Ankenævnet for Forsikring

940/14

Den 19. maj 2014 blev i sag nr. 85.265:

xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxx xxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at erstatte hendes hoteludgifter i forbindelse med afbestillingen af en rejse.

Klageren måtte afbestille en rejse til New York pga. sin ægtefælles kroniske sygdom. Selskabet afviste forsikringsdækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes krav om, at kronisk sygdom skal være i en stabil god fase i de sidste 2 måneder, før rejsen bliver købt.

Klageren accepterede afgørelsen ved brev til selskabet af 10/10 2013, men krævede, at selskabet erstattede hendes udgifter til hotellet.

I klageskemaet af 28/10 2013 har klageren anført følgende om hændelsesforløbet:

> "**Sagsfremstilling**
> Jeg har på Topdanmarks formular til afbestilling af rejse samt i den mail jeg sendte formularen sammen med bedt forsikringsselskabet oplyse, om jeg selv skulle afbestille rejsen hos rejsearrangøren. Trods flere henvendelser fik jeg ikke noget svar herpå, før det var for sent. På Topdanmarks fortrykte formular til afbestilling af rejse kan man svare enten ja eller nej til, om man har fået noget retur fra rejsearrangøren. Her spurgte jeg, om jeg selv skulle afbestille og mener derfor, at Topdanmark i tide burde have givet mig et svar.
> Jeg er klar over, at hele rejsen ikke kan erstattes, da min mand … var for syg.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning af hotelophold i New York med kr. 7.645,00."

Heroverfor har selskabet i brev til nævnet af 1/11 2013, anført:

"**Forsikringsforholdet**
[Klager] og [klagers ægtefælle] var på skadestidspunktet omfattet af en Årsrejseforsikring med afbestilling, der jf. forsikringsvilkår 6633-2 dækker rejser i hele verden. Forsikringen er gældende fra den 23. maj 2008.

Sagsforløbet
Den 26. august 2013 modtager vi en e-mail fra klager, hvor hun har vedhæftet anmeldelse, rejsebevis, lægeattest og journal.

Klager skriver blandt andet i mailen; 'Skal jeg afmelde hos [rejsearrangøren] eller gør I det'? På den vedhæftede anmeldelse spørger hun "skal jeg afbestille".

Det skal for en god ordens skyld oplyses, at vi på det tidspunkt vi modtog anmeldelsen fra klager havde en behandlingstid på ca. 3 uger.

Sagsbehandleren skimmer dog hurtigt sagen igennem og konstaterer, at vi i den pågældende sag, vil få brug for yderligere lægeoplysninger.

Sagsbehandleren skynder sig derfor, at sende anmodning om yderligere lægeoplysninger til [klagers ægtefælles] læge, samt et brev til klager, hvor det oplyses, at vi har bedt om kopi af journal og afventer denne. Vi beder ligeledes klager om at sende dokumentation for den dato rejsen blev købt. Dette blev gjort for ikke at trække sagsbehandlingstiden i langdrag.

Sagsbehandleren er desværre ikke opmærksom på, at klager i e-mail og på anmeldelse spørger til, om de selv skal afbestille rejsen. Derfor bliver der ikke svaret på dette i brevet sendt den 28. august 2013.

Dette er naturligvis beklageligt.

Senere samme dag, den 28. august 2013, sender klager en e-mail med dokumentation for rejsens bestillingsdato.

Den 5. september 2013 modtager vi en e-mail fra klager, hvor hun beder om tilbagemelding på, hvad der sker i sagen.

Den 6. september 2013, ringer vi til klager og informerer, at vi fortsat afventer kopi af journal fra lægen.

Den 9. september 2013 modtager vi kopi af [klagers ægtefælles] journal.

Den 12. september 2013 sender vi et brev til klager, hvor vi informerer, at vi nu har modtaget journalen og at sagen skal forelægges vores rådgivende læge.

Den 25. september 2013 modtager sagsbehandleren sagen retur fra lægen. Vi afviser pr. brev, at dække afbestilling af rejse, på baggrund af, at [klagers ægtefælle] ikke var i god stabil fase i perioden 2 måneder før køb af rejsen.

3. 85.265

Den 26. september 2013 ringer klager til Topdanmark, for at spørge til sagen. Vi forklarer pr. telefon, at vi afviser dækning.

Den 6. oktober 2013 modtager vi en klage. Klager er ikke enig i vores afgørelse og skriver ligeledes at hun kunne have fået 7.645 kr. retur på hotellet, hvis det var blevet afbestilt inden afrejse den 13. september 2013.

Den 9. oktober 2013 sender vi et brev til klager. Vi fastholder, at vi ikke kan dække, fordi [klagers ægtefælle] ikke var i god stabil fase ved køb af rejsen.

Vi svarer ligeledes, at vi beklager, at der ikke blev svaret på om rejsen skulle afbestilles af klager eller Topdanmark inden afrejsetidspunktet.

Vi forklarer, at der på det tidspunkt var sagsbehandlingstid på 3-4 uger og at vi ikke kan garantere, at vi kan behandle alle sagerne inden den planlagte afrejsedato og, at det er kundens ansvar, at skadebegrænse og afbestille rejsen.

Den 10. oktober 2013 modtager vi endnu en klage. Klager skriver, at hun tager til efterretning, at [klagers ægtefælle] ikke var stabil 2 måneder inden købt af rejsen.

Klagen går nu udelukkende på, at vi ikke efter modtagelse af e-mail med anmeldelse den 26. august 2013, svarede på om klager selv skulle afbestille rejsen.

Klager mener, at vi skal erstatte det beløb, hun kunne have fået retur for hotellet, hvis det var blevet afbestilt i tide.

Den 11. oktober 2013 overdrages sagen til klageansvarlige og klager informeres om, at hun vil høre fra klageansvarlige i den følgende uge.

Den 17. oktober 2013 svarer klageansvarlige pr. e-mail. Klageansvarlige beklager igen, at vi ikke i vores første henvendelse efter at have modtaget anmeldelse, svarer på om klager selv skal afbestille rejsen. Vores afgørelse bliver fastholdt med argumentet, at det er kundens ansvar, at afbestille rejsen og, at kunden ikke på noget tidspunkt, siden anmeldelsen blev sendt, selv har været opsøgende i at få besvaret det spørgsmål hun manglede svar på.

Den 18. oktober 2013 modtager vi endnu en klage. Klager er ikke enig med Topdanmark i, at hun har været passiv i at få svar på det spørgsmål vi havde overset i hendes første mail.
Den 22. oktober 2013 sender vi en mail til klager, hvor vi igen fastholder vores afgørelse. Der henvises samtidig til Ankenævnet.

Opsummering
Topdanmark afviser klagers krav om dækning af afbestilling af rejse, på baggrund af, at [klagerens ægtefælle] ikke var i god stabil fase 2 måneder inden afrejse.
…
Klager accepterer imidlertid dette og klager derefter over, at Topdanmark ikke vil dække den udgift de tabte på hotellet, fordi det ikke blev afbestilt rettidigt.

Vi modtager e-mail med vedhæftet anmeldelse den 26. august 2013. Sagsbehandleren overser klagers spørgsmål i e-mail og på anmeldelse (modtaget samtidig), og svarer derfor ikke på spørgsmålet i brev af 28. august 2013 sendt til klager.

4. 85.265

Klager skriver, at hun gentagende gange har spurgt Topdanmark om det var hende selv der skulle afbestille rejsen, men ikke har fået svar. De gentagende gange, er én gang i e-mailen og én gang på den vedhæftede anmeldelse — som blev modtaget samtidig.

Topdanmark må ikke afbestille rejser på kundens vegne.

Klager er ikke opsøgende og beder ikke om svar på sit spørgsmål til trods for, at hun flere gange er i kontakt med Topdanmark, både pr. e-mail og telefon.

Konklusion

Klager gør gældende, at Topdanmark skulle være forpligtet til at refundere klager udgiften ene og alene, fordi Topdanmark ikke har svaret på klagers spørgsmål om, hvorvidt klager selv skulle afmelde hos [rejsearrangøren].

Vi bestrider ikke, at vi har overset klagers spørgsmål. Vi bestrider imidlertid, at denne undladelse skulle medføre, at vi skulle være forpligtet til at dække udover forsikringsvilkårene.
Klager har en forpligtelse til selv at begrænse sit tab, og klager har været i kontakt med Topdanmark adskillige gange uden at følge op på spørgsmålet. Vi beklager, at vi ikke har svaret på klagers spørgsmål, men vi må afvise, at Topdanmark på den baggrund skulle være forpligtet til at refundere klager udgiften til hotel.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi først den 9. september har modtaget kopi af lægejournalen, og klagers krav på forsikringsdækning er derfor tidligst forfaldent 14 dage efter, det vil sige den 23. september, hvor det er for sent at afbestille hotellet.
På baggrund af ovenstående, fastholder vi vores afgørelse."

Klageren har i brev til nævnet af 11/11 2013 anført:

"Topdanmark Forsikrings fremstilling af sagen er korrekt bortset fra, at de mener, at jeg ikke har været opsøgende og bedt om svar på mit spørgsmål af 26. august 2013 på anmeldelse og i email på, om jeg selv skulle afbestille hos rejsearrangøren. Jeg har også pr. tlf. 5. og 6. september 2013 bedt om et svar.

Topdanmark Forsikring skriver videre i svaret på min klage, at de ikke må afbestille rejser på kundens vegne. Hvorfor spørger de så på anmeldelsesformularen: 'Har du fået noget retur fra rejsearrangøren', som giver en ja/nej svarmulighed og rejser tvivl, om man selv skal afbestille.

Endelig forstår jeg ikke, at Topdanmark Forsikring i slutningen af deres svar på min klage begrunder deres afvisning med, at de først den 9. september modtager kopi af lægejournalen og at mit krav på forsikringsdækning derfor tidligst er forfaldent den 23. september, hvor det er for sent at afbestille hotellet. Deres svar på mine spørgsmål, om jeg selv skal afbestille hotel, er uafhængigt af, hvornår de modtager lægejournalen.

Jeg vil derfor bede Topdanmark Forsikring erstatte mig det beløb på kr. 7.645,00, som jeg ville have modtaget for hotelophold i New York, hvis rejsen var blevet afbestilt i tide."

Selskabet har herefter i brev til nævnet af 19/11 2013 anført:

”Klager gør gældende, at hun pr. telefon både d. 5. og 6. september 2013 har bedt om svar på sit spørgsmål omkring, hvorvidt hun selv skulle afbestille rejsen.

Havde klager spurgt direkte i telefonen om hun skulle afbestille rejsen, havde vi naturligvis svaret på spørgsmålet. Vi gør gældende, at klager kun spørger til om hun selv skal afbestille rejsen i sin første henvendelse pr. mail/skadeanmeldelse.

Klager stiller spørgsmål til, hvorfor vi på vores anmeldelse spørger ’har du fået noget retur fra rejsearrangøren’, hvilket giver en ja/nej svarmulighed og ifølge klager rejser tvivl om man selv skal afbestille.

Vi stiller dette spørgsmål på vores anmeldelse for at få afklaret, om klager har fået refunderet en del af rejsens pris eller fået skatter og afgifter retur fra flyselskabet. I så fald skal dette beløb fratrækkes den endelige erstatning.

Klager skriver, at det, at vi først modtager kopi af lægejournalen 9. september 2013 og krav på forsikringsdækning derfor tidsligst er forfaldent d. 23. september 2013, hvor det er for sent at afbestille hotellet, er uafhængigt af vores svar på, om hun selv skulle afbestille rejsen.
Først d. 9. september 2013 har vi modtaget alt hvad vi skal bruge for at kunne behandle sagen. Klagers krav på forsikringsdækning er derfor tidligst forfaldent 14 dage efter, det vil sige den 23. september 2013, hvor det er for sent at afbestille hotellet.

Vi kan således ikke garantere, at vi har læst og taget stilling til noget i sagen før det er for sent at afbestille hotellet.

At vi allerede d. 28. august 2013, to dage efter vi har modtaget anmeldelsen, beder om kopi af lægejournal, er udelukkende en proaktiv handling, da medarbejderen ved et hurtigt blik på lægedokumentationen kunne se, at dette ikke var tilstrækkeligt for at vi kunne behandle sagen.”

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:”Årsafbestilling – Europa eller Verden
…
42. Hvilke udgifter er ikke dækket?
Forsikringen dækker ikke beløb
1. du kan få tilbage fra rejsearrangøren
…
43. Dokumentation
Når du skal afbestille en rejse, skal vi bruge en eller flere former for dokumentation. Vi skal altid bruge:
1. Originalt rejsebevis og dokumentation for rejsens andre udgifter eller lejeaftalen ved leje af feriebolig* i Danmark.
2. Bekræftelse på afbestilling med oplysning om det beløb, som evt. er refunderet af rejseudbyderen, transportselskabet eller lignende.”

6. 85.265

Nævnet udtaler:
Nævnet har noteret sig, at bl.a. selskabets klageansvarlige har beklaget, at selskabet ikke besvarede klagerens forespørgsel om, hvorvidt hun eller selskabet skulle sørge for at afbestille hotellet.

I en situation som den foreliggende, hvor afbestillingen skulle foretages inden en bestemt dato, og klageren ikke fik svar fra selskabet, finder nævnet, at det havde været nærliggende, at klageren selv foretog afbestillingen.

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder finder nævnet, at selskabets undladelse af at svare ikke i sig selv kan medføre, at selskabet ifalder erstatningsansvar over for klageren. Herefter finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen