Ankenævnet for Forsikring

Den 24. januar 2018 blev i sag nr. 91098:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har landbrugsforsikring med rejseafbestillingsforsikring i Nykredit Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afslag på at yde forsikringsdækning på i alt 14.237 kr. for en afbestilt rejse på grund af sygdom hos en rejseledsager.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den afbestilte rejse med henvisning til, at klageren havde andre rejseledsagere end sin far, der ikke kunne deltage på rejsen på grund af nyresten/nyrebækkenbetændelse, og at sygdommen ikke var så alvorlig, at der var en sandsynlig risiko for efterfølgende indtrædelse af alvorligt handicap, invaliditet eller dødsfald, jf. herved forsikringsbetingelsernes punkt 30.4 og 30.4.1.

I klageskema af 10/7 2017 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Kære Ankenævnet for Forsikring
> Da min far blev syg henvendte jeg mig telefonisk d. 20.02.17 til Nykredit Forsikring, for at høre hvorledes jeg skulle forholde mig vedrørende rejsen. Jeg fik den besked, at jeg skulle afbestille rejsen hos selskabet, udfylde anmeldelse via SOS og sende lægeerklæring fra min fars læge med.
> Jeg føler mig groft misinformeret. Medarbejderen fra Nykredit Forsikring sagde vi var dækket, når blot der forelå en lægeerklæring. Herefter afbestilte vi rejsen.
> Den dårlige information jeg har modtaget, synes jeg bør indgå i sagens afgørelse.
> Hvis I har uddybende spørgsmål, er I velkomne til at kontakte mig.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg forventer at få kravet på 14237,-"

Selskabet har i brev af 16/8 2017 til nævnet blandt andet redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagens fakta**
Den 29. december 2016 bestilte klager og hendes familie en rejse til [udlandet] med planlagt rejseperiode den 9.-16. marts 2017.
Den 21. februar 2017 afbestilte klager rejsen.
Den 5. marts 2017 modtog SOS International A/S (de behandler rejseskader på vores vegne) en skades-anmeldelse fra klager. Klager ønskede dækning for afbestilt rejse og fremsatte krav på kr. 14.237. Klager vedlagde lægeerklæring af 28. februar 2017, hvoraf det fremgik, at klagers far havde fået konstateret nyresten den 10. februar 2017, og at det var en hindring for hans afrejse.
Ved mail af 19. april 2017 meddelte SOS, at der ikke var dækning på afbestillingsforsikringen, idet flere personer rejste sammen.
Den 20. april 2017 gjorde klager gældende telefonisk over for SOS, at eftersom hendes far blev syg, mente hun sig berettiget til dækning.
Ved mail af 20. april 2017 fastholdte SOS, at dækningsbetingelserne ved afbestilling pga. forældres sygdom ikke var opfyldt.
Ved mail af 24. april 2017 klagede klager til vores skadesafdeling. Klager gjorde gældende, at rejsen var arrangeret i forbindelse med hendes fars [fødselsdag] for hele hans familie. Men pga. sygdom blev han forhindret i at rejse. Klager gør gældende, at hun ved kontakt til os fik oplyst, at hun blot skulle afbestille rejsen. Klager gør videre gældende, at hun mener sig berettiget til dækning, eftersom rejsens formål var at fejre hendes far, og at hun derfor ikke kunne afrejse uden ham. Klager gør desuden gældende, at andre rejsedeltagere fik dækket deres udgifter i forbindelse med afbestilling.
Ved mail af 24. maj 2017 meddelte vores skadesafdeling, at der ikke var dækning for den afbestilte rejse. Det blev endvidere bemærket, at der ikke var registreret en samtale i vores logsystem forud for klagers afbestilling.
Ved mail af 4. juni 2017 klagede klager til Klageansvarlig enhed og gjorde bl.a. gældende, at hun havde været i kontakt med vores kundeservice den 20. februar 2017, og at hun var blevet oplyst om, at hvis hun fremlagde lægeerklæring, ville hun være dækket af forsikringen.
Ved mail af 19. juni 2017 fastholdte vi afvist dækning, idet dækningsbetingelserne ikke var opfyldt.
Den 18. juli 2017 modtog vi Ankenævnsklagen. Her gør klager gældende, at hun den 20. februar 2017 var i kontakt med vores kundeservice for at høre, hvordan hun skulle forholde sig til afbestilling af rejsen. Ifølge klager fik hun oplyst, at hun blot kunne afbestille rejsen.

Vores vurdering
Klagers ægtefælle har tegnet Deltidslandbrugsforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 2631006. Til forsikringen hører en Afbestillingsforsikring.

Af forsikringsbetingelserne pkt. 30.4 fremgår det bl.a., at forsikringen dækker:

'Dødsfald, alvorlig tilskadekomst, akut nyopstået sygdom, eller lægelig begrundet mistanke om nyopstået sygdom, der rammer sikrede eller dennes:
[...]
• Forældre, svigerforældre eller bedsteforældre [...]

> Ved sygdom eller – tilskadekomst hos andre end sikrede og dennes husstand, forstås i denne sammenhæng en lægelig begrundet og sandsynlig risiko for efterfølgende indtrædelse af alvorligt handicap, invaliditet eller dødsfald.'

Af forsikringsbetingelserne pkt. 30.4.1 fremgår det, at forsikringen bl.a. dækker:

> 'Hvis sikredes rejseledsager må aflyse sin rejse på baggrund af en tilsvarende hændelse som sikrede selv har forsikringsdækning for jf. punkt 30.4. Det er ikke en betingelse at rejseledsager har tegnet afbestillingsforsikring hos Nykredit, men det skal kunne dokumenteres, at det var planlagt at sikrede og rejseledsager skulle rejse sammen på hele rejsen, og i øvrigt havde samme udrejse- og hjemrejsetidspunkt. Det er tillige en betingelse at sikrede ikke har andre rejseledsagere.'

Klager har gjort gældende, at hun ved telefonsamtale den 20. februar 2017 med vores kundeservice blev stillet dækning i udsigt. Vi bestrider ikke, at der skulle have fundet en samtale sted, om end det ikke er noteret i vores sagslog. Vi gør opmærksom på, at vores kundeservicemedarbejdere er instrueret i at henvise alle henvendelser angående rejseforsikring til SOS. Vi finder således ikke grundlag for, at en kunde-servicemedarbejder skulle have lovet en dækning udover forsikringsbetingelserne.

Klager og hendes familie skulle rejse i anledning af klagers far fødselsdag. Klagers far blev forhindret i at rejse pga. nyresten/nyrebækkenbetændelse.

I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 30.4 kan der ske dækning, hvis rejsen afbestilles pga. en akut nyopstået sygdom hos andre end sikrede og dennes husstand, og ved sygdom forstås for disse personer en lægelig begrundet og sandsynlig risiko for efterfølgende indtrædelse af alvorligt handicap, invaliditet eller dødsfald.

Vi har haft forelagt lægeerklæringen af 28. februar 2017 for SOS' lægekonsulent. Lægekonsulenten udtaler, at nyrebækkenbetændelse som følge af nyresten behandles med kirurgisk fjernelse af sten og antibiotika. Men der er ikke risiko for efterfølgende invaliditet eller værre følger.

Det er derfor vores vurdering, at det anmeldte tilfælde af nyresten hos klagers far ikke opfylder definitionen for akut opstået sygdom i forsikringsbetingelserne pkt. 30.4.

I henhold til dækning efter forsikringsbetingelserne pkt. 30.4.1 er det en betingelse, at sikrede ikke har andre rejseledsagere end den rejseledsager, som må afbestille sin rejse pga. sygdom.

I nærværende tilfælde var klagers far ikke den eneste rejseledsager, idet klagers søskende og børn ligeså skulle rejse med. Vi gør opmærksom på, at forsikringen ikke er formålsbestemt. Desuden tager forsikringen ikke højde for, at (en del af) de øvrige rejseledsagere ikke gennemfører den planlagte rejse. Der kan således ikke opnås dækning efter denne bestemmelse.

Til støtte for vores vurdering kan vi henvise til Ankenævnets kendelser i sagerne nr. 69.927 og 75.447.

Af ovennævnte grunde skal vi fastholde, at klager ikke er berettiget til dækning på Afbestillingsforsikringen for hendes afbestilte rejse."

Klageren har ved e-mail af 25/8 2017 til nævnet hertil blandt andet anført:

> "Nykredit Forsikring beskriver i deres svar på klagen, at deres kundeservicemedarbejder er instrueret i at henvise alle henvendelser ang. rejseforsikring til SOS. Dette er dog ikke sket i mit tilfælde.
> Jeg fik netop den besked fra Nykredit Forsikring, at vi var dækket, når blot der forelå en lægeerklæring. Jeg skulle afbestille rejsen hos selskabet, udfylde anmeldelse via SOS og sende lægeerklæring fra min fars læge med."

Selskabet har i e-mail af 18/9 2017 til nævnet heroverfor blandt andet anført:

> "Som tidligere oplyst er vores kundeservicemedarbejdere instrueret i ikke at tage stilling til dækning i konkrete skadessager, men i at henvise til SOS, som behandler sagerne på vores vegne. Vi kan ikke finde belæg i vores sagslog for, at klager skulle være blevet lovet dækning, når blot der forelå en lægeerklæring. Vi gør opmærksom på, at dækning afhænger af, om forsikringsbetingelserne er opfyldt."

Det fremgår blandt andet af lægeerklæring af 28/2 2017 omhandlende faderens sygdom:



Hvilken sygdom / tilskadekomst drejer det sig om? Angiv nøjagtig diagnose på dansk og latin:

Dansk: Nyresten

Latin: Urolithiasis

…

Kun relevant, hvis patienten skal rejse: Skønner du, at lidelsen / almentilstanden er en hindring for at rejse?

☒ Ja ☐ Nej

Hvis ja, hvorfor? Har ondt ved at komme med sten

…

Bemærkninger (særlige forhold, der bør inddrages i sagens behandling):

Har haft d. 12.2. kolik sten men

uden perforering af nyre eller urinl.

12.2.2017 komplicerede nyre kolikken tilstrækkelig

Af klagerens e-mail af 24/4 2017 til selskabet fremgår det blandt andet:

> "Min far … ville fejre sin [fødselsdag] for hele familien med en rejse for børn, svigerbørn og børnebørn til [udlandet].
>
> Desværre bliver han syg og må ikke rejse.
>
> Jeg ringer til Nykredit Forsikring for at høre hvordan jeg er dækket og hvordan jeg skal forholde mig. Jeg får telefonisk at vide at jeg har den helt store og udvidede afbestillingsforsikring til hele verden, og at jeg skal afbestille rejsen hos rejseselskabet og derefter anmelde skaden til AIG/SOS International. Jeg havde tillid til Nykredits medarbejder og fulgte derfor vejledningen.

Vi var fire husstande der skulle afsted på rejsen, og vi har hver især afbestillingsforsikring og har derfor anmeldt sagen via AIG/SOS International.

Både min far, bror + børn og søster + mand + børn har fået erstatning, men ikke mig og mine børn.

Dette står vi særdeles uforstående overfor og vi er selvfølgelig utilfredse med sagens udfald. Jeg har derfor klaget til SOS International og fået to afslag med to forskellige begrundelser for afslag:

1. 'Din afbestillingsforsikring hos Nykredit Forsikring dækker afbestilling ved rejseledsagers sygdom, se pkt. 30.4.1. i betingelserne. Det er dog en betingelse, at man ikke har andre rejseledsagere. I dette tilfælde rejser I flere personer sammen og Nykredit Forsikring dækker derfor ikke afbestilling.'

2. 'Din afbestillingsforsikring hos Nykredit Forsikring dækker kun afbestilling ved forældres sygdom, såfremt der er tale om alvorlig sygdom med risiko for handicap, invaliditet eller dødsfald of pkt. 30.4). Det er der ikke tale om i dette tilfælde.'

Rejsens formål var jo helt klart at fejre min far, og vi synes da bestemt ikke at vi kunne tage af sted uden ham. Så at begrundelsen er at vi har andre rejseledsagere synes vi er direkte forkert, også set i lyset af at ingen andre tog afsted på rejsen.

Min far fik at vide af både egen læge og sygehuset, at han under ingen omstændigheder måtte rejse, da der var risiko for flere anfald og forværring af tilstanden. Dette anser vi som alvorlig sygdom."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det blandt andet:

"***Forældre:** Som forældre dækkes også personer, som ikke er sikredes biologiske forældre, men som er gift eller lever sammen (har samme folkeregisteradresse) i et ægteskabslignende forhold med en af de biologiske forældre.
…
30.4 Hvilke typer skader dækker forsikringen?
Forsikringen giver ret til erstatning for den del af rejsens pris, der af rejsearrangøren kan kræves betalt, når sikrede ikke kan påbegynde rejsen fra Danmark som følge af:

Dødsfald, alvorlig tilskadekomst, akut nyopstået sygdom, eller lægelig begrundet mistanke om nyopstået sygdom, der rammer sikrede eller dennes:

- Husstand
- Børn*, svigerbørn eller børnebørn
- Forældre*, svigerforældre eller bedsteforældre
- Søskende*, svogre eller svigerinder.

Ved sygdom eller – tilskadekomst hos andre end sikrede og dennes husstand, forstås i denne sammenhæng en lægelig begrundet og sandsynlig risiko for efterfølgende indtrædelse af alvorligt handicap, invaliditet eller dødsfald.
…
30.4.1 Forsikringen giver endvidere ret til erstatning:
…

- Hvis sikredes rejseledsager må aflyse sin rejse på baggrund af en tilsvarende hændelse som sikrede selv har forsikringsdækning for jf. punkt 30.4. Det er ikke en betingelse

at rejseledsager har tegnet afbestillingsforsikring hos Nykredit, men det skal kunne dokumenteres, at det var planlagt at sikrede og rejseledsager skulle rejse sammen på hele rejsen, og i øvrigt havde samme udrejse- og hjemrejsetidspunkt. Det er tillige en betingelse at sikrede ikke har andre rejseledsagere."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 29/12 2016 en rejse til sig og sine to børn med planlagt afrejse den 9/3 2017 og planlagt hjemkomst den 16/3 2017. Den 30/12 2016 betalte klageren hele rejsens pris på i alt 17.754 kr. Klageren har oplyst, at flere andre familiemedlemmer også skulle med på rejsen. Klageren afbestilte rejsen den 21/2 2017, da hendes far, som skulle med på rejsen, var blevet syg på grund af nyresten/nyrebækkenbetændelse. Rejseselskabet har returneret 3.517 kr., og klageren kræver, at selskabet dækker det resterende beløb af rejsens pris på 14.237 kr.

Klageren har anført, at de øvrige familiemedlemmer også har afbestilt deres rejse, og at de har fået forsikringsdækning. Hun har endvidere anført, at hun ringede til selskabet den 20/2 2017, der oplyste, at hun var dækket af forsikringen, såfremt der blev fremsendt en lægeerklæring.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den afbestilte rejse med henvisning til, at klageren havde andre rejseledsagere end sin far, og at farens sygdom ikke var så alvorlig, at der var en sandsynlig risiko for efterfølgende indtrædelse af alvorligt handicap, invaliditet eller dødsfald, jf. herved forsikringsbetingelsernes punkt 30.4 og 30.4.1.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning med henvisning til, at der ikke var en lægeligt begrundet og sandsynlig risiko for, at klagerens fars sygdom ville medføre indtrædelse af alvorligt handicap, invaliditet eller dødsfald, hvilket er en betingelse i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 30.4., samt at hendes to børn også skulle med på rejsen, hvorfor hun havde andre rejseledsagere, jf. herved punkt 30.4.1. i forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder det endvidere ikke godtgjort, at selskabets medarbejder ved telefonsamtale af den 20/2 2017 har givet klageren tilsagn om afbestillingsdækning, såfremt klageren kunne fremskaffe en lægeerklæring.

Nævnet har lagt vægt på, at det fremgår af lægeerklæringen af 28/2 2017, at nyresten udgør en hindring for at rejse på grund af risiko for nye anfald og eventuelt komplikationer med infektion. Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke foreligger lægelige oplysninger, som sandsynliggør, at farens sygdom konkret har medført risiko for indtrædelse af alvorligt handicap, invaliditet eller dødsfald.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder at de andre rejseledsagere har fået forsikringsdækning for afbestilling af deres rejser, kan efter nævnets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand