

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. februar 2021 blev i sag nr. 95523:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Europ Assistance S.A. Irish Branch
V/Europ Assistance
Postbox 36347
28020 Madrid
Spanien

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejse- og afbestillingsforsikring. I klageskema af 6/7 2020 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Efter hjemrejse fra ... får klager konstateret [alvorlig sygdom] og bliver opereret den 16/6 2019, hvorfor returrejse ikke er mulig, jf. forbud mod flyvning fra min praktiserende læge. Konkret finder jeg de 20 sider med forsikringsbetingelser uigennemskuelige. Udover dette finder jeg det meget utilfredsstillende, at forsikringsselskabet ikke af egen kraft tager stilling og medforsikrede rejsefælle (senere hustru) og dennes sag i forhold til erstatning indenfor den tegnede fulddækkende forsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Refusion af halvdelen af flybilletten, som andrager 11.450,35 kr. for halvdelen."

I brev af 22/6 2020 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Klagen består af to dele:

Del 1: Uoverskuelige forsikringsbetingelser:

Underskrevne [klageren] rejste i marts 2019 til [by i udland] for at besøge [rejseledsager]. [Rejseledsager] beslutter, at hun ønsker at ledsage mig tilbage til [by i Danmark]. Derfor køber jeg to returbilletter [by i udland] – [by i Danmark] til den 27. april 2019 og retur den 10. juli 2019.

Samtidig tegner jeg en police med totaldækning for os begge. Regninger for begge sendes til min forretningsadresse i [by i Danmark]. Policen, jeg modtager, er på 20 sider. På side 8 fremgår, at

Ankenævnet for Forsikring

2.

95523

[by i udland] betragtes som min hjemadresse. Da min hjemadresse er [by i Danmark] (jfr. fremsendelse af regninger), betragter jeg ikke opholdet her som en afbrydelse af rejsen, selvom dette viser sig at fremgå af ovennævnte og policens side 11.

Under opholdet i [dansk by] får jeg konstateret [alvorlig sygdom] og bliver opereret for dette den 17. juni 2019. Hvorefter min læge nedlægger forbud mod rejse (erklæring vedlagt). Jeg ville i påkommende tilfælde også have været ude af stand til at stige ombord på et fly.

Jeg bor sammen med [rejseledsager] i [dansk by]. Vi er i mellemtiden blevet gift.

Del 2: Manglende reaktion fra Europ Assistance i forhold til [rejseledsagerens] del af forsikringen. Jeg er uforstående overfor, at selskabet ikke af egen kraft tager sagen om eventuel erstatning for [rejseledsagerens] del af billetten op.

Det skal i øvrigt bemærkes, at jeg alene har anmodet Europ Assistance om at refundere halvdelen af mine omkostninger ved billetterne, som i alt androg 3.067,98 euro eller 22.900,69 Dkr.

Hertil kommer så i øvrigt omkostningerne ved forsikringen, som var godt 2.000 Dkr.

Jeg ser frem til en sober behandling af min klage og ser frem til Ankenævnets svar."

Selskabet har i brev af 4/9 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget brevet, hvor du sender os sagen fra [klageren], angående annullering af én af de rejser, han har købt gennem Lastminute, og som er forsikret hos vores firma.

Efter at have gennemgået den dokumentation, du har indsendt, kan vi bekræftet følgende fakta:

Den forsikrede rejse begyndte i [udlandet], og dens destination var Danmark og skulle finde sted mellem 27. april og 10. juli 2019.

Da sagsøgeren var på sin rejsedestination, Danmark, fik han en diagnosticeret sygdom den 28. maj, som han blev opereret for.

Af denne grund brugte han ikke sin rejse tilbage til [udlandet], planlagt til 10. juli.

Der anmodes om refusion for returflyvningen under dækningen af afbestillingsforsikringen.

Ikrafttrædelsesdatoen for nævnte dækning er dagen efter købet af rejsen og forsikringen, og slutdatoen er begyndelsen på rejsen, det vil sige den 27. april 2019.

Derfor er årsagen til, at returflyvningen skulle have været annulleret uden for forsikringens dækningsperiode, og af den grund nægtede vores tilbagebetalingsafdeling betaling af returbilletten.

Efterfølgende blev han underrettet om, at forsikringen muligvis kunne dække en forlængelsen af opholdet, da den forsikrede var nødt til at udvide sin tilbagevendende til [udlandet] af medicinske årsager.

Ankenævnet for Forsikring

3.

95523

Men for at kunne betale det tilsvarende beløb, havde vi brug for at han sendte os en faktura for hoteludgifter for de dage, han måtte have opholdt sig i Danmark, indtil han kunne genoptage sin tilbagevenden til [udlandet].

Grundet ovenstående, og medmindre vi modtager nævnte faktura, kan vi ikke tilbyde refusion."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringsperiode og geografisk udstrækning

Dækningen gælder i hele verdenen, men er begrænset til den geografiske udstrækning, der svarer til den kontraktlige rejse.

For den forsikrede:

1. Dækning ved afbestilling	Afbestillingsdækningen begynder at løbe ved bestilling af rejsen eller ved køb af forsikringen (afhængigt af hvad der indtræffer sidst), og slutter, når den forsikrede påbegynder rejsen.
2. Dækning for mistet fly 3. Dækning for flyforsinkelse 4. Dækning af afbrydelser	Dækningen begynder, når rejsen indledes, og gælder i de destinationslande, der er anført på rejsebestillingen, og som kunden rejser til i rejseperioden.
5. Assistancedækning	Dækningen begynder at løbe, når rejsen påbegyndes, og gælder for rejse direkte til, direkte fra og i de destinationslande, der er anført på rejsebestillingen, og som kunden rejser til i rejseperioden.

....

2. ASSISTANCEDÆKNING

...

FORLÆNGET HOTELOPHOLD GRUNDET SYGDOM ELLER UL YKKE

Hvis sygdommens eller ulykkens karakter forhindrer dig i at fortsætte din rejse, men det ikke er nødvendigt med indlæggelse på hospital eller klinik, betaler vi for udgifterne i forbindelse med forlængelse af dit ophold på hotel, hvis ordineret af en læge, op til en grænse på DKK300 pr. dag og i maksimalt 3 dage.

For enkeltrejser ophører enhver dækning 15 dage efter den forsikredes ankomst i det land, som er destinationen for den endelige flyrejse, eller på adressen for det sidste hotel, der er en del af rejsebestillingen (afhængigt af, hvad der indtræffer sidst).

For alle andre rejser ophører dækningen:

- A. Når den forsikrede ankommer til sin faste bopæl ved afslutningen af rejsen, eller
- B. ved hjemkomst til det land, hvor rejsen begyndte (hvis forskellig fra den faste bopæls land)
- C. senest 90 dage efter påbegyndelse af rejsen afhængigt af, hvad der indtræffer først.

...

Fast bopæl: Den forsikredes faste bopæl skal forstås som det land hvor rejsen er påbegyndt, og som er registreret på den forsikredes bestilling, da rejsen blev kontraktligt udformet. Hvis det er nødvendigt at hjemsende den forsikrede eller den forsikredes jordiske rester eller ledsage mindreårige eller handicappede personer eller rejsen for en person, der skal ledsage den forsikrede ved indlæggelse på hospital i overensstemmelse med dækningen under denne police, skal nævnte hjemsendelse og/eller ledsagelse foretages på den faste bopæl (som defineret).

Hvis den forsikrede anmoder om at benytte de tidligere nævnte ydelser til et andet land end det, der er defineret som fast bopæl, kan assurandøren i dette tilfælde undtagelsesvist efter eget valg beslutte at acceptere denne anmodning.

...

Alvorlig sygdom: En sygdom, som beskrevet under definitioner, der medfører, at den forsikrede bliver hospitalsindlagt i over 24 timer, eller som involverer en overhængende fare for dødsfald og gør del fysisk umuligt for den forsikrede at gennemføre rejsen.

...

Rejse: Den forsikredes rejse, hvortil fly-, tog- og/eller hotelbestillinger er foretaget af forsikringsformidleren på websitet og/eller de websites, hvor denne forsikring sælges, i form af en specifik aftale mellem indehaveren af websitet og forsikringsformidleren, eller med forsikringsformidleren via telefonen.

...

Forsikringsdækning

1. Dækning ved afbestilling

De årsager, der er dækket af assurandøren, og som berettiger dig til refundering af udgifter, er anført nedenfor, under forudsætning af, at de påvirker dig direkte, og at det er gået mindst 48 timer efter købet af forsikringen og påbegyndelsen af rejsen, og der er gået mindst 48 timer mellem tidspunktet for købet af forsikringen og den begivenhed, der forårsagede afbestilling af rejsen, medmindre forsikringen blev købt samtidig med købet af rejsen.

Under alle omstændigheder er det et nødvendigt og essentielt krav til dig, at du kun er berettiget til denne erstatning, hvis du fremlægger en original lægeerklæring, som er udstedt af den læge, som har tilset den person, hvis sygdom er årsag til aflysningen, eller, hvis det er tilfældet, relevante originaldokumenter samt originalfakturaer, der anfører rejsens pris.

Aflysning

Assurandøren refunderer dig op til rejsens pris, (men ikke over DKK38.000 pr. forsikrede og skadesanmeldelse, og DKK 225.000 i alt pr. reservation/køb) for dine ellers tabte omkostninger som resultat af den velbegrundede og nødvendige afbestilling af rejsen som direkte resultat af:

1. Dødsfald, alvorlig sygdom eller alvorlig ulykke for den forsikrede

Dødsfald, alvorlig sygdom eller alvorlig ulykke for enhver af den forsikredes parter, der rejser under samme reservation, som gør det fysisk umuligt for parten/parterne at rejse på den planlagte dato, i henhold til udelukkelseerne anført heri.

Der gælder ingen selvrisiko i disse tilfælde.

...

Afbrydelse af rejse

I tilfælde af afbrydelse af din rejse som følge af en af de nedenstående årsager:

...

Personskade eller alvorlig sygdom, der indebærer hospitalsindlæggelse i mindst en nat, og der ifølge lægens anvisninger gør det umuligt at fortsætte rejsen.

...

Vi refunderer udgiften svarende til antallet af dage, der er mistet på den midlertidige bopæl, op til DKK 16.000. Du skal indsende bevis på leje af indkvartering for at godtgøre den omtalte refundering."

Nævnet udtaler:

Klageren, som har fast bopæl i Danmark, anmeldte, at han på et besøg i udlandet bestilte to returbilletter til Danmark med afgang den 27/4 2019 og retur til udlandet den 10/7 2019. Klageren tegnede en police med totaldækning til sig selv og sin rejseledsager, der på daværende tidspunkt havde adresse i udlandet. Efter ankomsten til Danmark den 27/4 2019 fik han konstateret en alvorlig sygdom, som han blev opereret for den 17/6 2019. Lægen nedlagde forbud mod rejse, hvorfor klageren og rejseledsageren ikke kunne benytte returbilletten til udlandet. Klageren ønsker at få refunderet returbilletterne til 11.450,35 kr.

Selskabet har afvist at refundere returbilletterne. Selskabet har henvist til, at klagerens krav ikke er omfattet af forsikringens afbestillingsdækning, da denne dækningsperiode slutter ved påbegyndelsen af rejsen.

Hvad angår forsikringsbetingelsernes "Assistancedækning" har selskabet anført, at klageren muligvis har ret til dækning i medfør af dækningen for, "forlænget hotelophold grundet sygdom eller ulykke", men at dækningen forudsætter, at klageren dokumenterer sit krav i form af faktura for hoteludgifter.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne ikke omfatter dækning for forsinket hjemrejse eller anden dækning, der omfatter klagerens krav vedrørende udgiften til returbilletterne.

Ankenævnet for Forsikring

6.

95523

Nævnet har noteret sig, at selskabet mod fremsendelse af dokumentation vil vurdere, om klageren eventuelt er berettiget til dækning for "forlænget hotelophold grundet sygdom eller ulykke".

På det foreliggende sparsomt oplyste grundlag finder nævnet det ikke godtgjort, at en eventuel rådgivning ved tegningen af forsikringen var af en sådan art, at det indebærer, at selskabet har pådraget sig noget erstatningsansvar.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings