordan vi kunne sikre os på den rigtige måde når vi ikke bor sammen. Da fik jeg at vide at vi bare skulle have en forsikring hver det tegnede vi så."

Med henvisning til klagerens bemærkninger, har selskabet ved skrivelse modtaget i nævnet den 8/4 2009 uddybet sin afgørelse således:

"**Derfor fastholder vi vores afgørelse**
Topdanmark modtager første mailhenvendelse fra C.L. den 30. januar 2009, hvor han stiller følgende spørgsmål 'hvis min veninde og jeg tager 14 dage til Spanien vi bor ikke sammen, til hverdag, samme billet og værelse, vi har begge en rejseforsikring. En af os bliver indlagt i feks 5 dage på sygehus, hvordan dækker forsikringen.'

C.L. modtager følgende svar på sin mail den 2. februar 2009 'Tak for din henvendelse. Vi giver kompensation til dig, hvis du bliver indlagt under din rejse og også til din rejseledsager hvis hun også har sin rejseforsikring i Topdanmark ellers er det kun dig vi kompenserer.'

Senere samme dag sender C.L. denne mail til Topdanmark 'Tak for svaret. Hvad hvis min ledsager bliver syg og indlagt. Hun får betalt af hendes forsikring for hende selv, men så får jeg vel af min forsikring. Ellers virker det da forkert når vi har to forsikringer vi rejser sammen. En familie på fem er dækket på en forsikring.'

Hertil lød Topdanmarks svar den 3. februar 2009 'Tak for din mail. Hvis din rejseledsager bliver syg og indlagt på et hospital, så får du kompensation fra din rejseforsikring. Skulle du have yderligere spørgsmål hører vi naturligvis meget gerne fra dig igen.'

I mailkorrespondancen henviser Topdanmark til vilkårenes punkt 16 Hvis du får ødelagt nogle feriedage, hvor der er mulighed for, at betale kompensation til en rejseledsager.

En rejseledsager er, i henhold til ordforklaringen, som er en del af vilkårene, en person, som man har købt sin rejse med, og som man skal på ferie sammen med. Rejseledsageren skal også have sin rejseforsikring i Topdanmark.

Da J.L. ikke har sin rejseforsikring i Topdanmark og ikke er en del af C.L.s husstand, må vi således fastholde vores afgørelse.

For god ordens skyld skal det bemærkes, at C.L., i Topdanmarks mail fra den 2. februar 2009, får oplyst, at en rejseledsager skal have sin rejseforsikring i Topdanmark."

Ved skrivelse af 21/4 2009 til nævnet hævder klageren, at selskabet i deres e-mail af 3/2 2009 bekræftede, at han kunne få dispensation.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Fælles vilkår**
1 Hvem er sikret?
A Forsikringstageren
B Forsikringstagerens husstand
Dvs. familiemedlemmer, der bor hos forsikringstageren, herunder plejebørn, og de personer, der er gift med eller lever i fast parforhold med forsikringstageren eller hjemmeboende børn. Bofællesskab bestående af maksimalt 2 personer sidestilles med fast parforhold.
For at være omfattet af forsikringen, skal de pågældende personer være tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagerens adresse i Danmark.
…
Årsrejse - Europa eller Verden
…
16 Hvis du får ødelagt nogle feriedage
A Hvis du kommer på hospitalet, bliver hjemtransporteret eller kaldt hjem
1. Forsikringen dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver
   a. indlagt på hospitalet, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade.
   b. transporteret hjem efter aftale med SOS eller den offentlige rejsesygesikring.
   c. kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 19 'Hvis du bliver kaldt hjem'.
2. Vi betaler kompensation til enten
   a. dig
   b. dig og din husstand, som er med på rejsen,
   eller
   c. dig og en rejseledsager*.

…
Ordliste
…
En **rejseledsager** er den person, som du har købt din rejse med, og som du skal på ferie sammen med. Rejseledsageren skal også have sin rejseforsikring i Topdanmark."

Nævnet udtaler:

På baggrund af de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser finder nævnet, at klagerens ledsager ikke opfylder forsikringens definition på en rejseledsager. Selskabets afgørelse er således i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Efter nævnets opfattelse er selskabets mailsvar af 3/2 2009 ufyldestgørende, idet medarbejderen burde kunne se, at venindens forsikring er en selvstændig forsikring, og derfor have taget forbehold for, at denne forsikring også var tegnet i selskabet. Det ufyldestgørende svar har imid-

lertid ikke haft betydning for klagerens dispositioner, da skaden allerede var indtrådt før spørgsmål og svar blev afgivet.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson