Ankenævnet for Forsikring

Den 29. juni 2016 blev i sag nr. 88891:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afslag på at yde afbestillingsdækning for en rejse, som hun og hendes familie ikke gennemførte på grund af hendes barns sygdom.

Selskabet har i sit afslag henvist til, at rejsen var påbegyndt, da rejsehindringen indtraf, og at der herefter ikke kan ydes dækning efter afbestillingsforsikringen.

I klageskema af 30/12 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

> "Vi havde planlagt at rejse fra [udland 1] til [udland 2] i august. Dagen for afrejsen blev vores søn syg. Vi kontaktede SOS International, for at høre hvorledes vi var forsikret. Vi talte med …
> Vi blev meget klart informeret pr telefon at vores forsikring dækkede, både tilbagebetaling hvis vi aflyste rejsen, samt hjælp til genbookning. Netop for at undgå at komme i problemer spurgte vi flere gange ind til dette, hvilket vi fik bekræftet mundligt, desværre ikke skriftligt.
> Vi fik en bekræftelse fra SOS egen læge, at det ville være uforsvarligt at rejse med så sygt et barn.
>
> I god tro og efter rådgivning fra SOS sendte vi en anmeldelse ind til Codan for at få erstattet vores udgifter til den afbestilte rejse.
> Meget overraskende modtog vi svar fra Codan om, at vores rejseforsikring ikke var gældende for afbestilling, da vi allerede var i udlandet. SOS var klar over dette faktum da de rådgav os.
> Pga den rådgivning vi modtog dengang, valgte vi ikke at bede om genbookning, men ville i stedet bruge erstatningen på en anden rejse senere. Vi havde selvfølgelig altid bedt om genbookning, havde vi vidst, at vi ikke ville få pengene retur for rejsen!

I SOS International's noter står der at kunden er meget nervøs for om forsikringen dækker hvilket de bekræfter den gør. Jeg VED at jeg også spurgte om at få pengene for rejsen retur pr telefon, desværre er det ikke at finde i noget af dokumentationen fra SOS.

Vi har efterfølgende kontaktet SOP International og Codan og de beklager at der er sket en 'misforståelse'. Vi har skrevet en klage til dem som er afvist med at vores forsikring ikke dækkede.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi mener at SOS International og Codan bør stå til ansvar for deres fejlagtige rådgivning og give os den erstatning vi er blevet lovet over telefonen (som desuden er et langt mindre udlæg end hvis vi havde fået en erstatningsrejse)."

I selskabets brev af 29/2 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen vedrører forsikringsdækningen i henhold til et … MasterCard.

D. 28.09.2015 modtog vi en anmeldelse om afbestilling af en rejse. Rejsens første destination var [udland 1], og herfra skulle familien have fortsat til [udland 2], men klagerens søn blev syg med feber, og klageren besluttede ikke at fortsætte rejsen fra [udland 1] til [udland 2].

Det anførtes i anmeldelsen, at *'Vi ringede til jer og jeres læge bekræftede at i ikke syntes det var ansvarligt at rejse med sådan et sygt barn.'*

Klagerens krav var refusion af flybilletter til [udland 2], depositum i [udland 2] samt parkering,

Med anmeldelsen fulgte flybilletter, hvoraf fremgår, at rejsen skulle påbegyndes i … d. 20.08.2015 og at destinationen var …

Vi meddelte klageren, at vi desværre ikke kunne være behjælpelige, idet afbestillingsforsikringen ikke dækkede, når rejsen var påbegyndt fra bopælslandet. Vi orienterede endvidere om, at der ikke var dækning for erstatningsrejse eller feriekompensation på det pågældende kort, men at der ville være dækning for eventuelle medicin- eller lægeudgifter.

Klageren gjorde i mail af 20.10. indsigelse over afgørelsen og gjorde gældende, at hun ved kontakt til SOS havde fået oplyst, at forsikringen dækkede både tilbagebetaling, hvis rejsen blev aflyst, og hjælp til genbooking. Hun havde endvidere fået oplyst, at det ville være uforsvarligt at rejse med så sygt et barn. Klagerens indsigelse blev også sendt til SOS.

SOS har i brev af 29.10. til klageren redegjort for, at der blev afsendt en mail med bekræftelse på, at sønnen var syg og ikke kunne påbegynde rejsen. Bekræftelsen skulle bruges af bedsteforældrene over for deres rejseforsikring. SOS afviste at have givet tilsagn om, at forsikringen ville dække afbestilling af rejsen, men bekræftede at have informeret om, at der kunne ydes hjælp med at genoptage rejsen, når sønnen var rask nok.

*****
I punkt 1.4 i Sektion A i betingelserne for … MasterCard anføres følgende:

'Forsikringen dækker rejser af op til 30 dages varighed. Dækningen for den enkelte rejse træder i kraft på det tidspunk, hvor forsikrede forlader sin bopæl/arbejdsplads for at påbegynde rejsen og ophører ved hjemkomsten til bopælen/arbejdspladsen.'

I punkt 1.0 i Sektion B, Rejseforsikringsdækninger fremgår, hvilke dækninger, forsikringen omfatter. Det drejer sig bl.a. om Rejseafbrydelse/Hjemkaldelse og Afbestillingsdækning.

Derimod er der ikke dækning for feriekompensation, erstatningsrejse, ødelagte feriedøgn eller tilsvarende dækninger.

Afbestillingsdækningen er omhandlet i punkt 12.

I henhold til punkt 12.1 dækker forsikringen *'... afbestilling af den bestilte rejse, når det ved lægeattest dokumenteres, at den ikke kan påbegyndes på grund af akut sygdom, akut tilskadekomst eller dødsfald hos en af de forsikrede...'*

Klageren og hendes familie påbegyndte deres rejse, da de forlod bopælen i [Danmark] for at rejse til [udland 1] og derfra videre til [udland 2].

Først efter afrejsen fra Danmark har de afbestilt den videre rejse til [udland 2].

Med henvisning til ovennævnte bestemmelser i betingelserne må vi derfor fastholde, at klageren ikke er berettiget til refusion af flybilletterne i henhold til afbestillingsdækningen.

Klageren gør som anført gældende, at SOS har meddelt, at der vil være dækning for en sådan refusion tillige med hjælp til genbooking.

SOS har i brev af 29.10.2015 afvist at have givet en sådan information. En gennemgang af SOS's sagsnotater giver da heller ikke belæg for at antage, at der er givet information vedrørende refusion af flybilletter.

Derimod har SOS tilbudt at yde bistand i forbindelse med genoptagelse af rejsen. En sådan udgift kan være dækket i henhold til punkt 2.0 Sygdom/tilskadekomst.

Dette tilbud om bistand til indhentelse af rejseruten er omtalt i loggerne fra d. 20.08.2015 kl. 11:27:02, og kl. 15:18:26, samt i loggerne fra d. 21.08.2015 kl. 10:38.59 og kl. 10:46:41. Det fremgår endvidere heraf, at klageren skulle kontakte SOS, når hendes søn var blevet feberfri.

Endvidere har SOS sendt bekræftelse på, at klagerens søn som følge af sin feber ikke var fit for flight, hvilken bekræftelse skulle benyttes af bedsteforældrene overfor deres rejseforsikring, således at de kunne foretage afbestilling af rejsen. Vi skal her henvise til SOS's log d. 21.08.2015 kl. 10:38:59.

Derimod er der intet sted i loggerne notater om tilbagebetaling i tilfælde af aflysning.

Vi må således fastholde, at klageren hverken i henhold til forsikringsbetingelserne eller på andet grundlag har et berettiget krav på at få refunderet udgifterne til flybilletterne."

Af kvitteringen på flybilletterne af 9/7 2015 fremgår bl.a.:

"Reservation:

4. 88891

… Thank you for booking with …
STATUS CONFIRMED

To …

DEPART:	[Udland 1]	ARRIVAL:	[Udland 2]
DATE:	Thu 20 Aug 2015	DATE.	Thu 20 Aug 2015
TIME:	14:50	TIME:	…

From …

DEPART:	[Udland 2]	ARRIVAL:	[Udland 1]
DATE:	Sun 30 Aug 2015	DATE:	Sun 30 Aug 2015
TIME	…	TIME:	…"

I klagerens anmeldelsesblanket af 23/9 2015 til selskabet er det bl.a. anført:

Oplysning om rejsen *Skal ikke udfyldes ved afbestilling*	Formål ☑ Ferie ☐ Erhverv ☐ Ferie og Erhverv ☐ Andet:	
	I hvilket land skete skaden? • • •	
	Afrejsedato (dag/måned/år) 20-Aug-2015	Planlagt hjemkomst (dag/måned/år) 31-Aug-2015
	Oplys alle benyttede flyselskaber på rejsen Fløj med • • • til • • • , skulle have fløjet med • • • til • • •	

…

Oplysning om skaden	Hvornår opstod skaden/sygdommen? (dag/måned/år) 20-Aug-2015	Klokken (0–24) 0	
	Dato og klokkeslæt for første lægebesøg (dag/måned/år) 20-Aug-2015	Klokken (0–24) 09.30	
	Dato og klokkeslæt for evt. hospitalsindlæggelse (dag/måned/år)	Klokken (0–24)	
	I tilfælde af hospitalsindlæggelse eller skriftligt lægeordineret sengeleje/ro og hvile i og omkring ferieboligen, angiv da perioden (dokumentation vedlægges)	Fra den (dag/måned)	Til den (dag/måned)
	Evt. hjemtransport arrangeret af:	Den (dag/måned)	Klokken (0–24)

…

Oplysninger om skaden	Beskriv hændelsen i detaljer: *Vedlæg evt. separat redegørelse* Den dag vi skulle flyve afsted på ferie til • • • vågnede vores søn op med høj feber.
	Vi tog til den lokale læge, hans temperatur var 39,3 °C og han havde plamager i hals og hævede kirtler. Vi ringede
	til jer og jeres læge bekræftede at i ikke syntes det var ansvarligt at rejse med sådan et sygt barn. Vi rejste ikke til
	• • • og undlod at bede om en erstatningsrejse.

I udskrift fra selskabets interne log er det bl.a. anført:

"Thu 2015-08-20 11:20:00 …	Samtale med MEDsup Han infoer at et lille barn med feber ikke er FFF, Jeg infoer jeg vil gå videre med dette til FT.
Thu 2015-08-20 11:27:02 …	til FT infoer at MEDSUP infoer at hvis et barn har feber, så er det ikke FFF. Hun forstår. Hun infoer at … [læge] sage at barnet sagtens kunne klare den lille tur. jeg infoer at vores læge altid har ret. De skulle rejse til [udland 2] idag og hjem til DK den 31/8. De har betalt et lille depositum for HTL, men det er ikke slemt. De køber nok en anden rejse. Jeg infoer at vi nok godt

	ville kunne få dem derned når PT er FFF. Vi aftaler at tales ved om dette.
…	
Thu 2015-08-20 12:04:11 …	sms 3 fra FT Hej … Tror du vi kan få en bekræftigelse inden kl 12?
Thu 2015-08-20 12:05:00 …	Fra FT Hun er nervøs for at forsikring ikke dækker. Jeg infoer at det gør den. MEDSUP har sagt at PT ikke FFF når han har feber. Hun vil gerne have en mail omkring dette, Jeg infoer at jeg vil skrive en kort mail til hende om lidt hun takker
Thu 2015-08-20 12:22:31 …	Mail 4 til … Info at om MEDSUP siger ok til at de ikke er FFF idag
	…
Thu 2015-08-20 15:18:26 ...	Til PT's mor Infoer 4,19 og forklarer at de skal ktk os når PT er feberfri. Derefter vil vi kunne assisterer med at indhente rejseruten.
Fri 2015-08-21 10:38:59 ...	Tlf fra PT's mor: - Hun info at PT har det bedre og har vært feberfri siden i morges. - De vil nu se hvordan det går her i løpet av dagen. - Hun info at de er sammen med deres besteforeldre og de har heller ikke reist videre, og deres NL forsikring spørr om et lille dokument som bekrefter at de ikke kunne flyve videre til [udland 2]. - Jeg sender en kort mail. - Vi avtaler at hun vender tilbake i aften og om PT har vært frisk så vil vi kunne arrangere fly videre. - Det er fint.
Fri 2015-08-21 10:46:08 KPB	4,13 E-MAIL LØBENR. 002 OPRETTET Provider: …; Country:
Fri 2015-08-21 10:46:41 KPB	Mail 5 til … - Med et kort skriv på GB om at PT ikke kunne fly pga. sygdom og at vi arrangerer nye TKT når PT er FFF."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**SEKTION A**
FÆLLES BETINGELSER

1.0 Forsikringen
1.1 Hvem er omfattet af forsikringen?
A. Kortindehaver, dvs. enhver indehaver af et gyldigt … MasterCard Hovedkort udstedt af … Kort.
B. Kortindehavers medrejsende ægtefælle/samlever.
C. Kortindehavers og ægtefælles/samlevers børn til og med 23 år dækkes når disse foretager rejsen sammen med kortindehaveren.
…

1.2 Hvor dækkes?
Forsikringen dækker i hele verden - uanset bopælstand.
…
1.4 Forsikringens varighed

Forsikringen dækker rejser af op til 30 dages varighed. Dækningen for den enkelte rejse træder i kraft på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl/arbejdsplads for at påbegynde rejsen og ophører ved hjemkomsten til bopælen /arbejdspladsen.

Det er en betingelse for selskabets erstatningspligt:
- At rejsen tilbringes sammen med kortindehaver.
- At dækningen først træder i kraft fra det tidspunkt, forsikrede mødes med kortindehaver, i de tilfælde hvor forsikrede og kortindehaver ikke rejser samtidigt.
- At rejsen går til udlandet eller
- At rejsen foretages til et sted, der ligger mere end 50 km fra forsikredes faste bopæl/arbejdsplads.

…
Når du anmelder en afbestilling:
- Skal du hurtigst muligt kontakte rejsearrangøren og få afbestilt rejsen.
- Lægeerklæring udfyldes af lægen.
- Lægeerklæringen, rejsebevis, billetter og kvittering for rejsen sendes straks til Codan.

…
SEKTION B
REJSEFORSIKRINGSDÆKNINGER

…
2.0 Sygdom/tilskadekomst

2.1 Hvad dækkes?
Forsikringen dækker følgende nødvendige og rimelige udgifter forårsaget af akut opstået sygdom, dødsfald og/ eller tilskadekomst under rejse.

…
- Hotelophold samt fortæring, indhentning af fastlagt rejserute eller hjemrejse som følge af, at den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af helbredsmæssige årsager hos forsikrede, såfremt forsikrede ikke er blevet hjemtransporteret.
- Kontakt til SOS.

…
3.0 Hjemtransport

3.1 Hvad dækkes?
Forsikringen dækker forsikredes hjemtransport, i tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, som er dækket under pkt. 2.0. 'Sygdom/tilskadekomst'.

Forsikringen dækker nødvendige ekstraudgifter til:
- Hjemtransport til bopælsland eller til andet egnet behandlingssted.

…
- Indhentning af fastlagt rejserute efter endt behandling til det sted, hvor forsikrede i henhold til den planlagte rejserute skulle befinde sig.
- Hjemrejse i de tilfælde, hvor planmæssigt rejseforløb er overskredet eller ikke kan genoptages af medicinske årsager.
- Kontakt til SOS.

…
- Hotelophold samt fortæring, indhentning af fastlagt rejserute eller hjemrejse som følge af, at den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af helbredsmæssige årsager hos forsikrede, såfremt forsikrede ikke er blevet hjemtransporteret.

3.2 Hvad dækkes ikke?

Forsikringen dækker ikke udgifter:
- Til hjemtransport som følge af forsikredes frygt for smittefare.
- Til ny udrejse eller indhentning af rejserute efter hjemkomst til bopælslandet.
- Som er dækket af Den Offentlige Rejsesygesikring.

Se også de generelle undtagelser i sektion A under pkt. 4.0.
…
12.0 Afbestilling

12.1 Hvad dækkes?
Forsikringen dækker afbestilling af den bestilte rejse, når det ved lægeattest dokumenteres, at den ikke kan påbegyndes på grund af akut sygdom, akut tilskadekomst eller dødsfald hos en af de forsikrede eller disses:
- Forældre eller svigerforældre
- Børn, svigerbørn eller børnebørn
- Søskende
- Bedsteforældre
- Svigerinder og svogre

…
12.2 Forsikringen dækker ikke:
- Udgifter som refunderes af rejsebureauet, ferieboligudlejer, hotellet eller luftfartsselskabet.
- Tab, der skyldes, at rejsearrangøren er insolvent, begæret konkurs eller har misligholdt sine økonomiske forpligtelser som transportør og rejseudbyder.
- Skadesårsager, der relaterer sig til stress, depression og andre sindslidelser.
- Hvis årsagen til afbestillingen var til stede, da rejsen blev bestilt eller ved betaling af depositum.

Se også de generelle undtagelser i sektion A under pkt. 4.0 'Hvad dækkes ikke?'.

12.3 Hvordan erstattes?
Forsikringen dækker op til DKK 40.000 uanset antallet af forsikrede personer.

Forsikringen dækker den del af rejsens pris, der af rejsearrangøren kan kræves betalt, når en af forsikringen dækket hændelse er indtruffet.

Arrangerer forsikrede selv rejsen, dækkes de udgifter som transportør, hotel, ferieboligudlejer o.l. kan kræve betalt, jf. vilkårerne for køb af transport, leje af hotelværelse, feriebolig m.m."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren, der har bopæl i Danmark, havde bestilt en flyrejse til sig selv og sin familie med afrejse fra Holland til et andet land i Europa. Afrejse fra Holland skulle finde sted den 20/8 2015 om eftermiddagen.

Klagerens barn havde feber om morgenen den 20/8 2015 og klageren kontaktede både selskabet og en lokal læge, da de som følge heraf ikke var sikre på, om de ville gen-

nemføre rejsen til det andet land i Europa. Klageren besluttede, at de ikke rejste videre, og returnerede i stedet til Danmark.

Klageren har anmeldt krav på dækning af fem flybilletter fra Holland til det andet land i Europa med henvisning til forsikringens bestemmelser om afbestillingsdækning, samt et telefonisk dækningstilsagn fra selskabet.

Selskabet har afslået at yde dækning med henvisning til, at klageren og hendes familie havde forladt bopælen i Danmark – og dermed påbegyndt rejsen – da barnets sygdom, opstod. Videre har selskabet henvist til, at der ikke telefonisk er givet dækningstilsagn i forhold til bestemmelserne om afbestilling, men derimod vedrørende udgifter til genoptagelse/indhentning af rejsen.

Det fremgår af betingelsernes punkt 1.4, at "Dækningen for den enkelte rejse træder i kraft på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl/arbejdsplads for at påbegynde rejsen og ophører ved hjemkomsten til bopælen/arbejdspladsen."

Videre følger det af betingelsernes punkt 2.0, at forsikringen i tilfælde af akut opstået sygdom under rejsen dækker "indhentning af fastlagt rejserute eller hjemrejse som følge af, at den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af helbredsmæssige årsager hos forsikrede".

Derudover er det i betingelsernes punkt 12 anført, at "Forsikringen dækker afbestilling af den bestilte rejse, når det ved lægeattest dokumenteres, at den ikke kan påbegyndes på grund af akut sygdom".

Et flertal af nævnets medlemmer udtaler:
Efter en gennemgang af sagen finder flertallet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens rejse til et land i Europa var påbegyndt ved afrejse fra Danmark, uanset at klageren havde et stop i Holland, hvor hendes

søn blev syg. Det følger herefter af forsikringsbetingelsernes punkt 10, at der ikke er ret til dækning efter reglerne om afbestilling.

Derudover har flertallet lagt vægt på, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun har fået dækningstilsagn fra selskabet vedrørende de flybilletter, som ikke blev anvendt.

Flertallet bemærker, at det af selskabets interne stikordsprægede log ikke fremgår, at klageren har fået specifikt tilsagn om dækning ved afbestilling af billetterne. Tværtimod er det i loggen blandt andet anført, at "jeg infoer at vi nok godt ville kunne få dem derned når PT er FFF" (Fit for Flight), hvilket klart peger i retning af, at selskabet har tilbudt dækning i henhold til betingelsernes pkt. 2.0 om sygdom under rejsen, men ikke afbestillingsdækning. Det samme gælder udsagnene i loggen om, at selskabets medarbejder "forklarer at de skal ktk os når PT er feberfri. Derefter vil vi kunne assistere med at indhente rejseruten" og "Vi avtaler at hun vender tilbake i aften og om PT har været frisk så vil vi kunne arrangere fly videre".
Det kan ikke føre til et andet resultat, at selskabets sagsbehandler i sin log har noteret: "Hun er nervøs for at forsikring ikke dækker. Jeg infoer at det gør den. MEDSUP har sagt at PT ikke FFF når han har feber. Hun vil gerne have en mail omkring dette. Jeg infoer at jeg vil skrive en kort mail til hende om lidt hun takker". Man kan således efter flertallets opfattelse ikke heraf udlede, at klageren er blevet fejlinformeret om dækningsomfanget.

Flertallet vil på denne baggrund ikke give klageren medhold i klagen.

Et mindretal udtaler:
Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning af blandt andet flybilletterne fra Holland til et andet land i Europa.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets sagsbehandler i sin log har noteret, at klageren "er nervøs for at forsikring ikke dækker. Jeg infoer at det gør den. MEDSUP har sagt at PT ikke FFF når han har feber. Hun vil gerne have en mail omkring dette. Jeg infoer at jeg vil skrive en kort mail til hende om lidt hun takker". Videre

er det i loggen anført, at der kort efter blev sendt en mail til klageren med "Info at om MEDSUP siger ok til at de ikke er FFF i dag."
Selskabet har ikke fremsendt kopi af den pågældende mail til nævnet, hvorfor mindretallet lægger til grund, at den ikke havde andet indhold end noteringen i loggen citeret ovenfor. Mindretallet finder – henset til klagerens åbenbare bekymring for dækningsomfanget – at sagsbehandleren telefonisk og i den pågældende mail let kunne og burde have gjort opmærksom på, at forsikringen alene dækkede udgifter til genoptagelse af rejsen og ikke refusion af billetterne videre fra Holland. Som sagen er oplyst, må mindretallet lægge til grund, at dette ikke er sket.

Mindretallet bemærker endvidere, at det ikke kan anses for almindeligt kendt af en forbruger, at der er dækning for udgiften til genoptagelse af rejsen, men at der ikke er adgang til refusion af billetterne videre fra Holland. Mindretallet bemærker endvidere, at klageren befandt sig i udlandet under omstændigheder, hvor selskabet ikke kunne antage, at klageren forud for sin beslutning – og i tilknytning til selskabets telefoniske vejledning – nærlæste forsikringsbetingelserne for at få et så detaljeret indblik i dækningsomfanget.

Mindretallet finder herefter, at selskabet bør bære risikoen for, at den telefoniske og elektroniske kommunikation med klageren ikke har været tilstrækkelig klar og præcis. På den baggrund finder mindretallet, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren – inden rejsen fra Holland blev aflyst – var gjort bekendt med, at forsikringen alene dækkede udgifter til genoptagelse af rejsen og ikke refusion af billetterne videre fra Holland.

Som følge heraf vil mindretallet give klageren medhold.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallets votum.

11. 88891

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings