Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 91118:

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 rejseforsikring med afbestillingsforsikring i AIG Europe. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med afbestilling af en rejse på grund af et nært familiemedlems graviditet.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke er tale om sygdom.

I klageskema af 14/7 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling …**
> Situationen er den, at min [nært familiemedlem] … mod alle odds (er tidligere …operation) er blevet gravid og er blevet frarådet en foranstående rejse til [udlandet] fra den 25/7 - 10/8. … Planen var, at min [nært familiemedlem] og [nært familiemedlem] skulle giftes i [udlandet] og derfor var vi i alt 8 familiemedlemmer som skulle med på rejsen.
>
> Min [nært familiemedlem] får den 21/6 at vide på …hospitalet, at de synes det er en dårlig idé at rejse til [udlandet]. Hun har ikke fået den sidste Hepatitis vaccine og risikoen ved så lang en rejse er for stor at tage, når hun nu har meget vanskeligt ved at blive gravid efter medicinsk efterbehandling og [behandlings]forløb.
>
> Min [nært familiemedlem] og [nært familiemedlem] samt min [nært familiemedlems] mor, som også skulle med på rejsen, får allerede den 21/6 bekræftet hos deres forsikringsselskaber henholdsvis [selskab 1] og [selskab 2], at de kunne få dækket deres tab. Jeg ringer derfor også til mit afbestillingsforsikringsselskab AIG den 22/6, hvor det klart er min opfattelse, at jeg af medarbejderen fra AIG i telefonen får en tilkendegivelse om, at vi også vil få erstattet vores tab – jeg skal bare lige udfylde en skadesanmeldelse og medsen-

de bilag. Herefter aflyser jeg også min mands og min rejse til [udlandet]. Heldigvis er det stort set kun flybilletterne, speedbådstransport og en enkelt hotelovernatning, da jeg selv har bestilt de fleste hoteller og netop har bestilt dem med mulighed for aflysning helt op til ankomst, så vi var fleksible med hensyn til ændring af planer for opholdet. Dog var vi lidt bundne af brylluppet som skulle være i midten af ferien.

Herefter indsendte jeg som aftalt formular og alle bilag til AIG. Og jeg blev meget overrasket over at modtage en mail fra AIG med afslag på dækning af vores tab i forbindelse med afbestillingen med begrundelse i, at der ikke var tale om alvorlig sygdom eller tilskadekomst. Det er mig helt uforstående, da min [nært familiemedlem] jo af …hospitalet er blevet frarådet at rejse. Jeg kan nemt få en lægeerklæring på dette, men har medsendt lidt klip fra journalerne. Det undrer mig specielt, da alle de øvrige rejsedeltagere kan få dækket deres tab og vi ikke kan.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil konkret opnå, at vi også får dækket vores tab som de øvrige rejsedeltagere har fået dækket deres tab hos deres forsikringsselskaber."

Selskabet har i brev af 23/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget en klage fra kortholder via Ankenævnet. Vedr. Afbestilling på et MasterCard Gold via [bank]. Sagen er behandlet af AIG.

Sagen er afvist da der ikke er tale om en sygdom.

SAGSFREMSTILLING
Kortholder og ægtefælle har bestilt en rejse til [udlandet], og skal afsted sammen med bl.a. andet deres [nært familiemedlem] og [nært familiemedlem]. [Nært familiemedlem] er efter bestilling af rejsen blevet spontant gravid, og frarådes derfor rejse til [udlandet] grundet manglende mulighed for vaccination samt risiko for smitte med zika-virus.
Kortholder ønsker at afbestille sin rejse, da [nært familiemedlem] og [nært familiemedlem] ikke kan deltage på rejsen, og formålet med rejsen var, at [nært familiemedlem] og [nært familiemedlem] skulle giftes i [udlandet].
Kopi af anmeldelsen af 30.06.2017 vedlægges. Bilag 1

Sagen afvises af AIG, da grunden til afbestilling ikke er omfattet af forsikringen. Graviditet er ikke en akut opstået sygdom, men anses for en lykkelig begivenhed. Kopi af afvisning af 07.07.2017 vedlægges. Bilag 2

Kortholder vender tilbage og kan ikke forstå, at AIG ikke vil dække afbestillingen, når de andre rejsende har fået dækket skaden af deres forsikringsselskab. AIG tilbyder at kontakte [selskab 2], hvor mor til kortholders [nært familiemedlem] er forsikret for at få afklaring på, på hvilket grundlag de havde dækket afbestillingen. Der er hos [selskab 2] en vaccinedækning, som ikke findes på kortholders rejseforsikring. Afvisning fastholdes.
Kopi af fastholdelse af 12.07.2017 vedlægges. Bilag 3

Kortholder vender tilbage og beder om dækning på baggrund af en telefonsamtale med AIG inden anmeldelse, hvor kortholder mener at have fået lovet dækning af afbestillingen. AIG afviser, da vi ikke giver dækningstilsagn over telefonen.
Kopi af fastholdelse af 12.07.2017 vedlægges. Bilag 4

Ved efterfølgende henvendelser henviste vi klager til vores Express Claims Manager, der fik sagen forelagt og efterfølgende fastholdt sagen. Kopi af fastholdelse af 12.07.2017 vedlægges. Bilag 5

I forbindelse med klagen sendt fra Ankenævnet fremgår det af vedhæftede bilag, at den gravide den 14.7.17 (efter endt sagsbehandling) har fået en lægeerklæring, hvor det fremgår, at der ikke er tale om sygdom, men at hun udelukkende frarådes rejse pga. manglende vaccine og i en bisætning - risiko for Zikavirus. Dette bekræfter vores afgørelse i, at der ikke er tale om sygdom.

BESKRIVELSE AF FORSIKRINGSDÆKNINGEN
Der er tale om en afbestillingsforsikring på kortholders … MasterCard Gold

10.0 Afbestillingsforsikring

10.1 Dækning
…
10.2 Erstatning
…
10.3 Undtagelser
…
FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING
Graviditet er ikke en (akut) sygdom og opfylder derfor ikke betingelserne for at kortholder kan afmelde rejsen.

KONKLUSION
Vi fastholder, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade, da der ikke er tale om sygdom. Manglende vaccine og en potentiel smittefare for Zikavirus er ej heller en sygdom."

Klageren har i mail af 4/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Tusinde tak for det tilsendte materiale i ovenstående sag. Jeg er enig i det fremsendte og har blot to kommentarer til sagen:

- Det er korrekt, at en graviditet ikke er en sygdom, men i dette tilfælde forhindrer den, at min [nært familiemedlem] kan rejse og må derfor kunne sidestilles med sygdom, hun har jo netop fået en lægeerklæring som fraråder hende at rejse og det ville hun vil ikke have fået, hvis hun kunne rejse uden problemer.
- [Bank] reklamerer på deres hjemmeside med … Mastercard Gold – og her står der specifikt, at man er dækket af afbestillingsforsikring med dette kort. Jeg synes det er misvisende, hvis det kun gælder i særskilte tilfælde, så bør det også tydeligt fremgå, at der er restriktion på betingelserne. Måske det også kan bruges i sagen?

...
I øvrigt kan jeg supplere med at oplyse, at min [nært familiemedlem] og [nært familiemedlem] har fået dækket deres rejseomkostninger hos [selskab 1]."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af notat af 14/7 2017 fra klagerens nære familiemedlems læge fremgår bl.a.:

> "bekræftes at ovenstående er en patient hos undertegnet og er gravid i uge ... skulle have været til [udlandet], men grundet graviditet kan der ikke gives vacciner som anbefales for rejse til pågældende land.
> I samme område er der desuden forekomst af zikavirus, som heller ikke anbefales for gravide rejse til."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**10.0 Afbestillingsforsikring**
> **…**
> **10.1 Dækning**
> Forsikringen dækker i henhold til ovenstående skema og i perioden fra den dato, hvor rejsen bestilles og depositum betales og indtil påbegyndelse af afrejsen fra bopælslandet. Forsikringen dækker når kortholder eller kortholders ægtefælle/samlever og børn ikke kan påbegynde rejsen på grund af dødsfald eller alvorlig akut opstået sygdom/tilskadekomst. Årsagen skal dokumenteres ved en lægeerklæring eller hospitalsindlæggelse. Såfremt sygdommen dokumenteres ved lægeerklæring, skal sikrede såfremt det er fysisk muligt tilses af læge umiddelbart i forbindelse med at skaden sker.
> …
> **10.2 Erstatning**
> Når kortholder eller kortholders ægtefælle/samlever og børn ikke kan påbegynde rejsen som følge af dødsfald, akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos kortholder eller kortholders ægtefælle/ samlevers:
> - Forældre/svigerforældre, stedforældre/ stedsvigerforældre.
> - Børn/svigerbørn eller børnebørn, stedbørn/stedsvigerbørn.
> - Søskende, stedsøskende
> - Svoger/svigerinde.
> - Bedsteforældre – med samme bopælsland som forsikrede.
>
> ...
> **10.3 Undtagelser**
> Forsikringen dækker ikke:
> - Hvis årsagen til afbestillingen er en anden end de i afsnit 10.2 nævnte årsager."

Nævnet udtaler:

Klageren og hendes familie bestilte en rejse til udlandet med afrejse den 25/7 2017. To af klagerens nære familiemedlemmer skulle giftes på rejsen. Det ene familiemedlem blev imidlertid gravid, og hun blev frarådet at rejse, dels fordi hun ikke havde fået den sidste hepatitis vaccine, dels fordi hun havde haft svært ved at blive gravid. På baggrund heraf afbestilte klageren og hendes ægtefælle rejsen den 22/6 2017.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække afbestillingen af rejsen.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke er tale om sygdom.

Det er klagerens opfattelse, at graviditeten kan sidestilles med sygdom, idet graviditeten forhindrede familiemedlemmet i at rejse. Klageren har anført, at det på den hjemmeside, hvor der reklameres for Mastercard Gold, specifikt fremgår, at man er dækket af afbestillingsforsikringen med kortet. Det er klagerens opfattelse, at dette er misvisende, og hvis det kun gælder i særskilte tilfælde, så bør det også tydeligt fremgå.

Klageren har anført, at hendes familiemedlemmer og det ene familiemedlems mor har fået dækket deres tab hos andet forsikringsselskab. Klageren har endvidere anført, at hun ved en telefonsamtale med selskabet fik en tilkendegivelse om, at hun også ville få dækket sit tab, hvorefter hun afbestilte rejsen.

Det fremgår af sagen, at selskabet kontaktede det selskab, hvori familiemedlemmets mor var forsikret for at få afklaret, på hvilket grundlag de havde dækket afbestillingen. Familiemedlemmets mors forsikringsselskab havde ydet forsikringsdækning med henvisning til en vaccinedækning, der ikke er gældende for klagerens forsikring. Selskabet har over for nævnet afvist, at det telefonisk har givet tilsagn om dækning.

Af notat af 14/7 2017 fra klagerens familiemedlems læge fremgår det blandt andet, at det "bekræftes at ovenstående er en patient hos undertegnet og er gravid i uge … skulle have været til [udlandet], men grundet graviditet kan der ikke gives vacciner som anbefales for rejse til pågældende land. I samme område er der desuden forekomst af zikavirus, som heller ikke anbefales for gravide rejse til".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.2, at der ydes erstatning, "når kortholder eller kortholders ægtefælle/samlever og børn ikke kan påbegynde rejsen som følge af dødsfald, akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos kortholder eller kortholders ægtefælle/samlevers: * Forældre/svigerforældre, stedforældre/stedsvigerforældre. • Børn/svigerbørn eller børnebørn, stedbørn/stedsvigerbørn. • Søskende, stedsøskende. • Svoger/svigerinde. • Bedsteforældre – med samme bopælsland som forsikrede".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 10.3 fremgår det, at forsikringen ikke dækker, "hvis årsagen til afbestillingen er en anden end de i afsnit 10.2 nævnte årsager".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale afbestillingsdækning med henvisning til, at der ikke er tale om sygdom.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at rejsen blev afbestilt på grund af klagerens nære familiemedlems graviditet, da hun blev frarådet at rejse på grund af manglende vaccine og risiko for zikavirus. Nævnet finder, at dette ikke kan karakteriseres som sygdom eller tilskadekomst, hvilket er en betingelse for dækning ved afbestilling af en rejse i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 10.2.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun under en telefonsamtale med selskabet fik et tilsagn om dækning.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt