865/11

Den 11. april 2011 blev i sag nr. 77.953:

xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxx xxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har årsrejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for den ene af klagerens døtre i forbindelse med afbestilling af en rejse til Dubai.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klagerens ældste datter ikke er en del af klagerens husstand, hvorfor hun ikke er dækket af forsikringen.

Klageren er utilfreds med den rådgivning, hun fik, da hun på afrejsedagen kontaktede selskabet.

Det fremgår af sagen, at klageren den 6/11 2009 bestilte en rejse til Dubai til sig selv og sine to døtre - hvoraf den ældste var 22 år og udeboende - med planlagt afrejse i perioden fra den 19/12 2009 til den 27/12 2009. Klagerens yngste datter blev den 19/12 2009 indlagt på hospitalet til observation for blindtarmsbetændelse, hvorfor klageren afbestilte rejsen for dem alle tre og anmeldte afbestillingen til selskabet ved skadeanmeldelse af 28/12 2009.

Selskabet udbetalte herefter erstatning for klagerens og den yngste datters rejse, men afviste telefonisk at yde forsikringsdækning for klagerens ældste datter.

Klageren har i brev af 10/1 2010 bl.a. anført:

"I slutningen af december måned anmeldte jeg en afbestilling af en ferierejse, som blev afbestilt 19. december. I mandags modtog jeg telefonisk meddelelse om afgørelsen på anmeldelsen.

Med dette brev vil jeg bede jer om at tage op denne afgørelse op til fornyet vurdering, idet jeg ikke mener, at den er rimelig i forhold til sagsforløbet. Jeg har modtaget godtgørelse for 2 ud af 3 afbestilte rejser men beder jer revurdere, om ikke jeg også er berettiget til at modtage godtgørelse for den 3. rejse.

Kort fortalt er historien den, at jeg d. 19. december skal rejse på juleferie med mine døtre [A] og [B] Samme dag bliver [B] syg og indlagt til observation for blindtarmsbetændelse. Om eftermiddagen står det klart, at hun ikke vil kunne rejse samme aften som planlagt.

Jeg skal nu tage stilling til om vi alle skal blive hjemme eller om jeg skal rejse alene med [A]. Derfor ringer jeg til Topdanmark lørdag eftermiddag for at være helt sikker på, hvordan jeg er stillet forsikringsmæssigt. Jeg forklarer manden (som jeg ikke kan huske navnet på) situationen og spørger, hvem der er dækket af forsikringen. Han svarer, at det er vi alle 3, da vi er i familie med hinanden. På den baggrund beslutter jeg, at det rigtigste er at aflyse ferien for os alle 3 og i stedet prøve at finde en erstatningsrejse.

I mandags fik jeg telefonisk at vide, at afbestillingsforsikringen ikke dækker [A], da hun ikke er hjemmeboende. Dette blev ikke berørt i telefonsamtalen d. 19. december.

Situationen lørdag d. 19. december var akut og jeg skulle handle hurtigt. Jeg følte at det sikreste og mest kvalificerede var at få direkte telefonisk rådgivning fra Topdanmark. Jeg er af den opfattelse, at jeg på baggrund af rådgivningen handlede i god tro ved at afbestille alle rejser og forventede at få refunderet udgifterne til samme 3 rejser. I min optik virkede det logisk, da det jo var mig, der havde købt og betalt alle rejser (julegave) og det dermed også var mig, der havde lidt et økonomisk tab.

Hvis jeg i telefonsamtalen var blevet oplyst om, at forsikringen kun dækkede [B] og mig selv ville jeg sandsynligvis være rejst alene med [A] og dermed ikke have lidt et økonomisk tab. Jeg havde i hvert fald haft et reelt grundlag at træffe beslutningen på."

Selskabet fastholdt sin afgørelse, og parterne korresponderede herefter pr. e-mail om, hvorvidt en unavngiven medarbejder i selskabets døgnserviceafdeling havde givet klageren et dækningstilsagn, før hun afbestilte rejsen for dem alle tre.

I e-mail af 22/2 2010 tilbød selskabet pr. kulance at dække halvdelen af den ældste datters rejse, hvilket klageren afslog.

Sagen blev herefter indbragt for nævnet.

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at hun af en medarbejder hos selskabet fik oplyst, at hun og hendes to døtre var omfattet af afbestillingsforsikringen, idet de var i familie. Hun har endvidere anført, at den pågældende medarbejder ikke spurgte ind til døtrenes alder, og hvorvidt de var en del af husstanden.

Selskabet har i brev af 23/3 2010 til nævnet bl.a. anført:

> "**Derfor har vi afvist at betale erstatning for den afbestilte rejse**
> I henhold til vilkårenes punkt 1 B, dækker forsikringen forsikringstagerens husstand dvs. familiemedlemmer der bor hos forsikringstageren. For at være omfattet af forsikringen, skal de pågældende personer være tilmeldt folkeregisteret på forsikringstagerens adresse i Danmark.
> …
> Den 11. januar 2010 modtog vi en klage fra [klager] der bad os om, at se på sagen igen. [Klager] skrev hun kontaktede Topdanmark lørdag den 19. december 2009 for, at høre hvordan hun var stillet forsikringsmæssigt. [Klageren] oplyser, at hun talte med en mand.
>
> [Klager] mener hun efter samtalen med en Topdanmark medarbejder havde fået den besked, at forsikringen dækkede dem alle 3.
>
> Vi har efterfølgende talt med vores Døgnserviceafdeling vedr. [klagers] henvendelse. Døgnservice har svaret tilbage, at de 3 mænd der var på arbejdet den pågældende dag ikke husker denne henvendelse, men siger de sagtens kunne have rådgivet kunden.
>
> De understreger, at de aldrig giver dækningstilsagn, men henviser til de gældende vilkår. Derudover skriver de også, at det er muligt, at [klager] har spurgt på en sådan måde, at det er taget for givet, at begge hendes børn var hjemmeboende.
> …
> **Vi fastholder vores afgørelse**
> Der er ikke kommet nye oplysninger til sagen og vi må derfor fastholde vores afgørelse."

I brev modtaget den 12/5 2010 af nævnet har selskabet endvidere anført bl.a.:

> "Da [klager] kontakter Topdanmark den pågældende lørdag, talte hun med vores døgnserviceafdeling, som svarer telefonkald uden for normal åbningstid, og den pågældende afdeling har ikke kompetence til at give dækningstilsagn, men kan læse op fra vilkårene og på den måde hjælpe kunderne.
> …
> Vi mener heller ikke, at der er tale om en rådgivningsfejl, som berettiger til, at der skal udbetales erstatning. Og så vil vi ikke undlade at nævne udfordringen ved, at en rejseforsikring eller anden form for forsikring, skulle dække hele familien alene af den grund, at man er i familie sammen, det kunne blive til rigtig mange personer."

Hertil har klageren i brev af 27/5 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

> "1. … skriver i brevets 4. Afsnit: '...og den pågældende afdeling har ikke kompetence til at give dækningstilsagn, men kan læse op fra vilkårene og på den måde hjælpe kunderne.' Det var ikke hvad den pågældende rådgiver gjorde; altså læste op fra vilkårene.

2. Jeg har ikke hævdet, som det fremgår af brevets sidste afsnit (hvis jeg ellers læser det rigtigt), at rådgiveren har sagt til mig, at hele min familie er dækket af forsikringen. Jeg spurgte helt konkret til, hvem af os, der skulle rejse - altså mig selv og en syg og en rask datter - der var dækket af forsikringen og fik det svar, at det var vi alle tre - fordi vi var i familie. Der er en forskel."

I et brev af 7/2 2010 til selskabets klageansvarlige har klageren anført:

"Jeg ringer til Topdanmark lørdag d. 19. december om eftermiddagen. Situationen er den, at jeg skal rejse på juleferie med mine 2 børn samme aften. Vi skal være i … Lufthavn kl. 19. Imidlertid er min ene datter samme lørdag d. 19. december blevet indlagt på … hospital til observation for blindtarmsbetændelse. Om eftermiddagen står det klart, at hun ikke kan rejse, og jeg skal derfor tage stilling til, hvad vi skal gøre.

Sagen er akut opstået og jeg har ikke meget tid at løbe på. Jeg skal være på hospitalet hos min datter og ringer til Topdanmark for at rådføre mig. Jeg forklarer situationen - herunder at det er akut, og at jeg ikke er ved min police - og siger, at jeg ringer for at høre, hvordan jeg er dækket forsikringsmæssigt i tilfælde af afbestilling - hvem dækker forsikringen; er det kun den syge eller hvordan? Medarbejderen får mit navn og policenummer. Han spørger, om jeg er i familie med dem, jeg skal rejse med, hvilket jeg bekræfter ved at fortælle, at det er mig og mine 2 døtre, der skal på ferie. Han stiller ikke yderligere spørgsmål, men fortæller, at vi alle 3 er dækket af forsikringen, når vi er i familie. Jeg er lettet og vi småsnakker lidt om, hvor ærgerligt det hele er, og at jeg nu vil gå i gang med at forsøge at finde en erstatningsrejse, når [B] bliver rask.

Jeg bliver ikke spurgt om, hvorvidt vi bor sammen eller hvor gamle børnene er og jeg fortæller det heller ikke selv. Ikke for at skjule eller tilbageholde oplysninger; det falder mig simpelthen ikke ind i situationen. Jeg tager for givet, at medarbejderen har spurgt til alt relevant for at kunne besvare min henvendelse.

Medarbejderen tager på ingen måde forbehold for sine svar eller lægger det endelige ansvar over på mig ved f.eks. at sige, at jeg selv skal kontrollere policen. Jeg har ingen grund til at betvivle, at jeg har fået et korrekt og fyldestgørende svar.

Som jeg tidligere har anført går min klage ikke på, hvorvidt min datter [A] er omfattet af min rejseforsikring, men på Topdanmarks rådgivningsansvar i den givne situation.

Jeg mener ikke, at medarbejderen kunne være i tvivl om, at min situation gjorde, at jeg var meget afhængig af hans svar og rådgivning mht afbestilling eller ej. I den situation må der efter min vurdering påhvile ham et særligt ansvar for at få stillet de relevante spørgsmål for at kunne give mig et korrekt og fyldestgørende svar. Det er muligt, som du skriver i mailen, at medarbejderen har taget for givet, at mine børn er hjemmeboende - men er det godt nok i en vigtig rådgivningssituation? Jeg mener at det må være selskabets professionelle opgave at sikre sig at alle relevante oplysninger er på bordet. Hvis dette ikke er tilfældet må man som minimum i en rådgivningssamtale tage en form for forbehold for sit svar.

Hvis jeg i telefonsamtalen havde fået at vide, at kun jeg og min hjemmeboende datter var omfattet af forsikringen, kunne jeg have valgt at rejse alene med den ene datter og dermed ikke blive påført et tab på 5500 kr., som er resultatet for mig nu."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**1 Hvem er sikret?**
A Forsikringstageren

B Forsikringstagerens husstand
Dvs. familiemedlemmer, der bor hos forsikringstageren, herunder plejebørn, og de personer, der er gift med eller lever i fast parforhold med forsikringstageren eller hjemmeboende børn. Bofællesskab bestående af maksimalt 2 personer sidestilles med fast parforhold.
For at være omfattet af forsikringen, skal de pågældende personer være tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagerens adresse i Danmark.
Logerende er ikke omfattet af forsikringen.

C Forsikringstagerens eller husstandens ugifte børn under 21 år, der ikke bor hjemme
For at være omfattet af forsikringen må de pågældende personer hverken leve i et fast parforhold eller have fastboende børn hos sig."

Nævnet udtaler:

Efter de oplysninger, der er forelagt nævnet, må nævnet lægge til grund, at klageren efter samtalen med selskabet umiddelbart før den planlagte afrejse gik ud fra, at hendes ældste datter var omfattet af klagerens årsrejseforsikring - og dermed havde afbestillingsdækning som følge af den yngste datters akutte hospitalsindlæggelse - og at klageren ville have gennemført rejsen sammen med sin ældste datter, hvis denne ikke var omfattet af afbestillingsforsikringen.

Nævnet finder, at spørgsmålet om, hvorvidt datteren som følge af alder og bopæl opfylder betingelserne for at være omfattet af klagerens forsikring, er et så enkelt og relevant spørgsmål, at dette forsikringsvilkår burde være nævnt for klageren i den givne situation.

På denne baggrund finder nævnet, at selskabet ikke har givet klageren den fornødne information ved hendes telefoniske henvendelse og derfor skal yde forsikringsdækning også for klagerens ældste datter i forbindelse med den afbestilte rejse til Dubai.

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal yde klagerens ældste datter forsikringsdækning for den afbestilte rejse.

Poul Sørensen