Ankenævnet for Forsikring

Den 8. april 2015 blev i sag nr. 86570:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet årsrejseforsikring med plusdækning i Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager ved sine forældre over selskabets afvisning af at yde dækning for ødelagt ferie.

Da klageren skulle ud og rejse i over en måned, havde hun inden afrejsen telefonisk kontaktet selskabet og købt en tillægsforsikring (plusrejseforsikring) til sin årsrejseforsikring.

Klagerens rejse var planlagt til at vare fra den 26/2 2014 – 13/6 2014. Den 20/4 2014 kontaktede hun selskabet, da hun var blevet syg, og det blev besluttet, at hun skulle hjemtransporteres mellem den 20. og 21/4 2014. Selskabet erstattede udgifterne til hjemrejsen.

Selskabet har afvist dækning for "ødelagt ferie" med henvisning til, at der kun ydes dækning, hvis forsikringsbegivenheden indtræder inden for rejsens første måned.

Klageren har anført, at selskabet i forbindelse med salget af plusrejseforsikringen burde have oplyst, at forsikringen ikke dækkede ødelagt ferie ud over den første måned.

Klagerens mor har i klageskemaet af 14/8 2014 bl.a. anført:

2. 86570

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Skriver for datter [klageren]
Havde årsforsikring -skulle rejse i ca. 3 måneder - årsrejseforsikring dækker kun for en måned ad gangen - kontakter Europæiske ERV og taler med ansat ved Europæiske ERV ... Fortæller ... følgende: 'Vi har en årsforsikring, men vores datter skal rejse i ca. 3 måneder kan vi tegne en forsikring, så hun er dækket på samme måde som ved årsforsikringen?
Ja ikke noget problem, siger ... I skal bare tegne en plusforsikring, så er hun dækket ind på samme måde som årsforsikringen...JA, 'DÆKKET IND I HOVED OG RØV' som hun sagde.
…

Vi mener vi er 'i god tro' med hensyn til dækningen 'ødelagt ferie', som vi ved dækkes af årsrejseforsikringen.
Der sker så følgende: Vi kontakter Europæisk alarmcentral natten mellem den 19. og 20. april 2014 fordi [klageren] er blevet dårlig. - Vi taler først med en person, der taler engelsk - hun får de nødvendige oplysninger, og vi får oplyst, at vi vil blive ringet op klokken 7.00. Det bliver vi af en ..., som arrangerede, at [klageren] får betalt transport hjem, efter snak med krisepsykolog. Klokken ca. 9.30 den 20. april ringer ... til os og oplyser os om vores sagsnr. ...035, desuden bad hun os sende [klagerens] flybillet hjem til Europæiske ERV samt udlæg vedr. rejsen ..så vi kunne få det dækket af Europæiske ERV. Hun gav os også den mail-adresse, vi skulle sende det til.
Vi er igen 'i god tro' med hensyn til dækningen 'ødelagt ferie'

Den 8. maj sender vi første e-mail til Europæiske ERV, hvor vi blandt andet vedhæfter kvittering for flybillet hjem samt rejsens pris hos ... BILAG A
Den 12. maj modtager vi fra ... (...) fra Europæiske ERV en mail, hvor han beder os udfylde og returnere vedhæftede skadesanmeldelse for sygdom. (Sag ...159) 'God tro' BILAG B
Den 14. maj sender vil mail med udfyldt skadesanmeldelse samt faktura fra ... til ... BILAG C og BILAG D
Den 14. maj modtager vi en mail fra ..., hvor han oplyser os om, at Europæisk ERV ikke vil dække ødelagt ferie, fordi den plusforsikring, vi tegnede den 22.01 2014 per telefonsamtale med ..., ikke dækkede ødelagt ferie. Jf. deres betingelser pkt. 21. BILAG E
Vi sender 1, klage den 15. maj 2014. BILAG F

Vi vil gerne gøre opmærksom på følgende
... har ikke på noget tidspunkt i telefonsamtalen eller da vi modtager policen oplyst os om pkt. 21.
Vi mener ikke Europæiske ERV har fulgt Forsikringsloven.
Vi henviser til §5 - §6 stk 3 og § 34 e 3) og 8)
Se venligst bilag 1A 1B 1C og 1D, hvor vi uddyber vores begrundelse.'

…

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Dækning af ødelagt ferie fra 20/4 2014 til 13/6 2014."

Klagerens mor har i tillæg til klageskemaet uddybet sine synspunkter.

Selskabet har i brev af 26/9 2014 til nævnet anført:

3. 86570

"Sagsforløb
For denne sag er det relevant, at klager via ERV's kundecenter har tegnet en 'Årsrejse- og afbestillingsforsikring Verden Individuel' med dækning fra den 20. september 2013 til 19. september 2014. Derudover er der købt en tillægsforsikring 'Rejseforsikring Plus Verden og Bagage' fra den 26. marts 2014 til 13. juni 2014. Betingelserne for forsikringerne vedlægges som bilag 1.

Nedenfor vil ERV kort opridse de punkter i sagsforløbet, der efter ERV's opfattelse har betydning i relation til klagers anke:

20. april 2014
Klagers mor ringer til Europæiske ERV's alarmcentral og oplyser, at klager føler sig mere og mere deprimeret, og ønsker derfor at rejse hjem. Efter samtale med ERV's psykiater besluttes det, at klager skal hjemtransporteres.

Klager hjemtransporteres på ERV's regning mellem den 20. og 21. april 2014.

8. maj 2014
Klagers far sender en mail til ERV's alarmcentral med den oprindelige hjemrejsebillet samt dokumentation for rejsens pris købt via ... (bilag 2). Desuden fremsættes krav for stjålet mobiltelefon. Mailen videresendes til ERV's skadeafdeling.

12. maj 2014
Sagsbehandleren hos ERV's skadeafdeling (herefter ...) sender en mail til klagers far og beder om, at vedhæftede skadeanmeldelser, bliver udfyldt og indsendes med diverse dokumentation.

14. maj 2014
Klagers far sender en mail med diverse dokumentation (bilag 3). ... ringer til klagers far, da der mangler en flybillet fra Danmark til ... Klagers far oplyser, at klager rejste til ... den 27. februar 2014 på Årsrejseforsikringen og så havde tegnet Rejseforsikringen som tillæg, der skulle dække fra den 26. marts til 13. juni 2014. ... oplyser, at i så fald er det ikke nødvendigt at indsende flybilletten, da ERV ikke kan imødekomme krav om dækning af ødelagt ferie, da skaden er sket efter rejsens første måned. Klagers far er uforstående og frustreret over denne besked, da han oplyser, at de netop har købt tillægsforsikringen grundet dækningen for ødelagt ferie. ... oplyser, at hvis ikke de havde købt tillægsforsikringen, ville klagers hjemtransport ikke have været dækket. Klagers far oplyser, at han gik ud fra at tillægsforsikringen dækkede ødelagt ferie, og ... forklarer, at ødelagt ferie kun er dækket i rejsens 1. måned, uanset om der er tegnet forsikring for dele af eller hele rejseperioden.

Klagers far bliver henvist til den ERV's klagemailadresse.

Klagers mor ringer til ... Klagers mor mener, at der er tale om 2 separate rejser, da klager først rejser på egen hånd og efterfølgende rejser med ... ... oplyser at det defineres som én rejse, da klager ikke kommer retur til Danmark, inden hun påbegynder rejsen med ... Der er således ikke dækning for ødelagt ferie, da denne dækning alene gælder rejsens første måned.

15. maj 2014
Klagers far sender en mail til ERV's klagemailboks (bilag 4). Klagen videresendes til besvarelse hos ERV's kundecenter.

Teamlederen hos ERV's kundecenter besvarer farens klage (bilag 5).
...
Klagers påstand
Klager ønsker dækning for ødelagt ferie fra 21. april 2014 til oprindelig hjemrejse den 13. juni 2014.

ERV's afgørelse
Ved hjemtransport dækker ERV ekstraudgifter til hjemtransport, jf. forsikringsbetingelserne punkt 2.2.

Som dokumentation for at der er tale om en ekstraudgift, beder vi altid kunden om at sende den oprindelig hjemrejsebillet.

At Europæiskes alarmcentral beder om en kopi af oprindelig hjemrejsebillet, er således ikke en indikation af, at vi dækker ødelagt ferie, men for at sikre, at der reelt er tale om ekstraudgifter til hjemtransport. I forbindelse med alarmcentralens sag er ødelagt ferie slet ikke diskuteret.

Ifølge kapitel 1 'Dækningsperiode' i årsrejseforsikringsbetingelserne fremgår det, at: 'Rejseforsikringen dækker på ferie- og studierejser på indtil 1 måneds varighed. Du bør købe supplerende dækning, hvis rejsen varer ud over 1 måned. Kontakt os venligst.
Dækningen begynder fra det tidspunkt, du forlader din bopæl/opholdssted i Danmark for at påbegynde rejsen og ophører, når du kommer hjem til din bopæl/opholdssted i Danmark (dog senest 1 måned efter afrejse)'.

Eftersom klager skulle rejse fra februar - juni 2014 er der i overensstemmelse med ovenstående købt supplerende dækning via ERV's kundecenter fra 26. marts 2014.

Af betingelserne for tillægsrejseforsikringen fremgår i kapitel 3 punkt 21:
'**Bemærk:**
Denne dækning gælder kun i rejsens 1. måned uanset om denne forsikring er tegnet for hele eller dele af rejseperioden.
Ved ferierejser, der kombineres med arbejde, bortfalder denne dækning'.

At ERV fejlagtigt ved mail af 4. juni 2014 får henvist til punkt 23 i stedet for punkt 21, har selskabet beklaget over for kunden. Dette har ikke været et forsøg på at vildlede kunden, men i mellemtiden er vi blevet opmærksomme på de betingelser, kunden har modtaget.

Imidlertid ændrer det ikke på, at ødelagt ferie kun dækkes den første måned af rejsen, uanset at forsikringen er tegnet som en forlængelse/tillæg til årsrejseforsikring. Rejsens første måned er den første måned fra udrejsen fra Danmark.

Derudover ønsker selskabet at påpege, at ERV slet ikke har et forsikringsprodukt som, dækker ødelagt ferie ud over rejsens 1. måned, uanset hvilken forsikring man køber. Klager kunne således ikke have købt en forsikring, som ville have dækket ødelagt ferie i rejsens fulde periode.

Klagers mor fremhæver 2 paragraffer i FAL samt en tidligere ankenævnskendelse, som ERV har følgende kommentarer til:

FAL § 5:

'Må det antages, at forsikringstageren ved forsikringens tegning hverken vidste eller burde vide, at en af ham given oplysning var urigtig, hæfter selskabet, som om urigtig oplysning ikke forelå':

Ved forsikringstager forstås den, der har indgået aftalen med selskabet, jf. FAL § 2, stk. 2. I dette tilfælde er det således klager.

ERV fastholder således, at FAL § 5 ikke finder anvendelse i dette tilfælde.

FAL § 34 e:
Står i kapitlet om oplysningspligten og fortrydelsesretten som forbruger, og bestemmer at, 'ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal forsikringsselskabet give forbrugeren oplysning om
3) karakteren af og de væsentligste egenskaber ved forsikringsydelsen,'

Forsikringen er tegnet på ganske normale vilkår og i overensstemmelse med selskabets forretningsførelse. Klager havde forinden købet af tillægsforsikringen en årsrejseforsikring, og må således antages at være bekendt med de væsentligste egenskaber ved forsikringsydelsen. Rejseforsikringen er med få undtagelser identisk med årsrejseforsikringen.

Det eneste punkt i betingelserne som varierer fra årsrejseforsikringen, er punktet om ødelagt ferie. Til gengæld har klager ved køb af forsikringen fået en ny dækning, som ikke er omfattet af årsproduktet, nemlig 'returrejse ved hjemkaldelse'.

ERV mener ikke, at én enkelt dækning ud af 27 dækninger kan betegnes som 'en væsentlig egenskab'.

Desuden mener ERV ikke, at der i dette tilfælde er særlige risici ved forsikringsydelsen som følge af ydelsens særlige karakter, idet der er tale om en ganske sædvanlig rejseforsikring.

Hertil ønsker selskabet at pointere, at punkt 3 i bestemmelsen ikke går på en specifik dækning, men på forsikringsydelsen i sin helhed.

Det er vedrørende skadesforsikringer antaget, at forsikringsselskabet har pligt til at tilvejebringe en informationsmængde, der sikrer, at forsikringstageren får en ydelse, der svarer til den ydelse, en gennemsnitlig forsikringstager ville have fået, jf. 'Dansk kollokvium: Parternes informationspligter i forsikringsforhold samt forsikringsselskabernes rådgivningsansvar' i NFT 3/1997, side 280 ff. (side 287).

Dette er tilfældet her, da salget af klagers tillægsforsikring svarer til den ydelse, som selskabets øvrige kunder modtager.

ERV har ved udstedelse af tillægsforsikringen i sit følgebrev inkluderet en standard skrivelse om rejsende over 70 år samt kronisk syge. Dette er således ikke tilpasset den enkelte kunde. Til gengæld har klager grundet sin alder opnået rabat på tillægsforsikringen.

AKF 40.939 (FED 1998.889):
Denne sag omhandler bilforsikring, hvor forsikringstager decideret har begæret en kasko- og ansvarsforsikring. Selskabet udstedte alene en ansvarsforsikring, og på baggrund af det udtales det generelt, at 'hvis forsikringsselskabet udsteder en police med et andet

dækningsomfang end det begærede skal selskabet i særskilt meddelelse gøre opmærksom herpå'.

Klager udbad sig en rejseforsikring, som dækkede som årsrejseforsikringen. Den tilkøbte tillægsforsikring svarer i det væsentlige til den årsrejseforsikring klager i forvejen havde.

ERV finder det ikke sandsynligt, at klager har spurgt specifikt til dækning for ødelagt ferie ved køb af tillægsforsikringen. Den købte forsikring er den som svarer bedst til det årsprodukt, klager i forvejen havde.

Endvidere ønsker selskabet at pointere, at hvis ikke klager havde tilkøbt tillægsforsikringen fra den 26. marts 2014, havde hun ikke været berettiget til dækning af hjemtransport den 20. april 2014.

Med henvisning til ovennævnte uddrag af forsikringsbetingelserne mener ERV ikke, at der er tale om dækningsberettiget krav for klager.

Konklusion
ERV har ifølge forsikringsbetingelserne dækket klagers ekstraudgifter til førtidig hjemtransport.

Klager er ifølge rejseforsikringen alene berettiget til dækning for ødelagt ferie i rejsens 1. måned. Eftersom klager rejser den 27. februar 2014 er hun således kun dækket for ødelagt ferie til den 26. marts 2014.

ERV kan derfor på det foreliggende ikke give klager medhold og fastholder således sin afgørelse.

Klagerens mor har i brev af 7/10 2014 til nævnet bl.a. anført:

"ERV skriver i deres svar til Ankenævnet for Forsikring: 'Klager udbad sig en forsikring, som dækkede som årsforsikringen' Med den udtalelse mener vi, at ERV anerkender, at vi ville købe en forsikring til [klageren], SOM DÆKKEDE PÅ SAMME MÅDE SOM ÅRSFORSIKRINGEN og dermed også dækkede for ødelagt ferie!!!

ERV skriver i også i deres svar til Ankenævnet for Forsikring: 'Den købte forsikring er den der svarer bedst til det årsprodukt, klager i forvejen havde.'

Må vi nok en gang pointere at vi bad medarbejder ... om en forsikring der dækkede på samme måde som Årsrejseforsikringen og IKKE om en 'der svarer bedst til det årsprodukt, [klageren] havde i forvejen'. ... forsikrede os om, at [klageren] med en Plusforsikring var dækket ind på samme måde som ved Årsrejseforsikringen, 'I HOVED OG RØV' "

Selskabet har i brev af 23/10 2014 hertil bl.a. bemærket:

"Man kan godt argumentere for, at ERV skulle give mere eksplicit udtryk for, hvilke dækninger kunden får og hvilke der er anderledes ved tilkøb af tillægsforsikring, og dette er ERV, grundet denne sag, blevet yderst opmærksomme på fremover.

Selskabet mener dog ikke dette i denne sag havde ændret noget, da klagers alternativ i så fald ville have været at sende datteren afsted uden nogen forsikringsdækning efter rejsens første 30 dage. Uden tillægsforsikring havde klager nemlig ikke været berettiget til den

førtidige hjemtransport selskabet har afholdt udgiften til. Endelig fremgår det særskilt af forsikringsbetingelserne, at ødelagt ferie ud over den 1. måned ikke dækkes.

Klagerens mor har i brev af 5/11 2014 til nævnet hertil bl.a. anført:

"ERV har i deres brev af 23 oktober 2014 til Ankenævnet for Forsikring skrevet følgende:

'Selskabet mener dog ikke dette i denne sag havde ændret noget, da klagers alternativ i så fald ville have været at sende datteren afsted uden nogen forsikringsdækning efter rejsens første 30 dage. Uden tillægsforsikringen havde klager nemlig ikke være berettiget til den førtidig hjemtransport selskabet har afholdt udgiften til.'

At ERV udtaler sig om, hvordan vi evt. vil handle i en given situation, er efter vores mening ikke god skik. Jvf. Markedsføringsloven.

Med den udtalelse mener vi, at ERV ikke overholder Bekendtgørelse af lov om markedsføring § 1 og §3

ERV giver udtryk for, at hvis de havde oplyst os om, at vi ikke havde dækningen ødelagt ferie i vores tillægsforsikring/rejseforsikring, så havde vi ikke købt en forsikring, og ERV havde dermed ikke fået en indtjening Vi mener, at ERV "forvrider vores Økonomisk adfærd."

ERV har ikke handlet redeligt og loyalt overfor [klageren]. JVF. God skik §3

ERV skriver, at de ikke har et produkt som dækker ødelagt ferie ud over rejsens første 30 dage.

Vi mener ikke, det er afgørende i denne sag.

Det afgørende må være, at ERV ikke overholder deres oplysningspligt samt Markedsføringsloven vedr. god skik og vildledning. ERV vælger kun at oplyse [klageren] på policen om 'kronisk sygdom' og 'over 70 år'. ERV oplyser hende IKKE om dækning af ødelagt ferie.

Vi mener, at oplysningen om ødelagt ferie er en lige så væsentlig oplysning som oplysningerne om 'kronisk sygdom' og 'over 70 år' og at det i følge Forsikringsselskabets informationspligt burde være oplyst på den police [klageren] modtog.

Vi vil også igen henvise til .AKF 40.939 (FED 1998.889)

Vi ønsker dækning for ødelagt ferie fra den 20.april 2014 og til 13.juni 2014."

Efterfølgende er selskabet fremkommet med yderligere bemærkninger i brev af 19/11 2014 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

8. 86570

Af policen til klagerens tillægsplusrejseforsikring fremgår bl.a.:

> "Denne police udgør sammen med forsikringsbetingelser nr. 11201 din rejseforsikring. Forsikringsbetingelserne finder du på www.er.dk.
>
> Bemærk, at ved alle rejser uden for EU/EØS og ved rejser inden for EU/EØS af mere end 1 måneds varighed skal rejsende, som er fyldt 70 år eller fylder 70 år under rejsen, samt rejsende med en kronisk eller eksisterende lidelse, indsende en helbredserklæring, der inden rejsen skal godkendes af Europæiske ERV. Vi anbefaler derfor, at du sætter dig grundigt ind i dine forsikringsbetingelser og kontakter vores kundecenter på +45 70 22 61 30, hvis du har spørgsmål til ovenstående. Du kan læse mere om de særlige regler samt, hvordan du anmelder en skade på www.er.dk/Sporgsmal-og-svar/. Vær opmærksom på, at der er ændrede forhold ved den offentlige rejsesygesikrings ophør. Se mere på www.detgulekort.dk for yderligere information."

Af forsikringsbetingelserne til klagerens årsrejseforsikring fremgår bl.a.:

> "**Dækningsperiode**
> Rejseforsikringen dækker på ferie- og studierejser på indtil 1 måneds varighed. Du bør købe supplerende dækning, hvis rejsen varer ud over 1 måned, Kontakt os venligst."

Af forsikringsbetingelserne til klagerens tillægsplusrejseforsikring fremgår bl.a.:

> "**Kapitel 3**
>
> **Plusdækning**
>
> **21 Ødelagt ferie**
> **Bemærk:**
> Denne dækning gælder kun i rejsens 1. måned uanset om denne forsikring er tegnet for hele eller dele af rejseperioden.
> Ved ferierejser, der kombineres med arbejde, bortfalder denne dækning."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren i forbindelse med, at hun skulle på en rejse med en planlagt varighed på omkring 3 ½ måneder, telefonisk kontaktede selskabet og købte en tillægsforsikring (plusrejseforsikring) til sin årsrejseforsikring, da årsrejseforsikringen kun dækker rejser af maksimalt en måneds varighed.

Klagerens rejse var planlagt til at vare fra den 26/2 2014 – 13/6 2014. Den 20/4 2014 kontaktede hun selskabet, da hun var blevet syg. Det blev besluttet, at hun skulle hjemtransporteres mellem den 20. og 21/4 2014. Selskabet har erstattet udgifterne til hjemrejsen.

Klageren har anført, at selskabet i forbindelse med salget af plusrejseforsikringen burde have oplyst, at forsikringen ikke dækkede ”ødelagt ferie” ud over den første måned, og at hun af selskabets medarbejder i forbindelse med købet blev bibragt den opfattelse, at tillægsdækningen mindst omfattede samme dækninger som årsrejseforsikringens dækninger. Hun gør på denne baggrund gældende, at selskabet skal yde dækning for ”ødelagt ferie”.

Selskabet har afvist dækning for ”ødelagt ferie” med henvisning til, at der kun ydes dækning, hvis forsikringsbegivenheden indtræder inden for rejsens første måned, og at dette fremgår klart af plusdækningen. Endvidere har selskabet anført, at det ikke ville have været muligt for klageren at købe en forsikring i selskabet, der dækkede ”ødelagt ferie” ud over en måned, ligesom selskabet ikke finder, at det har en pligt til at gøre opmærksom på enkelte mindre afvigelser i dækningsomfanget mellem årsrejseforsikringen og plusrejseforsikringen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at selskabet under telefonsamtalen i forbindelse med klagerens køb af tillægsforsikringen gav tilsagn om, at tillægsforsikringens dækninger var identiske med årsrejseforsikringens, og at der herefter skulle være indgået en bindende aftale mellem klageren og selskabet om, at dækningen for ”ødelagt ferie” dækkede ud over en måned. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning på dette grundlag.

Spørgsmålet er herefter om selskabet på grund af mangelfuld information eller rådgivning har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren.

Det er nævnets opfattelse, at klagerens køb af tillægsforsikringen, der først og fremmest tidsmæssigt forlængede årsrejseforsikringens dækninger, ikke har givet hende en berettiget forventning om, at alle dækninger i den bestående forsikring blev udvidet i samme omfang. Efter det oplyste om, at selskabet på rådgivningstidspunktet ikke solgte et produkt, der indeholdt den omtvistede dækning for ”ødelagt ferie” i ud over en måned”, samt at det må anses som tvivlsomt, om hun – hvis hun var blevet rådgivet om

den tidsmæssige begrænsning, der gjaldt for "ødelagt ferie" dækningen – ville have købt en rejseforsikring i et andet selskab, finder nævnet efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at fastslå, at selskabet ifalder erstatningsansvar over for klageren.

Som følge af ovenstående

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels