Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. marts 2018 blev i sag nr. 91251:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Bupa Denmark Services A/S
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har afbestillingsforsikring hos Bupa Denmark Services A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for et ændringsgebyr pålagt i forbindelse med klagerens ændring af afrejse- og hjemrejsedatoer for en allerede bestilt rejse.

Det fremgår af sagen, at klageren i juni 2016 bestilte 2 tur-retur flybilletter til en destination i udlandet med planlagt afrejse den 9/12 2016. Flybilletterne til en værdi af i alt 20.969,85 kr. blev betalt den 1/7 2016. Grundet en akut operation den 12/10 2016 valgte klageren den 8/11 2016 at betale 2.340 kr. til flyselskabet for en ændring af de planlagte afrejse- og hjemrejsedatoer, hvilket betød, at den oprindelige afrejsedato blev ændret til den 13/1 2017.

Selskabet henviser til, at gebyr for ændring af rejsedatoer ikke er omfattet af forsikringens dækningsområde, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.6 og 3.7, idet en ændring af rejseplanen ikke kan sidestilles med en afbestilling af rejsen.

I klagen til nævnet af 10/9 2017 har klageren bl.a. anført:

1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Købte flybilletter hos [...] i Juni 2016 til [udlandet] for at få bestemte pladser (har rejst ca 25 gange)

Har i år gået til kontrol af hovedpulsåren, og altid fået beskeden, dog da roligt at sted, i din alder vokser den kun ca 1 mm årligt, så der er flere år endnu. Men den 12/10-16 kom jeg til kontrol, der blev jeg indlagt akut 1/12-16 Ved kontrol, udtalte Lægen [...] at det ville være en god ide at udsætte rejsen til midt i Januar 17.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Se venligst min tidligere indsendt skrivelse af 30/3-17

Billetpris 20.969,85 Kr. kunne jeg have fået, da jeg ikke måtte rejse ca to til 6 mdr efter operationen.

Jeg valgte forkert ved at udsætte rejsen, det kostede Kr. 2.340- og det beløb an moder jeg om.

NB. Rejsedato blev kun ændret på grund af sygdom (operation)

3. Bilag til sagen (police, senere policetillæg, korrespondance, skitser o.l.).

OBS: Indsendte breve, bilag mm. returneres som udgangspunkt ikke. Send derfor kopi.

Selskabet har i brev af 23/11 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

> "**Forsikringen**
> Forsikringen er en Afbestillingsforsikring købt i tilknytning til en Årsrejseforsikring/Verden, Udvidet. (Bilagt)
>
> Den samlede forsikringspakke er købt og betalt via [sygeforsikring], med ikrafttrædelsesdato den 19. september 2009.

3. 91251

Klagers krav
Klager stiller krav om, at Selskabet udbetaler DKK 2.340, svarende til [flyselskabs] gebyr, i forbindelse med Klagers ændring af oprindelige rejsedatoer for sin og hustruens t/r flybilletter til [udlandet].

Dækningen (Bilag 2)
…
Sagsfremstilling
I januar 2016 bestilte Klager 2 t/r flybilletter til [udlandet], med planlagt afrejse fra Danmark den 9. december 2016. Flybilletterne blev betalt 1. juli 2016.

Grundet en akut operation den 12. oktober 2016 valgte Klager den 8. november 2016 at betale DKK 2.340 til [flyselskab], for en ændring af de planlagte afrejse- og hjemkomstdatoer. Konkret betød det, at bl.a. den oprindelige afrejsedato 9. december 2016 blev ændret til den 13. januar 2017.

Selskabet modtog den 1. december 2016 en skadeanmeldelse med krav om erstatning svarende til de DKK 2.340, som Klager havde betalt i ændringsgebyr til [flyselskab].

I et brev af den 3. december 2016 (Bilag 3) meddelte Selskabet Klager, at et ændringsgebyr falder udenfor Afbestillingsforsikringens betingelser § 3.6 og § 3.7, hvori positivt nævnes hvilke omstændigheder, der berettiger til erstatning. Følgelig afviste Selskabet erstatningskravet.

Udledt af Selskabets afvisning af erstatningskravet sendte Klager en mail til Selskabet den 29. marts 2017. Vedhæftet mailen var et brev dateret den 30. marts 2017, hvori Klager anmodede Selskabet om en revurdering af erstatningskravet.

I et brev af den 31, marts 2017 (Bilag 4) meddelte Selskabet Klager, at en revurdering af kravet ikke gav anledning til ændring i sagens udfald. Således fastholdt Selskabet afvisning af erstatningskravet.

Konklusion
Klager valgte den 8. november 2016, at foretage en ændring af sin og hustruens oprindelige t/r flybilletter til [udlandet]. Ændringen skete uden Klager forinden havde været i kontakt med Selskabet. Selskabet blev således første gang bekendt med sagen ved modtagelsen af skadeanmeldelsen, den 1. december 2016.

Af Afbestillingsforsikringens betingelser § 3.6 (Bilagt) fremgår, at forsikringen dækker den del af forsikredes betaling som rejsearrangøren ifølge de almindelige rejsebetingelser har krav på, og som ikke kan refunderes, når rejsen afbestilles i forsikringsperioden. Det følger videre af § 3.8, at der alene ydes dækning efter § 3.6 eller 3.7.

Erstatningskravet i nærværende sag udspringer af, at Klager har betalt DKK 2.340 til rejsearrangøren for en ændring i de oprindelige rejsedatoer. Erstatningskravet er dermed ikke udledt af en afbestilt rejse med et deraf følgende tilbageholdt beløb af rejsearrangøren.

Idet en ændring i rejseplanen ikke kan sidestilles med en afbestilling af rejsen, falder erstatningskravet udenfor § 3.6 og § 3.7. Alene af den grund fastholder Selskabet afvisning af erstatningskravet.

Selskabet ønsker subsidiært at gøre opmærksom på, at hvis Klager havde søgt Selskabets rådgivning inden flybilletterne blev ændret den 8. november 2016, ville Selskabet have anbefalet Klager helt at afbestille rejsen hos rejsearrangøren. Anbefalingen ville bl.a. være begrundet i, at perioden mellem Klages akutte operation 12. oktober 2016 og en afrejsedato 13. januar 2017, er mindre end stabilitetskravene, nævnt i Årsrejseforsikringens betingelser, § 5.4 (Bilag 2);
Ved rejser uden for det blå EU-sygesikringskorts dækningsområde dækker forsikringen ikke udgifter til behandling af kroniske eller eksisterende sygdomme, der inden for de sidste 4 måneder før afrejsen (6 måneder for rejser af over 1 måneds varighed) har medført:
a) hospitalsindlæggelse,

Selskabet har ikke yderligere at tilføje til sagen. Hvis nævnet har brug for yderligere oplysninger, eller kan Selskabet på anden vis bidrage til nævnets behandling af sagen, beder vi Dem venligst kontakte undertegnede."

I brev af 30/3 2017 til selskabet har klageren blandt andet anført:

"Undertegnede vil hermed anmode om en revurdering af afgørelsen.
Vi har to forsikringer i selskabet, dels en rejse verden + afbestilling verden.
En af disse må kunne dække når jeg blev alvorlig syg og ikke kunne komme afsted som planlagt.
Den 12 oktober 2016 blev jeg akut opereret for en alvorlig udposning på hovedpulsåren, fik indsat en bukseprotese.
Efter nogle dage, forespurgte jeg om min forstående rejse til [udlandet] den 9 december, det skal du ikke regne med du kan få lov til. Fik udleveret en brocure om operationen, deraf fremgik det, at man ikke skulle forvente at få lov at rejse fra to til seks måneder efter operationen. Det blev jeg selvfølgelig lidt deprimeret over, har du ikke en afbestillingsforsikring, jo svarede jeg. Så kan du da bare købe nye billetter og rejse senere.
Da jeg blev udskrevet, spurgte jeg, hvis jeg nu udsætter rejsen til midt i januar hvad så, det må vi se på når du kommer til kontrol. Det var jeg 1 december 2016.
Jeg følte selv operationen var gået godt, og jeg havde det udmærket. Valgte derfor at bede luftfartselskabet ændre billetterne, i den sikre forventning, at når jeg havde sparet selskabet for kr 20.969,85 — 2.340,00 = 18.629,85 kr ville jeg uden problemer få dækket mine udgifter.
Jeg vil ikke undlade, at fortælle jeg er meget skuffet over afgørelsen, og hvis i fastholder denne, vil jeg gerne vide hvordan man skal forsikre sig, mod følger af alvorlig sygdom."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**§ 3 Afbestilling**

3.1 For at tillægget for Afbestilling skal dække pr. ikrafttrædelsesdatoen, skal det købes ved bestilling af rejsen dog senest ved betaling af depositum til rejsearrangøren. Såfremt tillægget for Afbestilling købes efter bestilling af rejsen/betaling af depositum til rejsearrangøren

gælder en karensperiode på 3 dage. Det er en betingelse for dækning, at den begivenhed (jf. § 3.9) som er årsag til afbestillingen, er opstået efter forsikrede har bestilt og/eller betalt rejsen og efter købet af forsikringen.

…

3.6 Forsikringen dækker den del af forsikredes betaling, som rejsearrangøren ifølge de almindelige rejsebetingelser har krav på, og som ikke kan refunderes, når rejsen afbestilles i forsikringsperioden. Erstatningen kan ikke overstige forsikringssummen.

Specielt for rejser i Danmark gælder, at såfremt der er dækning fra et andet forsikringsselskab, udlejningsbureau eller lignende, skal Selskabet informeres om dette, når skaden anmeldes og dækning under denne forsikring vil være subsidiær til sådan anden dækning.

3.7 I tilfælde af et nært familiemedlems dødsfald kan Selskabet yde erstatning til indhentning af rejseruten på første eller anden rejsedag af den planlagte rejseperiode. Erstatningen kan ikke overstige forsikringssummen. Selskabet er berettiget, men ikke forpligtet til at tilbyde indhentning af rejserute.

3.8 Der ydes alene erstatning efter § 3.6 eller § 3.7.

3.9 Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen på grund af:

a) død eller akut alvorlig sygdom/tilskadekomst opstået efter bestilling af rejsen, som kræver hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold af forsikrede, et nært familiemedlem eller forsikredes rejseledsager,

…

3.10 Undtaget fra dækningen er:

a) hvis sygdommen, tilskadekomsten eller årsagen til dødsfald, der begrunder afbestillingen, har vist symptomer eller var til stede ved bestilling af rejsen, og behandlingsbehovet med en vis sandsynlighed kunne forventes inden påbegyndelsen af rejsen,

b) hvis forsikrede ikke har søgt læge, har afslået eller opgivet behandling for sygdommen, selv om forsikrede burde vide eller formode, at sygdommen krævede behandling eller var væsentligt forværret,

c) hvis den afbestilte rejse er et delarrangement af den samlede forsikrede rejse,

d) hvis afbestillingen foretages grundet ændrede rejseplaner, fortrydelse, ændrede forhold på feriestedet, naturkatastrofer, terror eller lignende,

e) hvis forsikringsbegivenheden er indtrådt, før bestilling af rejsen.

f) hvis skaden er opstået direkte eller indirekte som følge af forsikrede forsætlige handlinger, groft uagtsomme handlinger eller undladelser, medmindre det kan bevises, at skaden ikke står i forbindelse hermed.

3.11 I tilfælde af skade skal forsikrede straks på skadetidspunktet underrette Selskabet og rejsearrangøren. Ved afbestilling senere end afrejsetidspunktet dækker forsikringen ikke.

3.12 Det er en betingelse for Selskabets erstatningspligt, at forsikrede fra behandlende læge fremskaffer lægeerklæring med diagnose, samt at forsikrede på anmodning giver Selskabets læge adgang til alle relevante sygejournaler, herunder oplysninger om tidligere sygdomsforløb. Ved dødsfald vedlægges kopi af dødsattesten."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren i juni 2016 bestilte 2 tur-retur flybilletter til en destination i udlandet med planlagt afrejse den 9/12 2016. Flybilletterne til en værdi af i alt 20.969,85 kr. blev betalt den 1/7 2016. Grundet en akut operation den 12/10 2016 valgte klageren efter råd fra den behandlende læge den 8/11 2016 at betale 2.340 kr. til flyselskabet for en ændring af de planlagte afrejse- og hjemrejsedatoer, hvilket betød, at den oprindelige afrejsedato blev ændret til den 13/1 2017.

Selskabet henviser til, at et ændringsgebyr falder uden for forsikringens dækningsområde, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.6 og 3.7, idet en ændring af rejseplanen ikke kan sidestilles med en afbestilling af rejsen.

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 3.6, at forsikringen dækker den del af forsikredes betaling, som rejsearrangøren ifølge de almindelige rejsebetingelser har krav på, og som ikke kan refunderes, når rejsen *afbestilles* i forsikringsperioden.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet har været uberettiget til at afvise at yde forsikringsdækning for det pålagte ændringsgebyr med henvisning til, at rejsen blev flyttet og ikke blev afbestilt. Da der i sagen ikke er oplysninger om, hvorvidt betingelserne for afbestillingsdækning i øvrigt er opfyldt, finder nævnet, at selskabet skal genoptage behandlingen af sagen på dette grundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysningerne om, at klageren på grund af sin sygdom havde måttet afbestille rejsen, hvis den ikke var blevet flyttet. Nævnet lægger til grund, at selskabets udgift, hvis rejsen var blevet afbestilt, ville have oversteget det ændringsgebyr som

klageren har krævet dækning for. Det følger af forsikringsaftalelovens § 52 og § 53, at selskabet under sådanne omstændigheder skal dække tab eller udgift, som forvoldes den sikrede ved en efter omstændighederne forsvarlig foranstaltning under forudsætning af, at den anmeldte skade i øvrigt berettiger til dækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Bupa Denmark Services A/S, skal anerkende, at det har været uberettiget til at afvise at yde forsikringsdækning for det pålagte ændringsgebyr under henvisning til, at rejsen flyttet og ikke er afbestilt. Selskabet skal på dette grundlag genoptage sagen. En eventuel erstatning skal tillægges renter i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen kan ikke i øvrigt tages til følge.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt