831/09

Den 4. november 2009 blev i sag nr. 76.147:

xxx xxxxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring med afbestillingsdækning i Gouda Rejseforsikring, klager over, at selskabet har udbetalt erstatningen som følge af en afbestilt rejse til rejseselskabet, der herefter har udstedt et tilgodebevis.

Selskabet henviser til, at erstatningen er udbetalt i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår af sagen, at klageren havde købt en jagtrejse gennem et rejseselskab med afrejse den 3/8 2008. Klageren blev dog den 30/7 2008 nødt til at afbestille den planlagte rejse, da han fik en discusprolaps. Klageren modtog herefter et tilgodebevis af 12/9 2008 på det indbetalte beløb fra rejseselskabet, mens selskabet overførte rejsens pris til rejseselskabet.

Af pressemeddelelse af 30/10 2008 fra Rejsegarantifonden fremgår bl.a.:

> "[Rejseselskabet] … er d.d. blevet erklæret konkurs ved skifteretten …på grundlag af en begæring indgivet af Rejsegarantifonden.
> …
> Rejsegarantifonden har pt. ikke oplysninger om hvor mange kunder, der pt. er ude at rejse. I det omfang, der er tale om pakkerejser/rejsearrangementer, sørger fonden for indkvartering af kunderne. Hvis kunderne som en del af rejsen har købt transport af [rejseselskabet], sørger fonden også for hjemtransport.

Der er heller ikke endnu klarhed over, hvor mange rejsekunder, som skulle have været ud at rejse i resten af 2008 og i 2009. Fonden udbetaler erstatning til kunder, der har købt en pakkerejse/et rejsearrangement - fx en rejse med både transport og indkvartering. Et arrangement med indkvartering og jagt er også en pakkerejse/et rejsearrangement.

Hvis der kun er købt transport (fx kun en flybillet) eller kun indkvartering (fx kun hotel, lejlighed eller hytte) eller kun turistmæssig ydelse (fx jagt), har fonden desværre ikke mulighed for at erstatte kunden det indbetalte beløb."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 18/2 2009 til selskabet, at han ønskede erstatning svarende til tilgodebeviset udbetalt fra selskabet.

Klageren har ved skrivelse af 5/5 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at han er berettiget til en erstatning svarende til beløbet på tilgodebeviset. Klageren har til støtte herfor anført:

"I forbindelse med en jagtrejse bestilt hos [rejseselskabet] tegnede jeg en afbestillingsforsikring hos Gouda for 750 kr. for den ene rejse. Kort før rejsens gennemførelse blev jeg syg og Gouda godkendte lægeerklæringer m.v. Forsikringen skulle dække en erstatningsrejse til samme pris og jeg modtog et tilgodebevis på beløbet fra [rejseselskabet], hvilket overraskede mig meget, da det jo var Gouda der forsikrede mig.

Goudas forklaring om at de har udbetalt pengene til [rejseselskabet] ifølge nr. 461. Kan jeg ikke godtage. Jeg finder det ejendommeligt at Gouda udbetaler til andre end den forsikrede inden der forelå afklaring af om jeg ville blive i stand til at rejse igen. - Der står ingen steder at [rejseselskabet] skal have pengene for en erstatningsrejse før en ny rejse er aftalt. Det var jo ikke [rejseselskabet] der var forsikret, men mig, og i øvrigt havde [rejseselskabet] jo fået alle pengene for den bestilte rejse af mig.
Jeg læser afsnit E nr. 461 således at det er Gouda der dækker mig et beløb til erstatningsrejse, og så er det da helt tosset at udbetale pengene til [rejseselskabet] (som jo gik konkurs) inden en ny rejse er bestilt - og kunne jeg overhovedet blive i stand til at rejse igen??
Jeg synes stadig at jeg har krav på tilgodebevisets beløb og ser det sådan at Gouda har foretaget fejldisponeringer som de tørrer af på mig.
I øvrigt forsikrede Gouda mig om at de havde en aftale med rejsegarantifonden om dækning af den slags sager. Garantifonden oplyser imidlertid at de kan dække en sådan sag, men at de ikke skal, og de har afslået at dække."

Selskabet har ved skrivelse af 20/5 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Forsikringsteknisk problemstilling**
Ankenævnet bedes tage stilling til, hvorvidt Gouda er forpligtet til at foretage udbetaling af erstatning til PS, på trods af, at [rejseselskabet] har fremsendt tilgodebevis til PS og Gouda har udbetalt erstatning til [rejseselskabet].

Konklusion

Gouda og PS har ved PS' tegning af kombineret rejse- og afbestillingsforsikring indgået aftale om, at erstatningen ved en dækningsberettiget afbestilling var udlevering af et tilgodebevis til en rejse hos [rejseselskabet].

Gouda har til fulde levet op til den indgåede forsikringsaftale, idet PS har modtaget tilgodebevis fra [rejseselskabet] og i forhold til [rejseselskabet] har Gouda den 10. september 2008 overført rejsens pris.

Gouda har ikke påtaget sig en garantiforpligtelse overfor PS i forbindelse med en eventuel konkurs hos [rejseselskabet] og har på tidspunktet for sagens afgørelse ikke haft grund til at betvivle, at [rejseselskabet] ville kunne opfylde sine forpligtelser. Havde Gouda valgt at udbetale erstatning i form af rede penge til PS, ville Gouda have brudt den indgåede aftale med [rejseselskabet] og ville have kunnet ifalde et erstatningsansvar.

Gouda har på intet tidspunkt oplyst til PS, at vi skulle have en aftale med Rejsegarantifonden om dækning af sager, hvor årsagen til kundens afbestilling ikke skyldes en konkurs, men at kunden har afbestilt som følge af sygdom.

Som en service overfor PS kontaktede vi Rejsegarantifonden, der oplyste, at de efter en konkret vurdering kunne vælge at dække sager, hvor afbestillingen ikke direkte skyldtes konkurs. At Rejsegarantifonden ikke har valgt at dække PS afbestilling, er en beslutning Gouda ingen indflydelse har på.

Under henvisning til ovennævnte, må vi fastholde, at vi ikke har mulighed for at udbetale erstatning til PS."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 6/6 2009 til nævnet:

"A. Angående nr. 461 E 1,0.
'Forsikringen dækker et tilgodebevis til forsikrede til køb af en anden rejse'
Det læser jeg sådan at det er Gouda der udsteder et tilgodebevis til mig.
I andre forsikringer, f.eks. … ville de ikke drømme om at udbetale penge før arbejdet er udført, eller i dette tilfælde før rejsen viser sig mulig.

B. Gouda skriver 'at de på tidspunktet for sagens afgørelse ikke havde grund til at betvivle at [rejseselskabet] ville kunne opfylde sine forpligtelser'.
Den påstand er ond vilje. Inden udbetaling til [rejseselskabet] sker følgende:
1. Der er indtil flere artikler om [rejseselskabets] problemer i [dagspressen].
2. Der var 3 direktørskifter inden for 3 måneder
3. [Rejseselskabets] aktiekurser drønede ned.
4. Et forsøg på nytegning af aktier mislykkedes trods en meget lav udbudskurs.

Med det tætte samarbejde Gouda og [rejseselskabet] har været inde i, at det usandsynligt at Gouda skulle værre uvidende om [rejseselskabets] problemer. Så tæt et samarbejde at jeg må rejse spørgsmålet om mulig inhabilitet.

C. Goudas medarbejder M. har helt tydeligt telefonisk fortalt mig at en sådan aftale forelå - så det må jo være op til hendes samvittighed om hun husker det.

D. Da jeg bestilte forsikringen fik jeg tilsendt en Gouda-folder ang. jagtrejseforsikring. …
1. Der står at man ved afbestilling får rejsens pris.

2. Der står 'Denne brochure indeholder en generel beskrivelse af Goudas jagtrejseforsikring.'

Med denne formulering troede jeg at være dækket på bedste vis. At de endelige betingelser (modtaget kort før planlagt rejse) så viser sig at være noget ganske andet er ond vilje og bevidst vildledning af forbrugeren."

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 15/6 2009 til nævnet:

"Ad A) Et tilgodebevis udstedes af vareudbyderen [rejseselskabet] og aldrig af den person der betaler for tilgodebeviset (Gouda Rejseforsikring). Garantier har efter vores opfattelse intet med denne sag at gøre.

Ad B) Vi må fastholde, at der ikke var grund til at betvivle, at [rejseselskabet] ville kunne opfylde sine forpligtelser.

Ad C) Det kan oplyses, at Gouda fører log over samtlige telefonsamtaler, der foretages i sager. Vi har på intet tidspunkt oplyst til PS, at vi havde en aftale med Rejsegarantifonden om dækning af sager, hvor årsagen til afbestilling ikke skyldes en konkurs. Vi må herudover henvise til vores brev af 20. maj 2009

Ad D) Det kan oplyses, at PS, i henhold til alm. praksis, har fået fremsendt de gældende forsikringsbetingelser 461 umiddelbart efter køb af rejsen og rejse- /afbestillingsforsikringen. Som det fremgår af afsnit E pkt. 1.0 dækker forsikringen et tilgodebevis fra [rejseselskabet].

PS henviser til brochuren under dækningsoversigt - Europa, hvor det under overskriften DKK står 'rejsens pris'. Oplysningen relaterer sig til forsikringssummen og er ikke en beskrivelse af hvordan og hvilke hændelser forsikringen dækker. Bagerst på brochuren oplyses det udtrykkeligt, at denne alene er en generel beskrivelse af forsikring, hvorfor der henvises til de udleverede forsikringsbetingelser.

Under henvisning til ovennævnte, må vi fastholde, at vi ikke har mulighed for at udbetale erstatning til PS."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Afsnit E: Policebetingelser for afbestillingsforsikring (nr. 461)**
1.0 Forsikringen dækker et tilgodebevis til forsikrede til køb af en anden rejse hos [rejseselskabet] svarende til det beløb, der kan kræves tilbage af [rejseselskabet] ved afbestilling, …"

Nævnet udtaler:

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen dækker et tilgodebevis til køb af en anden rejse hos rejseselskabet svarende til det beløb, der kan kræves tilbage af rejseselskabet ved afbestilling.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets behandling af sagen, idet klageren har modtaget et tilgodebevis til køb af en anden rejse hos rejseselskabet som foreskrevet i forsikringsbetingelserne.

Herefter, og idet selskabet ikke findes at have garanteret dækning fra Rejsegarantifonden,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson