Ankenævnet for Forsikring

908/13

Den 4. februar 2013 blev i sag nr. 82.968:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S

Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Afdøde sikrede havde årsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Kommunen - hvor sikrede var anbragt på en boinstitution - klager over, at selskabet har afvist at dække omkostninger afholdt i forbindelse med, at forsikrede døde i Tyrkiet.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at sikrede på rejsen ville være fyldt 70 år og ikke havde indsendt en helbredserklæring.

Det fremgår af sagen, at sikrede sammen med seks andre demente borgere fra en boinstitution rejste til Tyrkiet sammen med relevant plejepersonale. I forbindelse med en badetur var sikrede ude for en drukneulykke. Han blev indlagt på et sygehus, hvor han dagen efter ulykken afgik ved døden.

En af guiderne på destinationen anmeldte skaden til selskabet. Selskabet afviste telefonisk at dække omkostningerne i forbindelse med dødsfaldet.

Kommunen, som har afholdt udgifterne, er utilfreds med selskabets afgørelse og har ved brev af 2/8 2012 indbragt sagen for nævnet med påstand om dækning af udgifterne.

2. 82.968

Selskabet har i svarbrev af 19/9 2012 til nævnet anført:

"**ER's afgørelse**
Forsikringsbetingelser:
… Kommune oplyser, at de ikke har modtaget forsikringsbetingelserne fra ER før marts 2012.

Policen er udstedt af Star Tour den 7. december 2011 i forbindelse med bestilling af rejsen. ER's IT- afdeling undersøgte i juni 2012 sagen, og kunne se, at ER den 14. december 2011 klokken 04.03 har sendt en mail hvor police, betingelser og forsikringskort var vedhæftet (bilag …). Mailen er sendt til den på policen opgivne mailadresse: ...

Manglende helbredserklæring:
ER har afvist klagers krav med henvisning til, at klager ikke har indsendt en helbredserklæring.

Af forsikringsbetingelsernes kapitel 1 *'Er du fyldt 70 år?' fremgår,* at:
'Ved rejser, hvor sikrede er dækket af denne forsikring, men ikke er dækket af den offentlige rejsesygesikring, skal rejsende der er fyldt 70 år eller fylder 70 år under rejsen, fremsende en helbredserklæring, der forinden rejsen skal godkendes af Europæiske. Helbredserklæringer skal således fremsendes senest 10 dage forud for samtlige rejser, der planlægges udenfor den offentlige rejseforsikrings dækningsområde. Du kan finde helbredserklæringen bagerst i denne håndbog. Hvis ikke helbredserklæringen indsendes og godkendes, dækker forsikringen ikke'.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det klart og tydeligt, at hvis ikke helbredserklæringen indsendes og godkendes, dækker forsikringen ikke. ER mener således ikke, at der tale om en ordensforskrift, som fremført af … Kommune.

Såfremt sikrede inden eller på rejsen fylder 70 år, er ER berettiget til at afvise sagen, hvis ikke helbredserklæringen er blevet indsendt og godkendt. Det er her uden betydning, om ER ville have godkendt helbredserklæringen, hvis den var blevet sendt til ER inden afrejsen.

Det kan være vanskeligt at foretage bagudrettede helbredsvurderinger, hvorfor ER ser sig nødsaget til at have helt faste regler omkring indsendelse og godkendelse af helbredserklæringer. ER afviser således konsekvent såvel sygdoms- som bagagesager, hvor helbredserklæringen ikke er indsendt forinden når sikrede er 70 år eller under rejsen fylder 70 år.

Desuden kan det undre ER, at … Kommune har valgt at rejse med en gruppe demente borgere uden forinden at søge afklaret, hvorvidt der i den forbindelse gjaldt specielle regler, idet der som oftest gælder nogle særlige regler, når man rejser med en kronisk lidelse.

Rejseforsikringens dækningsperiode:
… Kommune finder forsikringsbetingelserne vildledende og er af den opfattelse, at helbredserklæring kun skal fremsendes, hvis rejsen har en varighed på mere end 1 måned.

Af forsikringsbetingelsernes kapitel 1 *'Dækningsperiode' fremgår, at: 'Rejseforsikringen dækker ferie- og studierejser på indtil 1 måneds varighed'.*

Klagers årsrejseforsikring dækker således kun op til den første måned af rejsen.

Af punktet *'Hvor dækker rejseforsikringen?'* står:

3. 82.968

'Europa og visse andre lande
Forsikringen dækker i det samme geografiske område som er dækket af den offentlige Rejsesygesikring, samt i følgende lande: Albanien, Algeriet, Andorra, Bosnien-Hercegovina, Egypten, Færøerne, Gaza, Gibraltar, Grønland, Hviderusland, Island, Isle of Man, Israel, Jordan, Jugoslavien (Serbien og Montenegro) Kanaløerne, Kroatien, Liechtenstein, Makedonien, Marokko. Moldova, Monaco, Libanon, Libyen, Palæstina, Rusland, indtil Ural bjergene, San Marino, Schweiz, Syrien, Tunesien, Tyrkiet, Ukraine, Vatikanstaten og Vestbredden'.

Årsrejseforsikringen dækker således det samme geografiske område som Den Offentlige Rejsesygesikring. Derudover er der dog også dækning i fx Tyrkiet, som pr. 1. januar 2008 ikke længere er omfattet af Den Offentlige Rejsesygesikrings dækningsområde.

Når der i forsikringsbetingelserne under punktet *'Er du fyldt 70 år?',* jf. ovenstående står: *'Ved rejser, hvor sikrede er dækket af denne forsikring, men ikke er dækket af den offentlige rejsesygesikring...'går* det således alene på det geografiske område.

Forsikringstagerens CPR-nummer:
Forsikringstageren har købt en årsrejseforsikring, og er i løbet af policeperioden både dækket på rejse både inden og uden for EU/EØS-området.

Ved rejser i EU/EØS-lande dækker Den Offentlige Rejsesygesikring, hvorfor der ikke er krav om indsendelse af helbredserklæring til ER. Derimod er det på rejser i lande uden for EU/EØS et krav, at forsikringstagere som er fyldt, eller fylder 70 år, på rejsen indsender og får godkendt en helbredserklæring hos ER.

Havde der været tale om en rejse omfattet af Den Offentlige Rejsesygesikring ville det således være overflødigt at indsende helbredserklæring til ER.

Star Tour sælger ER's forsikringer i forbindelse med rejser både inden og uden for EU/EØS. ER modtager i den forbindelse ikke forsikringstagerens rejsebevis, og er således ikke bekendt med, hvortil kunden skal rejse. Desuden kan forsikringstager i løbet af policeperioden tage på flere rejser både inden og uden for EU/EØS og stadig være dækket af den samme forsikring.

Af ovenstående årsager udsender ER derfor ikke automatisk besked til forsikringstagere som inden eller på rejsen fylder 70 år. I stedet har vi valgt at skrive det klart og tydeligt i vores forsikringsbetingelser.

Af selve mail-teksten i bilag … fremgår det, at ER opfordrer forsikringstager til at oplyse CPR nummer, uanset om vi faktisk har fået dette oplyst. Hvis en eller flere af de forsikrede personer ikke har opgivet CPR nummer i forbindelse med booking af rejsen tilføjes i teksten på policen *'Venligst indtast CPR nummer på samtlige forsikrede på: www.er.dk/oplysning'.*

IT-afdelingen har efterfølgende oplyst, at en stikprøvekontrol på de rapporteringer ER får fra Star Tour viser, at ER kun på nogle policer får oplyst fødselsdato. Det fulde CPR nummer for [forsikringstageren] er således først påført policen senere enten via nettet eller direkte i ER's kundeservice.

Afslutningsvis ønsker ER at henlede opmærksomheden på, at der til samtlige rejsedeltagere er bestilt årsrejseforsikring.

4. 82.968

En årsrejseforsikring dækker, jf. kapitel 1 alene ferie- og studierejser. Plejepersonalet på denne rejse er på erhvervsrejse, og såfremt de havde haft en skade, ville den således ikke være omfattet af rejseforsikringen.

På baggrund af dette kan ER således udlede, at … Kommune forinden rejsen ikke har sat sig ind i de fremsendte forsikringsbetingelser.

Konklusion
Klager ville være fyldt 70 år på denne rejse.

Klager har i forbindelse med rejsen ikke indsendt en helbredserklæring til ER.

Med henvisning til forsikringsbetingelserne har ER således berettiget afvist klagers krav, idet klager på rejsen ville være fyldt 70 år og ikke har indsendt en helbredserklæring forinden.

Såfremt Ankenævnet har spørgsmål til ovenstående, står undertegnede naturligvis til rådighed for uddybende eller supplerende oplysninger."

Kommunen er herefter fremkommet med følgende kommentarer:

"**Påstand:**
Europæiske skal, overfor … Kommune, anerkende dækningspligten for de omkostninger som følger af forsikringsbegivenheden.

Subsidiær påstand:
Europæiske skal tilbagebetale den indbetalte forsikringspræmie.

Anbringender:
… Kommune skal, i forhold til klagen, supplerende bemærke:

At vilkåret om helbredserklæring alene er en ordensforskrift. At ordensforskriften ikke er overtrådt fremgår af lægeerklæring af 28. juni 2012 **(klagers bilag …).** Europæiske har ikke anført argumenter, der dokumenter, at forsikringen ikke ville være tegnet og fuldt ud gældende, såfremt helbredserklæring var blevet fremsendt.

At forsikringsbetingelserne er vildledende da det udtrykkeligt og med særlig fremhævelse på forsiden, den blå kasse, fremgår, at for personer der er fyldt 70 år kun gyldig med helbredserklæring/helbredsattest. Yderligere fremgår det af såvel indholdsfortegnelsen som overskriften til den omhandlede forsikringsbetingelse, at man som forsikringstager skal være opmærksom, hvis man er fyldt 70 år.

At Europæiske's formidler, Star Tour, har været fuldt ud klar over, at forsikrede skulle ud at rejse i den periode, hvor forsikrede fyldte 70 år. Det fremgår således af rejsebeviset, at rejsen afvikles i perioden 7. juni 2012 til 14. juni 2012 **(klages bilag …).** Hertil kommer, at det efter forsikringsbetingelserne er et vilkår, at forsikrede oplyser sit cpr. nr., som tillige fremgår af forsikringspolicen.
At skadelidte ikke var fyldt 70 år på skadestidspunktet.

At forsikringen er tegnet i forbindelse med bestilling af en konkret rejse, hvor det er notorisk, at forsikringstageren fylder 70 år under rejsen. Dette forhold skærper Europæiske's eller dennes formidler's oplysningspligt overfor forsikringstager, uanset der er tale om en årsrejseforsikring.

> *At* Europæiske er nærmest til at bære ansvar og risiko for den vildledende formulering af forsikringsbetingelserne og den mangelfulde rådgivning fra den formidler, som Europæiske har indgået aftale med."

På forsiden af pjecen med rejseråd og forsikringsbetingelser, som er forelagt nævnet, fremgår:

> "For personer der er fyldt 70 år kun gyldigt med helbredserklæring/Helbredsattest."

Endvidere fremgår det inde i pjecen:

> "**Er du fyldt 70 år?**
> Ved rejser, hvor sikrede er dækket af denne forsikring, men ikke er dækket af den offentlige rejsesygesikring (se venligst nedenfor), skal rejsende der er fyldt 70 år eller fylder 70 år under rejsen, fremsende en *helbredserklæring,* der forinden rejsen skal godkendes af Euroæiske."

Desuden fremgår af faneinddeling i pjecen: ”Helbredserklæring for alle rejsende der er fyldt 70 år” og i selve helbredserklæringen bagest i pjecen hedder det:

> "**Helbredserklæring for rejsende der er fyldt 70 år**
> Ved alle rejser uden for Europa og ved rejser i Europa hvor det gule sygesikringskort ikke dækker, skal rejsende som er fyldt 70 år eller fylder 70 år under rejsen, indsende helbredserklæring, der inden rejsen skal godkendes af Europæiske."

Pjecen med forsikringsbetingelserne er i sin helhed forelagt nævnet.

Nævnet udtaler:

Nævnet kan ved sin afgørelse som ubestridt lægge til grund, at afdøde såvel ved forsikringens tegning som ved afrejsetidspunktet ikke var fyldt 70 år. Under rejsen - men efter dødsfaldet - ville klageren være fyldt 70 år. Det lægges endvidere til grund, at rejsebureauet var bekendt med, at afdøde ville fylde 70 år under rejsen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at den måde, hvorpå forsikringsbetingelserne er udformede er egnet til at vildlede forsikringstageren om, at det alene er ved forsikringstagerens fyldte 70 år forud for tegningen/afrejsen, at der kræves helbredserklæring.

6. 82.968

Nævnet finder derfor efter en samlet vurdering, at selskabet er forpligtet til at dække de omkostninger, som kommunen har afholdt i forbindelse med sikredes død i Tyrkiet.

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal opgøre og udbetale erstatningen i forbindelse med sikredes dødsfald under ferierejse med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson