Ankenævnet for Forsikring

916/13

Den 21. maj 2013 blev i sag nr. 83.449:

xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxx xxxxxxx
x xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxx
xxxxxxxxx xxxx xxxx
xxxxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft Årsafbestillingsforsikring Verden i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i anledning af en afbestilt rejse til Australien i perioden 7/3-31/3 2012.

Selskabet har afvist forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har et sygesikringsbevis og et CPR-nummer, som krævet i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 1.3 og 1.4.

I klage til nævnet af 15/10 2012 har klageren krævet, at selskabet accepterer afbestillingen og udbetaler summen for hans rejse, og klageren har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Afbestillingsforsikringen på [klager] blev købt og betalt i forbindelse med rejse til Australien og fandt sted d. 31 aug 2011 ved … Rejser til en værdi af 453 d.kr.
>
> Efterfølgende er en police (…63) blevet udsted af Europæiske Rejseforsikring, som har accepteret de oplysninger der er blevet opgivet og forsikringsselskabet har modtaget betaling for dette. I den forbindelse må man gå ud fra at [klager] er dækket af forsikringen.
> Skulle oplysningerne have været mangelfulde eller forkerte ville Europæiske Rejseforsikring ikke have accepteret dem og ej have udsted en police eller have modtaget betaling for dette. Var oplysningerne ikke blevet godkendt ville en police heller ikke blive udsted som den er i denne sag. Vi som køber går derfor ud fra og er i god tro at policen, som er blevet betalt er valid og at [klager] er dækket af den.

Det har dog vist sig at Europæiske Rejseforsikring nægter at leve op til afbestillingsforsikringen og bruger begrundelsen; manglende oplysninger ved købstidspunkt. hvis dette havde været en valid begrundelse ville de som udsteder af policen ikke have accepteret oplysningerne vi opgav og ville derfor automatisk ikke udstede en police eller modtage betaling for den.
…
Vi mener ikke at de kan sælge en police og derefter, når vi vil tage brug af forsikringen, nægte at leve op til den når de har accepteret de oplysninger der er opgivet."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"ER har afvist at dække klagers krav under henvisning til, at det er et krav i betingelserne, at klager har et sygesikringsbevis og CPR-nummer, jf. punkt 1.3. og 1.4. i *'Årsafbestilling Verden'.*

Af forsikringsbetingelserne punkt 1.3. *'Hvem kan købe rejseforsikringen?' fremgår* det at: *'Du kan købe forsikringen, hvis du har et sygesikringsbevis (er berettiget til ydelser i henhold til lov om offentlig sygesikring, herunder den offentlige rejsesygesikring).'*

Om den personkreds der kan være dækket fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt. 1.4. *'Hvem dækker forsikringen':*
'Forsikringen dækker den eller de personer hvis CPR-nummer er anført i forsikringspolicen.'

Ud fra ovennævnte uddrag fra forsikringsbetingelserne mener ER ikke, at klager er dækningsberettiget.

Den forsikring klager har købt er kun gyldig, såfremt man har et sygesikringsbevis og et CPR-nummer.

Da forsikringen bliver tegnet, opgives en dansk adresse. Der bliver således ikke oplyst sælgeren på … rejser, at klager ikke er i besiddelse af et sygesikringskort og CPR- nummer.

Sælgeren hos … rejser er således ikke vidende om, at klager på bestillingstidspunktet ikke kan være dækket af forsikringen, idet der opgives en dansk adresse. Såfremt den udenlandske adresse var blevet oplyst, vil sælgeren i givet fald have haft mulighed for at sælge en anden type forsikring til klager.

Det er derfor ER's opfattelse, at sælgeren ikke har haft en reel mulighed for at reagere på, at der er tale om en person, der ikke opfylder selskabets tegningskrav.

I henhold til ER's generelle forsikringsbetingelser bemærker selskabet endvidere, at det er kundens pligt at læse de betingelser, som rejsebureauet sender til kunden. Det er således kundens eget ansvar at sikre sig, at den forsikring, der er tegnet, er gyldig.

I dette tilfælde bør klager og /dennes familiemedlem have informeret sælgeren om klagers manglende sygesikringskort og CPR-nummer. Det er sælgeren eneste mulighed for at orientere om klagers manglende dækning.

Klager er hverken bosiddende i Danmark og ej heller i besiddelse af et sygesikringskort og CPR-nummer. ER finder derfor ikke, at klager er omfattet af den personkreds som kan være dækket af forsikringen. Idet der ikke er tegnet en gyldig forsikring, kan ER ikke imødekomme klagers krav om dækning af erstatning for afbestilt rejse."

Klageren har efterfølgende i brev af 14/1 2013 til nævnet bl.a. anført:

"ER skriver at det er klageren … os der skal sikre os, at forsikringen er gyldig og at sælger ikke var blevet gjort opmærksom på det manglende CPR-nummer. Dette er ikke korrekt da det blev diskuteret, da denne papirerne blev udfyldt. Det var til og med sælger der nævnte, at vi skulle skrive en dansk adresse på og da vi spurgte om hvad der skulle skrives i CPR-nummer sektionen blev vi oplyst om, at skrive [klagers] fødselsdato på og ikke andet da der ikke findes andet. Vi spurgte sælger om det ville have nogen indflydelse på forsikringen, at [klager] ikke har et CPR nummer og blev oplyst om som vi nævnte at de første 6 cifre skulle være tilstrækkeligt. Sælger gjorde opmærksom på, at oplysningerne var som de skulle være og forsikringen blev betalt. Vi er derfor i den gode tro, at forsikringen er dækkende, da sælger ikke har oplyst os om, at det er et krav at man har et dansk CPR -nummer.

Vi mener derfor stadig, at det er ER som skal udbetale den forsikring som der er blevet betalt for.

Ydermere skal det oplyses, at vi i løbet af sommeren 2012 modtag et brev fra ER hvori det stod om vi var interesseret i at gentegne forsikringen. Hvordan kan et selskab spørge om vi er interesseret i igen at betale for at forny den en forsikring som de mener ikke er gyldig."

Afslutningsvis har selskabet i brev af 24/1 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Det forhold at selskabets IT-system automatisk generer tilbud om fornyelse af forsikringerne til samtlige ER's kunder der er registreret i systemet, ændrer ikke ER's afgørelse.

ER bemærker i den forbindelse, at der er tale om en systemmæssig intern procedure, som tilskrives IT-systemets tekniske indstillinger.

ER henleder opmærksomheden på, at klager er afvist, da han ikke opfylder forsikringsbetingelsernes krav om, at man skal have et sygesikringsbevis og CPR-nummer.

Der er således ikke tale om en person der er omfattet af den personkreds, der kan være dækket jf. forsikringsbetingelsernes punkt 1.4.

Selskabet bemærker endeligt, at det i henhold til vores generelle forsikringsbetingelser, er forsikringstagerens eget ansvar at sikre sig at den forsikring der er tegnet er gyldig."

Nævnet udtaler:

Der er i sagen uenighed mellem parterne om, hvad der blev oplyst i forbindelse med tegningen af forsikringen. Nævnet finder imidlertid, at det er sælgeren - som repræsentant for selskabet - der bør sikre sig, at potentielle forsikringstagere opfylder selskabets

tegningskrav. Dette er ikke sket, hvilket er i strid med § 28, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, investeringsforeninger mv.

Nævnet finder på baggrund heraf, at selskabet er forpligtet til at anse klageren for omfattet af afbestillingsforsikringen og genoptage sagsbehandlingen, hvorfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at klageren er omfattet af den tegnede afbestillingsforsikring, og skal genoptage sagsbehandlingen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand