Ankenævnet for Forsikring

936/14

Den 19. marts 2014 blev i sag nr. 85.287:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning for hendes søns rejse.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerens udeboende søn ikke er omfattet af forsikringen, og at selskabet ikke i øvrigt har givet tilsagn om dækning.

Af klageskemaet, der er modtaget af nævnet den 29/10 2013, fremgår bl.a.:

> "Kort sagsfremstilling: Jeg bliver med stærke mavesmerter indlagt på universitets hospitalet i … mandag den 8. juli 2013. Jeg er på ferie i Finland ledsaget af min datter ... Hun kontakter Tryg Alarm i løbet af mandag eftermiddag, dels for at orientere om at jeg nu ligger der (vi skulle have været hjem sammen eftermiddag) og dels for at høre, hvordan vi skal forholde os i forhold til en forestående rejse - onsdag den 10.7.13 - til Sardinien, idet det var åbenlyst, at [datteren] og jeg ikke ville kunne komme afsted pga. min tilstand.
>
> [Datteren] taler med - mener hun at huske sagsbehandleren hed - …, der meddeler [datteren], at vi alle er omfattet af min forsikring. [Sagsbehandleren] læser sågar op af forsikringsbetingelserne for [datteren]. Efterfølgende kontakter [datteren] [rejseselskabet] og meddeler, at vi ikke kommer til at gøre brug af rejsen.
>
> På baggrund af ovenstående antog jeg derfor at det måtte bero på en fejl, at erstatning for [sønnens] rejse blev afvist. Havde [datteren] ikke fået - de muligvis forkerte - oplysninger af Trygs sagsbehandler, er det indlysende at [sønnen] ville være rejst til Sardinien uden mor og søster, men dog med gode venner, med hvem vi skulle have fulgtes. Jeg anmodede derfor Tryg om også at måtte modtage erstatning for udgifter til [sønnens] rejse.
>
> Det blev afvist med mail fra selskabet:

…

Revurdering

Jeg har læst Alarmsagen for at se, om der var nogle notater omkring afbestilling af rejsen til Sardinien.

Det eneste notat jeg fandt omkring dette var fra den 9. juli 2013 kl. 11.30, hvor din datter har talt med en sagsbehandler, der hedder ... [en anden sagsbehandler]. Her blev din datter informeret om, at hun skulle kontakte Rejseskade og anmelde afbestillingen. Efterfølgende sendte [sagsbehandleren] en sms til din datter med telefonnummer til Rejseskade. Det er ikke normal procedure, at alarmmedarbejderen lover dækning i en afbestillingssag - dette kan jeg heller ikke se er gjort her.

I Rejseskade er vores første telefonnotat fra den 10. juli 2013 kl. 8.10, hvor din datter fik oplyst at forsikringen dækker forsikringstager (dig) + en ekstra person, da du er konceptkunde og rejser alene fra husstanden.

Jeg tvivler ikke på at din datter har fået rådgivning omkring afbestilling af rejsen, da jeg kan se, at hun har talt med Tryg Alarm og Rejseskade. Men ud fra de notater vi har i sagen, kan jeg ikke se, at der er tale om fejlrådgivning. Derudover vil en hjemmeboende søn altid være dækket af Årsrejseforsikringen, så hvis din datter ikke har oplyst, at både hun og hendes bror var udeboende, så kan dette have bidraget til en evt. misforståelse.

…

På baggrund af dette svar skrev jeg den 26.9.13 følgende til Tryg:

Jeg har med meget stor undren modtaget nedenstående fra en af jeres fagkonsulenter.

I det jeg går ud fra, at I har adgang til denne sags akter, finder jeg det ikke nødvendigt at redegøre yderligere for sagsforløbet.

Det virker særdeles oppotunt for jer som mit forsikringsselskab at kunne afvise mit krav med henvisning til jeres egne noter. Og samtidig insinuere at vores påstand om fejlrådgivning er usand. Jeg må her på det kraftigste anmode om, at den samtale min datter har ført med '…' [første sagsbehandler] findes frem på de båndoptagelser, jeg er bekendt med I har af samtlige kundehenvendelser. Den samtale fandt sted den 8. juli 2013, hvor [datteren] kontakter jer første gang efter at jeg er blevet indlagt. Der vil I med egne ører kunne høre, den fejlinformation min datter har fået.

Det er meget muligt, at det ikke er normalt, at en alarmmedarbejder lover dækning i en afbestillingssag, men for det første blev det altså gjort, og for det andet kan det vel ikke lægges jeres kunder til last, at jeres medarbejdere fejlinformere fordi de tilsyneladende ikke besidder de rette kompetencer til at sidde i en rådgivningsfunktion.

Jeg skal derfor anmode om, at måtte modtage erstatning også for [sønnens] aflyste rejse.

…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Tryg forholder sig i deres afvisning af sagen ikke til den samtale min datter har med Tryg Alarm mandag den 8.7.13 i hvilken … [første medarbejder] oplyser [datteren] at vi er dækket. Tryg kan - heldigt for dem fristes man til at sige - først finde notater i sagen dateret den 9.7.13.

Som jeg skriver til Tryg, er muligt, at det ikke er normalt, at en alarmmedarbejder lover dækning i en afbestillingssag, men for det første blev det altså gjort, og for det andet bør det ikke lægges kunderne til last, at Trygs medarbejdere fejlinformere fordi de tilsyneladende ikke besidder de rette kompetencer til at sidde i en rådgivningsfunktion.

Havde [datteren] ikke fået forkerte oplysninger, ville [sønnen] været taget afsted til Sardinien uden mor og søster - for så 'festligt' er det trods alt ikke at lade pengene bare fare. Jeg vil derfor have erstatning for mine udgifter til [sønnens] rejse."

Selskabet har i brev af 20/11 2013 til nævnet anført:

"Vores kunde klager over, at vi har afvist erstatning af rejse til vores kundes udeboende søn ved afbestilling. Vi har afvist erstatning med begrundelsen, at vores kundes søn ikke var en del af vores kundes husstand, og således ikke omfattet af vores kundes rejseforsikring.

Bemærkninger til sagen
Vores kunde blev under en ferie i … [Finland] indlagt på hospital den 8. juli 2013, hvilket betød at vores kunde ikke kunne rejse hjem til Danmark som planlagt den 8. juli 2013 og videre på en ny ferie til Sardinien den 10. juli 2013 sammen med sin søn og datter.

I forbindelse med vores kundes sygdom og indlæggelse i …, har vores kunde oplyst, at vores kundes datter ved kontakt med vores Alarm blev oplyst, at både vores kunde og begge hendes udeboende børn, var dækket under vores kundes forsikring ved en eventuel afbestilling af rejsen til Sardinien.

Vi har i alarmloggen registreret, at vores kundes datter talte med en af vores alarmlæger den 9. juli 2013 kl. ca. 10.30, hvor vores kundes datter oplyste lægen, at de skulle rejse til Sardinen dagen efter. På baggrund heraf blev vores kundes datter under en telefonsamtale den 9. juli 2013 kl. ca. 11.24 med en af vores alarmmedarbejdere oplyst, at de selv skulle tage kontakt til Tryg Rejseskade for at anmelde afbestillingen. Samme dag afbestilte vores kunde rejsen hos [rejseselskabet].

Den 10. juli 2013 kontaktede vores kundes datter Tryg Rejseskade, hvor hun blev oplyst, at forsikringen alene dækkede vores kunde og én person uden for vores kundes husstand.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 2, at det er vores kunde som forsikringstager, der er omfattet af forsikringen samt ægtefælle/samlever, børn og op til to yderligere personer. Alle skal bo og være tilmeldt folkeregisteret på samme helårsadresse.

Hvis man er konceptkunde, som vores kunde er, kan man få medforsikret 1 rejseledsager, der ikke bor hos vores kunde, når vores kunde rejser uden andre personer fra vores kundes husstand. Det betyder, at hvis vores kunde rejser alene fra sin husstand, vil en af vores kundes medrejsende også være omfattet af forsikringen. I dette tilfælde valgte vores kunde, at vores kundes datter skulle være den medforsikrede.

Hvis vores kundes børn havde været omfattet af vores kundes husstand, ville de begge have været omfattet af vores kundes afbestillingsforsikring, men henset til at vores kundes børn ikke bor på samme adresse som vores kunde og er over 18 år, er de ikke omfattet af vores kundes forsikring.

Det er ikke registreret på vores Alarm, at der er givet dækningstilsagn til vores kundes udeboende børn over 18 år ved afbestilling via vores kundes årsrejseforsikring, ligesom det ikke er normal procedure, at en alarmmedarbejder giver dækning i en afbestillingssag.

Hvis en medarbejder har læst op af betingelserne, er følgende blevet læst op:
'2. Hvem er omfattet?
Forsikringen kan omfatte

- *dig som forsikringstager (forsikrede).*
- *din ægtefælle/samlever, børn og op til to yderligere personer. Alle skal bo og være tilmeldt folkeregistret på samme helårsadresse som dig* (min understregning).'

På baggrund af ovenstående må jeg fastholde vores tidligere afgørelse i sagen, og vi kan således ikke tilbyde dækning af vores kundes søns rejse til Sardinien, idet det alene er én person, der er medforsikret på vores kundes årsrejseforsikring, når vores kunde er den eneste rejsende fra sin husstand.

Hertil bemærker klageren I brev af 1/12 2013 til nævnet bl.a.:

"Jeg har for så vidt ikke nyt at tilføje i sagen, bortset fra at jeg fortsat undrer mig over, at mit forsikringsselskab ikke på et eneste tidspunkt i hele dette forløb forholder sig til det faktum, at min datter var i telefonisk kontakt med Tryg allerede få timer efter at jeg var blevet indlagt den 8. juli, og at det var i denne samtale, den famøse fejlinformation blev givet. Det har jeg bedt Tryg kommentere, ligesom jeg har anmodet Tryg om at finde den lydoptagelse, i hvilken Tryg vil kunne konstatere, at min påstand er sand. Tryg forholder sig tavs og bruger i stedet tæt på to sider på at forklare noget, der intet har med sagen at gøre. Jeg anfægter ikke Trygs svar til Nævnet - men jeg anfægter, at Tryg ikke forholder sig reelt til min klage og blot forsøger at tie den ihjel."

I brev af 11/12 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Vedrørende lydoptagelse kan jeg oplyse, at hverken Tryg, SOS eller Tryg Alarm optager samtaler. Derfor er vi ikke i besiddelse af lydoptagelser.

Vedrørende bemærkninger til telefonsamtalen af 8. juli 2013, har vi ikke registeret et sådan samtale, ligesom det ikke er normal procedure, at en alarmmedarbejder giver dækning i en afbestillingssag.

…

Vi fastholder vares tidligere afgørelse i sagen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**2. Hvem er omfattet?**

Forsikringen kan omfatte

- dig som forsikringstager (forsikrede).
- din ægtefælle/samlever, børn og op til to yderligere personer. Alle skal bo og være tilmeldt folkeregistret på samme helårsadresse som dig.
- medhjælp i husholdningen, fx au pair. Medhjælp behøver ikke at være tilmeldt din folkeregisteradresse.

…

Følgende personer er medforsikret af forsikringen, når de ikke er omfattet af en anden forsikring:

- Delebørn.
- Aflastningsbørn, når de rejser med dig.
- Børn under 18 år, der er flyttet hjemmefra.
- Udvekslingsstudenter, når de bor hos dig.
- Ægtefælle/samlever i plejehjemsbolig.

…

1 ekstra rejseledsager, der ikke bor på helårsadressen

5. 85.287

(Gælder kun for kunder, der har samlet deres forsikringer i Tryg Forsikring, kunder hos Tryg Gruppeforsikring og Tjenestemændenes Forsikring.)

For Årsrejseforsikringen samt tilvalgsdækningerne Udvidet årsrejse og Afbestilling er medforsikret desuden:

- 1 rejseledsager under 18 år, der ikke bor hos dig, og som rejser sammen med dig uden egne forældre, eller
- 1 rejseledsager, der ikke bor hos dig, når du rejser uden andre personer, som du bor sammen med.

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at begge klagerens børn er udeboende. Det fremgår af sagen, at klageren oplyser, at hendes datter den 8/7 2013 telefonisk kontakter Tryg Alarm, der skulle have oplyst, at klagerens og hendes to børn er omfattet af forsikringen. Klageren mener, at denne telefonsamtale må være optaget af selskabet, og at indholdet af samtalen derfor kan bevises. Det fremgår videre af sagen, at selskabet oplyser, at den pågældende telefonsamtale ikke er optaget.

Forsikringen omfatter alene børn, der er tilmeldt folkeregisteret på den samme helårsadresse som klageren, eller én rejseledsager, som i dette tilfælde er klagerens datter. Herefter, og da nævnet ikke på det foreliggende grundlag finder det bevist, at selskabet ved en telefonsamtale med klagerens datter har givet tilsagn om, at også klagerens søn skulle være omfattet af forsikringen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning for klagerens søns rejse.

Nævnets afgørelse udelukker ikke, at en domstol efter en nærmere bevisførelse om den rådgivning, klagerens datter modtog ved sin henvendelse til selskabet, kan komme til et andet resultat.

6. 85.287

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund