890/12

Den 23. april 2012 blev i sag nr. 80.104:

xxxxxx xx
xxxxxx xxxxxx xxxxxx
xxx xxxxxxxx xxx xxx xxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har årsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. De klager over selskabets afvisning af dækning for tyveri af bagage.

Klagerne tegnede den 25/5 2010 en årsrejseforsikring i selskabet. Den 4/1 2011 ringede klagerne til selskabet med ønske om at tegne en bagagetillægsforsikring i forbindelse med en rejse, der blev påbegyndt to dage senere. Den 16/1 2011 anmeldte klagerne, at de havde fået stjålet genstande for 16.978 kr. fra deres kuffert. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klagerne ikke har betalt præmie.

Klagerne har i mail af 25/1 2011 til selskabet - henvendt til den medarbejder, hos hvem klagerne telefonisk bestilte forsikringen - bl.a. anført:

> "Jeg er i fredags blevet ringet op af … omkring at I ikke dækker vores tyveri pga. manglende betaling på police. Dette er jeg MEGET skuffet over og beder dig snakke med hende om hvad vi har lavet af aftale inden jeg tog på ferie til Egypten. Jeg spurgte nemlig dig om jeg kunne nå at tegne denne forsikring inden afrejse, selvom jeg ikke kunne nå at få nogen police tilsendt, hvor Du siger JA! og jeg spørger om den dækker fra dags dato selvom den ikke er betalt endnu, hvor Du siger JA! Jeg spørger dig endnu engang og du siger JA! til det hele. Jeg tager afsted i den gode tro om at alt er i orden som lovet, er forfærdelig uheldig at have tyveri i min kuffert og melder det til jer. Jeg tjekker min police, og alt skulle være ok. Jeg får så en skrivelse om at I ikke dækker, og jeg bliver noget rystet og gal. Jeg ringer ind og får fortalt af hende … at man faktisk kan betale sin police via tlf. ved bestilling og om ikke andet, så undrer hun sig over hvorfor jeg ikke har betalt ved hjemkomst, men der er ingen opkrævning med og jeg sagde også til hende, at det ikke ville ændre noget på sagen nu, for at betale efter et

uheld, ville heller ikke dække noget. Jeg er villig til at betale forsikringen fortalte jeg hende, men det ville heller ikke ændre noget. Nu står jeg i den situation, at jeg har aftalt en police med dig inden afrejse, hvor du gav mig lovning på nogen ting, som dine kollegaer ikke vil hjælpe mig med, så derfor retter jeg direkte henvendelse til dig …!

Klagerne har i mail af 26/1 2011 til selskabet bl.a. anført:

"Efter at jeg har meldt mit tyveri til jer, bliver jeg fejet af med at forsikringen ikke er betalt rettidigt, men det har ikke været muligt. Jeg taler med … om tillægsbestilling af bagageforsikring til min rejseforsikring. Jeg spørger ham: Er det nu muligt at få den tilført, når vi ikke kan nå at modtage forsikringspapirerne? Han siger ordret: Det ikke er noget problem….. Jeg spørger: Træder den i kraft med det samme, trods jeg ikke kan nå at betale den nu? Han siger: Ja, fra dags dato du har bestilt den….. Jeg kommer hjem fra ferie, hvor der er nogen kort fra jer, men uden opkrævning, så den regnede jeg med ville komme inden kort tid. Jeg bliver så ringet op af en … (tror jeg nok) midt i supermarked, hun forstå intet af det … har lavet af aftale med mig, men hun siger der intet er at gøre. Det er jo bare ikke fair, for mundtlig aftale gælder lige så meget som en skriftlig aftale gør. Så bliver jeg spurgt af …: Hvorfor jeg så ikke har indbetalt lige så snart jeg kom hjem fra ferie? Hvor jeg så må spørge hende: Havde det måske ændret noget i sagen for dækning??? Der måtte … så skuffe mig endnu engang: Nej det ville ikke have hjulpet….Hmmmm….. Yderligere skal det lige siges, at … har ikke tilbudt mig nogen former for betaling via telefon, så det overraskede mig at dette kunne lade sig gøre."

Af klageskemaet fremgår det bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Vi har bestilt bagageforsikring som tillæg på rejseforsikringen dagen før afrejse, og vi spørger om forsikringen dækker trods vi rejser tidligt og ej kan betale før vi kommer hjem. Alt OK siger en …
Med ved hjemkomst og skade/tyveri er sket, vil de ej dække pga. påstand mod påstand i hvad … har lovet. En tidl. bagageforsikring bestilt og betalt kan de ikke finde i deres system, trods jeg har hævet penge i banken til betaling på posthus, så i virkeligheden er/har vi været dobbeltforsikret. (Eftersender mails)

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
En erstatning fra dem på 16.000 ca. kr. En stor sag nu, ud fra små penge i et forsikringsselskab."

Selskabet har i brev af 5/4 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsforløb**

Klager har den 25. maj 2010 tegnet en Årsrejseforsikring hos ER (bilag …) og har endvidere ønsket at tegne et bagagetillæg til sin eksisterende forsikring. Bagagetillægget er udstedt den 4. januar 2011, men er aldrig blevet betalt af Klager.

Nedenfor vil ER kort opridse de punkter i sagsforløbet, som efter ER's opfattelse har betydning i relation til Klagers anke:

<u>16. januar 2011:</u>
ER modtager skadeanmeldelse fra Klager. I anmeldelsen anfører Klager, at der er sket tyveri fra kufferten til en værdi af 16.978 kr. (bilag …).

19. januar 2011:
ER fremsender brev til Klager og afviser at yde erstatning, idet Klager har anmeldt en skade på en forsikring som Klager ikke har betalt (bilag …).

21. januar 2011:
ER er i telefonisk kontakt med Klager, da Klager har anmeldt en skade på en forsikring som Klager aldrig har betalt. Klager og ER er uenige om hvad der er blevet lovet Klager i forhold til, at tegne en forsikring lige før afrejse og først betale den efter hjemkomst.

25. januar 2011:
ER modtager mail fra klager, hvori Klager udtrykker sin utilfredshed over ERs afgørelse og ønsker en revurdering af sagen (bilag …).

26. januar 2011:
ER modtager mail fra Klager, hvori Klager endnu engang udtrykker sin utilfredshed over ERs afgørelse og ønsker en revurdering af sagen (bilag …).

27. januar 2011:
ER fremsender brev til Klager og fastholder afvisning af erstatning, idet Klager ikke har betalt sin forsikring og dermed ikke har dækning for tyveri af bagage (bilag …).

Klagers påstand
Klager ønsker erstatning på 16.978 kr. som erstatning for tyveri af kuffert indhold.

ER's afgørelse
ER har afvist at erstatte Klagers krav med henvisning til, at bagagetillægget ikke er betalt, hvorfor der ikke er dækning.

Af forsikringsbetingelsernes side 10 *'Hvornår skal rejseforsikringen købes?'* fremgår det at:
'Du skal købe og betale rejseforsikringen senest ved afrejsen'

Af forsikringsbetingelsernes side 10 '*Betaling af rejseforsikringen?"* fremgår det at:
'Du skal betale den første præmie før rejseforsikringen træder i kraft'

Ud fra ovennævnte uddrag fra afbestillingsforsikringsbetingelserne mener ER ikke, at der i Klagers tilfælde er tale om en dækningsberettiget skade.

Eftersom Klager ikke har betalt sin tillægsdækning inden afrejse, er der ikke dækning i tilfælde af skade. Det fremgår af ERs system, at der er blevet afsendt en mail til Klager indeholdende betalingsinfo, som Klager kunne have benyttet via netbank.

Konklusion
Det er fast procedure i ERs Kundecenter, at en police altid skal betales inden afrejse. I situationer hvor en forsikringstager ikke kan nå, at betale et girokort inden afrejse, vil Kundecentret enten tilbyde forsikringstageren, at sende en mail med betalingsinfo, så beløbet kan betales via netbank eller Kundecentret kan modtage betalingen telefonisk. Det vil ikke være en mulighed, at vente med at betale sin forsikring til efter hjemkomsten. I dette tilfælde udstedes tilbud om bagagetillæg pr. mail til Klager den 4. januar 2011 og Klager rejser først den 6. januar 2011. Klager ville godt kunne have nået, at betale pengene via netbank og alternativt kunne betalingen være blevet klaret telefonisk, da Klager ringer ind og beder om bagagetillægget.

ER kan derfor på det foreliggende ikke give Klager medhold, og ER fastholder sin afvisning."

Klagerne har efterfølgende i udateret brev til nævnet fremhævet, at det ved den telefoniske bestilling ikke af selskabet blev oplyst, at man kunne betale via telefon, at de ikke har modtaget e-mail indeholdende betalingsinfo, samt at de først modtog forsikringsbetingelser og præmieopkrævning med posten efter afrejsen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Hvornår skal rejseforsikringen købes?**
Du skal købe og betale rejseforsikringen senest ved afrejsen. Tillægsdækningerne Ski og anden sport, Bagage og Ulykke kan dog købes i policeperiode
…
Betaling af rejseforsikringen
Du skal betale den første præmie før rejseforsikringen træder i kraft. Fornyelser skal betales på de forfaldsdage, der er anført i policen. Europæiske opkræver præmien over giro eller via bank eller sparekasse, hvor du betaler eventuelle udgifter i forbindelse med opkrævning. Stempelafgift til staten beregnes i henhold til stempellovens regler og opkræves sammen med præmien.
Opkrævningen bliver sendt til den adresse, du har opgivet. Hvis du ændrer din adresse, skal du straks underrette Europæiske. Betaler du ikke præmien, sender Europæiske dig en påmindelse. Vi sender tidligst dette brev 14 dage efter forfaldsdagen. Brevet indeholder oplysning om, at dækningen ophører, hvis du ikke betaler præmien senest 21 dage efter afsendelse af påmindelsen. Hvis Europæiske sender en sådan påmindelse, er vi berettiget til at opkræve et ekspeditionsgebyr."

Nævnet udtaler:

Efter nævnets praksis anses en betingelse om, at en rejseforsikring først træder i kraft, når første præmie er betalt, for ugyldig i henhold til forsikringsaftalelovens § 12, stk. 2., jf. AK 71.401. Selskabet skal derfor anerkende, at bagagetillægsforsikringen trådte i kraft på tegningstidspunktet den 4/1 2011.

Som sagen er oplyst, fremgår det, at klagerne ikke efterfølgende har betalt præmien.

Da dækningen ikke var bortfaldet på tidspunktet for tyveriet, finder nævnet, at klagerne ved at indbetale den skyldige forsikringspræmie kan opnå dækning for tyveriet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at det har været uberettiget til at afvise klagernes krav med henvisning til, at forsikringen ikke var trådt i kraft som følge af klagernes manglende præmiebetaling, og skal på den baggrund genoptage sagsbehandlingen.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson