870/11

Den 14. juni 2011 blev i sag nr. 78.883:

xxx xxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Popermo Forsikring g/s
C.F. Tietgens Boulevard 38
5220 Odense SØ

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i tilknytning til Familiens Basisforsikring i Popermo Forsikring g/s. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i henhold til reglerne om erstatningsrejse efter de tidligere gældende forsikringsbetingelser.

Selskabet henviser til, at reglerne om erstatningsrejse i forsikringsbetingelserne er ændret, hvilket klageren blev rettidigt varslet om. Selskabet har derfor alene udbetalt erstatning efter de nye regler om feriekompensation.

Klageren har indbragt sagen for nævnet ved klageskema underskrevet den 12/8 2010. I et bilag vedlagt klageskemaet har hun redegjort for sagen således:

> "Vi har været på ferie på Kreta fra den 17/6 til den 1/7 - 2010.
>
> Da jeg under rejsen var syg i de 10 dage ud af 14, meldte vi det selvfølgelig til Gouda da vi kom hjem, men fik os en slem overraskelse. Betingelserne var nemlig lavet fuldstændigt om og vi havde ikke længere den dækning vi regnede med. Vi kontaktede derfor Popermo, som fastholdt at de havde lavet en masse udsendelse af breve den 26/11-2009 og som de ikke havde fået retur, men som vi heller ikke havde modtaget. Da vi har haft anlagt nye veje i vores nybyggede område, har vejene været lukket meget af og posten har derfor ikke kunnet komme frem eller finde den rigtige adresse op til flere gange. Vi har derfor kontaktet Distrikt Chefen for vores område, som per brev bekræfter at der har været uregelmæssig postomdeling i ugerne 47/48/49-2009.
>
> Dags dato har Popermo så igen afslået, da de siger deres it afdeling kan dokumentere vores

navn på listen over de medlemmer der har modtaget brevet, men fuldstændigt ignorerer at Post Danmark selv skriver at det er muligt det er afleveret forkert og derfor ikke kommet frem og ej heller retur. Havde vi på nogen måde vidst vi ikke var dækket som vi har været de sidste 20 år, havde vi med 100% sikkerhed tegnet en extra forsikring. Som familie rejser man ikke med 3 børn, hvor betingelserne er så dårlige. Jeg mener at popermo bør erstatte efter reglerne i 2009, da jeg har dokumenteret at brevet på grund af uregelmæssig postomdeling ikke er kommet frem.

Gauda har indtil videre udbetalt efter de nye regler, som vi har gjort opmærksom på vi mener er en deludbetaling."

Selskabet har i brev af 2/9 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Årsagen til at vi har afvist at betale erstatning, er at forsikringsbetingelserne blev ændret pr. 1/1 2010 således at medlemmet, jf. de nye forsikringsbetingelser, ikke er berettiget til erstatningsrejse fordi hun blev syg da hun var på ferie.

Medlemmet klager desuden over at hun ikke har modtaget information om at der fra den 1/1 2010 ville ske ændringer på den Årsrejseforsikring der er tilknyttet Familiens Basisforsikring.

Det fremgår af bilag …, at vi den 26/11 2009 informerede samtlige vores medlemmer om ændringerne på Årsrejseforsikringen. Med bilag … fulgte bilag … - …a der nøje beskriver forskellen mellem de forsikringsbetingelser som trådte i kraft den 1/1 2010 og de tidligere forsikringsbetingelser. Det fremgår videre af bilag … pkt. 3.7 at det tidligere afsnit om 'Erstatningsrejse' nu er afløst af 'Feriekompensation'.

Der var tale om individuelt brev til hvert enkelt medlem. Listen med navne på de medlemmer der blev berørt af ændringen, blev trukket fra vores database. Vi vedlægger et uddrag af datafil - bilag … der dokumenterer at medlemmets navn figurerer på listen. Hele listen består af mange sider. Såfremt I ønsker det, sender vi naturligvis gerne den komplette liste som dokumentation.

Brevet af 26/11 2009 (bilag …) har vi ikke modtaget retur, vi går derfor ud fra at brevet er nået frem til vores medlem. Når vi orienterer vores medlemmer om ændringer, betjener vi os af Post Danmark, og vi betragter post som en sikker kommunikationsmetode.

Jf. Familiens Basisforsikring punkt 15, jf. punkt 16.1, kan vi med 30 dages varsel ændre forsikringsbetingelserne til udløbet af en kalendermåned. Da brevet er afsendt herfra den 26/11 2009, er de ændringer der skulle træde i kraft den 1/1 2010, varslet i rette tid.

Vi fastholder at vi har afsendt informationen om ændringerne rettidigt, og at medlemmet ikke kan dokumentere at det skyldes en fejl fra vores side at hun eventuelt ikke har modtaget informationen.

Med andre ord fastholder vi at medlemmet ikke har krav på erstatning, jf. Bilag … pkt. 3.7, da hun ikke har dokumenteret at hun ikke har modtaget vores meddelelse om ændringerne i forsikringsbetingelserne."

Klageren fastholder i brev af 11/9 2010 til nævnet, at hun aldrig har modtaget et brev fra selskabet om ændringerne, hvorfor hun gør gældende, at de gamle betingelser fortsat er gældende. Derudover fremgår bl.a.:

> "Denne nye forsikring dækker kun den enkelte person og kun de dage personen er syg minus første dag. Det er derfor en væsentlig ændring for familier med børn, da det selvfølgelig er hele familien det går ud over når en forældre bliver syg.
> …
> Jeg havde med 100% sikkerhed tegnet en anden hvis jeg havde vidst der var kommet nye regler der var så afvigende fra de gamle. Med de meget store ændringer der er i denne forsikring, har jeg i mail af 17/8-2008 til popermo bedt dem lave en udregning på at denne væsentlige ændring i deres forsikringsbetingelser, ikke giver et overskud på bundlinien på mere end maks 10%. Dette har de valgt ikke at svare mig på og jeg forsøger derfor igen at bede om en udregning der viser at disse for os væsentlige ændringer ikke giver overskud på mere end maks 10% på bundlinien.
>
> ***Jeg fastholder at popermo skal dække efter de gamle regler og mener at have bevist at der på grund af uregelmæssig postomdeling ikke er kommet noget brev om de pågældende ændringer frem til os."***

I selskabets brev af 26/11 2009, hvori ændringerne i forsikringsbetingelserne blev varslet, hedder det bl.a.:

> "**Ændring af betingelserne for Årsrejseforsikring pr. 1/1 2010**
>
> Ændringerne gælder de rejser du foretager efter den 31/12 2009.
>
> **De vigtigste ændringer er:**
>
> Afsnittet om Erstatningsrejse udgår, det erstattes af et afsnit om Feriekompensation. Den sygdomsramte/skaderamte skal nu ikke være sengeliggende i mindst halvdelen af rejsens varighed.
>
> Definitionen for et ulykkestilfælde er pr. 1/1 2010: En pludselig hændelse der forårsager personskade.
>
> Vi understreger følgende: Er en sygdom eller tilskadekomst tilstede før du betaler dit første depositum, er du ikke dækket af Afbestillingsforsikringen hvis denne sygdom er årsag til at du må afbestille rejsen.
>
> Sammen med dette brev modtager du et tillæg til din police. Tillægget viser betingelserne før og efter ændringerne."

Varslingsbrevet fra selskabet var vedlagt en oversigt over de nye i forhold til de gamle forsikringsbetingelser. Heraf fremgår bl.a.:

> "**Tillæg til Årsrejseforsikringen**
> - gælder pr. 1/1 2010
>
> **3.7 Feriekompensation**

Forsikringen dækker hvis

3.7.1 Forsikrede afbryder rejsen, jf. dækningen under afsnit 3.2.

3.7.2 Forsikrede afbryder rejsen som sygeledsager, jf. dækningen under afsnit 3.3.

3.7.3 Forsikrede rammes af sygdom eller tilskadekomst omfattet af et af sundhedskortene eller afsnit 3.1.1. Endvidere dækkes hvis der er anden lægelig dokumentation, der bekræfter, at sikredes helbredstilstand forværres alvorligt og øges ved fortsættelsen af planlagt rejseaktivitet, og der skal være skriftlig lægelig dokumentation for, at tilstanden har medført indendørs ophold.

3.7.4 Forsikrede må hjemtransporteres på grund af opstået sygdom under rejsen eller tilskadekomst omfattet af et af sundhedskortene eller afsnit 3.1.1.
Den sikrede skal fremskaffe og fremlægge nødvendig lægeerklæring fra den læge, der har behandlet på rejsestedet.

3.7.5 Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag for feriedage, der ikke kan udnyttes på grund af en eller flere skadebegivenheder nævnt under afsnit 3.7.1 til 3.7.4. Forsikringen giver tidligst feriekompensation dagen efter, at skadebegivenheden er sket.

Ved kørsel i egen bil betales efter statens laveste takster for erhvervskørsel. Hertil erstattes - i en tilsvarende periode som den afbrudte ferie - 750 kr. pr. dag for en sikret og 375 kr. pr. dag for de øvrige rejseledsagere.

3.7.6 Omfattede personer

Feriekompensation, jf. afsnit 3.7.1 eller 3.7.2, betales til:
- Skadelidte og yderligere en rejseledsager, der er sikret på policen
- Forældre, der rejser med egne børn som er hjemmeboende. Er et eller flere af familiens medlemmer berettiget til erstatning, jf. afsnit 3.7.1 eller 3.7.2, dækker forsikringen hele familien.

Feriekompensation, jf. afsnit 3.7.3, betales til:
- Skadelidte. Er skadelidte under 14 år, kompenseres der med 50% af rejsens pris pr. dag for en rejseledsager, der er sikret på policen.

Udgifter til feriekompensation kan maksimalt udgøre 45.000 kr. Forsikringen dækker ikke

- Feriekompensation på grund af tilskadekomst, som består i forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.
- Feriekompensation, der alene består i fraktur (knoglebrud) og ledbåndsskader, hvis tilskadekomsten er en følge af skiaktiviteter.

3.9 Ulykke

Forsikringen giver ret til erstatning for varigt mén eller dødsfaldserstatning som følge af et ulykkestilfælde.

Ved ulykkestilfælde forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

Forsikringen dækker ikke

- Psykiske følger af ulykkestilfælde.
- Enhver sygdom, herunder:

a. Sygdom der opstår på grund af smitte med vira, bakterier og andre mikroorganismer eller lignende.

b. Forgiftning fra mad, drikke og medicin.

- Ulykkestilfælde der skyldes sygdom.
- Enhver udløsning af latente sygdomsanlæg selvom udløsningen skyldes et ulykkestilfælde.
- Forværring af følgerne af et ulykkestilfælde der skyldes en tilstedeværende eller tilfældig tilstødende sygdom.
- Følger af lægelig behandling som ikke er nødvendiggjort af et ulykkestilfælde, der er dækket af forsikringen.
- Ulykkestilfælde, der er fremkaldt af den tilskadekomne ved forsæt eller grov uagtsomhed, ved deltagelse i slagsmål eller under påvirkning af narkotika eller lignende stoffer. Er ulykkestilfældet fremkaldt af en anden sikret under de nævnte omstændigheder, mister denne sin ret til erstatning, og en eventuel dødsfaldserstatning udbetales kun, såfremt der efterlades ægtefælle eller børn under 25 år. Erstatningen udbetales til disse i nævnte rækkefølge eller til den, der ved særlig meddelelse til Popermo er indsat som begunstiget. Disse bestemmelser finder anvendelse uanset forsikredes eller sikredes sindstilstand ved fremkaldelsen af skadetilfældet.
- Ulykkestilfælde, der skyldes udløsning af atomenergi, krig, oprør, borgerlige uroligheder eller jordskælv.
- Uanset ovennævnte dækker forsikringen ulykkestilfælde som følge af krig uden stormagtsdeltagelse, oprør eller borgerlige uroligheder, der indtræffer i det land, hvori den forsikrede opholder sig på ferierejse uden for Danmark i indtil 1 måned fra konfliktens udbrud.

…

Afbestillingsforsikring § 8

Forsikringen dækker ikke

8.1 Hvis den sygdom eller tilskadekomst, der er årsag til afbestillingen, var til stede på tidspunktet, da første depositum for rejsen blev betalt. Dette gælder også, selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, og når sygdommen eller tilskadekomsten alene har udvist symptomer eller er under udredning. Har den sygdom eller tilskadekomst, der er årsag til afbestillingen, ikke udvist symptomer, givet anledning til lægebesøg udover almindelig kontrol, medført ændring i medicinering eller medført hospitalsindlæggelse indenfor 3 måneder før første depositum for rejsen er betalt, ydes der alligevel dækning.

…

Skirejseforsikring § 12

…

Forsikringen dækker ikke

- Feriekompensation, jf. § 3.7.

Tidligere betingelser 7-30

3.7 Erstatningsrejse

Forsikringen dækker hvis

3.7.1 Forsikrede afbryder rejsen, jf. dækningen under afsnit 3.2, og rejseafbrydelsen indtræffer inden for første halvdel af den tid, rejsen skulle have varet.

3.7.2 Forsikrede som sygeledsager afbryder rejsen, jf. dækningen under afsnit 3.3, og rejseafbrydelsen indtræffer inden for første halvdel af den tid, rejsen skulle have varet.

3.7.3 Forsikrede rammes af sygdom eller tilskadekomst omfattet af det gule sundhedskort eller afsnit 3.1.1., og dette medfører, at forsikrede er hospitalsindlagt i mindst halvdelen af rejsens varighed. Endvidere dækkes hvis der foreligger anden lægelig dokumentation, der bekræfter, at sikredes helbredstilstand forværres alvorligt og øges ved forsættelsen af planlagt rejseaktivitet. Der skal være lægelig skriftlig anbefaling, som dokumenterer, at tilstanden har medført indendørs ophold i mindst halvdelen af rejsens varighed.

3.7.4 Forsikrede må hjemtransporteres på grund af en under rejsen opstået sygdom eller tilskadekomst omfattet af det gule sundhedskort eller afsnit 3.1.1. Det er en betingelse, at sygdommen eller tilskadekomsten enten medfører hjemtransport i den første halvdel af den planlagte ferie eller medfører hjemtransport i forlængelse af hospitalsindlæggelse i første halvdel af rejsens planlagte varighed.
Den sikrede skal kunne fremskaffe og fremlægge fornøden lægeerklæring fra den på rejsestedet behandlende læge.
Erstatningen fastsættes til sikredes afholdte udgift hos rejsearrangøren.
Ved individuel ferie betales den afholdte udgift til feriebolig.
Ved bilkørsel afregnes efter statens takster for erhvervskørsel i egen bil, den laveste takst. Hertil erstattes - i en tilsvarende periode som den afbrudte ferie - 750 kr. pr. dag for en sikret og 375 kr. pr. dag for de øvrige rejseledsagere.
Udgifter til erstatningsrejse, jf. det beskrevne, kan maksimalt udgøre 45.000 kr.

Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke erstatningsrejse på grund af tilskadekomst, som består i forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler. Erstatningsrejse efter tilskadekomst, der alene består i fraktur (knoglebrud) og ledbåndsskader, dækkes ikke, hvis tilskadekomsten er en følge af skiaktiviteter.

Forsikringen giver ret til erstatning for varigt mén eller erstatning ved død som følge af et ulykkestilfælde.
Ved ulykkestilfælde forstås en tilfældig af forsikredes vilje uafhængig, pludselig, udefra kommende indvirkning på legemet med en påviselig beskadigelse af dette til følge.
…
Forsikringen dækker ikke

- Sygdom og udløsning af latente sygdomsanlæg, selv om sygdommen er opstået eller forværret ved et ulykkestilfælde
- Ulykkestilfælde der skyldes sygdom
- Forværring af følgerne af ulykkestilfælde, der skyldes en tilstedeværende eller tilfældigt tilstødende sygdom

- Følger af lægelig behandling, der ikke er nødvendiggjort af et ulykkestilfælde omfattet af forsikringen
- Ulykkestilfælde fremkaldt af den tilskadekomne ved forsæt eller grov uagtsomhed, ved deltagelse i slagsmål eller under påvirkning af rusmidler
- Ulykkestilfælde der skyldes udløsning af atomenergi, krig, oprør, borgerlige uroligheder eller jordskælv

Uanset denne bestemmelse dækker forsikringen ulykkestilfælde som følge af krig uden stormagtsdeltagelse, oprør eller borgerlige uroligheder, der indtræffer i det land, hvori den forsikrede opholder sig på ferierejse uden for Danmark i indtil en måned fra konfliktens udbrud.

…
Forsikringen dækker ikke

8.1 Hvis forsikrede på tidspunktet for bestilling af rejsen kendte til den sygdom eller hændelse, der er årsag til afbestillingen, og således med rimelighed kunne forvente en afbestilling af rejsen."

Post Danmark har i brev af 16/7 2010 til klageren bl.a. anført:

"**OPLYSNINGER OM UREGELMÆSSIGHEDER I POSTOMDELINGEN**

Jeg kan oplyse, efter jeg har talt med postbudet, som det meste af tiden kørte post til din adresse i ugerne 47-48-49 2009, at der kun har været en enkelt dag, hvor det ikke var muligt at omdele posten på grund af vejarbejde. Han omdelte posten dagen efter og har således ikke returneret noget. Han erindrer ikke, hvilken dag, han ikke kunne få adgang til området.

Jeg kan ikke udelukke, at afløsere på grund af vejarbejdet har haft svært ved at finde rundt i området, og at dit brev derfor kan have været fejlafleveret og ikke indleveret til postbesørgelse igen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**15.1** Præmien, indboforsikringssum og eventuel generel selvrisiko og de i indboforsikringen anførte summer og selvrisici reguleres hvert år 1. januar på grundlag af et løntal som Danmarks Statistik udarbejder.

…

16 Andre ændringer i præmie, forsikringssummer, selvrisici eller forsikringsvilkår Såfremt Popermo foretager ændringer i forsikringsvilkår, præmie, forsikringssummer og selvrisici ud over ændringer som følge af afsnit 15, kan dette kun ske ved udløbet af en forsikringsperiode ifølge policen, og kun med respekt af det opsigelsesvarsel der fremgår af afsnit 17.1. Såfremt ændringen sker i forbindelse med en skade, gælder punkt 17.2.

17 Varighed, opsigelse og ophør

17.1 Forsikringen er tegnet for etårige perioder og løber indtil forsikringstager opsiger den skriftligt med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned. Popermo kan opsige forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til en forsikringsperiodes udløb."

8. 78.883

Nævnet udtaler:
Nævnet finder at måtte lægge til grund, at varslingsbrevet fra selskabet, hvoraf det klart fremgår hvilke ændringer i betingelserne der foretages, er fremsendt til klageren i november 2009. Post Danmark har i brev af 16/7 2010 anført, at det ikke kan udelukkes, at brevet til klageren kan være fejlafleveret i den pågældende periode, men at post - en dag med en dags forsinkelse - blev omdelt normalt. Nævnet finder det herved ikke godtgjort, at der var fejl i postgangen i klagerens postdistrikt, og nævnet må derfor lægge til grund, at hun har modtaget varslingsbrevet.

Selskabet har rettidigt varslet, at der fra den 1/1 2010 gælder nye betingelser, og nævnet finder, at ændringerne ikke har en sådan karakter, at de ikke kunne gennemføres med passiv accept. Da klagerens ferierejse fandt sted i perioden fra den 17/6 til den 1/7 2010, kan nævnet derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort klagerens erstatning efter de betingelser, der er gældende fra den 1/1 2010.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand