

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. november 2020 blev i sag nr. 95428:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning gennem sit MasterCard i Danske Bank. I klageskema af 19/6 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Bestilte Krydstogt den 20.06.19 betalte 14000 kr. i depositum. Vores rejseforsikring stod til udløb 01.12.19. Fik i den forbindelse tilbud om rejseforsikring gennem Tryg/Danske Bank/MasterCard.

Talte i den forbindelse med Tryg telefonisk ang. Opsigelse og overførsel til Tryg/MasterCard. Var af den opfattelse at TRYG var TRYG. Ingen gjorde mig opmærksom på, at afbestillingsforsikringen ikke dækkede, tværtimod udtrykte den pågældende medarbejder hos TRYG stor forståelse for at vi ville skifte til MasterCard.

Første afslag blev begrundet i, at vi ikke havde afbestillingsforsikring på bestillingstidspunktet. Andet afslag med begrundelse om ikke at have kontaktet TRYG inden afbestilling, men alene på lægens anbefaling. Altså skiftende begrundelse til stor forundring. Går ud fra, at Tryg fremsender eksisterende korrespondance i sagen

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Rejsens oprindelige pris 47.130 kr., heraf har Krydstogtselskabet godtgjort 31.283 kr. Rest 16.347 kr. som dækker et fradrag på 6.347 kr. for skatter og afgifter, samt 10.000 kr. for flyrejse til Rio de Janeiro og 2 dages hotelophold inden krydstogt til København. Ønsker godtgørelse på 16.347 kr. - subsidiært, at Ankenævnet returnerer sagen til TRYG med opfordring til at indgå et forlig."

Selskabet har den 6/7 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for Danske Bank Guld med tilvalgsdækninger, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at en kunde i Danske Bank, i det følgende omtalt som 'klageren', ønsker forsikringsdækning for afbestilling af en rejse til Sydamerika.

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til dækning for afbestilling af rejsen som følge af utryghed ved at rejse på grund af COVID-19.

Sagsforløb

Klageren havde frem til den 1. december 2019 en rejseforsikring med dækning for afbestilling ved Tryg forsikring. Den 1. december 2019 skiftede klageren til en rejseforsikring med afbestilling ved Danske Bank.

Klageren bestilte og betalte depositum for rejsen den 20. juni 2019.

Til orientering skal det oplyses, at Tryg behandler sager på vegne af Danske Bank for de Danske Bank kunder, som har rejseforsikring tilknyttet deres MasterCard i Danske Bank.

Vi modtog den 11. marts 2020 telefonisk opkald fra klageren, hvor han ønskede dækning for afbestilling af den planlagte rejse til Rio de Janeiro. Klageren modtog med det samme en mundtlig afvisning med henvisning til, at han ikke havde en gyldig afbestillingsforsikring på sit Mastercard Guld på tidspunktet for betaling af rejsen.

Klageren fik herefter en skriftlig afvisning af kravet fra afdelingen for rejseskade, jf. bilag 2.

Sagen har efter været behandlet i skadeafdelingen og Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitet gentagne gange. Klageren har fået afslag på dækning af de udgifter, som rejsebureauet ikke har dækket, som følge af afbestilling af den planlagte rejse.

Trygs klageansvarlige afdeling modtog en klage fra kunden den 22. marts 2020, jf. bilag 3 og besvarede denne den 10. juni 2020, hvori det er oplyst klageren, at uanset om han havde en gyldig afbestillingsforsikring eller ej i Tryg eller Danske Bank, så ville ingen af forsikringerne dække kravet, da der ikke foreligger en gyldig afbestillingsgrund, jf. bilag 4.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen til Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny. Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.1 fremgår det blandt andet, 'Det er en betingelse for dækning, at Tilvalgsdækninger nr. D4 – Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, er købt inden betaling af depositum for rejsen'.

Som nævnt ovenfor trådte klagerens rejseforsikring inkl. dækning for afbestilling i kraft den 1. december 2019. Depositum for rejsen blev betalt den 20. juni 2019, hvorfor vi fastholder, at vi ikke kan tilbyde at yde dækning for afbestilling af rejsen.

Klageren er endvidere utilfreds med den rådgivning han fik i forbindelse med skifte af rejseforsikring fra Tryg til Danske Bank Mastercard. I den forbindelse gør vi opmærksom på, at hverken Tryg eller Danske Bank er forpligtet til at rådgive om andre selskabers forsikringsbetingelser og herunder dækningsomfang. I denne situation er det en tilfældighed, at klageren skifter til et selskab, som Tryg behandler skadessager for.

Det fremgår af vedlagte forsikringsbetingelsers afsnit 1.0, at forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S og forsikringstager er Danske Bank. Klageren er derfor kunde i Danske Bank og ikke i Tryg.

Vi bemærker på ny, at såfremt klageren havde haft en gyldig afbestillingsforsikring i Danske Bank eller Tryg, så ville ingen af forsikringerne have dækket klagerens krav. Klageren har i forbindelse med afbestilling af sin rejse ikke oplyst om f.eks. akut opstået sygdom, som årsag til afbestilling. Der er tale om en situation, hvor klageren og dennes ægtefælle har været utrygge ved at skulle rejse på grund af COVID-19.

På baggrund af ovenstående kan vi derfor ikke tilbyde at yde dækning for afbestilling af rejsen. Vi fastholder vores tidligere vurderinger af sagen."

Klageren har den 9/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I håb om, at Ankenævnet vil anlægge et lidt mere nuanceret syn på sagen, skal jeg tillade mig at fremkomme med følgende betragtninger og opfordring.

1. Vi har på ingen måde følt os utrygge ved at rejse. Det var vores læge, der på det kraftigste frarådede os at tage af sted og at vi kunne få en lægeerklæring, hvis der var behov herfor. Hvis Ankenævnet ønsker en sådan, skal jeg gerne fremskaffe en erklæring. Vi har ved afbestilling af rejsen alene forsøgt at udvise rettidig omhu, henset til COVID-19.

2. Det anføres, at min klage til TRYG har været behandlet gentagne gange. Hvis den har været behandlet gentagne gange, må der jo have været en vis form for tvivl. Det eneste jeg har bedt TRYG om, efter at jeg havde modtaget den første afgørelse, var en bekræftelse på, at De fastholdt afgørelsen og ikke var indstillet på at indgå et kompromis. Det var som bekendt en forudsætning for, at jeg kunne indbringe sagen for Ankenævnet. At det skulle tage knap 2½ måned kan ikke undskyldes med travlhed.

3. Det fremføres, at det er en tilfældighed, at vi skifter forsikring til et selskab, som TRYG behandler skadessager for. Jeg kan forsikre Ankenævnet, at det ikke var nogen tilfældighed, men tværtimod en moden overvejelse, for vi sikrede nemlig, at TRYG fortsat skulle stå for skadebehandlingen. Vi handlede i god tro.

4. Det anføres, at hverken TRYG eller DANSKE BANK er forpligtet til at rådgive om forsikringsbetingelserne. I den forbindelse vil jeg gerne citere Digteren Molière, som har sagt – Vi bliver ikke alene holdt ansvarlige for det vi gør, men også for det vi ikke gør –

OPFORDRING

På denne baggrund skal jeg opfordre TRYG til

-at redegøre nærmere for de gentagne behandlinger af min klage, samt

-at fremsende en udskrift af den telefonsamtale, som jeg havde med en TRYG-medarbejder på tidspunktet, hvor jeg opsagde min rejseforsikring hos TRYG.

Kunsten er ikke at fastholde en rigid og ufleksibel holdning, det kan man med fordel få robotter til, hvilket i øvrigt vil kunne forkorte en sagsbehandlingstid. Kunsten er, at tilpasse reglerne i de situationer, hvor en afvigelse vil opfattes som værende fair og retfærdig i den foreliggende situation."

Selskabet har den 16/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist bemærker vi, at det er en betingelse for afbestilling af sin rejse – både på en Tryg forsikring, men også Danske Bank Tilvalg – at forsikrede har en akut opstået sygdom. Klageren har ikke dokumenteret en akut opstået sygdom hos hverken ham eller hans ægtefælle, hvorfor der ikke foreligger en gyldig afbestillingsgrund.

Vi fastholder dertil fortsat, at klageren på tidspunktet for afbestilling af rejsen ikke havde en gyldig afbestillingsforsikring i Tryg. Vi henviser i det hele til vores tidligere indlæg i sagen.

Tryg og Danske Bank er to forskellige virksomheder og har to særskilte og forskellige afbestillingsprodukter tilknyttet henholdsvis en årsrejseforsikring og en mastercardforsikring. Tryg er ikke forpligtet til at rådgive om andre selskabers produkter og heller ikke i forbindelse med et skifte til et andet forsikringsselskab. En rådgivning af andre selskabers produkter kan f.eks. være konkurrencestridig, der kan være risiko for fejlrådgivning m.m.

Klageren ønsker en forklaring på, hvorfor hans sag er blevet behandlet gentagne gange i Tryg. Baggrunden herfor er, at klageren har henvendt sig mange gange, hvor han har udtrykt sin utilfredshed med afvisning af kravet om dækning. Både skadeafdelingen og den klageansvarlige afdeling har besvaret alle kundens henvendelser. Dertil skal det bemærkes, at finansielle virksomheder er forpligtet til at have en klageansvarlig afdeling, jf. bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager.

Klageren ønsker endvidere et udskrift af den telefonsamtale, som han havde med Tryg, da han opsagde sin rejseforsikring. Til orientering kan det oplyses, at klageren ringede til Tryg den 6. november 2019, hvor det af notatet fra samtalen fremgår 'Opsiger rejse da han er dækket på mastercard'. Klageren har selv kontaktet Danske Bank for at få tegnet tilvalgsdækningen, og Tryg har hverken indflydelse på eller kendskab til, hvordan dette er foregået – telefonisk eller via netbank.

Vi fastholder herved vores tidligere vurderinger af sagen."

Nævnet har fået forelagt klagerens indlæg af 19/7 2020. Selskabet har den 1/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bemærker, at den årsrejseforsikring inkl. afbestillingsforsikring, som klageren har tegnet i Danske Bank, er tegnet via klagerens netbank. Klageren har altså tegnet forsikringen elektronisk. Vi kender ikke årsagen til, at klageren har ønsket at skifte sin årsrejseforsikring fra Tryg til Danske Bank. Klageren har ved skiftet bevaret sine øvrige forsikringer i Tryg, hvorfor årsagen til skiftet af rejseforsikringen kan være en lavere præmie i Danske Bank. Der er forskel på dækninger og dækningsomfang i alle forsikringsprodukter, hvorfor en sammenligning heraf kan være en kompleks

opgave. Tryg er ikke forpligtet til at rådgive om andre forsikringsudbyderes produkter og herunder ej heller opvise fordele og ulemper ved andres produkter."

Til dette har klageren den 3/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"HVORFOR påstå, at der ikke er tale om en akut sygdom. Jeg har tilbudt at fremsende en lægeerklæring, men det har man ikke ønsket. Gennem min handling føler jeg at have udvist rettidig omhu og muligvis derved at have sparet forsikringsselskabet for endnu større udgifter, såfremt vi havde trodsset lægens advarsel og taget afsted.

...

Kvalitetskonsulent, ... har – uden at undersøge forholdet – påstået, at jeg har tegnet forsikringen elektronisk. Det er ikke tilfældet. Det skete ved en direkte henvendelse til Danske Bank's filial i [by], som vejledte mig og derefter foretog det videre fornødne."

Nævnet har fået forelagt selskabets indlæg af den 7/9 2020. Klageren har den 14/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Den telefonsamtale, som jeg havde med en Tryg medarbejder på opsigelsestidspunktet, var afgørende for vores beslutning om at skifte til Danske Bank Mastercard. Havde vi kendt konsekvenserne, havde vi ikke skiftet, men efter min mening opfordrede medarbejderen os nærmest til at gøre det og udviste stor forståelse for vores ønske om at skifte."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af forsikringsbetingelserne DBDNK10-v12 fremgår bl.a.:

"Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, Basis – Tilvalgsdækning nr. D4.

Forsikringen skal være købt inden påbegyndelse af rejsen og fremgå af din Aftale om Mastercard tilvalgsforsikringer, for at du er omfattet af forsikringen. Såfremt der indgås aftale om køb af forsikringen under rejsen, træder dækningen først i kraft ved påbegyndelse af en ny rejse.

For at være omfattet af afbestillingsforsikringen skal forsikringen endvidere være betalt, inden forsikrede betaler depositum for rejsen.

...

4.1 Dækning

Forsikringen dækker, i perioden fra den dato, hvor depositum for rejsen betales og indtil påbegyndelse af afrejsen fra bopælslandet (jf. pkt. 2.2). Det er en betingelse for dækning, at Tilvalgsdækning nr. D4 - Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, er købt inden betaling af depositum for rejsen.

4.1.1 Forsikringen dækker, når kortholder eller kortholders ægtefælle/samlever og børn og plejebørn ikke kan påbegynde rejsen på grund af dødsfald eller alvorlig akut opstået sygdom/tilskadekomst. Årsagen skal dokumenteres ved en lægeerklæring eller hospitalsindlæggelse. Den lægelige vurdering skal bekræfte, at det helbredsmæssigt er uforsvarligt at gennemføre rejsen. Trygs læge vil ud fra lægeattesten vurdere sygdommens/tilskadekomstens karakter, og om det er helbredsmæssigt forsvarligt at gennemføre rejsen.

4.1.2 Endvidere dækker forsikringen, når kortholder eller kortholders ægtefælle/samlever og børn og plejebørn ikke kan påbegynde rejsen som følge af dødsfald, akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos kortholder eller kortholders ægtefælle/samlevers:

- Forældre og stedforældre
- Børn/svigerbørn, plejebørn eller børnebørn, stedbørn/stedsvigerbørn
- Søskende, stedsøskende
- Svoger/svigerinde
- Bedsteforældre.

Årsagen skal dokumenteres ved en lægeerklæring eller hospitalsindlæggelse.

4.1.3 Derudover dækker forsikringen ved:

- Arbejdsgivers inddragelse af forsikredes planlagte ferie for at erstatte en kollega, som er afgang ved døden. Dækningen træder kun i kraft, såfremt hændelsen sker mindre end 30 dage før rejsens påbegyndelse
- Brand eller indbrud i forsikredes private bolig eller virksomhed umiddelbart inden afrejsen. Politirapport skal foreligge
- Bedrageriske handlinger i forsikredes egen virksomhed begået af en i virksomheden ansat person inden afrejsen. Politirapport skal foreligge
- Arbejdsløshed (fuldtidsansættelse de sidste 6 måneder) hvis du har en afrejsedato inden for 30 dage fra opsigelsen
- Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i forsikredes egen virksomhed umiddelbart inden afrejsen
- Offentlig indgriben grundet epidemi eller naturkatastrofer inden afrejsen
- Forsikredes tilstedeværelse som vidne eller nævning i retten er nødvendig og udsættelse er søgt og nægtet af retten."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte en rejse til Rio de Janeiro og betalte depositum den 20/6 2019. Den 1/12 2019 skiftede klageren rejseforsikring fra Tryg til Danske Bank MasterCard-forsikring i Tryg.

Efter konsultation med sin læge valgte klageren den 11/3 2020 at aflyse rejsen på grund af risikoen for at blive smittet med Covid-19. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for rejsen. Han har anført, at det var en lægeanbefaling, der fik ham og ægtefællen til at aflyse rejsen, da de grundet deres alder er i risikogruppe i relation til Covid-19. Han har også anført, at Covid-19-pandemien var en akut opstået sygdom, og at han kan få en lægeerklæring på, at de blev frarådet at rejse. Klageren har desuden anført, at han ikke i forbindelse med tegningen af rejseforsikringen i Danske Bank blev rådgivet om, at rejsen ikke ville være dækket af den nye forsikring.

Selskabet har afvist dækning primært med henvisning til, at MasterCard-forsikringen ikke var tegnet, da depositum for rejsen blev betalt, og at rejsen derfor ikke er omfattet af forsikringen. Selskabet har også anført, at klageren ikke ville være berettiget til erstatning, hvis rejsen var omfattet af forsikringen.

Af forsikringsbetingelserne for afbestillingsforsikringens punkt 4 fremgår det, at "4.1.1 Forsikringen dækker, når kortholder eller kortholders ægtefælle/samlever og børn og plejebørn ikke kan påbegynde rejsen på grund af dødsfald eller alvorlig akut opstået sygdom/tilskadekomst. Årsagen skal dokumenteres ved en lægeerklæring eller hospitalsindlæggelse. Den lægelige vurdering skal bekræfte, at det helbredsmæssigt er uforsvarligt at gennemføre rejsen. Trygs læge vil ud fra lægeattesten vurdere sygdommens/tilskadekomstens karakter, og om det er helbredsmæssigt forsvarligt at gennemføre rejsen. 4.1.2 Endvidere dækker forsikringen, når kortholder eller kortholders ægtefælle/samlever og børn og plejebørn ikke kan påbegynde rejsen som følge af dødsfald, akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos kortholder eller kortholders ægtefælle/samlevers: • Forældre og stedforældre • Børn/svigerbørn, plejebørn eller børnebørn, stedbørn/stedsvigerbørn • Søskende, stedsøskende • Svoger/svigerinde • Bedsteforældre. Årsagen skal dokumenteres ved en lægeerklæring eller hospitalsindlæggelse. 4.1.3 Derudover dækker forsikringen ved: ... • Offentlig indgriben grundet epidemi eller naturkatastrofer inden afrejsen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til dækning for afbestilling. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække den anmeldte hændelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren og ægtefællen aflyste rejsen efter råd fra deres læge på grund af risikoen for konsekvenserne ved, at de blev smittet med Covid-19, og at klageren og ægtefællen dermed ikke var blevet akut syge, hvilket er en betingelse for dækning.

Ankenævnet for Forsikring

8.

95428

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren aflyste rejsen den 11/3 2020, hvilket var før Udenrigsministeriet den 13/3 2020 gjorde rejsevejledningerne for Sydamerika orange og frarådede alle ikke-nødvendige rejser til Brasilien.

Nævnet har ikke herved haft anledning til at tage stilling til, om den rådgivning – som klageren måtte have modtaget i forbindelse med erhvervelsen af sin rejseforsikring tilknyttet MasterCard i Danske Bank – ville kunne være ansvarspådragende, lige som nævnet ikke har taget stilling til, hvem der måtte kunne stilles til ansvar herfor.

Nævnet bemærker, at det falder uden for nævnets kompetence, at afgøre om klageren har krav på yderligere erstatning eller kompensation fra rejsearrangøren.

Med disse bemærkninger

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings