

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. februar 2020 blev i sag nr. 94099:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 25/8 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Som forsikret i LB har jeg tegnet en udvidet rejseforsikring til [klagerens myndige barn], som skulle rejse 85 dage i ... [Barn] bliver syg efter 6 uger og skal – på lægens anvisning – rejse hjem. I forbindelse med tegning af forsikringen bliver jeg oplyst om, at det er en forlængelse af min nuværende rejseforsikring, som dækker rejsens første 60 dage.

Jeg bliver IKKE oplyst om, at der gælder andre forsikringsbetingelser i forlængelsesperioden – hverken på mail, brev eller mitLB. Ved forsikringsselskabets 2. afslag af 25/6 fremviser de en mail, sendt til [barn], MEN Jeg er forsikringstegner, og jeg er IKKE blevet oplyst om ændrede betingelser. Jeg mener derfor ikke, at LB har opfyldt deres oplysningspligt overfor mig som forsikringstegner, og mener derfor, at jeg er berettiget til den sidste erstatning på kr. 7.721,54 for [barns] ødelagte feriedage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg mener derfor ikke, at LB har opfyldt deres oplysningspligt overfor mig som forsikringstegner, og mener derfor, at jeg er berettiget til den sidste erstatning på kr. 7.721,54 for [barns] ødelagte feriedage."

Selskabet har i brev af 9/10 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klagen fra vores medlem. Sagen omhandler, hvorvidt vi har været berettigede til at afvise at yde dækning for ødelagte feriedage for den del af vores medlems [barns] rejse, der ligger ud over 60 dage.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94099

Vores medlems [barn] havde planlagt en rejse til ... af 85 dages varighed i perioden fra den 15/2 2019 til 11/5 2019.

Der er tegnet Rejseforsikring Verden, for hvilken vilkår nr. RE-8 er gældende. Derudover er der tegnet forlænget rejseforsikring, som dækker den del af vores medlems [barns] rejse, der ligger ud over de første 60 dage.

Den 25/3 2019 blev vores medlems [barn] indlagt på hospitalet. Vi har dækket omkostningerne forbundet med [barns] sygdom, herunder hjemtransport til Danmark.

Derudover har vi, jf. vilkårenes punkt 9.1, ydet erstatning for de ødelagte feriedage, der ligger indenfor de første 60 dage af rejsen. Det vil sige 22 ødelagte feriedage, som vi har erstattet med 13.379,79 kr. inklusiv forudbetalte aktiviteter. Vores medlem gør krav på yderligere 7.721,54 kr. for ødelagte feriedage.

Da den forlængede rejseforsikring ikke dækker ødelagte feriedage, har vi afvist at udbetale erstatning for yderligere ødelagte feriedage.

Vi modtog den 21/1 2019 bestilling af forlænget rejseforsikring via en bestillingsformular på vores hjemmeside. Af bestillingsformularen fremgår, at forsikringen skulle tegnes for [barn]. [Barns] navn, cpr.nr. og kontaktoplysninger var angivet. Vi sendte herefter mail af 23/1 2019 med accept på tegning af forsikringen til den i bestillingsformularen angivne mailadresse, [e-mailadresse], hvor vi oplyste, at forsikringen ikke dækker ødelagte feriedage og erstatningsrejse.

Begrænsningerne i dækningen fremgik endvidere af policen for forlænget rejseforsikring, som blev uploadet til 'Min Side' den 24/1 2019. Det er kun aktive policer, som er synlige i policeoversigten her, hvilket kan være forklaringen på, hvorfor vores medlem ikke har kunnet se den, hvis hun har kigget efter policen efter forsikringstidens ophør den 11/5 2019. Vi har i øvrigt undersøgt, om der skulle have været systemfejl, der gjorde, at policen ikke var synlig for vores medlem, hvilket ikke er tilfældet. Derudover ligger policen på 'Min Side' under 'Mine dokumenter'.

Det fremgår i øvrigt af vores hjemmeside, at den forlængede rejseforsikring ikke dækker ødelagte feriedage og erstatningsrejse.

Det er vores opfattelse, at vi med informationen i mail af 23/1 2019 til vores medlems myndige [barn], som er sikret på policen og hvis navn, cpr.nr. og kontaktinformationer er angivet i forbindelse med anmodningen om at tegne forsikringen, i tilstrækkeligt omfang har oplyst om de indskrænkninger i vilkårene, der gælder for forlænget rejseforsikring. Information som også fremgår af vores hjemmeside og af policen. Vi må herefter fastholde, at vi ikke kan yde dækning for yderligere ødelagte feriedage.

Afslutningsvis kan vi oplyse, at vi har tilbagebetalt præmien for den forlængede rejseforsikring, da vores medlems [barn] rejste hjem på grund af sygdom før udløbet af den almindelige rejseforsikrings dækning."

Klageren har i brev af 11/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"LB skriver i deres svar til nævnet, at policen for den forlængede rejseforsikring blev uploadet til 'min side' 24.01.2019. Det er ikke rigtigt. Jeg har kigget efter policen, da [barn] blev indlagt, men den har ikke ligge på 'min side' i forsikringsperioden. De angiver som forklaring, at den ikke længe-re ligger der pga. periodens ophør, men den var ikke på min side ej heller i perioden.

I svar til nævnet skriver LB, at [mit] myndige [barn] (på ... år) er blevet oplyst om begrænsningerne i dækningen i mail af 24. januar 2019 på [e-mailadresse]. Det er korrekt, MEN [barn] er IKKE FOR-SIKRINGSTAGER, og jeg, som forsikringstager, er ikke blevet oplyst om de to begrænsninger, hver-ken på mail, brev eller min side, som det også fremgår af min klage til LB. Som supplement hertil kan jeg oplyse, at [barn] ikke var bekendt med forsikringsbetingelserne for vores almindelige rej-seforsikring, og derfor ikke har haft grundlag for at vide, at dette var andre betingelser. Jeg mener stadig, at LB burde have korresponderet med mig som forsikringstager – der har kendskab til teg-nede forsikringer og betingelser herfor. Jeg har været kunde i LB i flere år – og derfor har LB mine kontaktoplysninger. Jeg finder det mærkeligt, at denne ene mail går via [barn], mens alt andet kontakt går via mig.

Ligeledes fremgår det af LB's interne noter, at 'Ft er næsten allermest gal over, at de ikke er blevet informeret om, at forlængelsen af forsikringen ikke dækker ØFD/erstatningsferie.'

Jeg har tegnet en forlængelse, og jeg mener derfor, at jeg er i god tro. Jeg antager, da jeg ikke er blevet oplyst om andet, at der gælder de samme forsikringsbetingelser for forlængelsen, som for min almindelige rejseforsikring. Det ses også af mailkorrespondancen mellem 16.01-24.01.2019, at ændrede forsikringsvilkår ikke har været omtalt i forbindelse med bestillingen.

Jeg er helt klar over, at LB har dækket sygebehandling, hjemrejse og har tilbagebetalt præmien for den forlængede rejseforsikring, men det ændrer ikke på, at jeg ikke er blevet oplyst om de æn-drede vilkår, hvorfor jeg fortsat mener, at LB bør dække ØFD i hele rejsens periode."

Selskabet har i brev af 30/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget vores medlems supplerende indlæg af 11/10 2019, hvilket giver anledning til følgende kommentarer:

Der hvor policen ikke længere er synlig, er i oversigten over aktive policer på 'Min Side'. Policen for den forlængede rejseforsikring er stadig tilgængelig under 'Mine dokumenter'. Se vedhæftede skærmprint, hvor markeringen 'Yes' i kolonnen 'Dft. Online' betyder, at det viste dokument er syn-ligt i portalen.

Hvorvidt den sikrede på policen for den forlængede rejseforsikring – her medlems [barn] – har gjort sig bekendt med forsikringsbetingelserne for rejseforsikringen eller ej, har efter vores opfat-telse ingen betydning i forhold til, om man er i stand til at modtage oplysninger om, hvilke be-grænsninger, der gælder for den forlængede rejseforsikring."

Til dette har klageren fremsendt brev af 20/11 2019, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg mener ikke, at LB forelægger nye oplysninger i 2. svar (af 30. oktober 2019). LB har ikke op-lyst mig som forsikringstager om ændrede vilkår. Hvorvidt [barn] orienterer mig eller ej (hvilket

Ankenævnet for Forsikring

4.

94099

[barn] desværre ikke gjorde), fratager efter min mening ikke forsikringsselskabet for ansvaret om at oplyse forsikringstager, som er mig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af selskabets mail af 23/1 2019 til klagerens myndige barn fremgår bl.a.:

"Tak fordi du har købt Forlænget Rejseforsikring.

Du kan se dine dækninger og vilkår ca. 8 dage før afrejse på Mit LB.

Bemærk at den Forlængede Rejseforsikring dækker alt det, din indbo- og rejseforsikring normalt dækker, bortset fra ødelagte feriedage og erstatningsrejse."

Af selskabets præmieopkrævning af 24/1 2019 sendt til klageren fremgår bl.a.:

"Din police er udvidet med Forlænget rejseforsikring. Gennemgå din tillægspolice på Mit LB for at sikre, at alt er, som du ønsker.

...

Polisen er tilmeldt Betalingsservice og beløbet vil blive opkrævet via Betalingsservice den 07.03.2019."

Af polisen for forlænget rejseforsikring fremgår bl.a.:

"Police for Forlænget Rejseforsikring tillæg til police [policenr.]

For forsikringen gælder samme vilkår for Rejseforsikring Verden, som er gældende for [policenr.]

Indboforsikringen og rejseforsikringen er udvidet med dækning i henhold til sædvanlige vilkår for [cpr. nummer] under rejser i Hele verden fra den 15.02.19. til den 11.05.19.

Prisen taget højde for, at der er dækning på Rejseforsikring Verden de første 60 dage.

Forsikringen dækker hverken ødelagt feriedage, jfr. punkt 9, eller erstatningsrejse jfr. punkt 10.

Vi opkræver et engangsbeløb for Forlænget Rejseforsikring.

Forsikringen dækker ikke, hvis betalingen ikke sker til tiden."

Nævnet udtaler:

Klageren har den 21/1 2019 bestilt en forlænget rejseforsikring på selskabets hjemmeside for sit hjemmeboende, myndige barn, der var sikret på klagerens rejseforsikring. Rejseperioden var fra den 15/2 2019 til den 11/5 2019. Klagerens barns data og kontaktoplysninger er anført i bestillingsformularen under rubrikken "Om medlem".

Ankenævnet for Forsikring

5.

94099

Klagerens barn blev syg på rejsen i de første 60 dage af rejseperioden, og selskabet har over klagerens Rejseforsikring Verden blandt andet udbetalt erstatning for 22 ødelagte feriedage, der ligger inden for de første 60 dage af rejsen. Selskabet har afvist at dække ud over de 60 dage med henvisning til, at den forlængede rejseforsikring ikke dækker ødelagte feriedage eller erstatningsrejse.

Klagerens krav er dækning for ødelagte feriedage i hele rejsens periode. Hun har anført, at hun er forsikringstager, og at hun ikke har modtaget oplysning om begrænsningerne i dækningen. Hun har endvidere anført, at policen for den forlængede rejseforsikring ikke har ligget på hendes selvbetjeningsprofil i forsikringsperioden, og at hun har været inde for at kigge efter den, da hendes barn blev hospitalsindlagt under rejsen.

Selskabet har sendt en accept af forsikringen pr. mail til klagerens barn den 23/1 2019. Af mailen fremgår blandt andet, at der er "købt Forlænget Rejseforsikring. Du kan se dine dækninger og vilkår ca. 8 dage før afrejse på mitLB. Bemærk at den Forlængede Rejseforsikring dækker alt det, din indbo- og rejseforsikring normalt dækker, bortset fra ødelagte feriedage og erstatningsrejse".

Selskabet har sendt en præmieopkrævning til klageren ved brev af 24/1 2019, hvor det fremgår, at "Din police er udvidet med Forlænget rejseforsikring. Gennemgå din tillægspolice på Mit LB for at sikre, at alt er, som du ønsker ... Policen er tilmeldt Betalingsservice og beløbet vil blive opkrævet via Betalingsservice den 07.03.2019".

Af tillægspolice fremgår blandt andet, at "For forsikringen gælder samme vilkår for Rejseforsikring Verden ... Prisen taget højde for, at der er dækning på Rejseforsikring Verden de første 60 dage. Forsikringen dækker hverken ødelagte feriedage, jfr. punkt 9, eller erstatningsrejse jfr. punkt 10".

Selskabet har fremsendt dokumentation for, at policen for den forlængede rejseforsikring blev uploadet til klagerens "Min Side" den 24/1 2019, og at den stadig er tilgængelig under "Mine

Dokumenter". Selskabet har oplyst, at policen har været synlig i oversigten over aktive policer, mens den har været i kraft, og selskabet har undersøgt og konstateret, at der ikke har været systemfejl, der gjorde, at policen ikke har været synlig for klageren.

Det følger af § 16 i bekendtgørelse nr. 455 af 30/4 2018 om god skik for forsikringsdistributører, som gjaldt, da klageren tegnede tillægsforsikringen, at uanset om der ydes rådgivning, skal forsikringsdistributøren inden aftalens indgåelse give kunden de relevante oplysninger om forsikringsproduktet i en form, som er forståelig og tilpasset forsikringsproduktets kompleksitet og den enkelte kundetype, så kunden kan træffe en informeret beslutning. Det følger af § 17, stk. 1, at ved distribution af en forsikringstype som den pågældende, skal kunden modtage de relevante oplysninger efter § 16 i form af et standardiseret dokument med oplysning om forsikringsproduktet på papir eller varigt medium. Det følger af § 17, stk. 3, at dokumentet blandt andet skal indeholde en sammenfatning af forsikringsdækningen og de vigtigste undtagelser, hvor der ikke kan indgives skadesanmeldelser".

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet med henvisning til forsikringsbetingelserne har afvist at yde dækning for ødelagte feriedage ud over de første 60 dage af rejseperioden.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har modtaget tilstrækkelig information om forsikringsproduktet til at træffe en informeret beslutning, og at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for ødelagte feriedage i hele rejseperioden ud fra erstatningsretlige betragtninger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ved bestilling af forsikringen under "Om medlem" har anført sit myndige barns data og kontaktoplysninger, og at selskabet i sin mail af 23/1 2019 til klagerens barn med accept af forsikringen har informeret om, at den forlængede rejseforsikring ikke dækker ødelagte feriedage og erstatningsrejse.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har modtaget selskabets brev af 24/1 2019 med opkrævning for tillægsforsikringen, hvor klageren opfordres til at gennemgå sin police på mitLB.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

94099

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet har dokumenteret, at tillægspolicen er uploadet på klagerens selvbetjeningsprofil den 24/1 2019 inden policens ikrafttræden og betalingsfrist, og at det fremgår med tilstrækkelig tydelighed af policen, som er på én side, at den forlængede rejseforsikring ikke dækker ødelagte feriedage eller erstatningsrejse.

At selskabets information ikke er givet i form af et standardiseret dokument som foreskrevet i § 17 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører kan i dette tilfælde efter en samlet vurdering 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