864/11

Den 28. marts 2011 blev i sag nr. 77.753:

xxx xxxxxxxx
xxx xxxxxxx
xx xxxxx xxxxxxxx

mod

Chartis Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har via sit GlobeCard en rejseforsikring hos Chartis Europe S.A. Hun klager over, at selskabet har afvist at udbetale ménerstatning i forbindelse med et anmeldt ulykkestilfælde.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at kravet er forældet i henhold til forsikringsaftalelovens § 29.

Klageren var den 28/3 2006 udsat for en ulykke, hvor hun beskadigede sit knæ. Ulykken skete under en rejse til Frankrig. Skaden blev anmeldt til et andet rejseforsikringsselskab - hvor klageren også var forsikret - via SOS International, som dækkede behandlingsudgifter og hjemrejse med henblik på en knæoperation. Klageren blev den 10/4 2006 opereret i Danmark. Samme dag anmeldte hun skaden til sit ulykkesforsikringsselskab. Dette selskab anerkendte skaden som dækningsberettigende, men meddelte samtidig, at spørgsmålet om eventuelle varige mén først kunne vurderes ca. et år efter skadedatoen. Den 10/8 2007 meddelte ulykkesforsikringsselskabet klageren således:

"**Ulykkesforsikringen dækker først fra 8 %**
Din ulykkesforsikring dækker først fra en méngrad på 8 %. Topdanmarks rådgivende læger har vurderet din méngrad til under 8 %. Derfor kan vi ikke udbetale erstatning til dig.

> Vores lægekonsulent har vurderet de varige følger til 5 %, da der er smerter og tendens til hævelse, men ellers god funktion."

Klageren klagede over afgørelsen, og ved brev af 21/1 2008 ændrede ulykkesforsikringsselskabet sin afgørelse og fastsatte klagerens varige mén til 12 %.

I september 2009 anmeldte klageren skaden til indklagede . Selskabet har oplyst til nævnet, at det modtog anmeldelsen den 21/9 2009. Som bilag til skadeanmeldelse var vedlagt en supplerede redegørelse, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Anmeldelse til ulykkesforsikring i Topdanmark den 10.04.2006.
>
> Topdanmark anerkender skaden den 19.04.2006.
>
> Speciallægeerklæring fra opererende læge accepteret den 21.09.2007, af Topdanmark.
>
> Méngrad ansat så lavt, at der ikke udløses erstatning efter policen. Først da, får vi 'færden af', at skaden kunne medføre varig skade.
>
> Vi beder om en erklæring fra en uvildig læge. Undersøgelse her i dec. 2007.
>
> Ny speciallægeerklæring fra uvildig læge den 10.01.2008. Alt betalt af Topdanmark.
>
> Topdanmark revurderer sagen efter den nye lægeerklæring den 21.01.2008 og udbetaler ca. 80.000 kr. i erstatning incl. renter.
>
> Først i 2009 bliver vi opmærksomme på, at vi også har invalidedækning på vores GlobeCard. Her påstås i første omgang forældelse efter et år. Vi er godt nok lidt sent på den med anmeldelse til GlobeCardet, men så siger de pludselig, at forældelsen er skadesåret + 2 år.
>
> Efter forsikringsaftaleloven er dette den normale forældelsesfrist, men regnet fra hvornår? I loven er jo også om nødvendigt en 5 års forældelsesfrist. Vi vidste jo først i 2008, at der forelå en méngrad, der berettigede til erstatning. Vi tror ikke på, at denne sag er forældet efter loven."

Forinden havde klageren ført en længere mailkorrespondance med udstederen af kreditkortet, hvortil forsikringen er tilknyttet.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerens eventuelle krav er forældet i henhold til forsikringsaftaleloven.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og har efter indsigelser over for selskabet ved brev af 1/2 2010 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring. Klageren har til nævnet bl.a. anført:

> "Først i 2009 bliver vi opmærksomme på, at vi også har invalidedækning på vores GlobeCard. Her påstås i første omgang forældelse efter et år. Vi er godt nok lidt sent på den med anmeldelse til GlobeCardet, men så siger de pludselig, at forældelsen er skadesåret + 2 år.
>
> Efter forsikringsaftaleloven er dette den normale forældelsesfrist, men regnet fra hvornår? I loven er jo også om nødvendigt en 5 års forældelsesfrist. Vi vidste jo først i 2008, at der forelå en méngrad, der berettigede til erstatning. Vi tror ikke på, at denne sag er forældet efter loven, så vi kræver 12% erstatning af summen+renter.
>
> Ingen har fortalt os, at vi skulle anmelde skaden til et selskab, der hedder Chartis, som er knyttet til SEB kortet. Vi havde aldrig, skriver aldrig, hørt om dette selskab."

Selskabet har i svarbrev af 4/3 2010 over for nævnet gjort gældende:

> "Vi har ud fra oplysningerne vurderet, at Klager allerede i april 2006 var bekendt med sine varige følger og burde have anmeldt skaden inden udgangen af 2008, hvilket ikke skete før september 2009.
>
> **KONKLUSION:**
> Følgerne af skaden den 28. marts 2006 konstateres april 2006 og anmeldes først september 2009.
>
> Vi fastholder derfor, at skaden er forældet i henhold til FAL § 29, idet vi vurderer, at Klager var bekendt med sine følger i april 2006, således at kravet var forældet med udgangen af 2008.
>
> Skaden er ligeledes forældet april 2009 i henhold til Forældelseslovens § 3."

Hertil har klageren i brev modtaget 17/3 2010 til nævnet anført:

> "Egentlig bliver vi først opmærksomme på i 2008, at knæskaden kunne medføre varige men. I 2006 var vi ikke, som anført fra Chartis, klar over, at skaden ville medføre varige følger. Vi troede vel oprindelig, at det var en banal skade, som var ordnet efter operationen i DK. For en "sikkerheds skyld" anmeldte vi skaden til Topdanmark allerede i 2006.
>
> Jeg synes, det havde været mere fair, om SOS, da de jo ved betaling af flybilletten til operation i DK, havde meddelt mig, at der var anerkendt en skade, at jeg var forsikret i Chartis, som jeg aldrig havde hørt om, og at de ville anbefale mig at indsende en skadesanmeldelse dertil. Jeg synes derfor, at SOS har en del 'egen skyld' i, at vi ikke fik indsendt skadesanmeldelsen i rette tid. Det kan de ikke være bekendt. Så dårlig en service kunne vi ikke leve med, da jeg drev forretning i DK."

På baggrund af klagerens skrivelse har selskabet i brev af 20/4 2010 til nævnet anført:

"henhold til Klagers brev skal vi blot nævne, at SOS International er et assistanceselskab, der håndterer/behandler forskellige forsikringsselskabers rejsesager. De har hverken pligt eller mulighed for at vejlede i enhver sags yderligere dækningsmuligheder.

Yderligere må vi fastholde, at Klager var bekendt med sine gener i 2006, da han på dette tidspunkt fik foretaget arthroskopi og stillet diagnose."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at klagerens ukendskab til forsikringens dækningsområde - som hun i øvrigt kunne have gjort sig bekendt med ved henvendelse til selskabet - ikke bevirker, at forældelse ikke kan indtræde

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det betænkeligt at fastslå, at klageren i april 2006 havde grund til at tro, at hun også havde et krav mod det indklagede selskab. Det bemærkes herved, at klagerens andet ulykkesforsikringsselskab - helt i overensstemmelse med praksis - meddelte, at det først ca. 1 år efter skadedatoen kunne vurdere, om der var blivende følger. Efter nævnets opfattelse kan klagerens krav på denne baggrund først anses for forfaldet i 2007 og var derfor ikke forældet ved anmeldelsen i september 2009.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Chartis Europe S.A., skal anerkende, at klagerens krav på ménerstatning ikke var forældet ved anmeldelsen i september 2009, og skal genoptage sagsbehandlingen.

Poul Sørensen