Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2019 blev i sag nr. 93130:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en rejseforsikring. I klageskema af 19/11 2018 har klageren fremsat krav om tilbagebetaling af 3.038,49 kr. i forbindelse med fortrydelse af køb af forsikring. Selskabet har 13/12 2018 oplyst, at man vil imødekomme klagerens krav.

Klageren har herefter den 22/1 2019 bl.a. anført:

> "Hej, mange tak for det meget hurtige behandlingstilbud og fantastiske resultat. Endelig er der klarhed i sagen. Jeg har været igennem et rigtig langt og kedeligt forløb.
>
> Jeg blev løjet og grint af under hele forløbet før jeg har kontaktet jer. Der blev lagt på da jeg har ringet. Jeg fik at vide at de ringer tilbage om lidt, om en time, senere på dagen, chefen er på sagen, de er i gang med at undersøge sagen med flyselskabet, jeg skal kontakte en anden- en anden dag- om en uge- om en måned, ringe selv til flyselskabet.
>
> At vi er ikke forsikrede der, at de aldrig har samarbejdet med flyselskabet, at der udbydes ikke sådant pakke, at jeg få snart pengene tilbage, at pengene er på vej og jeg kan blive ved og ved. Jeg har brugt rigtig mange håbløse timer på at ringe og vente i kø i 40 min op til en time hver gang for at ringe andre steder senere, som jeg blev rådet til. Jeg synes rent faktisk at det er virkelig ikke i orden at være udsat for så voldsom chikane at der blev sagt at 'OH, nu er det dig igen!'. Så nej, jeg vil faktisk ikke gå i forlig der, jeg vil gerne have at de betaler det ekstra som jeg har ringet til [flyselskab] og alt det ekstra jeg har ventet. Så jeg vil gerne kræve 2000 Dkk ekstra for tabt tid og spildte nerver. Så lukker vi sagen der.
> …
> Her er en mail jeg har skrevet til [medarbejder] i dag:

Hej …, ja, det har været en yderst ubehagelig oplevelse for mig og min familie…

Vi blev virkelig kørt i manegen og løjet overfor i mange måneder, hver evig eneste gang vi har været i kontakt med forsikringen for at få pengene tilbage.
Det virkede helt urealistisk da vi blev ved med at få at vide at det er vores problem at skaffe medlemsnummer, som i øvrigt ikke eksisterer i jeres system, ellers får vi ikke vores penge tilbage. Det er virkelig amatøragtigt. I har for resten fået mit konto nr 4 gange nu- uden at der skete noget nyt i sagen!"

Selskabet har den 4/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Den 16. december 2018 svarede vi [klageren] på vegne af klagerne følgende:

'… Jeg vil ikke bruge Ankenævnets tid på det, men de svar [familiemedlemmer] har fået undervejs har ikke været et forsøg på at undgå ansvar eller løgnagtige som du antyder nedenfor. Dog medgiver jeg, at vi tidligere burde være kommet til bunds i sagen.

Eftersom det ikke er forsikringstagerne der henvender sig direkte skal jeg desværre bede om, at vedhæftede fuldmagtserklæring udfyldes førend vi kan betale pengene. Det kan synes omstændigt, men vi er nødt til at dokumentation for, at du er bemyndiget til at handle på deres vegne.

Gebyret til Ankenævnet vil I evt. skufle have retur fra dem'.

Europæiske ERV havde hermed håbet på at få udfyldt medsendte fuldmagt, så sagen kunne sluttes over for klager og dennes repræsentant.

I Europæiske ERV har vi stor fokus på vores kunder og en af vores værdier er netop at være kundeorienterede.

Europæiske ERV beklager naturligvis, at klager og dennes repræsentant har haft svært ved at komme igennem med kravet til Europæiske ERV, hvilket desværre skyldes en vildfarelse, idet medarbejderne har handlet ud fra viden om, at kravet burde tilhøre [flyselskab]. At det ikke har forholdt sig sådan vil selvfølgelig blive givet videre, så kunder fremover bliver oplyst korrekt fra begyndelsen,

Europæiske ERV beklager selvfølgelig det forløb, som klager har oplevet, men idet klager får det, som de er berettiget til i henhold til forsikringen ser Europæiske ERV ingen anledning til udbetale yderligere.

Når vi modtager udfyldt fuldmagt sørger vi for at udbetale til det opgivne kontonummer."

Til dette har klageren den 6/2 2019 bl.a. anført:

"Jeg vil hermed gøre opmærksom på at jeg har set brevet fra EF fra den 16 december, så de behøver ikke at 'spise mig af' med samme brev igen og igen.

Jeg vil i stedet for gerne have svar på mit seneste kommentar…

> Jeg vil hermed understrege at: så snart vi er enige om dette beløb som er på 5000 DKk skal jeg nok lave en fuldmagt, eller er de er også velkomne at sende pengene til [familiemedlem], hvis de har så svært med at se at pengene kommer fra mit konto, men det er altså 5000 kr og ikke det andet. Og jeg kan godt tage diskussionen om igen, angående den rigtig dårlige forklaring på hvordan der blev snakket til mig i telefonen og sagt at jeg ikke skal ringe mere, eftersom de ikke har noget som helst med forsikringen at gøre og har aldrig fået nogle penge fra mig / [familiemedlem]."

Hertil har selskabet den 22/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Som svar på Klagers henvendelse af 6. februar 2019 vender vi hermed tilbage.
>
> Europæiske ERV mener at have besvaret klagers kommentarer. Eftersom klager er af en anden opfattelse vil jeg hermed gøre det klart, at vi er en kundeorienteret erhvervsvirksomhed, som på ingen måde udsætter vores kunder for utilbørlig opførsel ved fx ved at grine af dem.
>
> Hvis klager har fået et andet indtryk beklager jeg.
>
> Vi mangler fortsat at få udfyldt fuldmagten, som var vedhæftet mail af 16. december 2018. Når denne modtages i udfyldt stand sørger vi for at udbetale til det opgivne kontonummer.
>
> Vi fastholder i øvrigt vores svar af 4. februar 2019 og håber på Ankenævnets snarlige stillingtagen."

Heroverfor har klageren den 14/4 2019 bl.a. anført:

> "Hej, forsikringen har allerede fået udfyldt fuldmagt og udbetalt pengene til mig. Jeg synes dog ikke at modparten har på nogen måde forsøgt at kompensere mine spildte tid og penge for at ringe mange gange til udlandet, som de misvisende sagde til mig at jeg skulle- ringe til [flyselskab] op til flere gange om ugen og vente i ca. 40 minutters kø for at ringe på et andet nr. Det er simpelthen MEGET uacceptabelt den måde hele forløbet fra forsikringen blev grebet på. Så jeg synes at de skal betale og kompensere mig for det."

Nævnet udtaler:

Klageren købte en rejseforsikring i forbindelse med bestilling af en rejse. Hun fortrød købet af forsikringen og ønskede at gøre brug af sin fortrydelsesret. Hun har fået tilbagebetalt den fulde købspris, men hun er utilfreds med selskabets sagsbehandling og ønsker en kompensation på 2.000 kr. for "tabt tid og spildte nerver".

4. 93130

Selskabet har anført, at man beklager sagsforløbet, som skyldes en misforståelse hos selskabets medarbejdere, men at man ikke kan yde økonomisk kompensation udover det tilbagebetalte beløb.

I henhold til almindelige bevisbyrderegler, er det den, der stiller et krav, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har lidt et økonomisk tab som følge af den sagsbehandling, som selskabet over for nævnet har beklaget. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning til klageren på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet bemærker, at klageren ej heller er fremkommet med oplysninger, som giver nævnet grundlag for at statuere, at selskabets sagsbehandling – trods selskabets beklagelse – har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at der er grundlag for at statuere, at selskabet efter reglerne om erstatning i kontrakt ifalder ansvar herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Peter Thønnings