Ankenævnet for Forsikring

Den 21. januar 2015 blev i sag nr. 86418:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Europ Assistance Holding
v/Falck TravelCare
c/o Falck Danmark A/S
Postboks 211
0900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sammen med sin hustru tegnet afbestillingsforsikring i Europ Assistance Holding v/Falck TravelCare. Han klager over, at selskabet har afvist at yde erstatning i anledning af afbestilling af en rejse i forbindelse med pludselig og alvorlig sygdom.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bopæl i Danmark, hvilket er et krav i henhold til forsikringsbetingelserne.

I sin klage til nævnet af 1/7 2014 har klageren krævet billetprisen for ham og hustruen dækket og har til støtte herfor anført:

> "19. september 2013 koebte min hustru og jeg en rejse paa nettet hos … fra … til Koebenhavn og retur. Ved koebet blev vi spurgt, om vi ville koebe afbesttillingsforsikring, hvilket vi gerne ville. Koebte saaledes. Der var ikke (paa det tidspunkt) noget spoergsmaal fra … /forsikringsselskab/hjemmesiden om bopael. Jeg troede derfor, at forsikringen var i orden, idet hverken … eller deres forsikringsselskab havde gjort nogen indsigelser om ugyldighed, men havde akcepteret min indbetaling. Jeg blev saa noedt til den 18. december at aflyse rejsen 2 dage senere, idet jeg var blevet indlagt paa hospitalet med en blodprop i hjernen. Jeg indsendte skadesanmelde den 13. april 2014, hvorpaa forsikringsselskabet 2 gange afviste at betale under henvisning foerst til at hjemmesiden spoerger om bopael (maaske nu, men ikke da jeg bestilte), da de fremfoerte, at forsikringen kraever bopael i Danmark (hvilket de kunne have fortalt mig i september sidste aar, da jeg bestilte/betalte). Senere henviste forsikringsselskabet til et saet (udaterede) forsikringsbetingelser om bopaelskrav i Danmark. Jeg

> foeler mig paa en eller anden maade bondefanget her - god nok/velkommen til at betale, men ikke god nok til at kraeve daekning for, hvad jeg har betalt for."

Selskabet har over for nævnet i brev af 30/7 2014 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

> "Herunder følger Falck Global Assistances kommentarer til [klagerens] klage over vor behandling i ovennævnte sag.
>
> Klager har købt 2 flybilletter fra … - København - … via …'s hjemmeside den 19. september 2013. Sammen med køb af flybilletterne har klager købt afbestillingsforsikring til den gældende rejse.
>
> Tvisten mellem klager og Falck Global Assistance består i, at klager ønsker erstatning for de aflyste flybilletter pga. sygdom opstået inden rejsen. Det viser sig dog, at klager ikke har bopæl i Danmark, hvilket er et krav for køb af forsikringen. Ved bestilling af afbestillingsforsikringen fremgår det på …' hjemmeside, at forsikringen kun er gældende hvis man har fast bopæl i Danmark. Se vedlagte bilag med tekst, der fremgår ved køb af forsikring (Bilag …).
>
> Som tidligere oplyst til klager fremgår det derudover i de tilsendte forsikringsbetingelser, at afbestillingsforsikringen kun kan købes af personer med bopæl i Danmark, jævnfør pkt. 1 - Tegning af forsikring - i forsikringsbetingelserne (Bilag …).
>
> Der har indenfor den periode klager køber sin forsikring og til d.d. ikke været ændringer.
>
> Det indsendte ændrer ikke på vores vurdering af sagen, hvorfor vi må fastholde, at Falck Global Assistance på vegne af Europ Assistance ikke kan udbetale erstatning i forbindelse med afbestilling af rejsen, da forsikringen ikke er gyldig, når klager ikke har fast bopæl i Danmark.
>
> Vi afventer jeres afgørelse i sagen."

I mail af 1/9 2014 til nævnet har klageren anført, at han ikke mener, at flyselskabet på hjemmesiden havde oplysning om, at det var en betingelse for dækning, at man boede i Danmark. Endvidere har han bemærket, at selskabet har accepteret at tegne forsikringen og har modtaget betalingen, samt at han ikke på noget tidspunkt har hemmeligholdt, at han bor i Kina.

Af den af selskabet fremlagte udskrift af den del af hjemmesiden, hvor man har mulighed for at købe afbestillingsforsikring, fremgår bl.a.:

> "Forsikringen er kun gældende hvis du har fast bopæl i Danmark."

Det fremgår tillige af hjemmesiden, at man skal afkrydse et felt, hvor man bekræfter, at man har læst og accepteret vilkår og betingelser for rejsen m.v.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. TEGNING AF FORSIKRING**
Afbestillingsforsikringen skal tegnes samtidig med bestilling af rejsen. Afbestillingsforsikringen dækker indtil afrejse. Afbestillingsforsikringen kan kun købes af personer med bopæl i Danmark."

Nævnet udtaler:
Klageren er udenlandsdansker med fast bopæl i Kina. Klageren købte flybilletter til sin hustru og sig selv fra Kina til Danmark og retur. Kort før afrejsen blev han pludseligt og alvorligt syg, og han kræver dækning for flybilletterne i henhold til afbestillingsforsikringen, som han tegnede på flyselskabets hjemmeside i forbindelse med købet af flybilletterne. Klageren gør gældende, at han ved købet ikke blev oplyst om, at det er en betingelse for at opnå dækning, at man har fast bopæl i Danmark.

Selskabet har anført, at bopælskravet fremgår af forsikringsbetingelserne og hjemmesiden. For så vidt angår hjemmesiden har selskabet henvist til en fremlagt udskrift af samme, hvor det ved køb af afbestillingsforsikring klart fremgår, at det er en betingelse, at man har bopæl i Danmark. Selskabet har i denne forbindelse anført, at der i perioden, fra klageren købte billetterne til rejsetidspunktet, ikke er sket ændringer på hjemmesiden eller i betingelserne.

Efter en gennemgang af sagen må nævnet på baggrund af det af selskabet oplyste om informationen på hjemmesiden lægge til grund, at der her blev informeret om bopælskravet.

På det foreliggende grundlag kan nævnet herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens udgift til flybilletterne.

Herefter, og idet nævnet lægger til grund, at selskabet tilbagebetaler eller har tilbagebetalt præmien for afbestillingsforsikringen til klageren,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen