**Ankenævnet for Forsikring**

Den 17. december 2014 blev sag nr. 86255:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

AGA International SA
v/Falck TravelCare
c/o Falck Danmark A/S
Postboks 211
0900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har afbestillingsforsikring hos AGA International SA v/Falck TravelCare. De klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en ny hjemrejse pga. sygdom opstået på rejsen.

Selskabet har henvist til, at klagerne har tegnet en afbestillingsforsikring, der alene dækker indtil afrejse fra Danmark, og at deres sygdom opstod efter dette tidspunkt.

Klagerne købte flybilletter til en rejse tur/retur fra Danmark til Filippinerne med afrejsedato den 18/4 2014 og hjemkomst den 26/4 2014. Grundet sygdom udsatte de hjemkomsten til den 27/4 2014 og købte i den forbindelse nye flybilletter.

I klagernes skadeanmeldelse af 30/4 2014 til selskabet fremgår det bl.a.:

> ”Hændelsesforløb …
> Vi blev syge – diarré – opkastning – feber d. 23/4-14.
> På grund af tidsforskel, dårlig mobil og internetdækning kunne vi ikke kontakte nogen i Danmark. Bestilte billetter mens vi havde mulighed for det (pga internetdækning).
> Vi købte de billigste vi kunne finde – gik til læge d. 24/4 14 og fik medicin (se vedlagte piller) se vedlagt bilag fra læge. Der hvor vi var, var der langt til læge så det var ikke nemt. Selvom vi ikke følte os helt klar, var vi nød til at rejse, da vi skulle arbejde mandag 28/4-14.”

Selskabet afviste at yde dækning ved mail af 12/5 2014 til klagerne, hvoraf det bl.a. fremgår:

> ”Falck Global Assistance kan ikke imødekomme dit krav om erstatning.
>
> **Årsag til afvisning af dækning**
> **Jf. punkt 1 i betingelserne kan vi desværre ikke dække dit krav.**
>
> **1. TEGNING AF FORSIKRING**
> Afbestillingsforsikringen skal tegnes samtidig med bestilling af rejsen. Afbestillingsforsikringen dækker indtil afrejse.”

Klagerne var uenige i selskabets afgørelse og indbragte sagen for nævnet. De har i klageskemaet af 18/5 2014 til nævnet bl.a. anført:

> ”… [jeg] har ikke rejst så meget og kender generelt ikke til de forskellige forsikringer, da jeg køber vores billetter hos … bliver jeg tilbudt en afbestillingsforsikring, jeg ser på forsikringen og den siger at vi er dækket fra den 18-04-02014 til 26-04-2014, og inden afrejse, så tænker jeg det er fint så er vi dækket. Senere får jeg så at vide, at den kun dækker inden afrejse fra Danmark og altså i princippet indtil den 18-04-2014. Hvor jeg så ikke forstår, hvorfor dækningsperioden er til den 26-04-2014, og inde afrejse, jeg havde forstået at det var inden afrejse fra der, hvor vi var, (altså først inden afrejse fra Danmark og senere inden afrejse fra Filippinerne, hvorfor skulle den ellers dække indtil den 26-04-2014) det burde man skrive tydeligere så det ikke kan misforstås. Jeg havde gjort tingene anderledes hvis jeg havde troet eller vidst, at vi ikke var dækket. Måske købt en rigtig rejse forsikring,(som jeg har fået at vide at jeg skulle have gjort) men jeg troede jo jeg var dækket, så det undersøgte jeg slet ikke.”

Hertil har selskabet i brev af 23/7 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

> ”Klager har booket og købt 2 stk. flybilletter fra København-Manila-København hos … . Sammen med køb af flybilletterne har klager købt afbestillingsforsikring til den gældende rejse fra København den 18. april 2014 og med hjemrejse den 25. april 2014. Klager har fået tilsendt bilag fra …, hvor navn på forsikrede, rejseperiode samt forsikring fremgår.
> …
> Tvisten mellem klager og Falck Global Assistance består i, at klager ønsker dækning for ny hjemrejse pga. sygdom opstået på rejsen. Klager har dog alene købt en afbestillingsforsikring. Det fremgår af både forsikringsbetingelserne samt forsikringsbeviset, at afbestillingsforsikringen dækker indtil afrejse. Klager og medrejsende er taget af sted på deres rejse som planlagt, hvorfor muligheden for at gøre brug af afbestillingsforsikringen er forpasset.
> …
> Vi må som oplyst til klager henvise til en eventuel rejseforsikring, der dækker på rejsen.”

I brev af 29/7 2014 fra klagerne til nævnet hedder det bl.a.:

> ”… jeg mener at den forsikring jeg har tegnet dækker mig, ellers er den skrevet forkert, misforstående for nye rejsende; og jeg mener at en forsikring skal udformes således at den ikke kan misforstås, og så alle partner forstår hvad der er tegnet for.”

Af forsikringsbeviset fremgår det bl.a.:

3. 86255

Detaljer om Deres Rejseforsikring - Afbestillingsforsikring inklusiv

**Leverandør:** Europ Assistance / Falck Travel Care
Box 44095
S-10073 Stockholm

+46 8 58771717

**Pris:** 249
**Gælder perioden:** 2014-04-18 - 2014-04-26
**Forsikrede:** ...
**Bookingreference:** 610133597 (held at Europ Assistance / Falck Travel Care)
**Ordrenummer:** 1717439
**Your Insurance:** Erstatter afbestillingsudgifter ved sygdom eller alvorlig hændelse inden afrejse

| Moment | Årsag | Omfang | Begrænsninger | Selvrisiko |
|---|---|---|---|---|
| **Afbestilling** | Skilsmisse, tilbage holdt ferie eller arbejdsløshed | Afbestillingsforsikring | Max 20 000 DKK | 0 DKK |
| | Brand/indbrud i private bolig eller virksomhed | Afbestillingsforsikring | Max 20 000 DKK | 0 DKK |
| | Akut sygdom/ulykkestilfælde | Afbestillingsforsikring | Max 20 000 DKK | 0 DKK |

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

**"Tegning af forsikring**

Afbestillingsforsikringen skal tegnes samtidig med bestilling af rejsen.
Afbestillingsforsikringen dækker indtil afrejse."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klagerne har tegnet afbestillingsforsikring hos selskabet i forbindelse med køb af flybilletter tur/retur til rejsedestinationen. De blev syge under rejsen og udsatte deres hjemtur til Danmark.

Klagerne har gjort gældende, at selskabet skal yde dækning for den nye hjemrejse. De har bl.a. henvist til, at de blev syge i den periode, forsikringen gælder ifølge forsikringsbeviset. Videre har de gjort gældende, at betingelserne er uklare, og at de havde en forventning om, at de var dækket i et tilfælde som dette.

Selskabet har gjort gældende, at klagerne fik fremsendt forsikringsbeviset og forsikringsbetingelserne i forbindelse med tegning af forsikringen, og at det heraf fremgår, at forsikringen alene dækker inden afrejsen fra Danmark.

Det fremgår af betingelserne under overskriften ”afbestillingsforsikring”, at forsikringen dækker ”indtil afrejse”. Efter nævnets opfattelse må formuleringen i en afbestillingsforsikring ”indtil afrejse” forstås således, at forsikringen alene dækker indtil afrejsen fra Danmark. At det af forsikringsbeviset med overskriften ”Detaljer om Deres Rejseforsikring - Afbestillingsforsikring inklusiv” fremgår, at forsikringen gælder i perioden 18/4 2014 til 26/4 2014 må efter nævnets vurdering forstås som en henvisning til, hvilken rejse afbestillingsforsikringen knytter sig til, og kan efter nævnets vurdering ikke føre til et andet resultat. Nævnet finder dog anledning til at bemærke, at selskabet med fordel kunne have valgt en tydeligere formulering for at undgå eventuelle misforståelser.

Allerede fordi klagerne var afrejst på tidspunktet for sygdommens indtræden, og forsikringsperioden herved var ophørt, kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde dækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klager får ikke medhold.

Poul Sørensen