Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. december 2018 blev i sag nr. 92514:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. I klageskema af 1/7 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Ca. 4 uger før vi skulle rejse til [land i Europa uden for EU/EØS] blev min hustru syg og skulle opereres ca 3 uger før afrejsen og hun ville ikke kunne deltage i den planlagte rejse. Vi havde en afbestillingsforsikring, der dækkede Europa i TRYG. Imidlertid viste det sig, at den forsikring vi i sin tid havde tegnet i TRYG gennem vores bankrådgiver i [bank] ikke dækkede Europa, som oplyst men alene EU/EØS eller nærmere der hvor det blå sygesikringskort var gældende. Denne besked modtog jeg telefonisk medens jeg gik og ventede på, at min hustru skulle komme tilbage fra operation. Jeg kunne på det tidspunkt ikke forholde mig til, at vi ikke kunne få dækket det resterende beløb af rejsen. Herefter skrev jeg til TRYG og gjorde opmærksom på, at jeg ikke var tilfreds med afgørelsen, dels fordi jeg mente vi var blevet dårligt vejledt i forbindelse med købet af forsikringen og at der var vildledende information på deres hjemmeside, hvor det nærmest fremgår, at man kan vælge at lade Europa forsikringen kun dække i EU/EØS. Et valg vi ikke havde gjort. Endvidere gjorde jeg opmærksom på, at jeg mente skaden/hændelsen var opstået i Danmark, hvor min afbestillingsforsikring under alle omstændigheder dækkede, hvorfor jeg mente forsikringen måtte dække. Efterfølgende modtog jeg et nyt afslag, hvor man anførte, at man fastholdt afslaget og at min forsikring dækkede EU/EØS, der omfattede det blå sygesikringskorts dækningsområde. I svaret tog man ikke stilling til om skaden/hændelsen var opstået i Danmark og derfor var dækket. Hvis jeg mente jeg var blevet dårligt vejledet mente man det var [bank]s problem.
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> I første omgang vil jeg selvfølgelig gerne have mit tab på kr. 5.746 dækket idet jeg mener skaden er opstået et sted hvor forsikringen dækker og hvorvidt det blå sygesikringskort dækker i [land] eller ej er fuldstændig uvedkommende, idet sygesikringskortet aldrig vil have indflydelse på, hvilken

erstatning, der skal ydes i forbindelse med en afbestilling. Endvidere mener jeg ikke TRYG blot kan tørre ansvaret for dårlig rådgivning af på [bank], idet bankrådgiveren i det øjeblik, hvor han sælger forsikringer for TRYG repræsenterer TRYG og det samarbejde, som TRYG og Nordea har. Han sælger deres forsikringer og de har ansvaret for, at han er oplært i den del på rette vis og har dermed også ansvaret. Det ville være, at foretrække hvis TRYG fik fjernet de misforståelser, der opstår når man sælger en forsikring, der dækker Europa og alligevel ikke gør det og man skal ikke skrive, at rejser du uden for Europa skal du have Verden. Europa er nu en gang mere end EU/EØS. Det er muligt, at TRYG ikke kan være ansvarlige for hvad forsikringsguiden.dk skriver, men de har på en eller anden led en interesse i, at være repræsenteret på siden og bør derfor følge op på om der er vildledende oplysninger. Men oplysningen om, at afbestillingsforsikringen ikke er afhængig af geografisk område giver god mening henset til, at en erstatning i forbindelse med en afbestilling ikke er påvirket af hvorvidt det blå sygesikringskort dækker eller ej."

Selskabet har i brev/mail af 14/8 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Selskabets besvarelse af klagen til ankenævnssag**
Vi har modtaget Ankenævnets meddelelse af 5. juli 2018 omhandlende en klage over vores afgørelser af 1. og 14. juni 2018. Indledningsvis beklager vi det sene svar.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejseforsikring nr. 1307, jf. bilag 1.
Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har afbestilt en rejse til [land] på grund af sin ægtefælles akut opståede sygdom.

Tvisten for nævnet omhandler det geografiske dækningsområde for klagernes rejse- og afbestillingsforsikring og i den forbindelse, hvorvidt klagerens afbestillingsforsikring dækker for afbestilling af en rejse til [land].

Sagsforløb
Klageren anmeldte den 25. maj 2018 afbestilling af en rejse til [land] for ham, hans ægtefælle og et barn. Rejsen skulle have fundet sted den 17. juni 2018 til den 24. juni 2018. Familien blev forhindret i at rejse grundet ægtefællens akut opståede sygdom. Som følge heraf afbestilte de deres rejse den 22. maj 2018.

Klageren blev den 1. juni 2018 telefonisk oplyst, at de ikke havde afbestillingsforsikring for rejsen til [land], da deres rejseforsikring kun dækkede for rejser til EU/EØS, og at [land] ikke var en del heraf.

Den 11. juni 2018 modtog vi en klage over vores afgørelse med henvisning til, at klageren ved indtegningen var blevet oplyst, at forsikringen dækkede i Europa og ikke kun i EU/EØS-landene.
Klageren oplyste endvidere, at det fremgår af forsikringsguiden.dk at afbestillingsforsikringen ikke følger rejseforsikringens geografiske dækningsområde.

Vi fastholdte ved e-mail af 14. juni 2018, at vi ikke kunne yde erstatning for afbestilling af rejsen til [land] med henvisning til klagerens police og forsikringsbetingelserne, hvoraf det fremgår, at forsikringen alene gælder for rejse til EU/EØS-landene. Klageren har vedlagt vores e-mail i sine bilag til nævnet.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering
Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har Trygs kvalitetsafdeling gennemgået sagen. Vi har ikke tidligere vurderet sagen, men efter vores gennemgang finder vi ikke grundlag for at ændre rejseafdelingens afgørelse, hvorfor vi ikke kan yde erstatning for den afbestilte rejse til [land]. Vi har stor forståelse for klageren og dennes ægtefælles svære helbredsmæssige situation, men det ændrer ikke det forhold, at der er ikke tegnet en rejseforsikring og afbestillingsforsikring, som dækker i forbindelse med rejser til [land].

Det geografiske dækningsområde
Klageren og dennes ægtefælle tegnede årsrejseforsikring i Tryg med virkning fra den 1. august 2016. Det fremgår af klageren og hans ægtefælles policer af henholdsvis den 13. juli 2016 og 22. februar 2017 under årsrejseforsikring og 'Geografiske område', at 'Forsikringen dækker i EU/EØS'. Det fremgår også, at 'EU-Sygesikringsbeviset (det blå kort) skal tages med på rejsen'. Policerne er vedlagt som bilag 2 og 3.

Af forsikringsbetingelsernes 'Aftalegrundlag' fremgår det, at 'Forsikringen består af forsikringsaftalen (policen), eventuelle policetillæg og forsikringsbetingelserne'. Endvidere fremgår det blandt andet af betingelsernes punkt 3, at 'Forsikringen gælder i EU/EØS eller i hele verden. Det fremgår af forsikringsaftalen hvilket område, du har valgt' og 'EU/EØS svarer til det område, der er omfattet af det blå EU-sygesikringskort. Ændres dette område, ændres denne forsikrings dækningsområde tilsvarende'.

Ved vores vurdering har vi lagt vægt på, at [land] ikke er en del af EU/EØS-samarbejdet, og at det blå EU-sygesikringskort ikke gælder for [land], jf. bilag 4 – Udenrigsministeriets rejsevejledning for [land]. Klageren og dennes familie har derfor ikke en rejseforsikring, der gælder for rejser til [land].

Som forsikringstager har man en pligt til selv at læse sin police samt forsikringsbetingelser igennem således, at man er orienteret om forsikringens dækningsomfang og eventuelle undtagelser fra forsikringen. Det har vi også gjort opmærksom på i forbindelse med fremsendelsen af policen/policerne, hvoraf det blandt andet fremgår 'det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækningen passer til dit behov'.

Afbestillingsforsikring
Ved tegning af rejseforsikring i Tryg er afbestillingsforsikring en tilvalgsdækning. Klageren og dennes ægtefælle har valgt afbestillingsforsikring, hvilket fremgår af de vedlagte policer, jf. bilag 2 og 3. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3, at 'Der gælder det samme geografiske område for de tilvalgsdækninger, du har valgt'.
Det betyder, at kunden og dennes ægtefælles afbestillingsforsikring kun gælder for rejser til EU/EØS-landene, hvorfor der ikke kan ydes erstatning for den afbestilte rejse til [land]. Det forhold, at Forsikringsguiden.dk er fejlbehæftet er ikke vores ansvar, idet Forsikringsguiden er et produkt, som er udviklet og tilbydes af Forsikring & Pension i samarbejde med Forbrugerrådet Tænk. Klageren har endvidere ikke godtgjort, at han er blevet rådgivet forkert i forbindelse med indtegningen. I den forbindelse skal vi igen påpege, at forsikringen består af policen og forsikringsbetingelserne, og ikke hvad man kan læse på diverse hjemmesider.

Konklusion
Vi fastholder på baggrund af ovenstående de tidligere afgørelser i sagen. Den modtagne ankenævnsklage giver os derfor ikke grundlag for at ændre skadeafdelingens vurdering af sagen.

..."

Klageren har i brev af 29/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har modtaget Trygs kvalitetsafdelings vurdering af sagen og kan konstatere, at man ikke forholder sig til min opfattelse af, at den opståede skade er indtruffet i Danmark, hvor forsikringen, så vidt jeg kan bedømme, dækker. Jeg er da også overbevist om, at hvis vi som et tænkt eksempel antog, at jeg på vej til en ferie i et EU/EØS land blev syg i et ikke EU/EØS land, så ville Tryg afvise, at dække under henvisning til, at skaden var sket i et ikke EU/EØS land.

Endvidere anfører man, at det ikke er blevet godtgjort, at der har fundet en dårlig rådgivning sted. Det er i sagens natur svært at føre bevis for hvad der for 2 år siden er blevet sagt i forbindelse med tegning af forsikringen og i øvrigt de andre forsikringer vi tegnede på det tidspunkt. Jeg kan dog nævne, at den bilforsikring vi tegnede på samme tidspunkt måtte laves om fordi rådgiveren fra [bank] havde overset, at bilen skulle tegnes i min hustrus navn og ikke i mit, hvilket medførte, at forsikringen blev dyrere. Hvilket er et eksempel på, at rådgiveren ikke helt havde styr på det. Jeg kan da også forstå, at man har afskaffet den praksis med, at bankrådgivere vejleder om og sælger forsikringer.

I øvrigt hænger sig Tryg sig meget i hvor det blå sygesikringskort er gældende, hvilket skulle være en af hovedårsagerne til, at forsikringen ikke dækker. Jeg kan næppe forestille mig, at det offentlige vil kompencere i forbindelse med afbestilling af en rejse uanset hvor i verden rejsen går hen. Det må alene være et mellemværende imellem forsikringsselskabet og forsikringstageren, hvilket må formodes at have været med i forsikringsselskabets beregninger.

Jeg skal på denne baggrund fastholde min klage."

Selskabet har i brev af 13/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagerens svar af 29. august 2018 til Ankenævnet, og vi vil gerne kommentere herpå.

Vi er opmærksomme på, at årsagen til afbestilling af rejsen er opstået i Danmark. Afbestillingsforsikringen kan bringes i anvendelse såfremt, at en af de forsikrede bliver akut syg eller kommer til skade efter, at rejsen er købt, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9. Klageren og dennes familie blev forhindret i at rejse grundet klagerens ægtefælles akut opståede sygdom, hvorfor der som udgangspunkt er tale om en gyldig afbestillingsgrund.

Klagerens rejseforsikring og tilvalgsdækning i form af 'Afbestilling' gælder kun i EU/EØS og ikke hele verden, jf. uddybende bemærkninger i vores svar til Ankenævnet af 14. august 2018. Det fremgår tydeligt af forsikringsbetingelsernes punkt 3, at 'Der gælder det samme geografiske område for de tilvalgsdækninger, du har valgt'.

> Klageren og dennes familie havde bestilt en rejse til [land]. [Land] er ikke en del af EU/EØS, og idet klageren har ikke tegnet en rejse- og afbestillingsforsikring for hele verden kan vi ikke yde dækning i forbindelse med afbestilling af rejsen i nærværende sag. Vi har ikke yderligere uddybende bemærkninger, og vi vurderer, at sagen er klar til behandling i nævnet på det foreliggende grundlag."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**3. Hvor gælder forsikringen**
> Forsikringen gælder i EU/EØS eller i hele verden. Det fremgår af forsikringsaftalen hvilket område, du har valgt. Der gælder det samme geografiske område for de tilvalgsdækninger, du har valgt.
>
> **EU/EØS** svarer til det område, der er omfattet af det blå EU-sygesikringskort. Ændres dette område, ændres denne forsikrings dækningsområde tilsvarende."

Nævnet har modtaget 2 policer af henholdsvis 13/7 2016 og af 22/2 2017. Af policen fremgår bl.a.:

> "**Geografisk område**
> Forsikringen dækker i EU/EØS.
> EU-Sygesikringsbeviset (det blå kort) skal tages med på rejsen.
> Forsikringen kan udvides til at dække i hele verden for den enkelte rejse.
>
> **Afbestilling**
> Dækker de udgifter, som rejsearrangøren kan kræve betalt, fordi rejsen ikke kan finde sted fx pga. akut sygdom, dødsfald, sygeeksamen, ufrivillig opsigelse.
> Forsikringssummen er maks. 75.873 kr. (2017) for de forsikrede tilsammen.
> Forsikringssummen kan forhøjes for den enkelte rejse."

Nævnet udtaler:

Klageren og hans ægtefælle bestilte den 3/2 2018 en rejse til en destination i Europa, men uden for EU/EØS. Ægtefællen blev akut syg 4 uger inden afrejsen, hvorfor de afbestilte rejsen. Klageren klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for den afbestilte rejse. Han har anført, at forsikringen blev tegnet igennem en bankrådgiver, som havde oplyst, at forsikringen dækkede i Europa. Han har ligeledes anført, at ægtefællen blev syg i Danmark, og at der derfor bør ske dækning, da skaden er sket i EU/EØS.

Selskabet har afvist at yde dækning, da klagerens årsrejseforsikring kun dækker rejser i EU/EØS.

Det fremgår af policen, at "forsikringen dækker i EU/EØS", og at "forsikringssummen ved afbestilling er maks. 75.873 kr. (2017) for de forsikrede tilsammen". Det fremgår af punkt 3 i forsikringsbetingelserne, at "forsikringen gælder i EU/EØS".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det fremgår med den fornødne klarhed af forsikringspolicen og forsikringsbetingelserne, at forsikringen alene dækker rejser, der foregår i EU/EØS. Da klageren har købt en rejse til et land, der ikke er en del af EU/EØS, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at "i EU/EØS" bruges til at beskrive aftalens geografiske dækningsområde, hvorfor klageren med de oven for nævnte formuleringer er gjort bekendt med, at forsikringen alene gælder i EU/EØS.

Nævnet bemærker, at ordene "gælder" og ""dækker" ikke kan forstås således, at der er dækning, blot fordi forsikringsbegivenheden er indtrådt, mens klageren befandt sig i "EU/EØS". I så fald ville der kunne opstå adskillige situationer, hvor der kan opstå tvivl om dækningen eller dækningsomfanget, eksempelvis hvis bagagen er mistet under en mellemlanding i EU/EØS, eller hvis sygdommen opstår under flyvning i luftrummet over EU/EØS eller under mellemlanding i EU/EØS.

Nævnet finde derfor, at man ved fastlæggelsen af det geografiske dækningsområde som det sprogligt mest naturlige må fokusere på den slutdestination, hvortil klageren skal rejse.

Nævnet har også lagt vægt på, at fremgår af forsikringsbetingelserne, at "der gælder det samme geografiske område for de tilvalgsdækninger, du har valgt", hvilket tilsiger, at der også for afbestillingsforsikringen – som er en tilvalgsdækning – gælder et krav om, at klageren skal rejse til en slutdestination i EU/EØS.

Det forhold, at policen/forsikringsbetingelserne på dette punkt kunne være formuleret mere klart, kan ikke i sig selv føre til andet resultat.

Det af klageren i øvrigt anførte – herunder om bankrådgiveren og forsikringsguiden.dk – kan heller ikke føre til andet resultat, idet klageren ikke har fremlagt oplysninger, som giver nævnet grundlag for at statuere, at der foreligger fejlinformation, som selskabet efter almindelige erstatningsretlige regler vil være ansvarlig for, ligesom der ikke er fornødent faktuelt grundlag for at fastslå, at klageren i forhold til selskabet har fået en berettiget forventning om et andet og bedre dækningsomfang.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels