830/09

Den 21. oktober 2009 blev i sag nr. 76.012:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xxxxxxx
xxxx xxxxx

mod

Europ Assistance Holding SA
v/Europ assistance
Boks 94
1003 København K

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Europ Assistance Holding SA v/Europ assistance, klager over selskabets afvisning af at dække omkostningerne til hendes søns hospitalsindlæggelse.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2, stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Selskabet henviser til, at den tegnede forsikring ikke dækker medicinske omkostninger udover en eventuel selvrisiko i egen årsrejseforsikring. Klageren havde ingen årsrejseforsikring på skadetidspunktet.

Det fremgår af sagen, at klageren den 16/12 2008 købte en ferierejse til sin familie med afrejse den 30/12 2008. Af billetten fremgår, at klageren tillige har købt en Rejseforsikring Plus til brug på ferien.

Klagerens søn blev den 1/1 2009 indlagt på hospital i Egypten. Klageren anmeldte efter hjemkomsten dette til selskabet ved skadeanmeldelse af 8/1 2009. Selskabet anførte i skrivelse af 16/1 2009 til klageren:

"Hermed bekræfter vi modtagelsen af den indsendte skadeanmeldelse. Da det er TOP Danmark der er hovedforsikringsgiver og Din Plusforsikring er en tillægsforsikring til den Årsrejseforsikring der er tegnet der, har vi sendt skaden videre til Top Danmark."

Klagerens indboforsikringsselskab anførte i skrivelse af 21/1 2009 til klageren:

"Vi har modtaget vedlagte anmeldelse, men kan ikke se du har forsikring hos os.

Vi returnerer derfor din anmeldelse."

Rejseselskabet, hvorigennem klageren havde købt forsikringen, anførte i skrivelse af 27/2 2009 til klageren:

"Vi er kede af at høre, at I ikke havde tegnet en tilstrækkeligt dækkende forsikring, og derfor nu står i den kedelige situation, at I har fået afslag fra Europ Assistance samt eget forsikringsselskab på dækning af udgifter i forbindelse med K.s sygdom.

På jeres bookingbekræftelse og internetbillet gør vi opmærksom på følgende:

'**Lov om pakkerejse**
Rejsen er omfattet af lov om pakkerejser. Almindelige betingelser for deltagelse i Pakkerejser og Vigtige Oplysninger, som findes på vores hjemmeside www.apolorejser.dk, er lige som vores katalog en del af aftalegrundlaget. Vi beder dig om at gøre dig bekendt hermed.'

Under Vigtige oplysninger står der om Forsikringer:

PLUS er for dig som allerede har en åsrejseforsikring og ønsker hjælp direkte på stedet.

TOTAL er for dig som ønsker den totale sikkerhed, såsom bagageforsikring, ulykkesforsikring og hjemtransport.

TILLÆG FOR HJEMTRANSPORT er for dig der har tegnet en plus forsikring og som ønsker en omfattende forsikring ved hjemtransport.

Vores rejsekonsulent har arbejdet i A. i mange år, og hun er sikker på, hun har informeret jer om, at en Plus-forsikring er fuldt dækkende, hvis man har en årsrejseforsikring. Her man ikke det, er man nødt til at tegne en Total-forsikring, som er noget dyrere.
Vi beklager meget, hvis I har misforstået hende, og at I efterfølgende har opsagt jeres årsrejseforsikring, så I dermed ikke længere var fuldt dækket med en Plus-forsikring."

Klageren har ved skrivelse af 15/4 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal dække omkostningerne til hendes søns hospitalsindlæggelse. Klageren har til støtte herfor anført:

"Den 16-12-2008 bestilte jeg en rejse til Egypten ved A., med afrejse den 30-12-2008 og 1 uge frem til 4 personer.
Ved bestilling talte jeg med rejse konsulenten J., her spørger jeg til en Europæiske Rejseforsikring til de 2 drenge K. & M. J. oplyser at de ikke bruger Europæiske rejseforsikring men forsikrings selskabet Europa Assistance. Prisen for en sådan forsikring er 144,- kr. pr. uge.

Pr. pers. Jeg samtykker til en sådan forsikring til dækning af alt til alle 4 personer. Jeg tænker det er godt ikke at skulle bekymre sig om yderligere forsikring.
Efter denne samtale regner jeg med at vi er dækket fuldstændig ind på enhver måde, til vores rejse til Egypten.
Desværre får min søn K. brug for lægehjælp den 1-1-2009. Hvor jeg kontakter A.s guide, som sørger for en læge. Lægen undersøger K., straks herefter bliver K. indlagt. Senere samme dag på hospitalet bliver jeg kontaktet af A. guiden, som spørger hvordan det gik - Jeg får kun oplyst at vi er på hospitalet, herefter bliver forbindelsen afbrudt. Jeg forsøger herefter adskillige gange at ringe til guiden, men telefonen bliver ikke svaret.
Vi bliver ikke yderligere kontaktet af A.
Hjemvendt fra ferien, kontakter jeg A. for at høre hvordan jeg forholder mig mht. forsikring. Ved A. bliver jeg oplyst at vi skal ringe til Europa Assistance.
Ved Europa Assistance taler jeg med M. som sender en skadeanmeldelse, som min søn K. og jeg udfylder. I skadeanmeldelse står der vi kun har tegnet en tillægs forsikring, hvilket vi undrer os over og derfor kontakter jeg atter A., for at få en afklaring, her får jeg oplyst at deres forsikring ikke dækker medicin samt indlæggelse, samtidig får jeg at vide jeg kan rette klage ved A. via Internettet. Ved min klage på Internettet får jeg at vide - de svare tilbage indenfor 8 uger.
Den 25-2-2009 bliver jeg kontaktet af K.A. fra custumer care, for at høre hvad vi klager over. Jeg fortæller det hele endnu engang og hun skriver ned, senere samme dag bliver jeg atter kontaktet af K.A. for at høre det hele igen, idet hun vil være sikker på at have det hele med.
Vi aftaler jeg vil høre nærmere, og et par dage senere modtager jeg vedlagte brev fra K.A og er aldeles uforstående over for hendes konklusion, da jeg ikke på noget tidspunkt har haft forståelse af at noget kunne misforstås.
Jeg har ikke oplyst J. fra A. om den Europæiske Rejseforsikring min kæreste og jeg har som har frem til og med den 31-12-2008, og da vi skulle afrejse den 30-12-2008 og 1 uge frem, mener jeg ikke J. fra A. har vejledt mig korrekt eller fyldestgørende oplyst mig hvad deres forsikring indebærer. Den 2-3-2009 kontakter jeg K.A., og spørger hvordan hun kan finde på at skrive sådan, skrive ting som ikke passer. Men K.A. fastholder det er det vi snakkede om, som hun huskede det og som hun skrev det ned, og hun var da ked af hvis det ikke passede. Vi talte frem og tilbage - kunne ikke blive enige, jeg konkluderede jeg måtte klage videre og K.A. henviste til pakkerejsenævnet.
Det er nu mit håb I vil hjælpe min søn og jeg."

Selskabets repræsentant har ved skrivelse af 19/5 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Vi [hen]viser til sagens dokumenter, se billet. Forsikrede har købt en PLUS forsikring der dækker ikke medicinske omkostninger andet end eventuel selvrisiko i egen årsrejseforsikring. Vi har i den anledning ikke udbetalt erstatning i dette tilfælde. Eventuelle andre klager vedrørende information ved køb af forsikring henviser vi til salgsstedet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**PLUS** er for dig som allerede har en årsrejseforsikring og ønsker hjælp direkte på stedet.
TOTAL er for dig som ønsker den totale sikkerhed, såsom bagageforsikring, ulykkesforsikring og hjemtransport.
…
9 Sygdom (Selvrisiko)
DÆKNINGSOMFANG

Rammes forsikrede af *akut sygdom* eller tilskadekomst opstået på rejsen og skaden er omfattet af rejsedækningen indeholdt i forsikredes familie- eller årsrejseforsikring, dækker forsikringen den selvrisiko, der gælder under disse forsikringer for den aktuelle skade, dog max DKK 2.000,00.
Såfremt den aktuelle skade er mindre end selvrisikoen, og forsikrede således ikke er berettiget til erstatning, dækker forsikringen forsikredes faktiske udgifter med op til DKK 2.000,- under forudsætning af, at den aktuelle skade indtræffer under den udlandsrejse, hvortil forsikringen er købt, og i øvrigt er omfattet af vilkårene for TOTAL forsikringen."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at hun har modtaget et andet forsikringsprodukt end aftalt.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at den af klageren tegnede forsikring ikke yder dækning til medicinske omkostninger, hvorfor der ikke findes anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet finder endvidere ikke grundlag for at antage, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren som følge af forkert vejledning.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson