837/10

Den 15. februar 2010 blev i sag nr. 75.786:

xxxxx xxxxx xxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet afbestillingsforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager sammen med sin medforsikrede hustru over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en rejse, som de ikke var i stand til at gennemføre på grund af sygdom.

Selskabet henviser til, at der ikke foreligger en dækningsberettigende skade i henhold til forsikringsbetingelserne, idet rejsen ikke er blevet afbestilt.

Af klageskemaet, der er underskrevet af forsikringstageren den 9/3 2009, fremgår:

> **"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Mor & far + 2 voksne børn har købt en fælles rejsepakke til Norge. Afrejse 24.01.09.
>
> Far bliver syg af influenza 21.01.09. Mor bliver hjemme. Børn tager af sted.
>
> Har kontakt med læge 23.01.09. Stadig syg med på afrejsedag (syg indtil 04.02.09). Kontakter Europæiske telefonisk for at melde forfald 24.01.09 og får besked om at indhente skadesanmeldelse og lægeerklæring snarest. Skadesanmeldelse og lægeerklæring sendt 28.01.09. N. rejsebureau erfarer fra os ca. 05.02.09 at 2 voksne ikke er kommet af sted da vi spørger til en ny tur. N. rejsebureau meddeler at vi næppe får erstatning fordi vi ikke har ringet til nødnummeret.
>
> Afslag fra N. rejsebureau på erstatning modtages 18.02.09 med begrundelsen 'Det er manglende afbestilling af rejsen som er hovedårsag til afvisningen. DFDS og hotellet har aldrig modtaget en afbestilling'.

Senere 18.02.09 beder vi N. Rejsebureau genoverveje sagen. Afslag fra N. rejsebureau uden begrundelse modtaget 26.02.09

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Erstatning for tabt rejseandel svarende til 1/2 fakturabeløb.

Begrundelse:
Vi mener vi har fulgt de retningslinjer vi har kunnet finde. I forbindelse med købet af rejsen har vi ikke modtaget nogen vejledning om hvad vi skal gøre ved afbestilling. N. rejsebureau har i deres materialer (faktura, katalog, prisliste, hjemmeside) ingen vejledning om at man skal ringe til bureauets nødnummer. Nødnummer findes heller ikke nogetsteds med mindre man lytter meget længe på deres telefonsvarer og får det til allersidst.

Børnene har ved fremvisning af billetter meddelt DFDS og Hotel at 2 af deltagerne ikke var med pga sygdom. Hotellet spurgte til om rejsen var afbestilt og ville kontakte N. rejsebureau."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 2/4 2009 til nævnet bl.a. anført:

"**Selskabets afgørelse**
Selskabet har afvist at yde erstatning for afbestilling af rejse. Selskabet har ved sin afgørelse lagt vægt på, at der ikke foreligger en dækningsberettiget skade i henhold til forsikringsbetingelserne, idet klager ikke har afbestilt sin rejse.

Af de udleverede forsikringsbetingelser (bilag …) fremgår:

*'**Hvordan afbestiller du?***
Ønsker du at afbestille din rejse, bedes du hurtigst muligt kontakte dit rejsebureau - gerne telefonisk ...'

Klager angiver selv i sin klage, at han først den 6. februar 2009 oplyser N. Rejsebureau om, at han og hans hustru ikke har benyttet sig af den bestilte rejse. Klager erkender således selv, at han ikke har afbestilt rejsen.

Endvidere angiver klager, at han ikke har modtaget nogen vejledning om, hvordan han skal afbestille sin rejse. Af de ovenfor citerede betingelser fremgår, at en kunde skal kontakte sit rejsebureau, hvis man ønsker at afbestille sin rejse. Af samme betingelser fremgår desuden, at dette skal ske hurtigst muligt.

Klager angiver i sin klage, at han havde kontakt med en læge fredag, den 23. januar 2009, dvs. dagen før den planlagte afrejse. Desuden nævner klager, at han ikke har haft kendskab til rejsebureauets nødtelefon. Af bilag …, der er et screen-print fra N. Rejsebureaus hjemmeside, fremgår, at N. Rejsebureau den 23. januar 2009 havde åbent til kl. 17. Af samme sted fra hjemmesiden fremgår rejsebureauet telefonnummer, telefaxnummer og emailadresse. Der skulle således have været mulighed for at kontakte rejsebureauet pr. telefon, telefax eller e-mail den 23. januar 2009 for at afbestille rejsen. Såfremt det af forskellige årsager først har været muligt at afbestille rejsen den 24. eller 25. januar 2009 (weekend), kunne dette være sket pr. telefax eller e-mail. Selv ved en telefonopringning til N. Rejsebureau uden for firmaets normale åbningstider (f.eks. weekend), vil en kunde kunne komme i kontakt med rejsebureauet, idet der på en telefonsvarer henvises til et nødnummer. Dette nødtelefonnummer fremgår desuden af bureauets rejsekatalog (bilag …).

I sin klage skriver klager endvidere, 'Kontakter Europæiske telefonisk for at melde forfald 24.01.09 og får besked om at indhente skadeanmeldelse og lægeerklæring snarest.' Såfremt klager har kontaktet Europæiske lørdag, den 24. januar 2009, kan det kun være Europæiskes AlarmCentral, der udelukkende behandler sager, hvor danske forsikringskunder er kommet til skade i udlandet. Såfremt klager har kontaktet Europæiskes AlarmCentral, ville klager have fået besked på at kontakte/afbestille sin rejse hos sit rejsebureau, da afbestilling af rejsen (hos rejsearrangøren) er en absolut forudsætning for eventuel dækning på afbestillingsforsikringen. Det er desuden en fast procedure i selskabets forretningsgang, at kunder får besked på at afbestille deres rejse hos rejsearrangøren. Såfremt klager har kontaktet Europæiske på en hverdag, ville Skadesafdelingen, der er ansvarlig for sådanne henvendelse, ligeledes som en fast procedure i forretningsgangen have oplyst klager om, at han skulle kontakte sin rejsearrangør for at afbestille sin rejse.

Konklusion
Klager bestiller den 5. januar 2009 en rejse med afrejsedato den 24. januar 2009. På grund af sygdom vælger klager og dennes hustru ikke at tage af sted som planlagt. Klager angiver selv, at han ikke afbestiller rejsen. Det fremgår imidlertid af de udleverede forsikringsbetingelser, at forsikringstager skal kontakte sit rejsebureau hurtigst muligt, hvis han/hun ønsker at afbestille sin rejse.

På basis af ovenstående udredning mener selskabet således at have fremlagt dokumentation for og argumenteret for, at der i klagers tilfælde ikke foreligger en dækningsberettiget skade. Selskabet fastholder således sin afvisning af at yde klager erstatning for den afbestilte rejse."

Hertil har forsikringstageren i skrivelse af 26/4 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har ikke modtaget forsikringsbetingelserne.
…
Den 23. havde jeg kontakt til lægen. Beslutningen om rejsens afbestilling blev først truffet lørdag den 24., i håbet om at det var muligt at gennemføre rejsen.
Den 23. havde vi også telefonisk kontakt til rejsebureauet for at høre om 2 ud af 4 kunne afbestille. Dette blev bekræftet. Rejsebureauet fortalte i denne forbindelse intet om afbestillingsproceduren.
…
Ved vores samtale med Europæiske den 24. blev kun sagt at vi skulle kontakte Europæiske for at få en skadesanmeldelse, og at vi skulle skaffe en lægeerklæring og indsende dette til Europæiske. Tilsvarende besked fik jeg om mandagen, da jeg telefonisk rekvirerede skadesanmeldelsen.

På grund af

- manglende udleveret information om anmeldelsesprocedure
- ingen tilgængelig information om anmeldelsesprocedure i katalog, på www, på faktura (udover sidst i en meget lang telefonsvarebesked - har vi siden hen erfaret)
- anvisninger fra Europæiske er fuldt til punkt og prikke
- transportør og hotel under rejsen er blevet orienteret om at 2 ud af 4 ikke var med pga. sygdomsafbestilling.

fastholder vi krav om udbetaling af 1/2 fakturabeløb."

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 19/5 2009 til nævnet anført:

> "Vi har modtaget Ankenævnets skrivelse af 11. maj 2009 med ovennævnte klagers brev af 26. april 2009.
>
> I den forbindelse ønsker vi at gøre gældende, at klager har fået udleveret forsikringsbetingelser (vedlagt som bilag … til vores brev af 2. april 2009), der indeholder information om, at en rejse skal afbestilles. Ikke at tiltræde en rejse er ikke en afbestilling.
>
> Desuden bestrider selskabet, at klager ikke skulle have været blevet oplyst om, at han skulle afbestille sin rejse hos sin rejsearrangør. Det er en del af en fast standardprocedure at oplyse kunder, der ringer for at få tilsendt en skadeanmeldelse, at de skal afbestille deres rejse hos rejsearrangøren. I modsat fald er der ikke dækning på forsikringen."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet at kunne lægge til grund, at klagerne først i begyndelsen af februar 2009 meddelte rejsebureauet, at de havde valgt ikke at benytte rejsen. Da afrejse ifølge planen skulle have fundet sted allerede den 24/1, finder nævnet herefter, at klagerne ikke har opfyldt forsikringsbetingelsernes krav om, at rejsebureauet hurtigst muligt skal kontaktes, såfremt rejsen ønskes afbestilt. På den baggrund kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for rejsen.

Det forhold, at forsikringsbetingelserne eventuelt ikke blev udleveret ved tegningen af forsikringen, kan ikke føre til et andet resultat, da klagerne måtte påregne, at der til aftalen var knyttet forsikringsbetingelser, og kunne have rekvireret disse. Det bemærkes herved, at kravet om afbestilling er et i forsikringsretlig henseende helt sædvanligt forsikringsvilkår.

Herefter, og idet nævnet ikke finder det godtgjort, at rejsebureauet og/eller det indklagede selskab har ydet fejlagtig og/eller mangelfuld rådgivning i forbindelse med forsikringstagerens sygdom,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen