Ankenævnet for Forsikring

Den 18. februar 2015 i sag nr. 86550:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i anledning af en afbestilt rejse.

Klageren anmeldte den 9/6 2014, at hun den 24/5 2014 havde afbestilt en ferierejse, idet hendes far havde fået en infektion i hjernen. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at rejsen var bestilt mere end 8 dage før forsikringens ikrafttrædelsestidspunkt.

Klageren har i klageskemaet dateret 5/8 2014 bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

Vi ringer til forsikringsselskabet d. 6. maj 2014 og fortæller vi skal ud og rejse og ønsker at købe en rejseforsikring som tillæg til vores eksisterende basis forsikring, vi bliver spurgt om vi samtidig ønsker rejseafbestilling til vores rejse, og tilkøber denne også. Vi afslutter samtalen i den tro at vi nu er dækket af de forsikringer vi har købt.

Min far som vi skal rejse sammen med bliver fredag d. 23. maj akut indlagt med en alvorlig kritisk sygdom, se det vedhæftede Lægeerklæring.

Vi henvender os til forsikring med alle udfyldte dokumentationer på hændelsen, og for det svar retur, at de ikke vil behandle sagen da rejsen er bestilt d. 30 januar 2014. og forsikringen er købt 6. maj 2014.

Det mener jeg er fuldstændig uhørt, vi har købt et produkt som vi ikke kan gøre brug af. Vi har købt produktet i god tro.

Vi bliver under samtalen ikke spurgt til hvornår rejsen skal foregå ej heller hvornår rejsen er købt!

Efterfølgende ringer jeg ind til forsikringen og klager over den afgørelse der er kommet. Jeg snakker med en i skadesafd. som vil undersøge sagen.

Her tænker jeg allerede det kan da absolut ikke falde ud til min fordel, hun kontakter vedkommende som solgte os forsikringen, og vedkommende kan umiddelbart ikke huske vores samtale, jeg gør det klart over for hende i skadesafd at det kan da vel ikke være rigtigt at man kan sælge forsikringer som ikke dækker, og hun svarer tilbage lidt tøvende at det er heller ikke normalt at der ikke bliver spurgt ind til hvornår rejsen er købt ej heller hvornår den skal afvikles. Hun kan ikke gøre mere for os desværre og vi slutter samtalen.

Jeg syntes simpelthen ikke dette er godt nok fra forsikringsselskabets side.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker den erstatning som svarer rejsens pris, som jeg mener vi er berettiget til eftersom vi har tilkøbt et produkt som skulle dække os."

Selskabet har i brev af 8/9 2014 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Det fremgår af klagen til Nævnet, at kunden retter henvendelse til selskabet den 6. maj 2014, idet kunden skal ud og rejse og derfor ønsker at tegne en rejseforsikring som tillæg til Familiens Basisforsikring. Ifølge kunden bliver der spurgt ind til, om kunden ønsker at købe en afbestillingsforsikring. Kunden bemærker i den anledning, at der ikke blev spurgt til, hvornår rejsen skulle foregå.

På baggrund af nærværende klage fra Ankenævnet har selskabet taget sagen op til fornyet stillingtagen, og har i den anledning anmodet den pågældende klubmedarbejder om at kommentere på kundens oplysninger vedrørende den telefoniske henvendelse til klubben den 6. maj 2014.

Selskabet har tilskrevet klubmedarbejderen i mail af 13. august, hvor selskabet spørger ind til om/hvorvidt den pågældende klubmedarbejder:

- Håndterer telefoniske henvendelser fra kunder der ønsker sin forsikring udvidet med rejse- og afbestillingsforsikring, og hvad klubmedarbejderen kan huske i den konkrete sag.

- Spørger ind til, om det er en rejse der er bestilt, og hvornår den er bestilt.

- Orienterer kunden om, at rejser der er bestilt for mere end 8 dage siden, ikke er omfattet af afbestillingsdækningen.

På grund af klubmedarbejderens ferie modtager selskabet først svar den 2. september 2014. Det fremgår af klubmedarbejderens svar, at:

'Jeg erindrer ikke samtalen med kunden du referer til i maj måned, så jeg skal derfor ikke kunne sige præcis hvordan ordene er faldet.

Men som udgangspunkt kan jeg bekræfte, at når der ønskes afbestillingssikring orienterer jeg kunden om denne dækning kun kan tegnes for rejser som er ved eller som er bestilt inden for de sidste 8 dage.'

Selskabet skal i den anledning bemærke, at der er tale om et betingelsesmæssigt krav til dækning på afbestillingsforsikringen, hvorfor der ved en eventuel afvigelse af betingelsernes dækninger, skal indhentes accept hos selskabets policeafdeling, forinden et tilsagn om dækning kan gives. Dertil kommer at forsikringens ikrafttrædelsesdato skal tilbagedateres til maksimalt 8 dage efter rejsen er bestilt eller på datoen hvor betaling af depositum til rejsearrangøren er betalt. Det skal i den anledning bemærkes, at depositum for rejsen ifølge Startour er betalt i forbindelse med bestilling af rejsen den 30. januar 2014.

Med henvisning til ovennævnte kommentarer fra klubmedarbejderen sammenholdt med selskabets acceptpolitik og tegningsregler, skal vi fastholde, at den trufne afgørelse er i overensstemmelse med selskabets betingelser, og at det ikke findes godtgjort, at selskabets klubmedarbejder i strid med forsikringsbetingelserne og selskabets acceptpolitik/tegningsregler har ydet en mangelfuld eller fejlagtig rådgivning af kunden.

Vi fastholder således afvisning af at yde forsikringsdækning for den afbestilte rejse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5. Betingelser for afbestilling**
...
Det er en betingelse for dækning på afbestilling

• at rejsen er bestilt maks. 8 dage før dækningens ikrafttræden eller
• at afbestillingsforsikringen er tegnet senest samtidig med betaling af depositum til rejsearrangør m.m."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 30/1 2014 bestilte en rejse til Rhodos med planlagt afrejse den 24/5 2014. Klageren har oplyst, at hun den 6/5 2014 kontaktede selskabet med henblik på at tegne en årsrejseforsikring som tillæg til sin familieforsikring. Hun har endvidere oplyst, at selskabets medarbejder i samme anledning spurgte, om hun også ønskede en rejseafbestillingsforsikring med henblik på den forestående rejse, hvilket klageren bekræftede. Hun afbestilte rejsen på afrejsedagen, da hendes far havde fået konstateret en infektion i hjernen.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at det er en betingelse for dækning i henhold til afbestillingsforsikringen, at rejsen er bestilt maks. 8 dage før dækningens ikrafttræden

eller at afbestillingsforsikringen er tegnet senest samtidig med betaling af depositum til rejsearrangør m.m.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at betvivle, at klageren ved sin henvendelse til selskabet den 6/5 2014 oplyste, at formålet med købet af årsrejseforsikringen var at opnå forsikringsdækning i forbindelse med sin forestående rejse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet i en sådan situation burde have oplyst klageren, at hun ikke var omfattet af afbestillingsdækningen. Da nævnet på det foreliggende grundlag ikke finder, at selskabet har bevist, at det oplyste klageren om denne væsentlige indskrænkning i dækningen, finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og ved sin videre behandling af sagen ikke er berettiget til at påberåbe sig undtagelsen i afbestillingsforsikringen om rejser, der er bestilt mere end 8 dage før dækningens ikrafttræden mv.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, GF-Forsikring A/S, skal genoptage sagsbehandlingen og skal anerkende, at det ved sin videre behandling af sagen ikke er berettiget til at påberåbe sig undtagelsen i afbestillingsforsikringen om rejser, der er bestilt mere end 8 dage før dækningens ikrafttræden mv.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftets rigtighed bekræftes

Carsten Sennels