Ankenævnet for Forsikring

931/14

Den 20. januar 2014 blev i sag nr. 84.484:

xx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at udbetale feriekompensation i forbindelse med sygdom under en dykkerferie, der fandt sted fra den 7/1 2013 til den 3/3 2013.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker feriekompensation ved rejser over en måneds varighed, jf. policen og forsikringsbetingelsernes punkt 18.

Klageren købte rejsen af et rejseselskab og tegnede den 6/12 2012 forsikringen via rejseselskabets hjemmeside. Af policen, som klageren modtog på mail den 6/12 2012, fremgår bl.a.:

"

"Policetype	Rejseforsikring (under 70 år)
Policebetingelser nr.	812 / Husk: Læs dine forsikringsbetingelser på www.gouda.dk
Policeperiode	07-01-2013/03-03-2013
Policedækning	Verden eksl. USA / Super
…	…
Bemærk	Feriekompensation er ikke muligt på rejser over en måneds varighed!
Bemærk	Feriekompensation er ikke muligt på rejser over en måneds varighed!
Agent	…
Udstedelsesdato	06-12-2012

"

2. 84.484

Sagen er indbragt for nævnet den 22/5 2013. Af et bilag til klageskemaet fremgår bl.a.:

"På en 2 måneders familie-dykkerejse til Filippinerne og Palau får dykkerlederuddannet 51 årig far på 3die dykkedag en alvorlig slimhindebristning på bihulerne samt lægeligt forbud mod dykning. Mor og 13 årig søn, der begge er relativt uerfarne dykkere, har netop taget certifikat til teknisk svær dykning med blandingsgas, men må begge som konsekvens af skaden og den medfølgende mangel på planlagt supervision, også opgive mellem 1/2delen og 2/3delen af deres forudbetalte dykning. Skaden bliver kun gradvis bedre og selv på rejsens sidste fjerdedel på Palau, kan dykning kun foretages med forhindringer og stor forsigtighed.
Fra 45 planlagte dykkedage og ca. 120 planlagte og delvist forudbetalte dyk opnås kun mellem 25 og 30 % for rejsen som helhed, og helt ned til under 10% for skadelidte indenfor første forsikringsdækkede måned.
Rejsens formål og værdi menes derfor i al væsentlighed at være tabt for samtlige deltagende personer.

Punkt 2.: Hvad vil De konkret opnå hos selskabet:

Primært:
At der af selskabet ydes fuld erstatning I form af feriekompensation følgende skadesanmeldelsen påkrav.

Feriekompensation søges i skadesanmeldelsen netop kun i perioden fra rejsens starttidspunkt og en måned frem.

Feriekompensation søges kun for det antal dage hvori feriens eneste og specifikke formål ikke kunne udøves grundet skaden.

Feriekompensation søges dækkende en periode mindre end en måned.

Feriekompensation søges ikke for afsavn i tidsperioder udover en måned efter afrejse.

Feriekompensation med en dækningsgrad på 33% for medforsikrede 13 årige mener vi hjemlet i forsikringsbetingelsernes punkt 18.3.0 under punkt 18.1.E, hvori der tydelige tages særhensyn til unge under 16 år, samt i et forældremæssigt og samtidigt for rejsens formål særligt teknisk og sikkerhedsmæssigt afhængighedsforhold, hvorved opfyldelsen af også hans rejseformål blev kraftigt kompromitteret jf. skadesanmeldelsens punkt 8.
Vi påberåber os disse særhensyn og en gensidighed I disse.

Subsidiært:
Subsidiært ønsker vi af selskabet feriekompensation alene dækkende skadelidte, jf. skadesanmeldelsen.

Vi ønsker yderligere at lægge til grund for afgørelsen:

Bilag med nummer Ift. oprindelig skadesansøgning,
Bilag med bogstav ift. ankesag, (nederst).

- at forsikringsbetingelserne vedrørende feriekompensationsdækning for første måned af ferierejser længere end en måned er uklart formuleret.
  Vi fortolker rejser dækket for den del, der ligger indenfor en kalendermåned efter afrejse.

3. 84.484

En klar og utvetydig formulering af selskabets holdning ville være 'ingen feriekompensationsdækning'.
Dette særligt når policen er individuelt bygget op og den aktuelle dækningsperioden er to måneder.
Både formulering på Police og i forsikringsbetingelserne er uklare på dette punkt. Bilag …

- at vigtig information og dokumentation først er fremsendt mere end 4 måneder efter forsikringens indgåelse og 2 måneder efter rejsens afslutning.
  Vi betragter dette som en defensiv og formålsløs service.
  Ved rejsens påbegyndelse havde vi kun modtaget Police elektronisk (Bilag …). Alarmtelefonnumre havde vi kun via en selvudskrevet kopi heraf.
  På skibspositionen hvor skaden skete, var internetforbindelse yderst ustabil/fraværende; potentielt en alvorlig udeladelse fra selskabets side.
  Vi finder det kritisk, at blive mangelfuldt informeret og skødesløst sagsbehandlet af et selskab i forhold til hvilket vi reelt har betroet liv og førlighed. Bilag …

- at Police-mail/Bilag … er modtaget uden scanningskode, vigtige informationer,
  Travellers Safety Card m.v. og er herved væsensforskellig fra alle senere tilsendte/vedhæftede.
- Mail af 13.05.2013/Bilag … påstår fejlagtigt det modsatte.

- at selskabets prispolitik grunder sig på til- eller fravalg af dækningsformer. Vi har tilvalgt feriekompensation, og må som logisk konsekvens heraf, være dækket op til en måned efter afrejse som alle andre.

- vi har tilvalgt dækningsgraden 'Super' samt fravalgt selvrisiko; jf. Police.

- selskabet hævder at følge en på markedet generel tolkning af feriekompensationsregler for første måned af en længerevarende rejse, Bilag …, mens Europæiske, (med hvilke vi har rejst 6 mdr. I 2003 - 2004), modsat og som markedsførende selskab oplyser, at de indtil for få måneder siden ydede denne dækning på samtlige rejseforsikringer medmindre specifikt og aktivt fravalg.

- vi har 2 gange før som familie rejst længere end 1 måned med selskabet; under lignende forhold og med dykning, senest 09.2010 - 12.2010, Policenr: …26; men er på intet tidspunkt blevet gjort bekendt med denne ekstremt strenge fortolkning af feriekompensationsreglerne.

- hos selskabet er primo 2010 yderligere tegnet årsrejseforsikring Policenr: …96 og …03 med dækning: 'Udvidet Europa' også uden at ovenstående tolkning er gjort bekendt.

- at praksis på markedet for rejseforsikring vedr. erstatningsrejse/feriekompensation varierer meget selskaberne imellem. Beregningsgrundlag er nærmest umulige at få oplyst hos selskaberne, og fremgår på ingen måde af forsikringsbetingelserne, in casu Nr. 812. Eksempelvis fremgår det ikke om erstatning beregnes ud fra 1: procentvis pr. ødelagt feriedag, 2: med fast beløb pr. ødelagt feriedag, eller 3: hele rejsen når mere end 1/2delen er ødelagt? Sammenlignelig dækning via internationale kreditkort medtager i visse tilfælde også fortæring.

- at omend samlet erstatningskrav kan forekomme højt, er der på flere og væsentlige punkter gjort store procentvise nedslag i udgifter, omkostninger og afsavn, samt at dyk-

ning er et generelt dyrt rejseformål der jf. Bilag … in casu oprindeligt var planlagt til en langt højere samt forudbetalt pris.

- at vi hverken kendte, eller kunne kende de præcise forsikringsbetingelser før eller efter rejsen og i god tro og på flere rejser, har ment os dækket i første feriemåned af feriekompensation-/ erstatningsrejsedækning.

- vi har før rejsen, på anmodning fra dykkecruiseoperatør, har indhentet særlig bekræftelse fra selskabet på, at vores rejseforsikring dækkede dykning uden nogen form for begrænsninger. Begrænsninger I feriekompensation kunne, men er ikke nævnt heri. Bilag …

- at rejsens hovedformål var scuba-dykning mener vi dokumenteret i Bilag ...

- at en behandlingstid på mere end 1½ måned forekommer i disharmoni med afvisningens begrundelse i simpel formalia.

Vi mener disse fakta bør komme os til fordel som mangelfuldt informerede og skødesløst sagsbehandlede private storkunder i god tro."

Selskabet har i brev af 6/6 2013 til nævnet bl.a. anført:

"**Forsikringens virkemåde**
Forsikringen er en rejseforsikring tegnet for perioden fra den 7. januar 2013 til 3. marts 2013. Forsikringen dækker i den valgte periode bl.a. sygdomsudgifter. På rejser under 1 måneds varighed er der dækning for feriekompensation i tilfælde, hvor forsikrede pga. akut sygdom eller tilskadekomst ikke er i stand til at udøve den aktivitet, der var formålet med rejsen.

Police samt følgebrev ved tegning er vedlagt som **bilag ...**

Forsikringsbetingelserne er vedlagt som **bilag ...**

Sagsfremstilling
Forsikrede [klageren] købte den 6. december 2012 en rejseforsikring (under 70 år) gennem … hos Gouda Rejseforsikrings for ham selv samt for … og ...

Af den fremsendte police **(bilag …)** fremgik det, at forsikrede var omfattet af forsikringsbetingelserne 812, og der stod anført følgende på policen: 'Husk: Læs dine forsikringsbetingelser på www.gouda.dk'.

Ligeledes fremgik det klart og tydeligt af den tilsendte police, at forsikringen ikke dækkede feriekompensation på rejser over en måneds varighed.

Den 14. januar 2013 kontaktede forsikrede os pr. mail **(bilag …)** og oplyste, at han havde haft en dykkerskade, men var OK, dog ikke i stand til at dykke.

I de efterfølgende dage korresponderede vores alarmcentral med forsikrede, ligesom vi undervejs i forløbet satte vores kontaktlæge på sagen for at sikre os, at forsikredes tilstand var i orden blandt andet med henblik på om forsikrede senere på ferien ville kunne flyve. Forsikrede blev i dette forløb tilset af læge og udgifterne på kr. 1.796 afholdt af Gouda Rejseforsikring.

5. 84.484

Den 9. februar 2013 meddelte forsikrede pr. SMS, at han var begyndt at snorkle igen, og at han måtte genoptage dykningen om ca. en uges tid med forsigtighed.

På baggrund af henvendelse fra forsikrede med ønske om feriekompensation meddelte vi den 30. april 2013 forsikrede pr. mail **(bilag …),** at vi ikke kunne yde feriekompensation, da feriekompensation ikke ydes på rejser over en måneds varighed.

I mail af den 30. april 2013 klagede forsikrede **(bilag …)** over, at vi ikke dækkede feriekompensation og ønskede i den forbindelse en revurdering af sagen.

I mail af den 13. maj 2013 meddelte vi forsikrede **(bilag …),** at vi fastholdt vores afslag af dækning af feriekompensation. Som en del af vores besvarelse vedhæftede vi forsikredes police elektronisk.

Sagen blev den 21. maj 2013 indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Tvist
Gouda Rejseforsikring har dækket forsikredes udgifter til læge efter et dykkeruheld på forsikredes rejse. Gouda Rejseforsikring har imidlertid afvist at dække feriekompensation for forsikrede, da det følger af policen samt af forsikringsbetingelserne, at feriekompensation ikke er dækket på rejser over en måneds varighed.

Konklusion
Forsikrede købte den 6. december 2012 en rejseforsikring gennem … hos Gouda for hans ferie i perioden fra den 7. januar 2013 til den 3. marts 2013.

Af den fremsendte police følger det, at:

'Feriekompensation er ikke muligt på rejser over en måneds varighed.'

Ligeledes følger det af forsikringsbetingelserne nr. 812, punkt 18 indledningsvist, at:

'Dækningen gælder alene for rejser af op til 1 måneds varighed.'

Af ovenstående bestemmelser følger det således, at feriekompensation ikke er muligt / bortfalder, når forsikrede er på rejser af en varighed på over 1 måned. Der er således ikke tale om, at forsikrede vil kunne modtage feriekompensation for den første måned.

Da der har været tale om en planlagt rejseperiode på næsten 2 måneder bortfalder dækningen for feriekompensation, hvorfor vi har afvist forsikredes krav om feriekompensation. Dette er i overensstemmelse med nævnets tidligere kendelser i AK82.539 samt AK77.466.

I AK77.466 udtalte nævnet i en lignende sag følgende: *'idet klageren ved gennemlæsning af policen kunne have gjort sig bekendt med, at feriekompensation ikke ydes ved rejser af over én måneds varighed, kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde feriekompensation.'*

Forsikrede har i sin klage anført, at forsikringsbetingelsernes formulering vedrørende feriekompensationsdækningen er uklart formuleret. Det er imidlertid ikke vores opfattelse at bestemmelsen om, at: 'Feriekompensation er ikke muligt på rejser over en måneds varighed' eller 'Dækningen gælder alene for rejser af op til 1 *måneds* varighed' kan forstås anderledes, end at der er tale om at dækningen bortfalder når rejsens varighed overstiger 1 måned.

Da forsikringen er en periodeforsikring, der tilbydes både til kunder, der skal på rejser af over og under 1 måneds varighed, ville det ikke være korrekt at skrive: 'Ingen feriekompensationsdækning' som forsikrede har foreslået i sin klage til nævnet, da kunder hvis rejse varer under 1 måned ville have feriekompensationsdækningen. Vi mener derfor, at det er mest hensigtsmæssigt, at gøre de kunder, hvis rejser varer over 1 måned opmærksomme på, at feriekompensation ikke er muligt på deres forsikring.

Vedrørende fremsendelse af policen er denne fremsendt til forsikrede før forsikredes afrejse. Af denne fremgår det som tidligere nævnt, at feriekompensation på rejser over 1 måneds varighed ikke er dækket. Ligeledes henvises der på policen til, hvor de gældende forsikringsbetingelser kan findes, ligesom det naturligvis altid er muligt at kontakte Gouda og få forsikringsbetingelserne tilsendt enten pr. mail eller med posten.

Travellers Safety Card fremsendes ikke for periodeforsikringer som den forsikrede har købt, men forsikrede eller det rejsebureau … som forsikrede har købt forsikringen hos har mulighed for, at gå ind på vores hjemmeside og printe kortet. Kortet er imidlertid ikke nogen forudsætning for dækning og har ej heller nogen betydning for sagen vedrørende feriekompensation.

Af forsikredes klage følger det, at han har tilvalgt feriekompensation. Denne dækning kan dog ikke købes på perioderejseforsikringer over 1 måneds varighed og fremgår heller ikke af forsikredes police under tilvalg. Som en naturlig følge heraf, er der heller ikke taget betaling for feriekompensation i forsikringens pris.

Vedrørende forsikredes henvisning til, at Europæiske tidligere har ydet feriekompensation på samtlige rejseforsikringer, er dette ikke i overensstemmelse med de markedsoplysninger, vi har. Derimod er det normalen, at rejseforsikringer som hovedregel kun dækker feriekompensation/erstatningsrejse for rejser, der varer under 1 måned. Enkelte forsikringer dækker feriekompensation efter 1 måneds rejse men kun med en meget begrænset sum.

Forsikredes kommentar vedrørende selve beregningen af feriekompensation, mener vi ikke er aktuel i den pågældende sag, da der er klaget over manglende feriekompensation og ikke af opgørelsen af feriekompensation. Vi kan imidlertid for god ordens skyld oplyse, at feriekompensationen beregnes ud fra forsikringsbetingelsernes punkt 18, og beregnes med udgangspunkt i rejsens pris pr. dag pr. ødelagte antal feriedage. Ved rejsens pris pr. dag forstås forudbestilte rejseydelser, der kan kræves betalt eller betalte ikke-refunderbare udgifter til transport, ophold samt andre turistmæssige ydelser, divideret med rejsens varighed (såvel afrejse- som hjemkomstdagen regnes som en dag). Ved rejse i eget køretøj erstattes 250 kr. pr. dag pr. person - dog maksimalt 1.000 kr. pr. dag pr. køretøj. Dette følger af forsikringsbetingelsernes definitioner af 'rejsens pris pr. dag' under punkt 34.

Vedrørende den indhentede bekræftelse på at dykning (scuba-dykning) er dækket i henhold til betingelserne uden nogle former for begrænsninger, kan det fortsat bekræftes, at dykning ikke er undtaget på forsikringen, hvorfor det er korrekt, at dykning er dækket uden nogle former for begrænsninger. Skadeårsagen er imidlertid ikke baggrunden for, at forsikrede ikke er berettiget til feriekompensation, hvorfor dette ikke anses for relevant i denne sammenhæng.

På baggrund af ovenstående fastholder vi derfor fortsat i overensstemmelse med nævnets tidligere praksis, at forsikrede ikke er berettiget til feriekompensation, da feriekompensation ikke er dækket på rejser over 1 måneds varighed."

Hertil bemærker klageren i brev af 17/6 2013 til nævnet bl.a.:

7. 84.484

"Det er muligt logisk og fuldstændig syntaktisk konsekvent at læse sætningen: 'Feriekompensation er ikke mulig på rejser over en måneds varighed' som at feriekompensation **er** mulig for første måned af en længerevarende rejse.
Denne læsning støttes af ankenævnsafgørelse AK 63.446 samt AK 74.874, der begge fastslår det ansvarspådragende for selskabet ved ikke at kommunikere præcist omkring feriekompensations-dækning og eventuelle tidsmæssige begrænsninger heri.

AK 63.446 påpeger ....'Det er nævnets opfattelse, at selskabet - ved tegning af forsikringer via hjemmesiden - automatisk i de relevante tegningssituationer burde gøre de potentielle forsikringstagere opmærksomme på, at dækningen for feriekompensation **udgår** af grunddækningen ved rejser af over 31 dage'. Selskabet påstår, at den omtvistede formulering giver grundlag for en klar og utvetydig forståelse af, at væsentlig dækning udgår eller 'bortfalder' for første rejsemåned, og ikke kun vedrøre forhold efter en måneds rejse. Dette grundlag er stadig objektivt uklart formuleret ift. dækning for denne første rejsemåned.

Det er logisk usammenhængende og en fordrejning, når selskabet under 'sagsfremstilling' i replik side 2 øverst afslår dækning i rejsens første måned, ved påstanden at....'det **klart og tydeligt** fremgik af den tilsendte police, at forsikringen ikke dækkede feriekompensation på rejser over en måneds varighed', og **samtidigt** afviser den mere præcise og umisforståelige formulering 'ingen feriekompensations-dækning', jfr. replik s. 3 midt.
AK 74.874 siger at…..'Nævnet finder det betænkeligt at fastslå, at det med den fornødne klarhed fremgår af bestemmelsen, at den [ikke] slet ikke omfatter rejser, der er af over 45 dages varighed. Som bestemmelsen er formuleret finder nævnet herefter - i overensstemmelse med det af klageren anførte - at bestemmelsen må forstås således, at der ved ferier af over 45 dages varighed **er** forsikringsdækning i de første 45 dage.'
Dette taler for dækning i vores tilfælde.

Aftalen er en individuelt indgået 'periodeforsikring' med til- og fravalg af dækningsområder, og er netop **ikke** en kollektiv forsikringsordning med obligatoriske standardbetingelser.
Hvis selskabet havde ønsket maksimal tydelighed, kunne den foreslåede formulering, retvisende for selskabets tolkning af vores policeforhold, have været valgt for denne konkrete og individuelle forsikringspolice; og dette helt uden nogen medfølgende og uhensigtsmæssig påvirkning af andre forsikringsaftaler, som eksempelvis for rejser af under 1 måneds varighed.
Selskabet har imidlertid valgt en formulering, der dækker mere end en/denne ene forsikringssituation hvorved unødvendig uklarhed og tvetydighed I formuleringen opstår.
Ej heller anvendes entydige formuleringer som 'udgå' eller 'bortfalder' som i selskabets forklarende replik.
Dette bør ikke komme os til skade og støttes af alle 3 kendelser: AK 63.446, 74.874 og 52.512.

Selskabet anerkender at feriekompensation **er** en del af grunddækningen for rejser af under 1 måneds varighed.
Vi har tilvalgt dækningsgraden **'Super',** der indikerer en bedre og ikke en ringere dækningsgrad. Hvis feriekompensation ikke er en fast grundbestanddel på første måned af en længerevarende rejse med dækningsgrad 'Super', burde prisen pr. forsikret dag være væsentligt lavere end på en tilsvarende forsikring med løbetid under en måned, hvilket **ikke** er tilfældet.
Dette taler for, at den søgte feriekompensationsdækning **er** betalt for via en udifferentieret præmiepolitik for de to, af selskabet selv, forskelligt definerede situationer, modsat selskabets fremstilling i replik side 3 nederst.

AK 52.512 fastslår at…..:' 'Ferieerstatning' som begreb er omtalt i forsikringsbetingelserne, og at ret til 'Ferieerstatning' må anses for at være en sædvanlig del af en rejseforsikring.'

8. 84.484

Det fastslås endvidere i kendelsen, at når selskabet differentiere via tillægsord som 'Plus', 'Basis' eller 'Super', må dette indikere et 'videre dækningsområde' ved valget af kategorien 'Super'. Ovenstående giver indtil flere grunde til dækning i vores tilfælde.

Police er forud for rejse **kun** tilsendt pr. mail (Bilag …) modtaget 06.12.2012 kl. 16.50 og er **uden** Q.R.-scanningskode!
Denne scanningskode er indkopieret senere, som det fremgår af forskellen til selskabets bilag ...

En yderst kritisabel omgang med originalbilag og dokumentation !

Handlingen giver fejlagtigt det indtryk, at vigtige informationer som skulle være givet **før** rejsen også **er** givet.
Flere gange i selskabets svar henvises til: 'tilsendt police', 'fremsendt police' og 'Police samt følgebrev ved tegning er vedlagt som bilag 1'.

Dette er faktuelt forkert !

Selskabets bilag i indeholder **ikke** følgebrev.
Eneste fysisk tilsendte police (Bilag …) ankom 06.05.2013 altså over 2 måneder **efter** hjemkomst inklusive 'følgebrev' med særdeles vigtige informationer, samt 'Travellers Safety Card' m.v.
Jfr. endvidere indsigelse heroverfor i mail af 13.05.2013/Bilag ...

Det stærkt kritisable ved ændringer i indholdet i bilag 1, skærpes af Bilag …, der er et helt igennem selvmodsigende og defensivt dokument.
Sammen giver de indtrykket af en lemfældig og manipulerende sagsbehandling."

I brev af 27/6 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Forsikrede har i sit brev henvist til nævnets afgørelse vedrørende feriekompensation i AK 63.446. Det er imidlertid ikke vores opfattelse, at denne sag er direkte sammenlignelig med den verserende ankenævnssag. Den pågældende ankenævnssag drejede sig om køb af rejseforsikring over nettet, hvor det ikke tydeligt fremgik af hjemmesiden, at feriekompensation ikke var en del af forsikringen, når rejsens varighed var på over 31 dages varighed. Ligeledes er der i kendelsen lagt vægt på, at forsikrede betalte den samme pris pr. dag for rejseforsikringen med og uden feriekompensation.

I forhold til den verserende sag kan det oplyses, at det ud over at fremgå af forsikringsbetingelserne også fremgik af den fremsendte forsikringspolice i forbindelse med købet af forsikringen, at 'Feriekompensation er ikke muligt på rejser over en måneds varighed!'

Hvad angår prisforskellene på rejseforsikringen kan det oplyses, at prisen for den rejseforsikring forsikrede [klageren] købte var på kr. 4.658 for 56 dage uden feriekompensation; svarende til en pris pr. dag på kr. 83,2.

Til sammenligning kostede en lignende rejseforsikring for 30 dage kr. 2.919; svarende til en pris pr. dag på kr. 97,3.

En rejseforsikring identisk med de to ovenstående for en periode på 30 dage med tilkøb af feriekompensation ville have kostet kr. 3.649, svarende til en pris pr. dag på kr. 121,6.

Ovenstående viser, at forsikrede ikke har betalt lige så meget pr. dag for forsikringen uden feriekompensation (for en periode på 56 dage), som for rejseforsikringen (på 30 dage) med feriekompensation ville have kostet pr. dag.

Der er derfor en betydelig forskel på den verserende sag og på AK 63.446.

Forsikrede har ligeledes henvist til nævnets afgørelse i AK 74.874. Denne sag vedrører imidlertid ikke feriekompensation, men drejer sig i stedet om den almindelige sygdomsdækning på årsrejseforsikringen. Nævnet udtalte i den pågældende sag, at det ikke med den fornødne klarhed fremgik af bestemmelsen om dækningsperioden, at den slet ikke omfattede rejser over 45 dages varighed. Den af Codan valgte formulering under punkt '3 Dækningsperiode' adskiller sig imidlertid både fra den formulering vi har brugt og yderligere drejer deres formulering sig om sygdomsdækning og ikke feriekompensation.

Den af os benyttede formulering: *'Dækningen gælder alene for rejser af op til 1 måneds varighed.'* har netop 'af op til' med, hvilket nævnet umiddelbart lagde vægt på ved deres afgørelse, jf. AK 74.874 i henhold til AK 47.998.

Det er således ikke vores opfattelse, at AK 74.874 taler for dækning af feriekompensation ved rejser på over en måneds varighed. Tværtimod er det vores opfattelse, at det modsatte gør sig gældende henset til AK 47.998.

Yderligere kan det tilføjes, at det i den pågældende sag også fremgik af forsikringspolicen, at feriekompensation ikke er muligt på rejser over en måneds varighed.

Forsikrede henviser ydermere til AK 52.512. Denne sag er imidlertid vidt forskellig for den verserende sag, da der er tale om et selskab, der pa ingen måder oplyser forsikrede om, at feriekompensation/feriedækningen ikke er en del af det købte produkt. Yderligere fremgår det ikke af forsikringsbetingelserne, hvad basisdækningen omfatter, og hvad plusdækningen omfatter. Dette er ej heller tilfældet på Goudas rejseforsikring, idet det af selve forsikringsaftalen/forsikringsbetingelserne fremgår, hvad der er standarddækning på rejseforsikringen, og hvad der er superdækningen, jf. eksemplet neden for:

…

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Forsikringssum	Ubegrænset	1.000.000 kr.

Vedrørende forsikringspolicen er denne tilsendt på mail til forsikrede og vedrørende den manglende scanningskode, kan det oplyses at denne scanningskodes funktion på ingen måder er væsentlig, men blot er en kode, man kan scanne med en smartphone, og derved blive viderestillet til Goudas App.

Årsagen til at scanningskoden tilsyneladende ikke er på den første police forsikrede har fået tilsendt, skyldes at QR koderne først er blevet implementeret i vores system omkring årsskiftet. De var derfor ikke inde i vores system, da den første police blev udskrevet, men i forbindelse med udskrivningen af policen til brug for ankenævnssagen, var QR-koderne blevet implementeret i vores system og kom derfor på policen.

Vedrørende punktet 'forsikringens virkemåde' i vores sagsfremstilling, er der tale om en fejl, at der er skrevet 'police samt følgebrev'. Der er ikke sendt følgebrev, og der burde ej heller have været sendt et følgebrev. Der er således alene tale om en skrivefejl i forbindelse med udarbejdelsen af sagsfremstillingen.

På baggrund af ovenstående og i henhold til vores sagsfremstilling af den 6. juni 2013, fastholder vi således i overensstemmelse med AK 82.539 samt AK 77.466, at forsikrede ikke er berettiget dækning for feriekompensation."

10. 84.484

Klageren har i brev af 3/7 2013 til nævnet bl.a. anført:

> "Købsforholdene omkring forsikringen mener vi er parallelle med AK 63.446 ud fra følgende: Forsikringen **er** købt over nettet via … og police er udelukkende sendt elektronisk. Formuleringer vedrørende dækning er upræcise hvilket støttes af nævnsafgørelse AK 63.446 og AK 74.874.
> De angivne priser pr. dag er usammenlignelige. Vores forsikringsperiode er længere og i kraft heraf billigere pr. dag, men vigtigst **er** første rejsemåned **netop** dækket af feriekompensation og med den udvidede dækningsgrad 'Super', jf. AK 52.512. der præcist og relevant påpeger at: 'Ferieerstatning må anses for at være en **sædvanlig del** af en rejseforsikring' og altså in situ **også gælder vores første rejsemåned.**"

På opfordring af nævnets sekretariat har selskabet fremlagt et print af det skærmbillede, som kunne ses, da klageren tegnede forsikringen via rejseselskabets hjemmeside. I forbindelse hermed har selskabet bl.a. anført følgende i brev af 23/8 2013 til nævnet:

> "Forsikringen er som tidligere oplyst tegnet af … rejsebureau, hvilket kan ses af agentnummeret på forsikringspolicen ... Var forsikringen tegnet via Gouda Rejseforsikrings hjemmeside, havde dette fremgået automatisk af forsikringspolicen med følgende agentnummer: 101 /www.gouda.dk.
>
> Vedlagt dette brev er eksempel på en police tegnet på www.gouda.dk.
>
> Vedlagt dette brev er ligeledes eksempler på tegningsproceduren fra vores agentsystem, hvilket ikke er tilgængeligt for almindelige forsikringstagere, men kun vores agenter.
>
> De vedlagte screendumps er eksempler på, hvordan tegningsproceduren har set ud for agenten / sælgeren hos …
>
> Grundet forsikringens længde er 'feriekompensation' ikke mulig at fravælge i systemet, da den automatisk udgår ved forsikringer med en varighed over en måned. Boksen ud for feriekompensation er derfor ikke aktiv som det kan ses af de fremsendte screen dumps.
>
> Ligeledes fremgår det af policen som købet af forsikringen afsluttes med, at feriekompensation ikke er muligt på rejser over en måneds varighed, ligesom det også fremgår af 'Særlige vilkår' på det tredje screen dump."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

> "**18 FERIEKOMPENSATION**
> Dækningen gælder alene for rejser af op til 1 *måneds* varighed."

11. 84.484

Nævnet udtaler:
Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klageren tegnede forsikringen via rejseselskabets hjemmeside for rejseperioden fra den 7/1 2013 til den 3/3 2013, og at han ikke i den forbindelse har haft mulighed for særskilt at tilvælge dækningen for feriekompensation. Nævnet lægger endvidere til grund, at klageren umiddelbart efter tegningen modtog en mail med policen, hvoraf det fremgik, at feriekompensation ikke er muligt på rejser over en måneds varighed.

Da rejseperioden strækker sig over 56 dage, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for feriekompensation.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand