Ankenævnet for Forsikring

Den 17. august 2016 blev i sag nr. 88892:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europ Assistance S.A. Irish Branch
v/Europ Assistance
Postbox 205
900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Europ Assistance S.A. Irish Branch v/Europ Assistance. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækning for udgifter til ombookning af en rejse, som hun ikke kunne tage på i den oprindeligt planlagte periode som følge af graviditet.

Selskabet har i sit afslag på at yde dækning henvist til, at der efter forsikringen alene ydes dækning for rejser, der afbestilles, og ikke udgifter til ombookning.

I klageskema af 28/12 2015 til nævnet er det bl.a. anført:

> "Parterne er enige om sygdomsforløbet (se Bilag 1).
>
> Vores uenighed opstår, når skadebehandleren giver afslag med begrundelsen: 'Forsikringsaftalen dækker ikke udgifterne relateret til ændringer i reservationen. Den tegnede forsikringspolice kan kun dække i tilfælde af afbestilling af hele rejsen (udrejse og hjemrejse).'
> Dette afslag er uden hjemmel i Betingelserne. Her står alene, at forsikringen '... udbetaler erstatning såfremt du ikke kan foretage den planlagte rejse ...' (Betingelsernes punkt 3).
> Det fremgår ikke af Betingelserne om 'Erstatning' alene skal betyde fuld refusion i tilfælde af afbestilling af hele rejsen - en særlige betydning som skadesbehandleren tilsyneladende bruger.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> Refusion af vores udgifter til ombookningen (kr. 6.519).
> …

Formaliteterne
Forsikringen er tegnet ved bookningen af en privat [flyselskab] billet til min nevø, niece og mig selv på [flyselskab] hjemmesiden gennem Europ Assistance (Bilag 2). Vi tegnede selv forsikringen ved billettens bestilling og betaling.

Sygdomsforløb
Ved nakkefoldsskanning den 17/6 2015 blev jeg klar over, at jeg ikke bare er gravid, men er gravid med tvillinger. Dette var 10 dage efter bestilling af rejsen. Her fik jeg også at vide, at jeg ikke skulle regne med at kunne rejse i oktober, når der var tale om tvillingegraviditet.
Ved jordmoder besøg den 7/7 2015 blev dette bekræftet og jeg blev gjort opmærksom på, at jeg vil blive sygemeldt fra graviditetsuge 28 dvs. fra 1/10 2015. Det er standard for alle, der venter tvillinger, at der sygemeldes fra graviditetsuge 28. Bilag 3 er en kopi af min vandrejournal.
Der er ikke tvillinger i familien. Det er en naturlig graviditet.
Istedet for at aflyse turen lykkedes det os at gennemføre turen d. 22/8-28/8 2015.

Erstatning
Det fremgår af de fuldstændige betingelser for produktnummer: 185DK00203 ('Betingelserne') punkt 3 om Forsikringsomfang (bilag 4), at der udbetales erstatning, såfremt jeg ikke kan foretage den planlagte rejse på grund af en uforudset hændelse. Sygemelding ved uforudset, naturlig tvillingegraviditet er et eksempel på en sådan hændelse. Min graviditet er med tvillinger er i høj grad uforudset. Det var også uforudset, at jeg ville blive sygemeldt pr. 1. oktober 2015.
Disse to forhold er der da heller ikke uenighed om, mellem skadebehandleren og mig.
Vores uenighed opstår, når skadebehandleren giver afslag med begrundelsen: 'Forsikringsaftalen dækker ikke udgifterne relateret til ændringer i reservationen. Den tegnede forsikringspolice kan kun dække i tilfælde af afbestilling af hele rejsen (udrejse og hjemrejse).'

Dette afslag er uden hjemmel i Betingelserne. Her står alene, at forsikringen '... udbetaler erstatning såfremt du ikke kan foretage den planlagte rejse ...' (Betingelsernes punkt 3).
Det fremgår ikke af Betingelserne om 'Erstatning' alene skal betyde fuld refusion i tilfælde af afbestilling af hele rejsen – en særlige betydning som skadesbehandleren tilsyneladende bruger.

I mangel af anden definition, mener jeg at Wikipedias definition vil være et godt udgangspunkt. Her forklares Erstatning som: 'Erstatning har til formål at genoprette en skade eller et tab, således at forholdene (for den skadelidte) så vidt muligt bringes tilbage til situationen før den skadevoldende adfærd.'

I mit tilfælde vil erstatning således være, at refundere de udgifter, vi har haft i forbindelse med den uforudsete hændelse. En erstatning, som gør det muligt at gennemføre rejsen på et tidligere tidspunkt er på ingen måde undtaget af betingelserne.
Alene af denne grund, er vi berettiget til refusion af vores udgifter til ombookningen (kr. 6.519).
Jeg vil yderligere fremhæve, at vi efter bedste evne har forsøgt at leve op til vores tabsbegrænsningspligt. Ved ombookningen har vi bragt vores erstatningskrav fra rejsen fulde pris (13.026kr) ned til ombooknings udgifterne (6.519kr). Altså en mindre udgift for forsikringen på omkring 50%.

Klageforløb
Vi anmoder om erstatning d. 10. september 2015 (Bilag 5, bilag til skadesanmeldelsen fremgår som andre bilag heri).

Vi får svar d. 11. september 2015 (Bilag 6), med begrundelsen:

> Forsikringsaftalen dækker ikke udgifterne relateret til ændringer i reservationen. Den tegnede forsikringspolice kan kun dække i tilfælde af afbestilling af hele rejsen (udrejse og hjemrejse).

Vi anmoder om uddybning d. 23. september (Bilag 7) og får svar d. 24. september (Bilag 8)

Vi fremsender d. 14. oktober 2015 i henhold til de fuldstændige betingelser for produktnummer: 185DK00203 ('Betingelserne') punkt 6 om klageprocess (bilag 4) en skriftligt redegørelse (Bilag 9), for hvorfor jeg er utilfreds med behandlingen af min sag. Her anmodes der om at skadebehandleren tager min klage op med skadechefen med henblik på en ekstra vurdering af min skade.

Vi får svar 16. november 2015 (Bilag 10).

Økonomi
Rejsens pris er 3 * 4.342 = 13.026 (Billetter vedlagt i Bilag 11)

Udgifter til ombookning fremgår af bilag 12 som 1.277 + 896 = 2.173kr pr billet. Dvs i alt 3 * 2.173 = 6.519kr."

I selskabets brev modtaget af nævnet den 26/2 2016 er det bl.a. bemærket:

"Som svar på Deres skrivelse, hvori De meddeler os erstatningskravet fra vores forsikringstager, [klager], fordi hun blev nægtet dækning af omkostningerne i forbindelse med ændring af de flybilletter, hun købte via [flyselskabs] hjemmeside, skal vi udtrykke følgende:

> 1. Hvad angår den frist, De giver os til at svare på Deres påkrav, må vi anføre, at vi først er blevet bekendt med det den 15. februar 2016.
> Vi har konstateret, at det blev sendt til selskabet …, som ikke har nogen samarbejdsaftale med denne kontrakts forsikringsselskab: Europ Assistance, A/S, Irish Branch
>
> 2. Hvad angår den skade, som er baggrund for erstatningskravet, er den ikke omfattet af policens dækning, hvilket vi meddelte vores forsikringstager den 16. november 2015.

Vi vedlægger den meddelelse, vi sendte til [klager]. (Bilag 1)

Desuden vedlægger vi Betingelserne for den pågældende forsikring (Bilag 2), hvoraf det fremgår, at der ikke er nogen dækning for omkostninger i forbindelse med ændring af billetter, men kun for omkostninger hvis det havde været nødvendigt at aflyse rejsen, betingelser som ikke er opfyldt i dette tilfælde, og derfor kan vi ikke imødekomme Deres ansøgning om godtgørelse."

I klagerens brev af 21/3 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

> "Jeg har modtaget indklagedes svar dateret d. 26. februar 2016 i ovennævnte sag. Indklagede fremsender to bilag. Jeg foreslår at disse to bilag optages i den almindelige bilagsliste således, at bilag 13 er indklagedes svar til mig fra 16. november 2015 (for øvrigt ens med første side i bilag 10), og bilag 14 er 'Betingelser for den pågældende forsikring' fremsendt som bilag 2 med indklagedes svar.
>
> Det fremgår af forsikringsbeviset (bilag 2: kvittering for tegnet forsikring) ca. midt på siden, at der er tegnet en afbestillingsforsikring. Til denne forsikring hører forsikringsbetingelser som tidligere fremsendt som bilag 4: Afbestillingsforsikring (Produktnummer: 185DK00203). Indklagede har som bilag 14 fremsendt betingelserne for selskabets rejseforsikring (IB 12 00229 CPRI). Dette bilag 14 er således irrelevant for denne sag, hvor der er tegnet en afbestillingsforsikring. Jeg har vedhæftet et screen-dump af den mail, som jeg modtog fra [flyselskab] den 7. juni 2015, hvor det fremgår, at kvitteringen for tegnet forsikring samt betingelserne for afbestillingsforsikringen (Produktnummer: 185DK00203) er vedhæftet mailen.
>
> I de fuldstændige betingelser for afbestillingsforsikringen står der intet om, at erstatning udelukkende gælder afbestilte rejser, men netop udgifter, hvis ikke den planlagte rejse kan gennemføres: Se Betingelsernes punkt 3 om Forsikringsomfang.
>
> Indklagede har således givet afslag uden hjemmel i de betingelser, som er gældende imellem parterne. Ifølge de betingelser der er gældende, er jeg berettiget til refusion af udgifter til ombookningen (kr. 6.519).
>
> Jeg ser frem til Ankenævnets afgørelse, og står naturligvis til rådighed, hvis der skulle mangle oplysninger."

Af forsikringsbekræftelse og kvittering er det bl.a. anført:

europ assistance
you live we care

Forsikringsbekræftelse og kvittering

…

Forsikring	Afbestillingsforsikring
Udrejse	06/10/2015
Hjemkomst	13/10/2015
Rejsens varighed	8
Antal rejsende	3

Af forsikringsbetingelserne for "AFBESTILLINGSFORSIKRING" fremlagt af klageren er det bl.a. anført:

> ”1. FORSIKRINGSSUM

Forsikringen dækker den del af rejsens pris, som der er betalt præmie for, og som forbliver den forsikredes udgift efter afbestilling af rejsen, uden selvrisiko. Forsikringen dækker op til maksimalt DKK 25.000 pr. forsikrede, med et maksimalbeløb på DKK 100.000 pr. skadebegivenhed. Erstatning kan også refunderes til tre rejseledsagere indenfor grænsen på 100.000 DKK.

2. FORSIKRINGENS DÆKNINGSOMFANG

Forsikringen udbetaler erstatning såfremt du ikke kan foretage den planlagte rejse på grund af følgende uforudsete hændelser:

- Akut sygdom, personlige ulykker, eller dødsfald der rammer dig, rejseledsager, nærmeste pårørende eller den person som du har til hensigt at besøge, og som af den behandlende læge frarådes at rejse. Komplikationer ved graviditet som rammer dig, din ægtefælle/partner eller samlever."

Af forsikringsbetingelserne for "REJSEFORSIKRING" fremlagt af selskabet er det bl.a. anført:

"1. AFBESTILLING

Afbestillingsforsikringen skal tegnes samtidig med bestilling af rejsen. Afbestillingsforsikring dækker indtil afrejse. Afbestillingsforsikringen kan kun købes af personer med bopæl i Danmark.

1.1 Forsikringssum
Forsikringen dækker den del af rejsens pris, der af rejsearrangøren kan kræves betalt, når en af forsikringen omfattet begivenheder indtræffer. Forsikringen erstatter op til DKK. 25.000 pr. forsikrede pr. skadebegivenhed dog max. DKK 100.000 pr. rejseselskab. Der udbetales maksimalt erstatning for 3 rejseledsager alternativt 4 personer der indgår i gruppen af nærmeste pårørende.

1.2 Forsikringens dækningsomfang
Forsikringen udbetaler erstatning såfremt du ikke kan foretage den planlagte rejse på grund af følgende:

- Akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald der rammer dig, rejseledsager, nærmeste pårørende eller den person, som du har aftalt møde med og af den behandlende læge frarådes at rejse.
  …
- Komplikationer ved graviditet, som rammer dig, din ægtefælle/partner eller samlever."

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger indledningsvist til grund, at de af klageren fremlagte forsikringsbetingelser er gældende for aftaleforholdet. Disse betingelser er betegnet "AFBESTILLINGSFORSIKRING", og det må lægges til grund, at det var dem, som klageren modtog efter

købet af forsikringen i overensstemmelse med forsikringsbekræftelsen og kvitteringen. De af selskabet fremlagte betingelser er benævnt "REJSEFORSIKRING", og der ses på det foreliggende grundlag ikke at være indgået aftale om rejseforsikring.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen "udbetaler erstatning, såfremt du ikke kan foretage den planlagte rejse på grund af følgende … Komplikationer ved graviditet som rammer dig, din ægtefælle/partner eller samlever".

Videre fremgår det, at forsikringen "dækker den del af rejsens pris, som forbliver den forsikredes udgift efter afbestilling af rejsen, uden selvrisiko".

Nævnet finder, at omstændighederne omkring klagerens graviditet er en begivenhed omfattet af forsikringen, og at klagers ændring af de bookede billetter var begrundet i graviditeten.

Klageren har gjort krav på dækning af omkostninger, som hun har afholdt i forbindelse med, at hun på grund af tvillingegraviditeten ombookede sin rejse til et ca. 1½ måned tidligere tidspunkt, hvor graviditeten ikke var til hinder for, at hun kunne flyve.

Selskabet har afvist at yde dækning for disse omkostninger med henvisning til, at forsikringen alene erstatter afbestilte rejser, og at klageren ikke har afbestilt – men alene ændret – sin rejse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise klagerens krav med henvisning til, at hun ikke har afbestilt sin rejse.

Nævnet har lagt vægt på, at klageren findes at opfylde erstatningsbetingelsen om, at hun ikke kunne foretage den planlagte rejse, idet "den planlagte rejse" efter nævnets opfattelse må forstås som de konkrete flyafgange, som hun havde købt flybilletter til.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at selskabet i betingelserne har defineret erstatningens størrelse, som den del af rejsens pris, "som forbliver den forsikredes udgift efter

afbestilling af rejsen". Nævnet lægger til grund, at klageren ikke har haft mulighed for at afbestille og få refunderet flybilletterne, hvorfor hendes tab/udgift ved slet ikke at rejse ville have været flybilletternes fulde pris, som hun herefter ville kunne kræve dækket af selskabet.

Det forhold, at klageren mod betaling til rejsearrangøren har ombooket rejsen og dermed har begrænset sit tab i stedet for at købe nye billetter, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til, at hun ikke har noget krav under forsikringen.

Efter nævnets opfattelse må den oprindeligt planlagte rejse betragtes som afbestilt og dækket af forsikringen, dog således at selskabet alene hæfter for "den del af rejsens pris, som forbliver den forsikredes udgift", jf. forsikringsbetingelserne. Denne del må efter omstændighederne opgøres til de omkostninger på 6.519 kr., som klageren har afholdt til ombookning af rejsen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europ Assistance S.A. Irish Branch v/Europ Assistance, skal anerkende, at klagerens udgifter på 6.519 kr. til ændring af rejsen er dækket under afbestillingsforsikringen. Selskabet skal forrente erstatningen efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels