Ankenævnet for Forsikring

916/906/12-5

Den 21. maj 2013 blev i sag nr. 82.551:

xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for ødelagt ferie som følge af hendes datters sygdom.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at der ikke er tegnet rejseforsikring for klagerens datter.

Det fremgår af sagen, at klageren den 20/8 2011 bestilte og fik udstedt en billet via et rejseselskab. Billetten gjaldt for en ferie til Thailand i perioden fra den 22/1 2012 til den 6/2 2012. Af billetten fremgår bl.a. følgende:

"**NAVNE** **TILLÆG**	Ms [klager]	Mr [klagers kæreste]	Inf (1 years) [klagers datter nævnt ved navn]	TOTAL alle navn
Ønsker rejseforsikring	Ja	Ja		
Afbestillingsforsikring	Ja	Ja		
Babymad på flyet t/r Tur/retur	Nej	Nej		
Tilkøb flymad ... Holiday Meal t/r	Ja	Ja		
Transport til hotellet t/r	Ja	Ja		
Sunwing Inclusive 22.01.2012 - 05.02.2012	Ja	Ja		

2. 82.551

Prisspecifikation				
Grundpris	14249	14249		
Afbestillingsforsikring 6%	993	1005		
Årsrejseforsikring Verden	699	699		
Webrabat	-200			
Bustransport fra lufthan t/r	150	150		
Sunwing Resort Inclusive	2350	2350		
Baby: uden flysæde og fribagage			300	
Totalt	18241	18453	300	36994
Indbetalt				7090
Restbeløb				**29904**
Se separat bilag under 'Betaling'				"

Af klageskemaet, der er underskrevet den 7/5 2012, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Rejseforsikring købt gennem …/onlinebooking. Vi kunne vælge mellem forsikring for den konkrete rejse eller årsrejseforsikring verden. Vi valgte førstnævnte, da vi ikke havde behov for årsrejseforsikring verden, idet vi sjældent rejser så langt og allerede har tegnet årsrejseforsikring for rejser i Europa. Det var ved køb kun muligt at købe forsikring til min mand og mig, hvorfor vi måtte gå ud fra, at vores 1-årige datter var omfattet af disse policer. Vi modtog aldrig en police eller i øvrigt forsikringsbetingelser fra Europæiske.

Den 28. januar 2012 bliver vores datter … syg under vores ophold i Thailand. Hun skal blive på værelset i sammenlagt 6 dage og må ikke komme i vandet. Uddybende redegørelse for forløbet er vedlagt som bilag i form af to stk. 'Doctors Certificate' og mit brev af 12. marts 2012 til Europæiske. Som det fremgår krævede vores datter pleje i hele perioden. Ved hjemkomst anmeldte vi skaden som ødelagt ferie.
Ved brev af 15. marts 2012 (bortkommet) afviser Europæiske at dække skaden da der ikke er købt police for [klagers datter], og idet hun ikke er omfattet af vores police.

Eftersom vi aldrig modtog nogen form for information - herunder forsikringsbetingelser - fra Europæiske har vi ikke haft mulighed for at gøre os bekendt med det forhold, at policen ikke dækkede vores datter. [Rejsebureau] reklamerede netop med, at man ved tilkøb af forsikring hos Europæiske var dækket i tilfælde af ødelagt ferie, og det fremgik ingen steder, at denne dækning kun vedrørte 'Årsrejseforsikring Verden' - som Europæiske senere har oplyst dækker hele husstanden. Vi har ikke haft grund til at tro, at et så lille barn ikke var omfattet af vores forsikring - herunder da sygdom hos et 13 måneder gammelt barn altid vil kræve forældrenes konstante nærvær.

Dette må Europæiske - der ikke har fremsendt forsikringsbetingelser - nødvendigvis bære ansvaret for, idet det ikke kan være os vedkommende, at [rejsebureau] også kan have en del i ansvaret.

Det synes i alle tilfælde bemærkelsesværdigt at man skal købe en årsrejseforsikring dækkende rejser i hele verden for at få den nødvendige dækning hvis man rejser med et barn under to år - selvom man ikke har behov for dette produkt resten af året.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg ønsker at få erstatning for mindst 6 dages ødelagt ferie, svarende til de dage hvor min datter … skulle blive på værelset - og hvor min mand og jeg derfor også måtte sidde på hotelværelset hele dagen

Som minimum må vi have krav på at få tilbagebetalt forsikringspræmien når vi aldrig har modtaget forsikringsbetingelserne og derfor ikke har kunnet benytte produktet."

Selskabet har i brev af 1/6 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har gennem [rejsebureau] tegnet en 'Årsrejseforsikring Verden Individuel' for klager og klagers kæreste med dækning fra 22. januar april 2012 til 21. januar 2013. Betingelserne for den gældende forsikring vedlægges som bilag …

Forsikringen købes i forbindelse med bestilling af rejsen. Rejsen er bestilt på Internettet på www.spies.dk den 20. august 2011. Klagers rejse var planlagt til at skulle foregå fra den 22. januar 2012 til den 6. februar 2012.

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

8. februar 2012
ER modtager elektronisk skadeanmeldelse med thailandsk lægeerklæring fra klager (bilag …). Af skadeanmeldelsen fremgår det, at klagers datter … under rejsen blev syg med akut bronkitis.

21. februar 2012
Sagsbehandleren (SB) hos ER kontakter ER's administrationsafdeling, som kontakter [rejsebureau] for at høre, om der skulle være bestilt årsrejseforsikring Verden til klagers datter. Medarbejderen hos [rejsebureau] svarer, at der ikke er bestilt årsrejseforsikring Verden til klagers datter, hvilket SB får besked om (bilag …)

22. februar 2012
SB sender brev til klager og beder klager oplyse et gyldigt policenummer på [klagers datter] (bilag …).

12. marts 2012
Klager sender en mail til SB med et vedhæftet brev (bilag …).

Klager oplyser heri, at der ikke er købt særskilt forsikring for klagers datter, og gør desuden opmærksom på, at hun ikke har fået tilsendt forsikringsbetingelserne.

15. marts 2012
SB sender afvisningen til klager, da der ikke er tegnet forsikring for klagers datter (bilag …). SB oplyser desuden, at policen samt forsikringsbetingelser blev sendt pr. mail til … den 22. august 2011.

19. marts 2012
Klager sender mail til SB og oplyser, at mailen ikke er kommet frem (bilag …). Klager angiver her intet om, at mailadressen skulle være forkert. Klager beder om dokumentation for fremsendelsen af mallen.

21. marts 2012
SB oplyser, at ifølge ER's IT-afdeling er mailen sendt den 22. august 2011 kl. 18.49 til mailadressen: ... Samtidig gør SB opmærksom på, at ER ikke kan sende en dokumentation for

afsendelse, da dette foregår automatisk fra ER's policesystem, og selskabet ikke beholder data for afsendelsen så længe.
ER fastholder dog afvisningen med henvisning til, at det både af rejsebeviset og policen fremgår, at der ikke er tilkøbt forsikring for klagers datter (bilag …).

22. marts 2012
Klager sender rejsebevis fra [rejsebureau] (bilag …), hvoraf det fremgår, at der alene er købt forsikring for klager og dennes kæreste.

Klager sender efterfølgende en mail og oplyser, at hun ønsker at klage, da forsikringspolicen ikke er blevet tilsendt (bilag …).

Klagers påstand
Klager ønsker erstatning for minimum 6 dages ødelagt ferie for sin datter … sygdom. Alternativt ønsker klager at ER tilbagebetaler præmien, da klager ikke har modtaget forsikringsbetingelserne og dermed ikke har kunnet benytte produktet.

ER's afgørelse
Følgende opdeles i klagers forskellige klagepunkter.

Klagers krav for ødelagt ferie:
ER har afvist at erstatte klagers krav med henvisning til, at klagers datter ikke er omfattet af den tegnede forsikring.

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 21.1 a) *'Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?'* fremgår det at:
'Det er et krav for dækning af Ødelagt ferie, at hver enkelt person nævnt under pkt. 21.1. a har købt en forsikring hos Europæiske, der dækker Ødelagt ferie'.

Endvidere dækker forsikringen ifølge pkt. 21.1 b):
'dig ved skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring eller dækningen Sygdom og Hjemtransport, hvor du:
• får stillet en af følgende diagnoser: hals-, lunge-, mellemøre-, øregangs-, bihule-, blindtarms- eller blærebetændelse, skoldkopper, influenza, bronkitis, hjerneblødning, galdesten, mave/tarm infektion, dykker-/højdesyge, diskusprolaps, lumbago, iskias samt blodprop i hjerne, arme, ben eller lunger,
• pådrager dig knoglebrud, forstuvning, ledbåndsskade eller menisk/korsbåndsskade.

Er sikrede under 15 år dækker forsikringen ligeledes Ødelagt ferie for en rejseledsager under forudsætning af, at rejseledsager har købt en forsikring hos Europæiske, der dækker Ødelagt ferie'

Af forsikringsbetingelsernes kapitel 1 *'Hvem er dækket af rejseforsikringen'* fremgår det, *at: 'Den eller de personer, der står anført på forsikringspolicen ved angivelse af CPR-nummer'.*

På den købte forsikring fremgår [klager] og … med angivelse af CPR- nummer.

[Klagers datter] står ikke angivet på policen, hvorfor ER ud fra ovennævnte forsikringsbetingelser ikke kan imødekomme klagers krav om dækning af erstatning for ødelagt ferie.

Idet der ikke er tegnet gyldig forsikring for [klagers datter], kan vi ikke imødekomme krav om udbetaling for ødelagt ferie til rejseledsager.

Klagers påstand om manglende police/forsikringsbetingelser:
I forhold til klagers påstand om ikke at have modtaget policen gør ER opmærksom på, at policer købt gennem [rejsebureau] rapporteres ca. klokken 20.00 på alle hverdage, og policer rapporteret lørdag og søndag mailes til kunden mandag kl. ca. 20.

Klagers police er modtaget hos ER søndag den 21. august 2011 og er sendt via mail mandag den 22. august 2011 ca. klokken 20.

ER's IT-afdeling har oplyst, at mailen til klagen er sendt den 22. august 2011 kl. 18.49 til mailadressen: …

ER gør opmærksomme på, at klager flere gange er blevet oplyst om dette, og ikke har gjort opmærksom på, at der er tale om en forkert mailadresse.

Ved køb af forsikring hos [rejsebureau] oplyser kunden sin mailadresse til [rejsebureau], som videreapporterer til ER, som så kan e-maile policen og forsikringsbetingelser til kunden. ER sender policen og betingelserne til rigtig mange kunder af gangen, og har således ikke sendt mailen til klager særskilt.

Klagers krav om tilbagebetaling af præmie:
ER kan ikke imødekomme klagers krav om tilbagebetaling af præmie. Klager og hendes kæreste har under rejsen være forsikret gennem ER. ER har dermed båret risikoen for skader under rejsen, og kan derfor ikke betale præmien tilbage.

ER har ikke båret risikoen for skader på [klagers datter], da klager ikke har betalt præmie herfor. På trods heraf gør ER opmærksom på, at vores samarbejdspartner i Thailand, Euro-Center Bangkok, fejlagtigt har betalt udgiften til lægebehandling for [klagers datter]. Denne udgift har vi ikke efterfølgende opkrævet klager for.

ER har i forbindelse med denne klage forespurgt [rejsebureau] om deres holdning til sagen.
[Rejsebureau] oplyser, at gæsten er pligtig til at læse de betingelser, som ifølge ER er sendt til gæsten. Her kunne gæsten se, hvordan de var dækket ind. Hvis gæsten allerede under bestillingen undrede sig over, at de ikke kunne vælge forsikring for datteren og var i tvivl om der var dækning, så burde de have kontaktet en sælger hos [rejsebureau] eller Europæiske.
Det er kundens ansvar at sikre sig, at alle er dækket inden afrejsen, og [rejsebureau] oplyser, at det ved køb af forsikring via hjemmesiden ikke er muligt at købe forsikring for spædbørn.

Konklusion
Klager har købt en rejseforsikring gennem [rejsebureau] til sig selv og hendes kæreste.

Der er imidlertid ikke købt rejseforsikring til datteren, …, hvilket også fremgår af klagers rejsebevis.

Idet det er klagers datter, som ikke har en gyldig forsikring hos ER, der bliver syg, kan vi ikke udbetale erstatning for ødelagt ferie til klager.

ER kan derfor ikke give klager medhold, og fastholder sin afvisning.

ER kan desuden ikke imødekomme klagers krav om tilbagebetaling af præmie, da ER har båret risikoen for skade for klager og hendes kæreste under rejsen til Thailand."

6. 82.551

Hertil bemærker klageren i brev af 14/6 2012 til nævnet bl.a.:

"Jeg skal præcisere, at min mailadresse rettelig er … - og der derfor ikke er tale om en 'forkert mailadresse'. Jeg må dog fastholde, at jeg ikke har fået tilsendt nogen mail med forsikringsbetingelser.

Havde jeg fået en sådan, havde jeg antagelig efter gennemgang af betingelserne - kontaktet Europæiske for at spørge til dækningen, og købt den nødvendige dækning til min datter.

På s. 4 anfører Europæiske Rejseforsikring at 'hvis gæsten allerede under bestillingen undrede sig over, at de ikke kunne vælge forsikring for datteren og var i tvivl om der var dækning, så burde de have kontaktet en sælger hos [rejsebureau] eller Europæiske.'

Hertil bemærkes, at jeg netop ikke var i tvivl, og derfor ikke havde nogen grund til at kontakte en sælger. Jeg gik ud fra, at når der ikke var mulighed for at købe dækning til [datter], så var hun omfattet af vores dækning.

Jeg har senere af Europæiske Rejseforsikring fået oplyst, at jeg kunne have valgt 'Årsrejseforsikring Verden', som ville dække hele husstanden. Dette produkt fravalgte jeg dog, idet vi allerede - hos Europæiske - havde købt produktet 'Årsrejseforsikring Europa' og derfor fandt det helt unødvendigt at købe endnu en årsrejseforsikring, når vi ikke havde planer om at rejse udenfor Europa udover rejsen til Thailand."

I brev af 28/6 2012 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"ER gør opmærksom på, at klager og hendes kæreste har købt en 'Årsrejseforsikring Verden Individuel' via [rejsebureau] hjemmeside.

ER gjorde ved brev af 15. marts 2012 klager opmærksom på, at ifølge [rejsebureau] kan kunden i forbindelse med køb af rejse på hjemmesiden vælge enten individuelle dækninger for hver enkelt voksen eller tegne en familieforsikring, som dækker hele husstanden.

Sagsbehandleren gjorde i denne forbindelse opmærksom på, at 'Familiedækningen' ville være den mest relevante for klager.

Havde klager købt 'Årsrejseforsikring Verden Familie' havde klagers datter således også været omfattet af forsikringen.

ER gør opmærksom på, at klager tidligere har købt en 'Årsrejseforsikring Europa Familie' hos [rejsebureau] den 11. marts 2011 med dækning fra den 21. juni 2011 til den 20. juni 2012.

Såfremt klager havde henvendt sig til ER's kundecenter kunne klager, idet hun allerede havde en gyldig forsikring hos ER, have omskrevet sin 'Årsrejseforsikring Europa' til en 'Årsrejseforsikring Verden' med rabat på grund af overlappende policeperiode.

Klager angiver i brev af 14. juni 2012, at hun netop ikke ønskede endnu en 'Årsrejseforsikring'.
Klager kunne ved at rette henvendelse direkte til ER's kundecenter have købt en rejseforsikring med dækning i Thailand for hele familien til den specifikke rejse uden at skulle købe en 'Årsrejseforsikring Verden'."

7. 82.551

Nævnet udtaler:
Da klager bestilte rejsen til Thailand til sig selv, sin mand og datter på et år, købte hun også rejseforsikring til sig selv og sin mand. Der kunne ikke købes forsikring til datteren, og klageren gik ud fra, at dette skyldtes, at datteren var dækket af hendes og mandens rejseforsikring.

Det er nævnets opfattelse, at forældre, der rejser med deres små børn, og som tegner forsikring for dem selv, ikke ønsker at fravælge forsikring for deres barn, men tværtimod ønsker, at barnet også skal være dækket af en forsikring. Systemet er da også efterfølgende ændret, således at der i en situation som den foreliggende også kan tegnes forsikring for barnet. Selskabet, her rejsebureauets sælger af forsikringen, burde derfor have gjort klager opmærksom på problemet ved bestillingen, så klager havde mulighed for at få også datteren forsikringsdækket. Hjemmesiden burde alternativt have indeholdt information herom.

At billetten angiver, at kun klager og hendes mand, og ikke datteren, ønsker rejseforsikring, kan ikke føre til et andet resultat, når henses til, at datteren er omfattet af de øvrige ydelser på billetten, som transport og ophold på hotellet, uden at dette er særskilt angivet.

Da den nødvendige rådgivning ikke er givet, er selskabet pligtig til at stille klager som om, datteren også er forsikringsdækket.

8. 82.551

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal yde forsikringsdækning også til klagers datter.

Marianne Højgaard Pedersen
formand