

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. april 2020 blev i sag nr. 93782:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 22/5 2019 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Assurandøren havde på forhånd skrevet fuldmagt omfattende rejseforsikring. Forinden underskrift forespurgte assurandøren om jeg havde et [kreditkort]. Jeg gav ham mit kort. Assurandøren oplyste at der på dette kort var rejseforsikringsdækning identisk med dækningen hos Tryg. Assurandøren ændrede herefter forsikringsbegæringen med håndskrift til nytagnes ikke. Det gøres gældende at manglende tegning skyldes fejlvurdering fra assurandøren.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Tryg erklæres forpligtet til at dække den indtrufne skade og betale sygehusregningen på [15.000 kr. i udenlandsk valuta]"

Selskabet har den 21/6 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi indtegnede klagers forsikringer i marts 2017, men der blev på daværende tidspunkt – efter aftale med klageren – ikke oprettet en årsrejseforsikring. I november 2018 kontaktede klager os, da han i forbindelse med en skade, var blevet opmærksom på, at han ikke havde dækning på en årsrejseforsikring.

Klageren mener, at den manglende årsrejseforsikring beror på fejl fra vores rådgivers side. Klager ønsker derfor, at få en årsrejseforsikring sat i kraft med tilbagevirkende kraft til den 1. marts 2017, således at skaden kan dækkes.

...

Sagsforløb

Klager var i kontakt med vores medarbejder den 13. december 2016 vedrørende tegning af forsikringer i Tryg. Der blev udfyldt en 'Samtykke og fuldmagt – Til opsigelse', hvoraf det fremgik, hvilke

forsikringer der skulle opsiges i tidligere selskaber. Ud fra forsikringstypen 'rejse' var anført 'Nytegnes ikke'. Det fremgik således klart, at der ikke skulle nytegnes en rejseforsikring (bilag 1), og klageren har underskrevet erklæringen den 13. december 2016.

Til nævntes orientering kan det oplyse, at der i øvrigt ikke findes notaer fra mødet mellem klager og vores rådgiver.

Den 13. januar 2017 blev der sendt et Aftalebrev til klager, hvoraf det fremgik, hvilke forsikringer der skulle oprettes – 1) bil, 2) indbo, 3) hus og 4) ulykke, og hvornår de skulle træde i kraft (bilag 2).

Der blev efterfølgende i februar og marts 2017 sendt forsikringsaftaler (policer) til klager på ovennævnte 4 forsikringer. Klageren betalte også de aftalte præmier.

Den 7. marts 2018 sendte vi en forsikringsoversigt til klager, så han kunne få et overblik over de forsikringer, som han havde hos os på det tidspunkt (bilag 3).

Den 8. oktober 2018 kontaktede klager vores Kundeservice vedrørende spørgsmål til årsrejseforsikring, som klager ikke havde i Tryg.

Den 9. november 2018 sendte klager en e-mail til Tryg: 'Emne: Andre henvendelser – Spørgsmål om dækning – Der mangler en forsikring i min oversigt'. Det fremgik af klagers e-mail, at deres årsrejseforsikring 'forsvandt' i forbindelse med, at vi overtog klagers forsikringer fra [andet forsikringsselskab]. Klager oplyser, at årsrejseforsikringen i [andet forsikringsselskab] var knyttet til deres indboforsikring, og at han ikke var blevet spurgt om, hvorvidt han ønskede at beholde rejseforsikringen. Denne mail fremlægges, som bilag 4.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at ifølge den udfyldte Fuldmagt – Til opsigelse (bilag 1) ser det ud til, at rejseforsikringen og indboforsikringen hos [andet forsikringsselskab] er to aftaler med hver deres policenummer: rejse [nummer] og indbo [nummer].

Klagers henvendelse blev besvaret den 23. november 2018 af vores skadebehandler, som i den forbindelse også var i kontakt med rådgiveren, som havde indtegnet klagers forsikringer (bilag 5). Klager vendte herefter tilbage med kommentarer, som ligeledes blev besvaret af skadebehandleren (bilag 6).

Den 29. november 2018 blev Kvalitetsafdelingen kontaktet af klager og henvendelsen blev besvaret (bilag 7 og 8). Efterfølgende henvendelse fra klager, blev ligeledes besvaret af den klageansvarlige afdeling (bilag 9).

Vurdering af sagen

Det fremgår ikke af sagen, hvad der konkret er drøftet omkring klagers eksisterende rejseforsikring i tidligere selskab, [andet forsikringsselskab], og hvilke oplysninger vores rådgiver har fået med hensyn til klagers [kreditkort].

Det er klager, der har bevisbyrde for, at selskabet skulle have pådraget sig et erstatningsansvar i forbindelse med tegningen af 4 forsikringer i selskabet. Denne bevisbyrde har klager ikke løftet.

Klager har i e-mail af 9. november 2018 oplyst, at der manglede en forsikring i hans oversigt, og at han ikke var blevet spurgt om, hvorvidt han ønskede at beholde årsrejseforsikringen. Denne første forklaring er i direkte modstrid med den af klageren underskrevne 'fuldmagt', hvor det fremgår, at det er besluttet, at rejseforsikring ikke nytegnes.

Aftalen/aftalerne mellem klager og selskabet er efterfølgende bekræftet ved policer, og den 7. marts 2018 havde vi endvidere sendt en forsikringsoversigt til klager, således at han kunne få et overblik over de forsikringer, som han havde hos os på daværende tidspunkt. Oversigten fremsendes i henhold til bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder, jf. § 26 i den på tegningstidspunktet gældende bekendtgørelse.

I henvendelsen til Kvalitetsafdelingen af 29. november 2018 fremkommer klager med en ny forklaring om, at han fik oplyst af vores assurandør, at præmien til årsrejseforsikringen kunne spares, da klager havde et [kreditkort]. Klager oplyser også, at han ikke kan huske, hvor stor betydning denne oplysning har haft, og at han ikke har haft anledning til at tjekke om grundlaget for assurandørens beslutning var korrekt.

I forbindelse med en fornyet gennemgang af sagen i januar 2019, blev sagen endnu engang forelagt rådgiveren, som havde indtegnet klager, og han afviser klagerens fremstilling. Rådgiver bestrider klagerens påstand om, at han efterfølgende skulle have påtegnet på forsikringsfuldmagten (bilag 10).

Det gøres derfor gældende, at det allerede var klart, at rejseforsikringen ikke skulle nytegnes, da klageren underskrev fuldmagten den 13. december 2016.

Der henvises i øvrigt til praksis på området, hvorefter det – som udgangspunkt – lægges til grund, at man står inde for det man skriver under på. Der kan fx henvises til kendelse nr. 80687, hvor nævnet udtaler: 'Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabets assurandør har udfyldt den helbredserklæring, som han den 25/2 2008 underskrev i forbindelse med forsikringens oprettelse. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at selskabets assurandør har udfyldt erklæringen, hvilket han da også på det kraftigste bestrider at have gjort. '

Der blev holdt møde med klager i december 2016 og klagers forsikringer trådte i kraft i marts 2017. Vi blev ikke kontaktet af klager i forbindelse med det fremsendte Aftalebrev og ej heller, da der blev sendt en forsikringsoversigt i marts 2018. Først i oktober 2018 kontaktede klager vores Kundeservice omkring en årsrejseforsikring.

Det er ikke godtgjort, at vores rådgiver tilbage i december 2016 har givet en mangelfuld eller forkert rådgivning med hensyn til kundens årsrejseforsikring i forbindelse med kundens flytning til Tryg.

På baggrund af ovenstående må vi oplyse, at vi fastholder den tidligere afgørelse i sagen.

Det gøres gældende, at selskabet i det hele har behandlet sagen korrekt. Det kan i øvrigt bemærkes, at der skal oplyses om risikoen for dobbeltforsikring, jf. § 18 i god skik bekendtgørelsen. I vejledningen hedder det: 'Der skal oplyses om risiko for dobbeltforsikring i de tilfælde, hvor der erfaringsmæssigt er risiko for væsentligt overlap i forhold til andre forsikringer. Som eksempler på,

hvornår der bør gives oplysning, kan nævnes rejseforsikring/årsrejseforsikring, tillægsforsikringer ved køb af hårde hvidevarer og glas- og kummedækning på familieforsikringen. '

Det forhold, at klageren selv vælger ikke at tegne årsrejseforsikringen, kan ikke føre til erstatningsansvar hos selskabet.

Det bemærkes, at klager den 7. november 2018 fik oprettet en årsrejseforsikring i Tryg.

Det gøres i anden række gældende, at selskabet ikke har taget stilling til, om en evt. skade kunne være dækningsberettigende i henhold til selskabets på tegningstidspunktet gældende årsrejseforsikring."

Klageren har den 30/7 2019 bl.a. anført:

"Sagens fakta:

1. Møde om skifte til Tryg forsikring fra [andet forsikringsselskab]. Samtlige forsikringer blev gennemgået herunder rejseforsikringen. Der blev foretaget enkelte udvidelser af dækning og til somme præmie som eksisterende forsikringer. Resultatet blev aftale om skifte til Tryg da der opnåedes forbedret dækning til somme præmie for samtlige forsikringer.

2.møde 13.12.2016:

Assurandøren ønskede tegningsfuldmagt underskrevet og gav møde hos mig medbringende udfyldt fuldmagtsblanket. Fuldmagten var som aftalt herunder omfattende rejseforsikring og præmieniveau også som aftalt. Assurandøren forespurgte om jeg havde et [kreditkort]. Det bekræftedes og kortet udleveredes til gennemsyn. Ass. Oplyste nu at der til et [kreditkort] er tilknyttet rejseforsikring med tilsvarende dækning som hos Tryg. Han fortalte at der ved tegning af rejseforsikring hos Tryg som aftalt ville blive tale om dobbeltforsikring hvorefter han under rubrikken rejseforsikring tilføjede 'Nytegnes ikke'. Om påtegningen er påført før eller efter underskrift husker jeg ikke. Under alle omstændigheder ændres overtagelsesfuldmagten af ass. inden mødet sluttede til at rejseforsikring 'Nytegnes ikke'.

3.Skade indtræffer under ferie på [feriedestination]:

Jeg blev indlagt på hospital 7 og 8 oktober 2018. På sygehuset konstateredes til min overraskelse at der ikke forelå rejseforsikring tilknyttet [kreditkort]. Heller ikke hos Tryg eller [andet forsikringsselskab] forelå nogen rejseforsikring.

4. Skade anmeldes til tryg.

Det foreslås at jeg betaler præmie fra den dag forsikringen ing. forsikringsbegæringen inden ass. ændring trådte i kraft. Det gøres gældende at aftale om tegning af rejseforsikring er indgået ved aftale om skift til Tryg hvilket bekræftes af bil 1, fuldmagt til opsigelse.

Det gøres gældende at Tryg er ansvarlig for at der ikke blev tegnet rejseforsikring ved ass. uberettigede ændring af den indgåede overtagelsesaftale ved påtegningen 'Nytegnes ikke'. Ved denne påtegning og rådgivningen som grundlag herfor efterlades jeg uden rejseforsikrings - dækning i strid med aftale om dækning for rejseskader.

Bil 10 ass. indlæg i sagen (nu forfremmet til [stilling]?):

Hvad han ikke kan nikke genkendende til er uklart. Af bil 1 fremgår imidlertid at han har tilføjet 'Nytegnes ikke' og åbenbart ikke har iagttaget de generelle vejledningsregler for [kreditkort] som han nu henholder sig til. Fakta er at han lader påtegningen danne grundlag for forsikringsovertagelsen og efterlader mig i strid med aftalen uden rejseforsikringsdækning.

Trygs indlæg (svarskrift):

Det fremgår af bil 1 at aftalen var at forsikringerne i [andet forsikringsselskab] skulle overtages af Tryg.

Ass. påtegning på rubrikken rejseforsikring 'Nytegnes ikke' indebærer at nu er rejseforsikringen fravalgt og at dækning alene er tilknyttet [kreditkort]. At det da skade indtræder viser sig at der ikke er nogen rejseforsikring er ass. ansvar som følge af fejlagtig rådgivning. Ass. anvender uden videre den af ham reviderede fuldmagt til opsigelse som grundlag for min fremtidige forsikringssituation. Trygs fremsendelse af aftalebrev og forsikringsoversigt giver ikke anledning til reaktion idet det var i overensstemmelse med den ydede rådgivning at rejseforsikring ikke tegnedes.

Bevisbyrden er løftet ved de spor fuldmagten bil 1 udviser, dels at fuldmagten ved præsentationen omfattede også rejseforsikringen og dels ved ass. påtegning hvorefter rejseforsikringen ikke overtages af Tryg. Af aftalebrev og forsikringsoversigt fremgår at ass. påtegning uden videre lægges til grund af Tryg idet rejseforsikring ikke fremgår."

Selskabet har den 19/8 2019 bl.a. anført:

"Selskabet fastholder det tidligere anførte, og har alene følgende bemærkninger til klagerens brev:

På baggrund af de seneste oplysninger fra klageren gør selskabet gældende, at det kan lægges til grund, at klageren og selskabets assurandør drøftede rejseforsikring på mødet. Da klageren oplyser, at han har et [kreditkort] blev han opfordret til at undersøge hos sit pengeinstitut, hvad denne forsikring dækkede, bl.a. fordi der er forskel i dækningerne fra kort til kort, jf. også udtalelsen fra assurandøren, ..., af 15. januar 2019.

Klageren har været fuldt ud klar over, at der ikke blev tegnet en rejseforsikring, jf. i det hele selskabets svar af 21. juni 2019.

Selskabet bestrider klagerens fremstilling om, at [assurandøren] skulle have udtalt sig som påstået af klageren over for forsikringsankenævnet, jf. igen mail af 15. januar 2019.

Klageres fremstilling af det passede forløb bliver ændret, bl.a. omkring fuldmagten, og selskabet gør gældende, at dette må tillægges klageren processuel skadevirkning, sådan at han ikke har godtgjort, at selskabet ikke har rådgivet ham korrekt i forbindelse med skift af forsikringsselskab.

Selskabet har således behandlet klagerens selskabsskift i overensstemmelse med både den konkrete aftale, der blev indgået med klageren, og reglerne om god skik (både vedr. dækninger, risiko for dobbeltforsikring mv.)."

Ankenævnet for Forsikring

6.

93782

Til dette har klageren den 2/9 2019 bl.a. anført:

"Processkrift.

Da Tryg forsøger sig med påstået ny fakta udfærdiges nærværende processkrift.

Sagens fakta:

Forsikringsaftale indgås på møde hvor alle forsikringer gennemgås. Her aftales det overtagelse af rejseforsikring.

Fuldmagtmøde aftales telefonisk på ass. initiativ. Ass. Medbringer fuldmagt der er udfyldt herunder at rejseforsikring overtages. Forinden underskrift forespørger ass. om jeg har et [kreditkort]. [Kreditkort] forevises og ass. oplyste at dette kort gav samme dækning som Trygs rejseforsikring. Fuldmagten påføres herefter påtegning om at rejseforsikring 'nytegnes ikke' og straks underskrives fuldmagten der anvendes som grundlag for Trygs overtagelse af forsikringerne.

Nu gør Tryg gældende at jeg af ass. opfordredes til at undersøge hos mit pengeinstitut hvilken dækning der var på kortet.

Var denne opfordring fremsat havde både ass. og jeg interesse i afklaring straks. Det kunne enkelt ske ved at ringe til [bank] hvilket ikke skete. I stedet modtog ass. underskrift og anvendte uden videre den ændrede fuldmagt.

Det fremgår af fakta at ass. ændrer den indgåede forsikringsaftale. Risikoen for at ændringen er holdbar må således påhvile Tryg."

Hertil har selskabet den 26/9 2019 bl.a. anført:

"Som anført bestrider selskabet klagerens fremstilling, idet det ikke er oplyst af selskabets medarbejder, at 'dette kort [klagerens [kreditkort]] gav samme dækning, som Trygs rejseforsikring.'

Det fremgår af sagen, at fuldmagten til opsigelse er dateret den 13. december 2016, og at forsikringerne først skulle træde i kraft den 1. marts 2017. Da klageren var gjort opmærksom på, at han skulle undersøge, hvad kort-forsikringen evt. dækkede på mødet, havde han således flere måneder til at gøre dette (fra december 2016 til marts 2017). Endvidere havde klageren også i det efterfølgende forløb mulighed for at tegne en rejseforsikring, hvis han ønskede yderligere dækning. Klageren er ved forsikringsoversigten opfordret til at undersøge, om der er - yderligere eller ændrede - forsikringsbehov."

Klageren har den 6/10 2019 bl.a. anført:

"Ad fakta:

Forsikringsmøde

Ass. gennemgik eksisterende forsikringer meget kompetent og tilførte en række forbedringer til samme præmie. Der aftales tegning af forsikringerne hos Tryg herunder rejseforsikring. Da vi rejser en del var denne forsikring væsentlig. Der var ingen bemærkninger til den eksisterende forsikring.

Fuldmagtsmøde

Ass. Ringede og aftale møde for underskrift af den foreliggende aftale om overførsel af eksisterende forsikringer. Ass. Havde udfyldt fuldmagtsblanket med til mødes. Han forespurgte om jeg havde et [kreditkort] hvilket bekræftedes og forevist. Ass. Oplyste at den rejseforsikring der er tilknyttet et [kreditkort] er identisk med Trygs rejseforsikring hvorfor der vil foreligge dobbeltforsikring hvis jeg tegnede den aftalte rejseforsikring hos Tryg. Ass. Tilføjede derefter på fuldmagtsblanketten under rejseforsikring 'nytegnes ikke'. Jeg havde hørt om rejseforsikring tilknyttet [kreditkort] og havde ingen grund til at betvivle ass. Oplysning. Ass. Modtog herefter min underskrift på fuldmagtserklæringen. Hermed var hans ærinde opfyldt og han forlod mødet. At ass. intet foretager sig for at sikre sig at aftalt rejseforsikringer forelå bekræftes af følgende: dels at ass. påtegning på fuldmagten uden videre lægges til grund ved ekspedition af gennemførelse af Tryg overtagelse af forsikringerne. Dels at der intet er anført om rejseforsikringen. Ass. har således ikke bragt sit påståede forbehold til [kreditkort] videre til Tryg. Dels at ass. i notat vedlagt policer intet bemærker om de påståede forbehold. I stedet fortæller han om korrespondance med Tryg.

Ass. ændring af fuldmagtsblanketten og dermed aftalen om at der skal foreligge rejseforsikringsdækning uden opfølgning på det påståede forbehold til min [kreditkort] dækning er en fejlrådgivning der i strid med parternes aftale efterlader mig uden aftalte rejseforsikringsdækning. En rådgivningsfejl Tryg er ansvarlig for. Erstatning udgør [15.000 kr. i udenlandsk valuta] som anført i klageskemaet. Fakturaen har været forhandlet med Tryg der afslog at tage stilling til indholdet af fakturaen forinden betaling.

At sagen ikke er løst skyldes sandsynligvis at Ass. [navn] tilsyneladende nu er [stilling]. Han er åbenbart ikke indstillet på at vedstå sig sine handlinger men forsøger at dække over fejlrådgivningen ved at henvise hvad han plejer at oplyse om [kreditkort] dækning jfr. Bil 10. Her anføres at kunden altid oplyses om at tjekke op på dens dækning hos deres bank. Var denne oplysning givet ville det have været i begges interesse at få dette afklaret ved en opringning til min bank.

Ass. ville ikke få denne aftale hjem der var hans ærinde og jeg ville ikke være sikker på den forsikringsdækning der var aftalt. Var der rejst tvivl om forsikringsdækningen på [kreditkort] burde dette fremgå af påtegningen på fuldmagtserklæringen og under alle omstændigheder på godkendelsesskrivelsen fra Tryg eller Ass. notat."

Selskabet har den 28/10 2019 bl.a. anført:

"Det fastholdes – og på baggrund af klagerens seneste oplysninger - at selskabets assurandør har ydet en 'kompetent' og korrekt rådgivning af klageren.

Selskabets medarbejder har ved sin rådgivning af klageren 1) oplyst om risikoen for dobbeltforsikring og 2) opfordret klageren til at undersøge, om evt. rejseforsikringsdækning på kortet, da der – som oplyst – 'kan være forskel i dækningen fra kort til kort'.

Klageren burde derfor have undersøgt forholdet, og kontaktet selskabet igen, når han – efter sin undersøgelse – havde konstateret, at han var interesseret i at tegne en rejse forsikring.

Der var god tid for klageren til at undersøge forholdet og derefter få tegnet den dækning, som han ønskede.

Det fremgår helt klart af 'aftalebrevet' til klageren af 13. januar 2017, at der blev tegnet bil, indbo, hus og to ulykkesforsikringer. Klageren kunne – også her – have kontaktet selskabet med henblik på at få tegnet en ulykkesforsikring. Der henvises igen til, at klageren selv den 13. december 2016 underskrev fuldmagten til opsigelse, hvoraf det fremgår 'rejse – nytegnes ikke'.

Selskabet henviser til fx kendelse nr. 66156.

Ved opslag på [banks hjemmeside] ses umiddelbart, at der tilbydes forskellige rejseforsikringer af [bank], og der findes bl.a. en sammenligning. Klageren er nærmest til at kende den aftale, som han havde indgået med den pågældende udbyder.

Selskabet anmoder klageren om at oplyse, om årsagen til, at der ikke var dækning på kortet, herunder til at fremlægge kopi af korrespondance mellem ham og udbyderen / forsikringen."

Hertil har klageren den 5/11 2019 bl.a. anført:

"Jeg afslutter mine indlæg i denne forholdsvis enkle sag ved en gennemgang af sagens fakta hvor ass. ændrer aftale om tegning af rejseforsikring ved påtegning på forud udfyldt fuldmagtserklæring.

Det gøres gældende at ass. efterfølgende påstand om at han plejer at tage forbehold overfor dækning på [kreditkort] ikke er kommet til udtryk hverken overfor os, på fuldmagten eller i den efterfølgende sagsbehandling.

Tværtimod jfr. følgende:

at det på forsikringsmøde blev aftalt at der skulle tegnes rejseforsikring

at dette bekræftes af fuldmagt der var udarbejdet forud for møde hvor fuldmagten ønskedes underskrevet og hvoraf fremgik at rejseforsikring ønskes tegnet

at ass. ændrer aftalen om tegning af rejseforsikring ved påtegning på fuldmagtens rejseforsikring nytegnes ikke'. Forskellig blæktype dokumenterer at påtegningen er foretaget efter udfærdigelsen af fuldmagtsblanketten

at ændring af aftalen om tegning af rejseforsikring skete på møde hvor ass. ønskede fuldmagten underskrevet

at ændring af fuldmagten skete efter at ass. på forespørgsel havde fået bekræftet at jeg havde et [kreditkort].

at ass. efter at have modtaget denne oplysning fortalte at jeg på dette kort havde samme rejseforsikringsdækning som hos Tryg hvorefter han tilføjede fuldmagten at rejseforsikring ikke ønskes nytegnet

at ass. nu påstår at han plejer at oplyse at det skal undersøges hvilken rejseforsikringsdækning der er på kortet er i strid med sagsforløbet

at formålet med fuldmagtsmødet for ass. var at få en underskrift så han kunne afslutte sin sag. Han fik afsluttet sin sag ved det påståede forbehold. Det lægger han imidlertid til grund ved sin efterfølgende sagsbehandling. Da det var midt i mit pengeinstituts åbningstid ville forbeholdet let kunne være afklaret ved en telefonopringninger til [bank].

at ass. mener at forsikringsforholdene er afklaret fremgår af at han uden videre anvender fuldmagten til trygs overtagelse af forsikringerne. Men selvsagt ikke den undtagne rejseforsikring. Ass. var bekendt med at det var væsentligt for os at vi havde en rejseforsikring.

at ass. ikke på noget tidspunkt følger op på sit påståede forbehold overfor rejseforsikringsdækningen på mit [kreditkort] ved gennemførelse af forsikringsovertagelsen eller senere ved sit notat ved udlevering af policer.

at ass. udleverer kuvert med forsikringspolicer og i vedlagt notat kun omtaler hvordan jeg får almindelig post fra Tryk uden et ord om det påståede forbehold

at ass. ikke påstår at forbehold er taget på fuldmagtsmødet men alene at han plejer at tage forbehold. Var forbehold taget på mødet var det straks blevet afklaret ved telefonisk kontakt til vort pengeinstitut. Ass. forklaring var imidlertid så overbevisende at der ikke var anledning til det."

Selskabet har den 17/12 2019 bl.a. anført:

"Klageren har i mail af 2. september 2019 anført, at der skulle være aftalt 'overtagelse af rejseforsikring'. Dette er ikke korrekt, og bestrides af selskabet. Det er direkte urigtig, når klageren således slutter sit brev af med, at 'ass. ændrer den indgåede forsikringsaftale'. Der henviser til det tidligere anførte.

Klageren kan ikke være i god tro om, at han have en rejseforsikring, idet han aldrig har modtaget police, forsikringsbetingelser, betalt præmie mv. Hvis klageren var af den opfattelse, burde han have kontaktet selskabet i reaktion på, at han aldrig modtog præmieopkrævning mv.

Det bekræftes også efterfølgende af klageren selv, at det netop blev aftalt, at rejseforsikringen ikke skulle tegnes.

Klageren har fremlagt et aftalebrev af 13. januar 2017, der netop viser, at der ikke er tegnet en rejseforsikring.

Selskabet har behandlet sagen korrekt og det fremgår også af klagerens egen fremstilling, at der blev ydet en 'kompetent' behandling. Selskabet fastholder, at klageren blev opfordret til selv med bank- og/eller forsikringsselskab at få afklaret, om rejseforsikringen var dækkende for klagerens behov.

Selskabet er enig i, at der er tale om en forholdsvis enkel sag:

Klageren er i kontakt med selskabet omkring tegning af en række forsikring, herunder opsigelse klageren forsikringer i tidligere selskab.

Selskabet rådgiver klageren korrekt om risiko for dobbeltforsikring vedr. rejseforsikringen, jf. vejledning nr. 10516 af 14. september 2015 om god skik for finansielle virksomheder, kapitel 9 særlige regler for forsikringsselskaber § 25, eksempel:

'Der skal oplyses om risiko for dobbeltforsikring i de tilfælde, hvor der erfaringsmæssigt er risiko for væsentligt overlap i forhold til andre forsikringer. Som eksempler på, hvornår der bør gives oplysning, kan nævnes rejseforsikring/årsrejseforsikring...'

Klageren opfordres til at afklare dette med sin bank/forsikringsselskab.

Klageren kontakter ikke efterfølgende selskabet for at tegne en rejseforsikring."

Klageren har den 3/1 2020 bl.a. anført:

"Det gøres gældende at fakta i denne sag er enkle. Der indgås med ass. aftale om overtagelse af eksisterende forsikringer og ass. udfærdiger i overensstemmelse hermed opsigelsesfuldmagt. Hermed er parternes aftale nedfældet.

Ass. aftaler møde for underskrift af den af ham udfærdigede fuldmagt indeholdende den omtvistede rejseforsikring. Da ass. efter opfordring ser mit [kreditkort] konstaterer han at der ved tegning af rejseforsikringen vil foreligge dobbeltforsikring hvorfor han påtegner fuldmagten under rejseforsikring 'nytegnes ikke'.

Herefter modtager ass. underskrift på fuldmagten således at forsikringen der overtages er de resterende forsikringer ifølge fuldmagten og rejseforsikring ved [kreditkort] ifølge ass.

Forsikringsforholdene betragtede herefter ifølge ass. som afklaret og underskrift modtages og fuldmagten anvendes uden forbehold af ass. til gennemførelse af Trygs overtagelse.

Indstævnte forsøger at komplicere sagen ved at fremlægge falske lodder. Dels bestrides det at der foreligger en aftale om overtagelse af rejseforsikring og del påstår det at ass. skulle have taget forbehold for påstået rejseforsikringsdækning på mit [kreditkort].

Indstævnte bestrider at det skulle være aftalt at rejseforsikring overtages på trods af at overtagelse af rejseforsikring er indeholdt i fuldmagten der indeholder aftalen om Trygs overtagelse af eksisterende forsikringer. Rejseforsikringen udgår først på fuldmagtsmødet da ass. fejlagtigt konstaterer at der i kraft af forevist [kreditkort] foreligger dobbeltforsikring.

At der skulle foreligge dobbeltforsikring viste sig kun delvist at være rigtigt da mig [kreditkort] kun dækkede afbestilling. Jeg har nu tegnet et [nyt kreditkort] der fuldt ud dækker rejseskader.

Ass. forklaring fremgår af skrivelse af 15.01.2019 fremlagt i sagen. Her oplyses at kunder med [kreditkort] altid bliver oplyst om at tjekke forsikringsdækningen i deres bank.

Det der refereres til måde være mødet forud for fuldmagtsmødet. At forbeholdet overhovedet ikke var på tale fremgår af at [kreditkort] ikke har været drøftet da rejseforsikringen er omfattet af forsikringer der skulle overtages. Der gives ingen forklaring om ændringen af fuldmagten.

At forbeholdet om kontakt til bank ikke har været nævnt bekræftes af at der ikke blev ringet til pengeinstituttet, hvilket havde været naturligt for at ass. kunne afslutte sin sag og jeg få afklaret den nu påståede usikkerhed. Mødet var i bankens åbningstid.

At det nævnte forbehold ikke blev taget bekræftes af at ass. ikke følger op på den afklaring af [kreditkort] dækningen ass. hævder at have taget. Tværtimod betragter han forsikringsforholdene som afklaret del ved anvendelse af forsikringsfuldmagten og del ved ikke at følge op på det påståede forbehold hverken før eller ved udlevering af forsikringspolicer jfr. Vedhæftet notat hvor der alene redegøres for hvordan der opnås almindelig post fra Tryg.

Ass. opfindelse af forbehold redde ham måske internt men på bekostning af kunden. Det er yderst ubehageligt og ikke tillidsskabende."

Af klagerens mailkorrespondance med selskabet fremgår bl.a.:

"09-11-2018 [klager til selskabet]

Hej Vi har talt om rejseforsikring der forsvandt ved mit skifte fra [andet selskab] til jer den 01.03.2017. Ved skifte havde jeg rejseforsikring i [andet selskab], der senest blev udvidet dækning på i februar 2016. [Andet selskab] oplyser at rejseforsikringen var knyttet til indboforsikringen og at indboforsikringen meddeltes overtaget af jer 01.03.2017. Med jeres overtagelse af indboforsikringen bortfaldt rejseforsikringen hos [andet selskab]. Jeg har ikke hverken hos jer eller [andet selskab] anmodet om ophør af rejseforsikringen. Jeg finder det er utilfredsstillende at rejseforsikringen på denne indirekte måde forsvinder. I og med at i overtager indboforsikringen fra [andet selskab] skulle i have anmodet mig om stillingtagen til rejseforsikringen. Det har i ikke gjort. Skal jeg være tilfreds med jeres sagsbehandling skal rejseforsikring være gældende fra 01.03.2017 imod at jeg betaler præmie for den pågældende periode. Sådan ville det være blevet hvis i havde forespurgt. Jeg betragter det som en fejl ved jeres overtagelse af mine forsikringer fra [andet selskab] at dette forhold ikke bliver afklaret på ordentlig vis.

...

27-11-2018

Hej

Tak for dit svar der belyser sagsforløbet yderligere. Vi ved nu at rejseforsikring ikke blev tegnet på grundlag af [assurandørs] påtegning. [Assurandør] var sælger og havde til opgave at fremkomme med et tilbud der var bedre end det jeg havde i [andet selskab]. Heri indgår påtegningen. [Assurandør] var åbenbart ikke klar over at der også eksisterer [kreditkort] uden rejseforsikringsdækning. Det var jeg heller ikke. Spørgsmålet er om det er mit eller [assurandørs] ansvar at afklare dette. Det må være [assurandørs] ansvar da han vidste at det var væsentlig for mig at være dækket af en rejseforsikring. Det bekræftes af min opdatering af rejseforsikringer umiddelbart før skifte til jer. Jeg mener således fortsat at mit tilbud er den eneste rigtige løsning. Ved skiftet til jer efterlades jeg uden rejseforsikring i strid med mine ønsker. Selvom i indtil videre har afvist dækning finder jeg at i er forpligtet til at behandle sagen som om der forelå dækning. I øvrigt er jeres beslutning undergivet mulighed for indbringelse for ankenævnet for forsikring.

...

29-11-2018

Jeg er som følge af forkert rådgivning af jeres assurandør ved overflytning af forsikringer hos [andet selskab] til jer blevet uvidende efterladt uden rejseforsikring. Umiddelbart før skiftet havde jeg ajourført rejseforsikringer hos [andet selskab].

...

Problemstillingen er afdækket til at det ved drøftelse af jeres overtagelse af mine forsikringer af jeres assurandør blev oplyst at præmien til rejseforsikringer kunne spares da jeg havde et [kreditkort]. Hvor stor betydning denne oplysning har haft for skifte til jer kan jeg ikke huske. Ved gennemgangen af de enkelte forsikringer besluttede assurandøren at rejseforsikringen ikke skulle gentegnes.

Jeg har selvsagt ikke haft anledning til at tjekke om grundlaget for assurandørens beslutning var korrekt. Jeg må forvente at assurandøren er bekendt med almindelige [kreditkort] regler som han anvender som grundlag for tilrettelæggelse af bedst mulige forsikringer for sin kunde.

Grundlaget for afvisning af min klage:

At [kreditkort] kan optages med og uden rejseforsikringsdækning burde være grundviden for en assurandør og især når han anvender reglerne som grundlag for at anbefale ikke gentegning af eksisterende rejseforsikring.

At anføre at assurandøren ikke kan have kendskab til alle slags forsikringsbetingelser for [kreditkort] er ikke en relevant betragtning, da det der foreligger er simpel kendskab til regler, der anvendes forkert.

At anføre som argument at forsikringsoversigter der ikke indeholder rejseforsikring er selvsagt et tomt argument da rejseforsikring ikke skulle tegnes.

Det er en uvenlig handling at afvise at være behjælpelig med at vurdere fakturaen fra privathospitalet og dermed ikke hjælpe mig med en sagkyndig vurdering af om fakturaen er i orden."

Nævnet udtaler:

Klageren købte i marts 2017 sine forsikringer hos selskabet. Det skete på baggrund af et møde med selskabets assurandør i december 2016. Klageren fik ikke nytegnet sin rejseforsikring. Han har anført, at assurandøren under mødet blev opmærksom på, at klageren havde et kreditkort, og at assurandøren oplyste, at "der på dette kort var rejseforsikringsdækning identisk med dækningen hos Tryg", og at der "ville blive tale om dobbeltforsikring hvorefter [assurandøren] under rubrikken rejseforsikring tilføjede 'Nytegnes ikke'." Klageren blev i 2018 syg under en ferie i udlandet, og han konstaterede da, at der alene var tilknyttet afbestillingsforsikring til kreditkortet.

Selskabet har afvist, at assurandøren under mødet med klageren skulle have oplyst, at kreditkortets rejseforsikring have samme dækning som selskabets rejseforsikring. Selskabet har anført, at selskabet har rådgivet klageren korrekt om risiko for dobbeltforsikring vedr. rejseforsik-

ringen, idet det følger af vejledning nr. 10516 af 14. september 2015 om god skik for finansielle virksomheder, kapitel 9 særlige regler for forsikringsselskaber § 25, at der "skal oplyses om risiko for dobbeltforsikring i de tilfælde, hvor der erfaringsmæssigt er risiko for væsentligt overlap i forhold til andre forsikringer. Som eksempler på, hvornår der bør gives oplysning, kan nævnes rejseforsikring/årsrejseforsikring..." Selskabet har også anført, at klageren blev "opfordret til at undersøge hos sit pengeinstitut, hvad denne forsikring dækkede, bl.a. fordi der er forskel i dækningerne fra kort til kort, jf. også udtalelsen fra assurandøren, ..., af 15. januar 2019".

Selskabet har videre anført, at klageren i sin korrespondance med selskabet har skiftet forklaring, idet han først senere i forløbet fremkom med forklaringen om, at assurandøren skulle have oplyst, at kreditkortets dækning var den samme som hos selskabet.

Af klagerens mail til selskabet af 9/11 2018 fremgår det, at "Jeg har ikke hverken hos jer eller [andet selskab] anmodet om ophør af rejseforsikringen. Jeg finder det er utilfredsstillende at rejseforsikringen på denne indirekte måde forsvinder. I og med at i overtager indboforsikringen fra [andet selskab] skulle i have anmodet mig om stillingtagen til rejseforsikringen. Det har i ikke gjort".

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at klageren ikke har bevist, at assurandørens rådgivning i forbindelse med købet af forsikringerne har været behæftet med mangler, som er ansvarspådragende.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er fremlagt dokumentation for, at assurandøren skulle have oplyst, at kreditkortets dækning var den samme som hos selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

14.

93782

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i mail af 9/11 2018 til selskabet anførte, at han ikke havde anmodet om, at rejseforsikringen skulle ophøre, og at han først på et senere tidspunkt fremkom med forklaringen om, at assurandøren skulle have oplyst, at de to rejseforsikringer var ens.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, hvis assurandøren i feltet "Hvilke" i rubrikken "Spørgsmål om tidligere forsikringer" i Samtykke og fuldmagtserklæringen havde anført eksempelvis, at klageren skal undersøge om kreditkortet indeholder passende rejseforsikringsdækning. Undladelse heraf kan dog i den konkrete sag 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

Carsten Sennels