885/12

Den 1. februar 2012 blev i sag nr. 80.700:

xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring ASA
Otto Mønsteds Plads 11
1563 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet rejseforsikring i Gjensidige Forsikring ASA, tidligere Fair Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at dække en afbestilt safarirejse til Kenya.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har tegnet afbestillingsforsikring.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 2/6 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
I forbindelse med, at vi i efteråret 2010 købte hus, fik vi foretaget en generel gennemgang af vores forsikringer, herunder vores rejseforsikring, da vi i december 2010 skulle på en safarirejse med vores nærmeste familie i anledning af et familiemedlems runde fødselsdag.

Ved telefonsamtale den 11. oktober 2010 spurgte jeg nøje ind til rejseforsikringen om den nu dækkede det vi havde behov for blandt andet henset til, at vi har en datter på ca.1½ år. Forsikringsselskabets assurandør har efterfølgende bekræftet at samtalen har fundet sted, men kan ikke huske indholdet heraf. Der blev ikke ved telefonsamtalen gjort opmærksom på, at rejseforsikringen ikke omfattede en sædvanlig afbestillingsforsikring. Ved telefonsamtalen blev det oplyst, at *'det ikke kunne gøres bedre',* hvormed der mentes, at forsikringsvilkårene ikke kunne findes bedre hos noget andet selskab. Forsikringspolicen med tilhørende betingelser fremlægges som bilag ...

Vi er således ikke blevet vejledt om, at afbestillingsforsikringen tilsyneladende er en tilvalgsdækning til rejseforsikringen.

2. 80.700

Den 5. december 2010 bliver jeg akut indlagt pga. en sprængt tyktarm. Der var tale om en særdeles alvorlig situation, der kun pga. lægernes akutte indgriben ikke medførte dødsfald. Den planlagte ferie skulle være påbegyndt den 23. december 2010 og da det opståede sygdomsforløb betød, at ferien måtte aflyses, kontaktede min kæreste, … forsikringsselskabet den 7. december 2010 og forespurgte hvordan vi skulle forholde os.

Ved telefonsamtalen den 7. december 2010 blev det oplyst, at vi skulle anmelde skaden overfor SOS International, der varetager skadesbehandlingen for forsikringsselskabet. Der blev ikke ved denne telefonsamtale oplyst, at forsikringen ikke omfattede en afbestillingsforsikring. Tilmed sørgede forsikringsselskabet for, at fremsende den blanket der skulle anvendes til, at anmelde skaden overfor SOS International.

Der blev umiddelbart herefter den 14. december 2011 tillige indhentet en lægeerklæring (bilag …).

I forbindelse med udfyldelse af skadesanmeldelsen til SOS International kontaktede jeg på ny forsikringsselskabet den 27. og 28. december 2010 med henblik på, at spørge til, hvorledes skadesanmeldelsen skulle udfyldes. Baggrunden er dels, at jeg er ordblind og derfor har svært ved at forstå spørgsmålene i skadesanmeldelsen og dels at jeg heller ikke er bekendt med de forsikringsmæssige formuleringer. Forsikringsselskabet oplyste, at jeg skulle henvende mig til egen læge mhp., at få udfyldt en særlig lægeerklæring. Den særlige lægeerklæring udstedtes den 30. december 2010 (bilag …).

Ved brev af 12. januar 2011 (bilag …) bekræftede SOS International, at skadesanmeldelsen var modtaget og det meddeltes mig fortsat ikke, at der ikke var tegnet en afbestillingsforsikring. Først ved brev af 31. januar 2011 (bilag …) meddeltes det mig, at den rejseforsikring der er tegnet ikke omfatter afbestilling pga. sygdom.

Hvis jeg havde været gjort bekendt med, at der ikke var indeholdt en afbestillingsforsikring, så ville jeg naturligvis med en så dyr en rejse have købt afbestillingsforsikringen som tilvalgsdækning.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg ønsker gerne dækket rejsens udgift for mig selv og min samboende kæreste, i alt kr. 49.760,00, jf. bilag …, samt udgift til lægeerklæring, kr. 576,25 (bilag …)."

Heroverfor har selskabet i brev af 12/7 2011 til nævnet anført:

"**Sagens fakta**
Vores forsikringstager tegnede en Rejseforsikring Verden med ikrafttrædelse den 29. februar 2008.

Af policens side 2 fremgår rejseforsikringens grunddækning samt mulighed for udvidelse af dækningen. Mht. dækningsudvidelse står der i policen:

'Du har mulighed for at udvide dækningen med tillægsforsikringer:
- Skirejse
- Afbestillingsforsikring

Læs mere om tillægsforsikringerne i forsikringsvilkårene.'

I forsikringsvilkårene side 15 om afbestillingsforsikring står der: 'Det skal fremgå af policen at der er tegnet afbestillingsforsikring.'

3. 80.700

Forsikringstager har i perioden 2008-2010 fået tilsendt 5 forsikringsoversigter, hvor det fremgår, at der ingen tillægsforsikringer var tegnet til rejseforsikringen.

Forsikringstager har i januar 2010 fået tilsendt en kopipolice.

Den 5. december 2010 blev vores forsikringstager akut indlagt og kunne ikke komme på en bestilt rejse.

Dækning er korrekt afvist af SOS International, fordi vores forsikringstager ikke har tegnet tilvalgsdækning for afbestillingsforsikring.

Vores forsikringstager mener, at han er blevet fejlrådgivet af vores salgsmedarbejder, da han ringede i oktober 2010 for at tegne husforsikring og samtidig ønskede en generel gennemgang af sine forsikringer. Vores salgsmedarbejder, …, oplyser, at han i edb-systemet kan se, at han har solgt en husforsikring den 30. september 2010 (forsikringstager har overtaget ejendommen den 22. oktober 2010). Der er ikke foretaget ændringer på andre policer. Vores medarbejder kan forståeligt nok ikke huske indholdet af samtalen med vores forsikringstager, idet han dagligt har mange samtaler med kunder om salg af forsikringer.

Men vores medarbejder er provisionslønnet og i efteråret 2010, hvor vi stadig udbød dette produkt, ville en tillægsdækning for afbestillingsforsikring have kostet ca. 500 kr. og dermed næsten det samme som at sælge selve rejseforsikringen. Hvis forsikringstager har spurgt nøje ind til rejseforsikringsdækningen, forekommer det utænkeligt, at vores salgsmedarbejder ikke havde prøvet at sælge en afbestillingsforsikring. Endvidere forekommer det utænkeligt, hvis vores salgsmedarbejder skulle have sagt, at forsikringstager havde de dækninger, som han havde behov for, når det fremgår af edb-systemet, at afbestillingsforsikring ikke er tilvalgt, og især hvis forsikringstager har fortalt, at han havde planlagt en dyr safarirejse.

Vi har ingen optegnelser om anmeldelse til os i december 2010 eller senere henvendelser om udfyldelse af anmeldelsesblanket.

Men vi kan oplyse, at vores fremgangsmåde er, at vi henviser anmeldelser på rejseforsikringen til SOS International. Anmeldelsesblanketter kan hentes på SOS Internationals hjemmeside under de forskellige selskaber, hvor det også fremgår, at der skal udfyldes en lægeerklæring.

SOS noterer ikke henvendelser, før der er modtaget en skadesanmeldelse. Først på det tidspunkt anlægges skaden, og først fra det tidspunkt er der noteringer i SOS' edb-system.

Vi kan derfor ikke sige, hvem vores forsikringstager og hans kone måtte have talt med.

Vores forsikringstager henvendte sig til vores kundecenter i februar 2011, som afviste at tegne afbestillingsforsikring med tilbagevirkende kraft.

Vores vurdering
Vores forsikringstager har ikke tegnet tilvalgsdækning for afbestillingsforsikring, og dækning for afbestilling af rejse pga. sygdom er korrekt afvist af SOS International.

Det fremgår tydeligt af policen og forsikringsbetingelserne, at afbestillingsforsikringen er en tilvalgsdækning, og at den ikke er tegnet. Vores forsikringstager er ved de årlige (og her endda 2 ekstra) forsikringsoversigter siden tegning blevet mindet om, at rejseforsikringen ik-

ke er udvidet med tilvalgsdækninger. Der er ikke skjult noget fra vores side, og vores forsikringstager burde have vidst, at han ikke havde denne dækning.

Vores forsikringstager har ikke bevist, at han skulle være blevet fejlrådgivet.

Vi ved ikke, hvem forsikringstager og hans kone har talt med i forbindelse med skadesanmeldelse, men en henvisning til SOS International og hjælp til, hvor man kan hente skadesanmeldelsesblanketter, er ikke et løfte om, at der vil være dækning.

Vi kan ikke anerkende kravet, idet vores forsikringstager ikke har tegnet afbestillingsforsikring, hvilket tydeligt fremgår af hans police - ikke har bevist, at han skulle være fejlrådgivet om behovet for en afbestillingsforsikring ikke har bevist, at han er blevet lovet dækning."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren ikke har tegnet afbestillingsforsikring. Det findes ikke bevist, at det indklagede selskab har ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning på tegningstidspunktet eller efterfølgende. Det findes heller ikke bevist, at der fra selskabets side er afgivet et bindende dækningstilsagn. På den baggrund kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson