Ankenævnet for Forsikring

Den 20. maj 2015 blev i sag nr. 87636:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Popermo Forsikring g/s
C.F. Tietgens Boulevard 38
5220 Odense SØ

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring hos Popermo Forsikring g/s. Han klager over, at selskabet har afvist at yder dækning for en udlandsrejse, som han afbestilte på grund af sin datters sygdom.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klagerens datter ikke var hospitalsindlagt.

I klageskema af 3/2 2015 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "Undertegnede og samlever har købt og betalt rejse, der skulle finde sted i januar/februar måned 2015.
> Den 2. december bliver vi af børnelæge gjort bekendt med at mindreårigt barn er selvmordstruet, og henvises akut til børnepsykiatrisk afd.
> Ved henvendelse til forsikringsselskabet med anmodning om udtalelse, hvorvidt rejseforsikring er dækkende, gives intet svar, men henvises til Falck Global Assistance. Ved henvendelse hertil oplyses at afbestillingsforsikring dækker. Rejsen afbestilles.
> Efterfølgende nægter forsikringsselskabet og Falck at dække udgifter til afbestilling med henvisning til at undertegnedes datter ikke er indlagt, ligesom det benægtes at der er givet tilsagn om dækning.
> Se venligst vedhæftede bilag benævnt: bilag ankenævn med sagsfremstilling
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
>
> Erstatning for udgifterne til aflyst rejse, ialt 23.616 kr."

I et tillæg til klageskemaet af 3/2 2015 til nævnet har klageren yderligere bemærket:

> "Rejsen for min samlever og undertegnede er købt og betalt hos … [rejseselskab] i sommeren 2014, og skulle foretages i perioden d. 19. januar 2015 til 3. februar 2015.
> Rejsens pris andrager 38.828 kr. (… [rejseselskab]+ 800 kr for ekstra benplads i fly) Der er fra … [rejseselskab] tilbagebetalt 15.212 kr. Kravet overfor forsikringsselskabet andrager derfor 23.616 kr. Rejsen er fuldt betalt inden det hændelsesforløb, som gør at rejsen aflyses.
>
> Sidst i november måned er vi hos egen læge, idet min datter … [klagerens datter] på 14 år (som har boet hos mig siden sit 2. år) har, hvad vi opfatter som begyndende trivselsproblemer.
> Hun henvises her til børnelæge …, … [by] med speciale i trivselsproblemer
> Den 2 december har min datter konsultation hos læge … .
> Udmeldingen mundtligt herfra samme dag er, at … [klagerens datter] har mange tanker omkring selvmord, ligesom hun igennem flere år bevist har skadet sig selv.
> Børnelægens vurdering er, at der er behov for akut overførsel til børnepsykiatrisk afdeling i … [region].
> Vi bliver også instrueret om, at vi omkring … [klagerens datter] skal være endog meget opmærksomme på … [klagerens datter], og give hende al den støtte/omsorg vi kan, ligesom vi bliver vejledt omkring henvendelse til psykiatrisk skadestue, såfremt dette bliver nødvendigt.
>
> Dette gør selvfølgelig et endog meget voldsomt indtryk på undertegnede, og andre omkring … [klagerens datter]. Undertegnede er ikke i tvivl om, at dette også indbefatter aflysning af den allerede planlagte ferie d. 19. januar, der skulle have en varighed af 15 dage, og hvor [klagerens datter] ikke skulle have været med.
> …
> Samme aften går jeg ind på forsikringsselskabet Popermos hjemmeside, idet vi her har en rejseforsikring med tilhørende afbestillingsforsikring.
> Jeg sender besked med en kort redegørelse om hændelsesforløbet, og forespørger herefter, om afbestillingsforsikringen dækker aflysning af rejsen.
> Anledningen til forespørgslen er, at såfremt den ikke dækker, vil vi forsøge at få solgt rejsen til andre, eller gå i dialog med … [rejseselskab] om evt. udskydning af rejsen, idet vi igennem en del år har rejst meget med … [rejseselskab].
> Undertegnede er også bekendt med, at der hos … [rejseselskab] er nogle tidsfrister omkring afbestilling/godtgørelse delvist af indbetalt beløb.
>
> Den følgende dag (3. december) kontakter jeg telefonisk Popermo, og henviser her til min skriftlige henvendelse fra dagen forinden, ligesom jeg forespørger om min afbestillingsforsikring dækker.
>
> Jeg bliver herefter viderestillet flere gange, og hver gang får jeg en medarbejder i tale, som først læser min mail, bliver tydeligt berørt og har svært ved at tale med mig, for derefter straks at viderestille mig til anden medarbejder.
> Jeg kan på intet tidspunkt få oplyst, om min afbestillingsforsikring dækker omhandlende episode. Til sidst bliver jeg henvist til at rette henvendelse til Falck Global Assistance, der tager sig af alle henvendelser vedr. rejseforsikringen.
> …
> Jeg kontakter telefonisk straks Falck Global Assistance v. … [medarbejder].
> Jeg gør hende bekendt med sagens oplysninger, herunder både omkring min datter …, samt om henvendelserne til Popermo, der jo har henvist til Falck.

Svaret telefonisk er herefter, at da der er tale om akut opstået sygdom, vil rejseforsikringen dække.
Der bliver staks herefter (kl. 1505) fremsendt skadesanmeldelse via mail til undertegnede, samt erklæring, som læge skal udfylde.
…
Jeg udfylder senere anmeldelsen, der fremsendes til Falck den følgende dag, og overlader lægeattesten til børnelæge ….
…
Rejsen afbestilles herefter hos … [rejseselskab], og kl. 1522 modtages bekræftelsen på afbestillingen.

Til orientering er … [klagerens datter] akut modtaget i børnepsykiatrisk afdeling i … [område], og vi har været til flere samtaler der, ligesom … [klagerens datter] er i udredning, og skal give ugentligt møde til samtale/undersøgelse.
Udredningen forventes at være afsluttet i starten af februar- det er hvad der er os oplyst fra lægepsykiater.

Jeg er overhovedet ikke i tvivl om, at såfremt min samlever og undertegnede var taget på ferie som planlagt, havde det forværret … [klagerens datters] situation. [Klagerens datter] har til stadighed behov for os omkring sig.
…
Den 7. januar modtages fra Falck et afslag på dækning af afbestilling af rejsen, og med henvisning til at min datter ikke er indlagt.
Dette medfører at jeg straks samme dag klager til Falck over afgørelsen. Denne klage fremsendes samtidig til Popermo.
…
Påstand:
Det er undertegnedes påstand, at Popermo pålægges at udbetale den fulde erstatning vedr. afbestillingsforsikringen grundet følgende:

1:Undertegnede kontakter straks Popermo pr mail, og den efterfølgende dag telefonisk med forespørgsel om forsikringen, grundet hændelsesforløbet dækker afbestilling af rejsen. Der gives hos forsikringsselskabet (fra flere) ingen svar, men henvises afslutningsvis til Falck. Her gives det klare tilsagn, at forsikringen dækker, og der fremsendes straks skadesanmeldelse. Rejsen aflyses straks herefter-uden forsøg på forhandling med rejsebureuet. Jeg skal her fremhæve tidspunkterne for henvendelse til Popermo, Falck og … [rejseselskab], og herunder modtagelse af mails, således at hændelsesforløbet er dokumenteret.

2: Det, at en sagkyndig børnelæge udtaler at min datter er selvmordstruet og bevidst skader sig selv, samt at hun akut henvises til børnepsykiatrisk afdeling, ligesom jeg instrueres omkring henvendelse til psykiatrisk skadestue gør, at jeg straks opfatter, at min datter er alvorligt syg. Jeg bliver videre vejledt om, at give min datter størst mulig omsorg.
Hun kommer på børnepsykiatrisk afdeling straks i udredningsforløb med ugentlige møder, og dette er i mine øjne at sidestille med indlæggelse. Det er ofte sådan i psykiatrien, at der ikke sker indlæggelse om natten.
Det vil i mine øjne være unaturligt som forældre til mindreårig, at rejse på ferie, og overlade det mindreårige alvorligt syge barn i andres varetægt.

Det er min opfattelse, at såfremt min samlever og jeg udrejser, vil det dels forværre min datters situation voldsomt, idet den nærmeste familie ikke er omkring hende til at støtte op. Ret beset ville jeg vel også med rette kunne kritiseres, såfremt jeg rejste, og herefter,

såfremt der skete forværring af min datters tilstand, ville blive nødt til at rejse hjem til min datter.

Forsikringselskabet Popermo angiver i sit afslag følgende begrundelse for afslaget: - Skadesanmeldelsen er modtaget den 021214, og videresendt samme dag. **Dette er ikke korrekt. Det er ikke en anmeldelse, men en forespørgsel til Popermo, med anmodning om udtalelse om, hvorvidt afbestillingsforsikringen vil dække aflysningen af vores rejse. Der henvises til sagens bilag.**
…
Popermo vedlægger endvidere afgørelse fra Ankenævn for Forsikring nr. 82.975.
Undertegnede har gennemlæst denne afgørelse, og stiller mig noget uforstående overfor henvisningen til denne afgørelse. Omhandlende afgørelse vedrører alene aflysning af rejse, idet barnepigen er syg.
Denne her sag vedrører at et mindreårigt barn er blevet akut syg, hvorfor vi ikke kan rejse fra hende, ligesom det er min faste overbevisning, at såfremt vi var rejst, så ville vi forværre situationen.
Men jeg hæfter mig da ved, at der i nævnets afgørelse er anført, at dækningstilsagnet vedrører den situation, at man ikke kan eller naturligt ikke vil forlade sine nærmeste. Nøjagtigt som i denne sag

Popermo anfører endvidere, at det kun er ved indlæggelse at afbestillingsforsikringen træder i kraft. **Lad mig i den anledning henvise til afgørelse fra Ankenævn for Forsikring nr. 61.761, hvor forsikringsselskabet afviste at yde erstatning for aflysning af rejse med den begrundelse, at der ikke skete hospitalsindlæggelse. Ankenævnet gav klageren medhold, også selvom der ikke skete hospitalsindlæggelse.**

Jeg skal også henvise til Ankenævn for Forsikring nr. 74.697, hvoraf fremgår, at klager gives medhold, idet det mundtligt fejlagtigt er meddelt, at forsikringen dækker.
Jeg kan videre henvise til Ankenævn for Forsikring nr. 86066, hvoraf fremgår, at forsikringsselskabet nægter at udbetale erstatningskravet, bl.a. idet klagerens søn ikke er indlagt på hospital. Nævnet giver ikke klageren medhold, men grunden til at klager ikke gives medhold er, at klagers søn ikke er akut alvorlig syg (ondt i foden). Nævnet anfører intet om hospitalsindlæggelse."

I selskabets brev af 10/2 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

"Der er klaget over afslag på erstatning for en afbestilt rejse. Vi henviser til klagesvar af 29. januar 2015 (klagers bilag 10).

Afgørelsen om afvisning af erstatning er truffet i forhold til forsikringsbetingelserne. Popermo har forståelse for klagers svære situation og forståelige reaktioner i den forbindelse.

Det er dog Popermos opfattelse, at afvisning af erstatningen er korrekt og Popermo fastholder afvisningen.

Popermo modtager mail fra klager dateret 2. december 2014 kl. 17:05. Mails sagsbehandles i den rækkefølge, som de kommer ind hos Popermo. Inden der er sket behandling af mailen, ringer klager til Popermo den 3. december 2014 kl. 14:45 for at få svar på det spørgsmål der stilles i mailen: Om der er forsikringsdækning i sagen. Popermo har samarbejdspartner Falck Global Assistance (FGA), der tager sig af sagsbehandling omkring

rejseforsikringen og herunder afbestillingsforsikring. Derfor henvises til FGA i sagen. Klager taler derefter med FGA.

Klager henviser til, at der er givet tilsagn om forsikringsdækning af FGA pr. telefon den 3. december 2014. Telefonsamtalen foregår 15:05. Vi henviser til vedlagt lydfil af samtalen (Popermos bilag 1). Det er vores opfattelse, at sagsbehandleren hos FGA har behandlet sagen korrekt og venligt og ydet den korrekte rådgivning i sagen. Det er endvidere vores opfattelse, at der ikke er givet tilsagn om forsikringsdækning, hvilket fremgår af samtalen. FGA oplyser at klager skal indsende dokumentation før FGA tager stilling til sagen.

Grunden til afbestilling af rejsen er, at klagers datter er blevet syg og af en børnelæge er blevet akut henvist til psykiatrisk behandling (Popermos bilag 2). Som det fremgår af klagers bilag 6 er klagers datter modtaget i børnepsykiatrisk afdeling i …. Behandlingen består i samtaler i et udredningsforløb der indbefatter ugentlige møder til samtale/undersøgelse.

Betingelserne for at få erstatning for afbestilling er behandlet i forsikringsbetingelsernes punkt 8 (Popermos bilag 3). Det bemærkes, at klagers datter ikke skulle med på rejsen, hvorfor det alene er punkt 8.1.3.1 der er relevant for denne sags behandling. Klagers datter er ikke hospitalsindlagt, hverken ved tidspunktet for afbestilling af rejsen den 3. december 2014 eller på noget senere tidspunkt frem til rejsens aftalte begyndelsestidspunkt 19. januar 2015. Af den grund er betingelserne for erstatning for afbestilling ikke opfyldt i denne sag."

Klageren har i mail af 9/3 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Tak for lydfilen.
Den har jeg nu hørt igennem.

Og det gør bare, at jeg er om muligt endnu mere forundret over Popermos afslag på at dække mine udgifter.

Det fremgår af lydfilen, at ved tidspunktet 2. minutter og 24 sekunder henne i samtalen oplyser (den i øvrigt venlige dame) følgende: ved akut opstået sygdom hos familiemedlemmer dækker afbestillingsforsikringen.

Denne sætning (og alt andet i lydfilen) bekræfter blot det af mig tidligere oplyste.

Jeg skal derudover henholde mig til det tidligere oplyste"

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder parternes korrespondance. Nævnets sekretariat har gennemhørt lydfilen med optagelse af klagerens samtale med Falck Global Assistance.

I forbindelse med anmeldelsen til selskabet har klageren fremsendt rejseforsikringsattest fra den behandlende børnelæge a8/12 2014, hvoraf det bl.a. fremgår:

5	Hvilken sygdom eller skade drejer det sig om? *Diagnosen bedes angivet på både dansk og latin.*		1. Dansk: DEPRESSION/ 1. Latin: ..... 2. Dansk: SELVMORDSTANKER 2. Latin: .....
6	a) Hvornår oplyser patienten første gang at have fået symptomerne på sygdommen eller at være kommet til skade? b) Hvor længe skønner du, at sygdommen eller skaden vil vare? c) Er patienten i øvrigt i medicinsk behandling? d) Er patienten i øvrigt i anden form for lægehenvist behandling?	Nej Ja ☒ ☐ ☐ ☒	Dato: 2/12/14 (dag/md./år) MÅNEDER (IKKE MULIGT AT SÆTTE DAL PÅ) Hvis JA: Hvilken? ..... AKUT HENVIST TIL PSYKIATRISK BEHANDLING

I forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

" 6.3.1 Forsikringen **dækker**

…

6.3.1.1 At nære slægtninge, dvs. sikredes ægtefælle/registreret partner, samlever, børn, plejebørn, svigerbørn, børnebørn, forældre, bedsteforældre, svigerforældre, søskende, svigerinder eller svogre i Danmark rammes af dødsfald, alvorlig og akut sygdom med hospitalsindlæggelse eller alvorlig tilskadekomst med hospitalsindlæggelse.

Nære slægtninge er også stedbørn, stedbørnebørn, stedforældre, stedsøskende og stedbedsteforældre. Det er en betingelse, at relationerne udspringer af et aktuelt ægteskab/samlivsforhold på fælles adresse.

…

8 AFBESTILLINGSFORSIKRING

8.1 Forsikringen **dækker**

8.1.1 Med indtil 100.000 kr. pr. rejse og maksimalt den del af rejsens pris, der ikke refunderes ved afbestilling der, hvor rejsen er købt (normalt rejsens pris inkl. afgifter), når rejsen ikke kan påbegyndes på grund af en forsikringsbegivenhed, jf. punkt 8.1.3.

8.1.2 Forsikringen træder i kraft, når rejsen bestilles, og første depositum for rejsen er betalt. Det er også en forudsætning, at Årsrejseforsikringen er tegnet, før rejsen er købt.

Dækningen ophører, når sikrede forlader bopælen for at begynde rejsen. Ved ferie i Danmark ophører dækningen ved ankomsten til feriestedet.

8.1.3 Forsikringsbegivenheder er, når en sikret ikke kan begynde rejsen på grund af

8.1.3.1 Hospitalsindlæggelse eller dødsfald hos

- En af de personer, der er beskrevet i punkt 6.3.1.1
- Sikrede
- Rejseledsager, dvs. en eller flere personer som er skrevet på samme deltagerbevis/billet som sikrede. - Den person, som sikrede har aftalt at bo hos

8.1.3.2 Sygdom eller tilskadekomst, hvor en læge har ordineret sengeleje for
- Sikrede
- En sikret på samme rejsebevis
- Rejseledsager på samme rejsebevis, hvis sikrede ellers skulle rejse alene"

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren og hans samlever bestilte en udlandsrejse den 4/4 2014 med udrejsedato den 19/1 2015.

Klageren blev den 2/12 2014 af en børnelæge gjort bekendt med, at hans mindreårige datter havde psykiske problemer, herunder selvmordstanker, og blev henvist til børnepsykiatrisk afdeling.

Efter telefonisk kontakt til Falck Global Assistance (FGA), som repræsentant for selskabet afbestilte klageren rejsen for at være hos sin datter. Han gør gældende, at FGA-medarbejderen telefonisk meddelte dækningstilsagn. Endvidere gør han gældende, at datterens akutte henvisning til psykiatrisk behandling, hvor hun har været i udredning med ugentlige samtaler og undersøgelser, er at sidestille med hospitalsindlæggelse.

Selskabet har afvist at yde dækning for den afbestilte rejse med henvisning til, at der ikke telefonisk er meddelt dækningstilsagn, og at klagerens datter ikke har været hospitalsindlagt.

Efter en gennemgang af sagen – herunder oplysningerne om samtalen mellem klageren og FGA-medarbejderen – finder nævnet det ikke bevist, at klageren telefonisk har fået dækningstilsagn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at medarbejderen under telefonsamtalen oplyste klageren om, at der ikke meddeles dækningstilsagn over telefonen, at klageren blev bedt om at indsende en skadeanmeldelse vedlagt relevant dokumentation, at medarbejderen på intet tidspunkt under samtalen udtalte sig klart om dækningsspørgsmålet, og at det forhold, at medarbejderen ikke oplyste klageren om, at hospitalsindlæggelse i henhold til betingelserne et krav for at opnå dækning, ikke kan føre til et andet resultat.

Spørgsmålet bliver herefter, om klageren i medfør af forsikringsbetingelserne har krav på dækning af den afbestilte rejse.

Efter en gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klagerens datter er blevet ambulant behandlet og ikke er blevet hospitalsindlagt. Da hospitalsindlæggelse ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 8.1.3.1 er en nødvendig betingelse for dækning ved afbestilling, når nære slægtninge, der ikke skal deltage i rejsen, rammes af akut sygdom, kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde dækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels