896/12

Den 10. juli 2012 blev i sag nr. 81.448:

xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxx xxx
xxxx xxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede har - i tilknytning til et Nordea MasterCard Gold - rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at udbetale erstatning, efter at han måtte opgive at deltage i en golfrejse til Polen.

Selskabet henviser til, at det er en betingelse for dækning, at kreditkortet er benyttet til betaling eller reservation af rejsen direkte hos rejsearrangøren, hvilket ikke er sket i nærværende sag.

I klagerens brev af 31/7 2011 til Nordea hedder det bl.a.:

> "Jeg vil hermed klage over, at rejseforsikringen i Nordeas MasterCard Gold ikke dækker opstået skade under henvisning til, at rejsen ikke er betalt korrekt med kortet.
>
> Ved tilmeldingen til en golfrejse til Polen var jeg opmærksom på, at man skal have en rejseforsikring og at Nordeas MasterCard Gold som jeg har fået som fordel+ kunde indeholder denne forsikring og at forudsætningen for at forsikringen dækkede var, at rejsen skulle være betalt med kortet.
>
> Ved golfrejser arrangeret af bl.a. seniorklubben i … golfklub (bilag …) skal betaling for rejse og ophold ske ved overførsel af beløbet til en konto oprettet til formålet.
>
> Jeg rettede derfor henvendelse til golfshoppen om de ville hjælpe mig med overførslen, men blev afvist med henvisning til administrative ulemper.
>
> Den 27. april 2011 bad jeg derfor Nordea om at overføre beløbet, som jeg havde trukket på MasterCard Gold via Nordeas hæveautomat, til den pågældende konto og fik kvittering for at

beløbet var overført. Kopi vedlagt (bilag …). Nordea havde forinden transaktionen rettet telefonisk henvendelse til Tryg og orienterede mig herom. Nordea har senere trukket et mindre gebyr for overførslen.

Den 5. juni 2011, hvor jeg skulle mødes med de øvrige deltagere i golfrejsen ved færgen til …, kommer jeg pludselig udfor en voldsom punktering på motorvejen, der sammen med omstændighederne ved vejhjælp og nedenstående afvisning, forårsagede, at jeg måtte opgive at deltage i golfrejsen.

Umiddelbart efter uheldet den 5. juni kontaktede jeg Tryg og fik her oplyst at rejseforsikringen ikke dækkede for skaden og under alle omstændigheder kun dækkede for omkostninger i forbindelse med erstatningstransportudgifter og blev i øvrigt henvist til Nordea betingelser. Jeg bad om begrundelserne og har modtaget vedlagte 2 skriftlige redegørelser dateret 7. juli 2011 og 8. juli 2011 (bilag …). Af disse fremgår det af den første, at man ikke mener at forsikringen dækker og af den anden, at den ikke dækker. p.g.a. at betalingen ikke er direkte, hvilket jeg er uenig i.

Jeg har trukket hele beløbet for rejsen på MasterCard Gold jf. § 2.1 pkt. 1 og fået dokumentation herfor af min bank. Jeg er af den opfattelse, at det vigtigste var at beløbet blev trukket på kortet, og at banken måtte kunne stå inde for at det var direkte til betaling af rejsen.

Ovenstående afslag har jeg forelagt Nordea … afdeling og har herefter fået vedlagte skriftlige afslag dateret 20. juli 2011 (bilag …).

I den begrundes afslaget med, at rejsearrangøren skal have en aftale med PBS, nu NETS,. hvilket er forskellig fra begrundelsen i Trygs afslag og hvilket efter min mening ikke fremgår af betingelserne.

Jeg finder det ikke rimeligt at jeg som almindelig kunde skal kunne gennemskue, at kortet kun kan bruges, hvis rejsen er betalt elektronisk til rejsearrangører, og at disse skal have aftale om betaling af gebyr til MasterCard Gold, for at forsikringen dækker, når dette ikke klart fremgår af Nordeas markedsføring af fordel+, MasterCard Gold brochurer og betingelserne og især ikke når banken, der er udsteder af kortet, har været inde i billedet.

Det betyder i givet fald, at jeg fremover skal tegne rejseforsikring ved siden af rejseforsikringen i MasterCard Gold og i så tilfælde kan der blive tale om dobbeltforsikring med bl.a. tvivl om hvilken forsikring der dækker."

Nordea besvarede henvendelsen ved brev af 4/8 2011 til klageren. Af dette brev fremgår bl.a.:

"En klar forudsætning for, at rejseforsikringen træder i kraft er, at kortet er brugt til betaling - direkte hos rejsearrangøren. (enten betaling med kort via hjemmeside, via telefon eller ved fremmøde hos rejsearrangøren. Dette fremgår også, af de forsikringsbetingelser, som du nævner i dit brev.

Da du foretog indbetaling d. 27.04.2011, ringede … fra … afdeling til Tryg for, at undersøge om rejseforsikringen ville træde i kraft når betalingen af rejsen ikke var sket direkte hos rejsearrangøren. Tryg oplyste, at det ville den ikke, og dette skulle du også være blevet oplyst omkring.

Nordea kan derfor ikke imødekomme dit krav."

Herefter sendte klageren et udateret brev til det indklagede selskab. Af dette brev, som selskabet modtog den 18/8 2011, fremgår bl.a.:

"Under henvisning til vedlagte e-mail og Nordeas Kundeservicechefs svar på min klage af 31. juli 2011 (bilag …), fremsender jeg hermed klagen som angivet.

Jeg vil gerne påpege, at den tilbagemelding jeg fik af … ikke var så sikker som kundeservicechefen giver udtryk for, sammenholdt med, at … forestod overførslen og dokumentation herfor."

Selskabet fastholdt afgørelsen ved brev af 9/9 2011 til klageren.

Den 25/10 2011 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Hvis jeg den 27. april 2011, hvor jeg trak beløb på MasterCard Gold til betaling af golf-rejsen til Polen for at få rejseforsikringen aktiveret, var blevet gjort bekendt med at modtagere af beløb trukket på kortet skal have en aftale med PBS/NETS af hensyn til gebyr m.m. ville jeg ikke have trukket rejseudgiften på kortet men i stedet have tegnet en ekstra rejseforsikring.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At det af forsikringsbetingelserne for MasterCard Gold fremgår at rejseforsikringen i MasterCard Gold kun er dækkende, hvis rejsearrangøren har en aftale med PBS/NETS af hensyn til gebyrer og at trækket på kortet sker elektronisk, samt at det ikke er tilstrækkeligt at banken kan stå inde for at trækket er brugt til rejsen.
At rejseforsikringen er og har været dækkende under de foreliggende omstændigheder."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i brev af 15/11 2011 bl.a. anført:

"**Vores bemærkninger**
…
Som det fremgår af forsikringsbetingelserne, skal betaling med kortet ske via rejsearrangørens hjemmeside (indtaster kreditkortoplysninger mv.), via telefonen (hvilket sker ved opgivelse af kreditkortnummer mv.) eller ved fremmøde hos rejsearrangøren. Forsikringsbetingelserne kræver således, at der er sket en direkte transaktion af beløbet fra kortet til rejsearrangøren, hvilket også er med til at dokumentere, at kortet utvivlsomt er blevet anvendt til betaling af rejsen.

I forhold til informationerne til klager om PBS/NETS, er det således, at for en person/firma skal kunne modtage beløb ved betaling via MasterCard, herunder også ved oplysning af kreditkortnummer evt. via telefon, kræver det at modtageren har en aftale med PBS/NETS. Det er således ikke muligt, at betale eller reservere transport eller ophold hos en rejsearrangør med sit MasterCard, hvis rejsearrangøren ikke har en aftale med PBS/NETS.

Konklusion
Forsikringsbetingelserne - Direkte betaling til rejsearrangøren
Klager har ikke reserveret/betalt rejsen med kortet direkte til rejsearrangøren, herunder via rejsearrangørens hjemmeside (indtastet kreditkortoplysninger mv.), via telefonen (hvilket sker ved opgivelse af kreditkortnummer mv.) eller ved fremmøde hos rejsearrangøren.

Klager har i stedet hævet beløbet til betaling af rejsen i en hæveautomat, for derefter at få sin bank (Nordea) til at overføre beløbet til rejsearrangøren. Dette finder vi ikke er tilsvarende en direkte betaling til rejsearrangøren som anført i forsikringsbetingelserne.

Telefonkontakt til Tryg
… fra Nordea kontaktede Tryg i forbindelse med Nordeas overførsel af beløbet til rejsearrangøren, for at høre om rejseforsikringen via Nordea MasterCard ved en sådan betaling ville træde i kraft. Tryg oplyste her til, at det ville den ikke, hvilket klager blev oplyst om.

Klager påpeger hertil, at den tilbagemelding som … fra Nordea ikke var så sikker, som anført i brev af 4. august 2011, … Kundeservicechef.

Såfremt tilbagemeldingen fra … ikke var så sikker, var der under alle omstændigheder sået tvivl om, hvorvidt der var dækning via Nordea MasterCard rejseforsikringen i dette tilfælde, idet Tryg havde oplyst, at der ikke var dækning.

NETS
Når klager anfører, han burde være oplyst, at det er et krav, at rejsearrangøren har en aftale med PBS/NETS, er vi ikke enige i dette synspunkt, da kravet ligger implicit i forsikringsbetingelserne. Dette fordi det slet ikke er muligt, at anvende sit MasterCard til at betale eller reservere transport eller ophold direkte hos en rejsearrangør, hvis rejsearrangøren ikke har en aftale med PBS/NETS.

Vi fastholder på baggrund af ovenstående vores tidligere afgørelse i sagen."

Efterfølgende har klageren i brev af 24/11 2011 til nævnet anført:

"Jeg har ikke yderligere bemærkninger til Trygs sagsfremstilling end at understrege at beløbet til betaling af rejsen er hævet i Nordeas hæveautomat og at Nordea har gennemført og kan bevidne og dokumentere transaktionen, samt at Tryg ikke såede tilstrækkelig tvivl og afklaring på transaktionstidspunktet. Hvis dette havde været tilfældet ville jeg ikke have haft grundlag for at benyttet kortet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2.1 Betingelser for dækning**
Forsikringen træder først i kraft i det øjeblik, at kortet er blevet brugt til betaling eller reservation af transport eller ophold direkte hos rejsearrangøren (enten via dennes hjemmeside, via telefonen eller ved fremmøde hos rejsearrangøren).

Det vil sige, at **mindst et** af følgende fire kriterier skal være opfyldt:
1) Hele rejsen skal være betalt med kortet
2) Hele transporten skal være betalt med kortet (transport til og fra destinationen, fx betaling af flybilletter, togbilletter og lign.)
3) Hele opholdet skal være betalt med kortet (alle overnatninger)

5. 81.448

4) Minimum 50 % af rejsen (ophold og transport) skal være betalt med kortet."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet erklære sig enigt med selskabet i, at betingelsen for dækning i forsikringsbetingelsernes punkt 2.1 ikke er opfyldt. Da det i øvrigt ikke findes bevist, at klageren har modtaget fejlagtig eller mangelfuld rådgivning i forbindelse med rejsens betaling, kan nævnet herefter ikke pålægge selskabet nogen erstatningspligt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson