Ankenævnet for Forsikring

Den 2. august 2017 blev i sag nr. 90089:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

AIG Europe
Osvald Helmuths Vej 4
Atrium C, 3.sal
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft rejseforsikring hos AIG Europe. Han klager over, at selskabet har ophævet forsikringen og som konsekvens heraf har afvist at yde forsikringsdækning for udgifter han har haft i forbindelse med, at han brækkede sit håndled.

Klageren anmeldte den 14/10 2016 til selskabets samarbejdspartner, SOS, at han samme dag havde været på vej på 14 dages ferie, og at han i lufthavnen var snublet på vej ud af bilen og havde brækket sit håndled.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har tegnet en gyldig rejseforsikring, idet han i forbindelse med tegningen af forsikringen den 13/10 2016 angav en bopælsadresse i Danmark, selvom han var bosat i udlandet, da dette var en forudsætning for at gennemføre onlinekøbet. Subsidiært gør selskabet gældende, at skaden under alle omstændigheder ikke er dækket af forsikringen, idet skaden skete, inden klageren forlod sin bopæl, jf. forsikringsbetingelsernes § 3.2.

I klagen til nævnet har klageren bl.a. anført følgende:

> "Jeg har en rejseforsikring hos Dansk rejseforsikring, og de har trukket penge fra mit konto og har sendt mig police nr. Da jeg var på vej til [x] (…) fra [y] (…) snublede jeg mens på vej ud af bilen og brækkede min håndled. Da jeg kontakte deres SOS på tel. 70105050 efter et par timer fik jeg svar at [x] er ikke dækket fordi den er krig Zone. Da jeg kontakte

selskabet fik jeg et andet forklaring at det er mit forsikring police som ikke er gyldigt fordi jeg ikke folkeregistriet, hvor ifølge betinglserne der er sendt til mig står der ingen steder hen. Derfor, jeg mener at jeg er dækket.
Jeg vedlæge emails og forsikring betgelser det har sendt sammmen med policen fly billet.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil har erstatning og hvis de har ret så må de ændre på deres betinglser hvor der står helt tydligt klart så man ikke føler sig snydt."

Hertil har selskabet i brev af 16/12 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagen er behandlet af SOS international på vegne af Dansk Rejseforsikring/AIG.

Der er klaget over, at sagen er afvist med den begrundelse, at der ikke er tegnet gyldig rejseforsikring.

Vi frafalder kald og varsel.

SAGSFREMSTILLING

[Klageren] (herefter Klager) bor i [udlandet] i [x].

Klager har den 13. oktober 2016 købt AIGs rejseforsikring via vores agent Dansk Rejseforsikring A/S' danske hjemmeside.

Formodentligt i ond tro og i strid med sandheden har Klager oplyst en bopælsadresse i [Danmark] samtidig med, at han boede fast i [udlandet], idet dette var nødvendigt for at kunne gennemføre onlinekøbet.

Policen er tegnet online via www.danskrejseforsikrinq.dk den 13. oktober 2016.

Klager oplyser efter eget udsagn, at han den 14. oktober 2016 er snublet på vej ud af bilen og har brækket sit håndled. Dette sker i [x].

Klager oplyser, at han tager på skadestuen den samme dag den 14. oktober 2016 og kontakter også SOS international samme dato og anmelder skaden.

SOS international afviser skaden med den begrundelse, at der ikke er tegnet en gyldig rejseforsikring.

Af Klagers dokumentation for hospitalsophold fremgår det, at Klager har været indlagt fra den 15. oktober til den 16. oktober 2016. Dette kan naturligvis være en skrivefejl, men der er således ikke en overensstemmelse mellem datoerne oplyst af Klager og hospitalet i [x9.

Klager har ikke fremsat krav om, hvad han ønsker dækning for og hvor meget?

BESKRIVELSE AF FORSIKRINGSDÆKNINGEN

Det er uklart om/hvad Klager ønsker dækning for, men under alle omstændigheder er det vores påstand, at Klager ikke har tegnet en gyldig rejseforsikring.

FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING

Dansk Rejseforsikrings hjemmeside er designet til at sælge forsikringer til personer, der har bopæl i Danmark.

Hjemmesiden kræver et postnummer for at kunne gennemføre et køb.
Klager har for at gennemføre købet af vores rejseforsikring - i ond tro - anvendt en dansk folkeregisteradresse og altså en anden end hans rigtige adresse i [x], hvor han bor, og hvorfra hans planlagte rejse skulle påbegyndes.

KONKLUSION

Det er vores vurdering, at Klager ikke har haft en gyldig rejseforsikring på skadetidspunktet og at klagen derfor skal afvises helt.

Hvis Klager mod vores vurdering får medhold i at kunne tegne en gyldig rejseforsikring i det land hvor han har bopæl – [x] (baseret på en falsk adresse i [Danmark]), så er det vores vurdering, at Klager uanset ikke er dækket, idet han i dette tilfælde kommer til skade, inden han har forladt sin bopæl jf. vores forsikringsbetingelser:

'§3.2 Hvilke rejser er omfattet af forsikringen
Forsikringen dækker ferierejser i Verden ekskl. USA/Canada uden for bopælslandet.'

Forsikringsbetingelser vedlægges.

Klagers præmie er refunderet uden gebyr.

Sagen kan forelægges nævnet."

Nævnet har i brev af 9/3 2017 bedt selskabet om at oplyse, hvorvidt det gør urigtige oplysninger gældende. I bekræftende fald har nævnet bedt selskabet om at dokumentere – i form af tarif, antagelsesregler eller lignende – at selskabet ikke ville have tegnet forsikringen, såfremt klageren havde oplyst den korrekte, udenlandske adresse. Nævnet har endvidere bedt om selskabets bemærkninger til forsikringsbetingelsernes § 3.1, hvoraf det fremgår, at forsikringen dækker fra det tidspunkt, forsikrede forlader sin bopæl/opholdssted for at påbegynde rejsen, og ophører når forsikrede kommer hjem til sin bopæl/opholdssted.

Nævnet har tillige i mail af 9/3 2017 bedt klagerens repræsentant om nærmere at redegøre for, hvad klageren konkret ønsker erstatning for.

I mail af 10/3 2017 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "Please find below 3 requests:
>
> 1. Compensation for the hospital and arm operation cost
> 2. Compensation for the trip expenses which was cancelled with fees
> 3. The insurance company will have to add to its website that " a person living outside Denmark can not be covered or cannot buy a travel insurance" in order for other customers not to face the same problem".

I brev af 7/4 2017 til nævnet har selskabet bl.a. bemærket:

> "På baggrund af Jeres brev af 13. marts 2017 skal vi hermed vende tilbage til sagen, idet vi har modtaget supplerende oplysninger fra Dansk Rejseforsikring.
>
> Herefter skal vi venligst oplyse, at vi gør urigtige oplysninger gældende.
>
> Dansk Rejseforsikring har den 16. marts 2017 været i kontakt med den danske ambasade i [x by], der oplyser, at de har 6 cifre i deres 'postnummer (Der står således 'P.O. Box: 11-5190 [x by]' i deres adresse).
>
> Et postnummer på 5 eller 6 cifre ville give en fejlmeddelelse på booking-siten (jf. nedenstående skærmprint) og det vil ikke være muligt at gennemføre købet af en rejseforsikring. Klager har således været 'tvunget' til at oplyse en adresse og et postnummer i Danmark for at gennemføre købet. En adresse som ikke var Klagers egen.
>
> Klager har i denne sag bevidst oplyst en adresse, som var i et andet land end det han boede i.
> Klager har således efter vores vurdering i ond tro givet urigtige oplysninger.
> …
> Vi fastholder vores afvisning og mener, at ovenstående argumentation alene berettiger til dette.
>
> Hvis rejseforsikringen skulle være gyldig, vil det fremsatte krav uanset ikke være dækket, idet Klager kommer til skade i [by], altså inden han har forladt sit bopælsland jf. vores forsikringsbetingelser:
>
> *'3.2 Hvilke rejser er omfattet af forsikringen*
> *Forsikringen dækker ferierejser i Verden ekskl. USA/Canada uden for bopælslandet.'*
>
> *I relation til 3.2 i forhold til 3.1 er logikken her, at visse dækninger starter ved rejsens påbegyndelse (for eksempel 'forsinket fremmøde'), men ved 'akut sygdom eller tilskadekomst' starter dækningen først, når den forsikrede har forladt sit bopælsland.*
>
> *Dette fremgår implicit flere steder af betingelserne og tydeligt under dækning '1.0 Sygdom', hvor der af 1.1 fremgår: 'Hvad omfatter forsikringen?*
> *Ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst på rejsen, dækkes rimelige og nødvendige udgifter.'*

Og senere ligeledes under '1.0 Sygdom', hvor der af 1.1.1 fremgår: 'Hvad omfatter forsikringen ikke? a. Behandling eller ophold efter hjemkomst til bopælslandet.'

For god ordens skyld skal vi oplyse, at afbestillingsforsikring under alle omstændigheder ikke var valgt til som dækning af Klager, hvilket fremgår af den efter vores overbevisning i øvrigt ugyldige police.

Sagen kan forelægges nævnet."

I en efterfølgende mail sendt til nævnet den 27/6 2017 har selskabet yderligere anført:

"Vi fastholder vores afvisning og vi mener ovenstående argumentation alene berettiger dette. I relation til vort argument og § 3.2 og 3.1. trækker vi dette argument fra sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af et notat fra den behandlende læge af 18/10 2016 fremgår det bl.a.:

"**TO WHOM IT MAY CONCERN**

This is to certify that the patient [klageren] was admitted to [hospital] on October 15th, for Open Treatment of Distal Radial Fracture , or Epiphyseal Separation, by Dr. … He was discharged on October 16, 2016.

This certificate is given upon the request of the patient."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**SEKTION A**

…

3.0 Hvem er omfattet af forsikringen

Den eller de personer under 70 år, som er anført i forsikringspolicen, og som har tegnet forsikringen via Dansk Rejseforsikrings hjemmeside, herefter nævnt som forsikrede.

3.1 Hvornår dækker forsikringen

Forsikringen dækker fra det tidspunkt, du forlader din bopæl/opholdssted for at påbegynde din rejse, og ophører når du kommer hjem til din bopæl/opholdssted.
Dog er det en betingelse, at rejseperioden ligger inden for policens gyldighed.

3.2 Hvilke rejser er omfattet af forsikringen

Forsikringen dækker ferierejser i verden ekskl. USA/Canada uden for bopælslandet.
Andre rejser i Verden ekskl. USA/Canada i forbindelse med studierejser, studieophold, praktikophold, job som au pair og andet arbejde i udlandet af lettere fysisk karakter.

…

6.0 Definitioner / Generelle vilkår

For at sikre en korrekt forståelse af forsikringens dækninger defineres nedennævnte ord som følger:

…

n. *Forsikringsperioden.* Er tidsrummet fra forsikrede forlader sin bopæl for at begynde udenlandsrejsen til forsikrede returnerer til bopælen, forudsat at begge tidspunkter ligger inden for den periode, der er tegnet forsikringsdækning for.

…

SEKTION B
Rejseforsikringsbetingelser

…

1.0 Sygdom
Forsikringssum: Ubegrænset

1.1 Hvad omfatter forsikringen?
Ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst på rejsen, dækkes rimelige og nødvendige udgifter.

a. Lægebehandling og lægeordineret medicin.
b. Hospitalsophold og lægeordineret behandling på hospital inkl. (semi private)

…

12.0 Forsinket fremmøde
12.1 Forsikringssummer: DKK 10.000 både på ud- og hjemrejsen.

12.2 Hvad omfatter forsikringen?
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til indhentning af rejseruten, til transport, maksimalt økonomiklasse.
Endvidere erstattes udgifter til hotelophold og forplejning op til DKK 500 pr. dag pr. forsikrede:

- Når forsikrede uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent op til et offentligt transportmiddel eller et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel i henhold til rejseplanen og af den grund efterfølgende skal indhente sin rejserute.
- Forsikringen gælder fra det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sig bopæl/opholdssted eller feriebolig til forsikrede kommer frem til slutdestinationen i henhold til rejseplanen.
  Ved køb af nye billetter skal SOS kontaktes for arrangering af dette.

…

Hvor tegner du forsikringen
Ferierejseforsikringen tegnes via Dansk Rejseforsikrings hjemmeside på www.danskrejseforsikring.dk senest inden afrejsen."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 13/10 2016 købte en rejseforsikring via selskabets agents danske hjemmeside.

Klageren anmeldte den 14/10 2016 til selskabets samarbejdspartner, SOS, at han samme dag havde været på vej på 14 dages ferie, og at han i lufthavnen var snublet på vej ud af bilen og havde brækket sit håndled.

7. 90089

Selskabet har i mail af 6/12 2016 oplyst, at det har ophævet klagerens forsikring og tilbagebetalt klagerens fulde præmie, i alt 1.298 kr., da klagerens rejseforsikring ikke er gyldigt tegnet.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har ophævet hans forsikring og som konsekvens heraf har afvist at yde forsikringsdækning for hospitalsudgifter samt rejseudgifter. Klageren har anført, at selskabet på dets hjemmeside bør informere potentielle kunder om, at forudsætningen for at tegne en rejseforsikring er, at man har en dansk folkeregisteradresse.

Selskabet gør gældende, at klageren har afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med forsikringens tegning, idet han har angivet et dansk postnummer og en dansk bopælsadresse, selvom han var bosat i et land i Mellemøsten. Til støtte herfor har selskabet blandt andet anført, at selskabets hjemmeside er designet til at sælge forsikringer til personer, der har bopæl i Danmark. Selskabet har videre anført, at hjemmesiden kræver et postnummer for at kunne gennemføre et køb, og at et postnummer på mere end 4 cifre vil give en fejlmeddelelse på booking-sitet. Selskabet har i den forbindelse oplyst, at klagerens udenlandske postnummer er på 6 cifre.

Nævnet lægger på baggrund af det oplyste til grund, at tegning af en rejseforsikring skal ske via selskabets agents danske hjemmeside, og at oprettelsen af en sådan forudsætter, at man angiver et postnummer på maksimalt 4 cifre, da et postnummer på mere end 4 cifre vil give en fejlmeddelelse på booking-sitet.

Nævnet lægger videre som ubestridt til grund, at klageren i forbindelse med forsikringens tegning angav en dansk adresse og et dansk postnummer, som ikke er hans, da han er bosiddende i udlandet.

Afgivelsen af de urigtige oplysninger må efter nævnets opfattelse tilregnes klageren som mindst uagtsom.

Et flertal udtaler:

Flertallet lægger til grund, at selskabet ikke ville have antaget forsikringen, såfremt klageren havde oplyst den korrekte bopælsadresse i Mellemøsten, da han tegnede forsikringen.

Flertallet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har opsagt forsikringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet, og som følge heraf afvist at yde forsikringsdækning som sket, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1.

Et mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at selskabet på det foreliggende grundlag ikke har sandsynliggjort, at det ikke ville have tegnet forsikringen, såfremt klageren havde oplyst den korrekte adresse. Mindretallet har lagt vægt på, at selskabet alene har anført, at klageren har afgivet urigtige oplysninger om sin bopæl, men ikke har fremlagt tariffer, betingelser e.l., der godtgør, at det ikke ville have antaget forsikringen eller ville have antaget forsikringen på andre vilkår, hvis det klageren havde oplyst sin korrekte bopælsadresse. Mindretallet finder herefter, at selskabet har været uberettiget til at ophæve klagerens rejseforsikring med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1.

Mindretallet bemærker endvidere, at det i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 3.1. og 3.2. ikke udelukker dækning, at skaden sker i bopælslandet. Det er dog en betingelse, at den planlagte rejse går til en destination, der er uden for bopælslandet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings