Ankenævnet for Forsikring

932/14

Den 3. februar 2014 blev i sag nr. 84.667:

xxxxxxx xx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring GS
Grønningen 1
1270 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har familieforsikring med afbestillingsdækning for rejser i Købstædernes Forsikring GS, tidligere DiBa Forsikring. De klager ved deres repræsentant over selskabets afvisning af at yde dækning for en afbestilt rejse og over selskabets sagsbehandling.

Klagerne afbestilte en rejse, fordi sønnen til en af deres rejseledsagere blev alvorligt syg. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der kun udbetales erstatning, såfremt akut alvorlig sygdom rammer en af forsikringstagerens nærmeste pårørende.

Klagernes repræsentant har i brev af den 25/6 2013 vedlagt klageskemaet bl.a. anført:

> "[Klagerne] har af … fået tildelt kulance, og vennen … har af [forsikringsselskab] fået erstatning via kulance, men Diba Forsikring afviser at anvende kulance. Dibas afvisning af at undlade at anvende kulance forklares ikke med anden forklaring end en gentagelse af forklaringen på afvisningen af ansøgningen om skadeserstatning.
>
> [Klagerne] er med rette vrede, ikke kun over afslaget, men især over sagsbehandlingen.
> De er så vrede at de ønsker at politianmelde Købstædernes Forsikringsselskab. Jeg har bedt dem falde til ro, og forklaret dem at nok er sagsbehandlingen meget kritisabel, men at jeg er enig med Diba forsikring … om, at fejltagelserne ikke rækker til en straffesag. De har valgt at følge mit råd.
> En kort gennemgang af de værste fejl.
>
> Sagsbehandler … forklarer usandt at, Diba forsikring ikke må henvende sig til andre forsikringsselskaber i en klagesag.

2. 84.667

[Klagerne] har en pointe i at det kan være strafbart at lyve, og herved skade kunden økonomisk.

[Sagsbehandler] oplyser at … og Diba Forsikring har tætte skodder, og har intet samarbejde. De er helt uafhængige af hinanden. Oplysningen er ikke korrekt

Diba forsikring har henvendt sig til … om sagen uden samtykkeerklæring. Måske tager chefen og jeg fejl, og [klagerne] har ret.

I forbindelse med en rykker oplyser [sagsbehandler], at hun ikke længere har fuldmagt til at træffe afgørelsen, men alligevel kommer den endelige afgørelse fra hende.

Konklusion
Jeg skal anmode om, at [klagerne] hurtigt får udbetalt resten af erstatningen tillagt renter og sagsomkostninger.

Jeg skal anmode Ankenævnet om at tildele Købstædernes Forsikring en kraftig næse, og pålægge forsikringsselskabet at give kunden en passende undskyldning."

Klagernes repræsentant har i brev af den 28/6 2013 til nævnet yderligere anført:

"De 2 mindre væsentlige punkter medfører en fornyet kritik af Købstædernes Forsikring.
Ved K.F.s andet afslag henviser K.F. kunden til eventuelt at klage til Ankenævnet, men undlader at oplyse kunden om klagegebyret og underskriftskravet. Ved rettidig omhu havde K.F. helt naturligt medgivet denne viden til kunden, der ikke kan forventes at have denne viden.

Hvad årsagen til at K.F. undlader disse oplysninger, ved naturligvis kun K.F. Det kan skyldes inkompetence. Men det kan også være meget værre, thi det kan være et bevidst forsøg på at trætte kunden, som derfor opgiver at klage. Dersom det sidste forhold er korrekt, tilslutter jeg mig [klagernes] analyse om, at en politianmeldelse af K.F. er nødvendig.
…
[Klagernes] samlede krav er herefter:

Det manglende erstatningsbeløb tillagt rente
Sagsomkostninger, porto, m.m. kr. 9600,00
Klagegebyr kr. 200,00"

Selskabet har i brev af den 13/8 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"I henhold til forsikringsbetingelserne for Familiens Basisforsikring under tillægsdækning til Verdensdækning pkt. 45 er beskrevet Afbestillingsdækning. [Klagerne] har denne dækning, hvilket fremgår af vedlagte policeoversigt for Familiens Basisforsikring.

[Klagerne] anmelder til selskabet, at sønnen til den rejsedeltager, der har stået for at arrangere rejsen, er blevet alvorlig syg. Sønnen skulle også have været med på rejsen. Til orientering kan oplyses, at der ikke er tale om familiemedlemmer, men bekendte til [klagerne[.

Den sygdomsramte betragtes ikke som nærmeste pårørende, og er derfor ikke omfattet af pkt. 45 Afbestillingsdækning. Denne dækning omfatter kun, hvis rejsen ikke kan gennemføres, som følge af bl.a. sygdom for sikrede samt sikredes nærmeste pårørende.

3. 84.667

Efter afvisning af skaden har først kunden og siden dennes repræsentant … gentagne gange henvendt sig om sagen. Klagen har gået på, at [klageren] har fået dækning fra deres MasterCard, som de har anskaffet via …

Vi har talt med kundens repræsentant og forklaret, at der er tale om forskellige forsikringsprodukter, og at der kan være forskellige dækninger og undtagelser.

Rejseforsikringen under kundens kreditkort administreres af et andet forsikringsselskab, hvilket betyder at Diba Forsikring ikke kan pålægges af følge dette selskabs afgørelse. Kundens repræsentant har fastholdt, at Diba Forsikring måtte være forpligtet til at yde erstatning pr. kulance - uanset indholdet af forsikringsvilkårene. Dette har vi afvist."

Klagernes repræsentant har i brev af den 21/8 2013 til nævnet til dette bl.a. anført:

"Det forhold at K.F. kalder repræsentanten for …, til trods for at det flere gange i sagens efterhånden omfattende materiale klart fremgår, at [klagernes] repræsentant hedder …, er i sig selv ikke væsentligt, men er med til at forstærke indtrykket af den sjuskede og fejlagtige sagsbehandling K.F. har udvist i klagesagen.

Men langt mere væsentligt er det at K.F. udnævner den afdøde søn til at være rejsedeltager. K.F. skriver: 'Sønnen skulle også have været med på rejsen.'
Hvorfra K.F. har denne oplysning må tillægges fiktionens verden. Ved en gennemlæsning af sagens akter fremgår det klart at oplysningen er forkert.
Ved en korrekt fremstilling af sagen havde K.F. fortalt at den 4. rejsedeltager var ... , der med samme rejsebetingelser som [klagerne] blev tildelt kulance af et 3. forsikringsselskab.

K.Fs fordrejninger og udeladelse af sagens kendsgerninger tilføjer ikke kun nye væsentlige faktuelle vinkler, men også alvorlige juridiske vinkler til sagen.
Når K.F. forsøger at få Ankenævnet til at bedømme sagen på et forkert grundlag, er handlingen ikke kun usympatisk, men også ulovlig og strafbar.

Jeg skal anmode Ankenævnet om at besvare følgende spørgsmål:
1. Har Ankenævnet kompetence til at udelukke Købstædernes Forsikring for fremtidigt salg af forsikringer?
2. Agter Ankenævnet at sagsøge K.F.?
3. Har Ankenævnet kendskab til lignende sager i hvilke Ankenævnet har virket som mægler?
4. Dersom besvarelserne på ovennævnte spørgsmål er benægtende, hvilke/ hvilket råd har Ankenævnet til brug for klagers overvejelser?"

Selskabet har i brev af den 10/9 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Selskabet beklager meget at skulle have skrevet, at søn til den rejsedeltager, der har stået for at arrangere rejsen, også skulle med på rejsen. Der må være sket en misforståelse, hvilket vi selvfølgelig beklager.

Det ændrer dog ikke på selskabets afgørelse i sagen, idet den sygdomsramte ikke betragtes som nærmeste pårørende, og derfor ikke er omfattet af pkt. 45 Afbestillingsdækning. Denne dækning omfatter kun, hvis rejsen ikke kan gennemføres, som følge af bl.a. sygdom for sikrede samt sikredes nærmeste pårørende."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

4. 84.667

"**45 Afbestillingsdækning**
Forsikringen dækker, hvis rejsen ikke kan gennemføres, som følge af:
…
- At sikredes nærmeste pårørende, dvs. ægtefælle/samlever (på samme folkeregisteradresse), børn, svigerbørn, børnebørn, forældre, forældres fastboende samlever, svigerforældre, bedsteforældre, søskende, svoger, svigerinde:

  - bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst.

…
- At sikredes rejseledsager har ret til at afbestille sin rejse efter tilsvarende regler som de i punkt 1-10 nævnte. Det er dog en betingelse, at rejseledsagerens afbestilling betyder, at sikrede ellers må rejse alene, og at sikrede selv skaffer den nødvendige dokumentation for rejseledsagerens afbestilling."

Nævnet udtaler:

Indledningsvist bemærkes, at nævnet ikke kan kritisere selskabets sagsbehandling.

Efter sin gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at klagerne afbestilte deres rejse, fordi deres rejseledsagers søn blev alvorligt syg. Sønnen er ikke i familie med klagerne.

I henhold til forsikringsbetingelserne er det et krav for at opnå ret til dækning, at rejsen ikke kan gennemføres som følge af, at en af sikredes nærmeste pårørende bliver indlagt på grund af akut alvorlig sygdom, eller at sikrede må rejse alene, såfremt rejsen afbestilles af en af sikredes rejseledsagere. Da ingen af disse krav er opfyldt, kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning til klagerne.

Da nævnet finder, at selskabet har været berettiget til at afvise at yde forsikringsdækning, har nævnet ikke fundet anledning til at besvare klagerens spørgsmål om, hvorvidt ankenævnet agter at sagsøge selskabet m.v.

5. 84.667

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund