836/10

Den 1. februar 2010 blev i sag nr. 76.172:

xxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet årsrejseforsikring med dækning i hele verden i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med en medforsikret persons tilskadekomst under en ferie i Thailand.

Selskabet henviser til, at behandlingsudgifterne er afholdt efter forsikringsdækningens ophør.
Klageren var sammen med sin husstand på ferie i Thailand i perioden 21/11 til 31/12 2008.

Den 11/2 2009 modtog selskabet en skrivelse (skadeanmeldelse) fra klageren. I denne skrivelse hedder det:

> "Af en eller anden uforklaring årsag, fik O. d. 16-12-08 bøjet 2 ribben, da han var til rygmassage. Da vi ved at der ikke kan gøres noget ved bøjede ribben, så vi bare tiden an og lavede absolut intet, det kunne O. nemlig ikke.
>
> D. 23-12-08 havde vi købt en heldagstur med privat chauffør og guide for 3500 bath = 622,78 kr.
>
> Afbrød turen ved middagstid, O. kunne ikke holde til noget, det gjorde ondt bare at sidde i bilen, når der var små ujævnheder.
>
> Vi tog på hospitalet, fik guiden til at hjælpe os med det sproglige.

> O. var til røntgen 2 gange, fik taget blodprøver, fik en blokade i ballen og fik smertestillende piller og muskelafslappende piller med derfra.
>
> Fik konstateret at det 'kun' var bøjede ribben, skulle tage den med ro og give det tid."

Selskabet afviste at yde forsikringsdækning, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 30/3 2009. Af denne skrivelse fremgår:

> "Forsikringen dækker ferierejser op til 1 måned, skal I rejse udover 1 måned, skal I supplerede rejseforsikringen med en forsikring for den konkrete rejse.
>
> I rejste til Thailand den 21. november og har derfor dækning til og med den 20. december, og da O.'s lægepapir er stemplet den 23. december, som er efter dækningens ophør, kan vi desværre ikke dække udgifterne."

Klageren fremsendte herefter skrivelse af 14/4 2009 til selskabet. I denne skrivelse hedder det:

> "Da vi ikke er tilfreds med jeres afgørelse, sender vi hermed en klage over afgørelsen og en forklaring på vores utilfredshed og begrundelse.
>
> For god ordens skyld gøres opmærksom på: At skaden skete d. 16-12-2008, hvilket fremgår af papirerne fra sygehuset.
>
> Forklaring:
> I sep. 2008 ringer jeg til Topdanmark for at få ændret vores rejseforsikring, da vi har planlagt en 5½ uges ferie til Thailand.
>
> Jeg gør meget opmærksom på at det er vigtigt for mig at vi er dækket 100 % hvad forsikring angår. Jeg fortæller flere gange at jeg er typen der både går med livrem og seler, dermed menes at jeg vil være sikker.
>
> Jeg får at vide at vi er dækket ind på alle måder, undtagen hvis det er sportsferie, det kræver noget extra, men det havde vi jo ikke brug for.
>
> Den yderst behagelige dame jeg talte med, var ikke i tvivl om hvad vi havde brug for, da vi havde talt om rejsens varighed.
>
> Vi snakkede også om hvor mange der ikke dækker sig ordentlig ind.
>
> Så jeg har ikke på noget tidspunkt haft grund til at bekymre mig om forsikringen.
> FOR DET VAR DER JO STYR PÅ.
>
> Konklusion:
> Jeg forventer at blive dækket 100 % ind i forbindelse med den sag/rejse, da der ikke hersker tvivl om, at det var det der blev lovet da forsikringen blev ændret i sep. 2008."

Af selskabets skrivelse af 22/4 2009 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til dig fordi min kollega i Rejseskade afdelingen, T.M., har bedt mig om at svare på din henvendelse.

T. har bedt mig svare dig, da din henvendelse primært drejer sig om den ændring af din forsikring, og den samtale du i den forbindelse har haft med vores kollega i Kundeservice i september 2008.

I Topdanmark sælger vi to forskellige typer rejseforsikring. Den ene er en Årsrejseforsikring og den anden er en Enkeltrejseforsikring.

Årsrejseforsikringen, som I har købt, dækker alle de private ferierejser af maksimalt en måneds varighed som du og din husstand måtte foretage jer om året.

Enkeltrejseforsikringen kan man tilkøbe, hvis man fx skal rejse i mere end en måned, og derfor har brug for ekstra dækning.

Topdanmarks Kundeservice medarbejdere kender til disse to produkter, og jeg har forespurgt hos min kollega, som ændrede din forsikring fra en Europa til Verden-dækning.

Min kollega fortæller, at hun altid oplyser vores kunder om, at Årsrejseforsikringen dækker rejser af en måneds varighed, og at hun herefter også altid tilbyder Enkeltrejseforsikringen for dage, som måtte gå ud over den første måned.

Jeg kan derfor kun konkludere, at min kollega følger vores retningslinier for dækningen på Årsrejseforsikringen.

Vi kan desværre ikke ændre afgørelsen
På baggrund af ovenstående kan jeg desværre ikke tilbyde at ændre T.M.s afgørelse vedrørende dækningen af på jeres Årsrejseforsikring.

Ud fra den fremsendte dokumentation er første lægebesøg foretaget den 23. december 2008. Af denne årsag kan vi ikke se dokumentation for, at din mands trykkede ribben er sket før den 20. december, som var den sidste dag I var dækket af jeres Årsrejseforsikring.

For god ordens skyld kan jeg oplyse, at såfremt vi havde dokumentation for, at skaden var indtrådt i forsikringens dækningsperiode, så ville erstatningen for ødelagte feriedage alene kunne ske frem til den 20. december 2008. Jeres heldagstur med guide, som skulle være foretaget den 23. december 2008, ville altså ikke være dækket, da forsikringens dækningsperiode gik til den 20. december."

Klageren var fortsat utilfreds med afgørelsen, hvorfor sagen efterfølgende blev indbragt for nævnet.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 11/5 2009, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Netop fordi jeg vidste at der skulle ændres noget ved vores rejseforsikring da vi skulle 5½ uge til Thailand ringede jeg til Topdanmark for at få 100 % styr på det. Min forventning til turen var større end børns er til juleaften, derfor ved jeg at der ikke er glemt nogle detaljer. Man burde da kunne have tillid til sit forsikringsselskab også når aftalen laves telefonisk.

Undersøgte ikke policen da den kom, betalte bare regningen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Det som vi har krav på, hvis de havde givet os det jeg bad om, nemlig en forsikring som skulle dække vores 5½ uges ferie til Thailand i slutningen af 2008."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 4/6 2009 til nævnet bl.a. anført:

"**Derfor har vi afvist at betale udgifterne i forbindelse med O.s bøjede ribben**
I henhold til vilkårenes punkt 3, 'Hvilke rejser er dækket', fremgår det tydeligt, at rejseforsikringen dækker rejser af op til 1 måneds varighed.

Af den police, som A.-L.T.J. modtog i september 2009, fremgik det ligeledes meget tydeligt, at forsikringen kun dækker rejser af op til 1 måneds varighed.

Da afrejsedatoen er den 21. november 2008 ophører forsikringsdækningen, jf. forsikringsvilkårene den 20. december 2008. Således er lægeudgifterne, fra den 23. december 2008, ikke dækket af forsikringen.

Vi fastholder vores afgørelse
Der er ikke kommet nye oplysninger til sagen og vi må derfor fastholde vores afgørelse."

Af klagerens forsikringspolice, der er dateret 22/9 2008, fremgår bl.a.:

"**Årsrejse**
Ændring af forsikring pr. 22.09.2008
…
Forsikringen omfatter
Forsikringen omfatter de private ferierejser af indtil 1 måneds varighed, som du og din husstand tager på uden for Danmark, uanset om I rejser samlet eller hver for sig."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3 Hvilke rejser er dækket?**
Forsikringen dækker de samme typer rejser som den offentlige rejsesygesikring, uanset om du har købt Årsrejse Europa eller Årsrejse Verden. Det betyder, at forsikringen dækker
1. dine private ferierejser i udlandet af op til 1 måneds varighed."

Nævnet udtaler:

Forsikringen dækker ifølge både policen og forsikringsbetingelserne indtil 1 måned, og efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at der mellem klageren og selskabet er indgået aftale om, at forsikringen skal dække ud over 1 måned.

Nævnet finder det heller ikke godtgjort, at selskabets medarbejder har ydet mangelfuld eller fejlagtig rådgivning.

Nævnet finder herefter ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen