833/09

Den 2. december 2009 blev i sag nr. 76.221:

xxxx xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har årsafbestillingsforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabet erstatningsopgørelse i forbindelse med anerkendelse af en afbestilling af en udlandsrejse.

Selskabet har anerkendt den anmeldte afbestilling som dækningsberettigende og har udbetalt 20.000 kr. for klageren og hans hustru, idet den tegnede forsikring har en maksimumerstatning på 10.000 kr. pr. forsikrede person pr. år.

Det fremgår af sagen, at klageren tegnede forsikringen i 2006 og fornyede den i henholdsvis 2007 og 2008.

I forbindelse med nærværende sag havde klageren haft en udgift på 28.066 kr. til rejsen, og han har derfor over for nævnet i sin klage af 17/5 2009 krævet differencen eller i alt 8.066 kr. udbetalt af selskabet. Til støtte for sit krav har han i supplerende redegørelse bl.a. anført:

> "Med brev af 11/5 fastholder selskabet sin afvisning af yderligere erstatning og hævder fejlagtigt, at jeg i år 2006 har modtaget selskabets skriftlige betingelser, som indeholder bestemmelse om, at selskabet max erstatter kr. 10.000,- pr, person.
>
> Bortset fra, at jeg ikke har modtaget ovennævnte skriftlige betingelser, finder jeg det bemærkelsesværdigt, at følgende materiale fra Europæiske, ikke indeholder orientering om 'selvrisikoen'

- selskabets opkrævning af 19/8 08 med vedhæftede giroindbetalingskort (se vedlagte fotokopi)
- selskabets brev af 15/1 09 omhandlende såvel årsrejseforsikringen som årsafbestillingsforsikringen - tværtimod nævnes det i brevet, at årsafbestillingsforsikringen dækker 'dine udgifter til rejsen, hvis du bliver syg eller kommer til skade inden afrejse ...'
- selskabets egen omtale på nettet af afbestillingsforsikringerne nævner ligeledes, at 'forsikringen dækker dine udgifter' uden at omtale 'selvrisikoen'.

Som jeg har anført på side 2 i mit brev af 27/3 til selskabets direktion, finder jeg det forkasteligt og direkte ansvarspådragende, hvis personalet i de charterselskaber, der sælger Europæiskes afbestillingsforsikringer, ikke bliver orienteret/oplært i de selvrisikobetingelser, der er gældende for Europæiskes afbestillingsforsikring."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 9/6 2009 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"I sin klage fremfører klager, at han aldrig har modtaget forsikringsbetingelserne eller information om, at den maksimale erstatning udgør DKK 10.000 pr. forsikrede person pr. år. Det betvivler selskabet.

Klager købte i 2006 forsikring via sin rejsearrangør, …. Ved køb af selskabets forsikring hos rejsearrangøren var og er det fast standardprocedure, at oplysninger om den solgte forsikring sendes til selskabet på en fil, hvorefter selskabet udskriver og sender bl.a. følgende materiale til kunden:
- Følgebrev (bilag ..)
- Police
- Betingelserne

Da klager ikke bestrider at have modtaget policen for den tegnede forsikring, må klager også have modtaget betingelserne og oplysning om, at forsikringen maksimalt dækker op til DKK 10.000 pr. forsikrede pr. policeperiode, da disse udsendes til forsikringstager efter tegningen sammen med ovennævnte følgebrev (bilag ..). Af det vedlagte følgebrev fremgår bl.a.:

'Sammen med dette brev finder du:
- *Din forsikringspolice*
- *Betingelser til Årsafbestillingsforsikringen ...'*

Den maksimale erstatning fremgår som nævnt ovenfor i pkt. 1.7 i forsikringsbetingelserne og nævnes desuden specifikt i sidste linje i første afsnit i følgebrevet (bilag ..).

Ved fornyelse af en årsrejseforsikring udsender selskaber kun nye betingelser til forsikringstager, såfremt betingelserne er blevet ændret i den mellemliggende periode. Betingelserne for den pågældende årsafbestillingsforsikring er ikke blevet ændret siden tegningen af den aktuelle forsikring i 2006.

Afslutningsvis gør vi opmærksom på, at selskabet tilbyder flere varianter af afbestillingsforsikringer. Ud over den type afbestillingsforsikring, som klager har tegnet, tilbyder selskabet desuden afbestillingsforsikringer, hvor der kan ydes erstatning på op til DKK 30.000 pr. forsikrede person. Og endelig en forsikring, hvor hele rejsens pris erstattes ved afbestilling.

Selskabet tilbyder således forsikringer, hvor forsikringstager kan få dækket alle sine udgifter i tilfælde af afbestilling af rejse.

Konklusion
På baggrund af ovenstående redegørelse ser selskabet ingen anledning til at ændre sin afvisning af at yde yderligere erstatning for den afbestilte rejse, da det vurderes, at de fremsendte forsikringsbetingelser og følgebrevet (bilag …) indeholder tydelig information om, at erstatningen maksimalt kan udgøre DKK 10.000 pr. forsikrede pr. policeperiode."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.7 Hvilke udgifter dækker forsikringen?**
Forsikringen dækker den del af forsikredes betaling, som rejsearrangøren ifølge de almindelige rejsebetingelser har krav på, når rejsen afbestilles i forsikringsperioden - dog maksimalt op til DKK 10.000 pr. forsikrede pr. policeperiode og maksimalt DKK 100.000 pr. familiedækning pr policeperiode. Europæiskes erstatningspligt som følge af én skadebegivenhed kan aldrig overstige DKK 1.000.000 uanset om skaden vedrører en eller flere policer."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har fået den erstatning, som han efter forsikringsbetingelserne er berettiget til. Nævnet finder det herved tilstrækkeligt sandsynliggjort af selskabet, at den sædvanlige procedure med fremsendelse af forsikringsbetingelser også er blevet fulgt i klagerens sag, og finder derfor at måtte lægge til grund, at klageren har modtaget forsikringsbetingelserne i forbindelse med tegningen af forsikringen i 2006.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson