

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. oktober 2021 blev i sag nr. 96833:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AIG Europe
Bryggernes Plads 2
1799 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikrede har kreditkort med tilknyttet rejseforsikring. I klageskema af 8/5 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I februar og marts 2020 rejste jeg i ... Inden jeg påbegyndte rejserne, kontaktede jeg Bank ... for at forhøre mig, om jeg var sikker på, at jeg havde rejseforsikring. Det blev på det bestemteste bekræftet, og jeg rejste i god tro.

I [land 1] måtte jeg på hospitalet i forbindelse med en infektion, som jeg antog, jeg havde fået i [land 2]. Jeg mistede min billet tilbage til Danmark, og jeg måtte købe en ny. Det drejede sig om et ganske rimeligt erstatningskrav, men jeg tør slet ikke tænke på, hvilken situation, jeg kunne have stået i, dersom der var sket noget virkelig alvorligt under mine rejser.

Jeg indsendte erstatningskravet til AIG-Forsikring, der efter længere tids betænkningstid afviste kravet, fordi jeg boede i [nordisk land], – og ikke i Danmark. Ganske absurd egentlig.

Jeg tilmeldte mig i [nordisk lands] Folkeregister ultimo 2018, og denne adresse er også officiel hos Bank ...

Jeg fik aldrig nogen advisering fra hverken AIG-Forsikring eller Bank ... mht. at min rejseforsikring ikke var gyldig til mit danske Bank ... Visa kort, da jeg flyttede til [nordisk land].

...

Er dette en sag for Ankenævnet for Forsikring? Eller er det en sag for Banktilsynet? I min netbank til Bank ... er stadig anført, at jeg har rejseforsikring inkluderet, og jeg bor fortsat i [nordisk land].

...

Ankenævnet for Forsikring

2.

96833

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg havde et ganske rimeligt erstatningskrav på kr. 6.550,72 inkluderet ny flybillet, hospitalsbesøg og medicin. Men det blev pure afvist. Som nævnt tidligere tør jeg slet ikke tænke på, hvilken situation jeg kunne have været i, dersom noget virkelig alvorligt var sket under rejserne. Jeg ønsker blot dette erstatningskrav honoreret, kr. 6.550,72.

Så sent som 07.05.[2021] var jeg i kontakt med sagsbehandler ..., AIG-Forsikring. Hun ville snarest mulig fremsende en kopi af min oprindelig skadeanmeldelse. Hun var dog ganske overbevist om, at dersom nogen var ansvarlig i sagen, måtte det være Bank ... Jeg gjorde hende opmærksom på, at jeg ville køre videre med sagen."

Selskabet har i brev af 19/5 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"SAGSFREMSTILLING

Kortholder (herefter kaldet skadelidte) sender via post en skadeanmeldelse, som modtages af AIG den 19.5.2020. AIG sender dagen efter den 20.5.2020 pr e-mail, en bekræftelse på modtagelsen af anmeldelsen samt oplysning om skadenummer til videre brug.

Den 26.6.2020 ringer skadelidte til vores skadeafdeling for at høre til sagen og bliver informeret om, at grundet ekstraordinær travlhed relateret til Covid-19 er sagsbehandling ekstraordinær lang.

Den 2.7.2020 åbner vores sagsbehandler anmeldelsen og konstaterer hurtigt og i øvrigt uden at realitetsbehandle selve skaden, at når skadelidte har bopælsadresse i [nordisk land] er han ikke indehaver af en gyldig rejseforsikring.

Hun henviser sikrede til gældende betingelser (Bilag 1) punkt 6 'Hvor gælder Forsikringen':

...

KONKLUSION

Da skadelidte har folkeregisteradresse i [nordisk land], er der tale om, at skadelidte ikke er indehaver af en gyldig rejseforsikring på skadetidspunktet, på trods af at han har et aktivt kreditkort hos Bank ...

Da skadelidte får udleveret kreditkortet fra Bank ... er han registreret med bopæl i Danmark og havde derfor på daværende tidspunkt haft en aktiv rejseforsikring under gældende vilkår.

AIG har ikke mulighed for at tilgå Bank ... systemer og har på intet tidspunkt kunne se, at skadelidte er fraflyttet Danmark i slutningen af 2018, som skadelidte oplyser i webskemaet.

AIG bliver først bekendt med den udenlandske adresse da vi den 2.7.2020 åbner anmeldelsen.

Skadelidte har på intet tidspunkt kontaktet vores Alarmcentral (SOS International) for råd eller vejledning ifm. sygdommen på rejsen."

Ankenævnet for Forsikring

3.

96833

Klageren har i besked af 26/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har netop fået aktindsigt i denne forsikringssag, og hele korrespondancen er uploadet. Vedrørende mit ... kort oplyses det stadig ved online pålogning, at rejseforsikring er inkluderet. Jeg 'paster' teksten ind:

Du får også en række andre faste fordele med Bank ...-kortet:

...

Rejse- og afbestillingsforsikring er inkluderet, når du betaler rejsen med kortet"

Selskabet har i besked af 26/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"AIG fraskriver sig alt ansvar for Bank ... kunderådgivning/kundeservice samt diverse materiale afsendt ifm. udstedelse af et Bank ... VISA kreditkort og som tidligere nævnt har AIG ikke adgang til Bank ... systemer.

AIG forholder sig ene og alene til gældende forsikringsbetingelser. Anmeldelsen er som nævnt stadig ikke realitetsbehandlet – da vi ud fra skl oplyste adresse i anmeldelsen kan se, han ikke er omfattet af den kollektive kortforsikring, der er knyttet til kortet ud fra gældende betingelser."

Klageren og selskabet har indsendt yderligere kommentarer til nævnet. Selskabet har i besked af 21/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Da det er en gratis rejseforsikring (leveret af AIG), der er tilkoblet Bank ... VISA-kort anses Bank ... ikke som forsikringsformidler/distributør, men som forsikringstager.

Rådgivning vedr. forsikringer henviser Bank ... til AIG.

AIG har ikke adgang til Bank ... kundedatabaser og kan ikke slå kundeinformationer op.

Så når en kunde ringer til AIG for forsikringsrådgivning, så rådgiver AIG ud fra gældende betingelser og i dette tilfælde oplyser klager aldrig til AIG, at han ikke længere har adresse i Danmark, som kræves for en aktiv forsikring. Forsikringsrådgivningen fra vores side er gives med en forventning om, at klager opfylder betingelserne for gældende dækning.

Man må forvente, at når man flytter til et andet land, at man dermed også ansvarsfuldt gennemgår hvilke aktive forsikringer som kan medflyttes."

Klageren har i besked af 12/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg finder svaret fra AIG af 21.07.2021 ganske kryptisk. Det er ganske normal praksis i Danmark, at pengeinstitutter og forsikringsselskaber modtager meddelelse om flytning, og i dette tilfælde ville jeg antage, at de ville være betimeligt, at jeg havde været meddelt, at jeg efter min flytning til

[nordisk land] var blevet orienteret om, at min rejseforsikring ikke længere dækkede, da jeg ikke boede i Danmark.

Indtil for ganske kort tid siden var det stadig angivet, at jeg havde rejseforsikring. Jeg har netop d.d. set online hos Bank ..., at jeg fortsat har rejseforsikring. Men nu er det ikke længere AIG, der er forsikringsselskab, men [andet selskab]. Dette må være sket for ganske nylig.

Endelig finder jeg det også ganske essentielt, at forsikringsselskabet, der samarbejder med banken har en dialog omkring kundeforholdet.

Jeg tør stadig ikke tænke på, hvilken situation jeg ville have været i, dersom noget virkelig alvorligt var hændt mig under mine rejser i 2020.

Jeg fastholder mit krav mod AIG."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af mail af 10/5 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har nu været i kontakt med Bank ..., som oplyser til mig, at de i deres system, ikke kan se at i skulle have været i dialog.

Hun kan se, at de d. 18.02.2020 henviser dig til os, med ikke andet end det.

Jeg kan også se at du har søgt om et [nordisk land] Bank ... kort, samt at dette rigtig nok er afvist. Dette skyldes, at man ikke kan få en [nordisk land] Bank ... kort, før det Danske er afmeldt."

Af forsikringsbetingelserne "Rejseforsikring For indehavere af Bank ... kreditkort" fremgår bl.a.:

"2 GENERELLE FORHOLD

2.1 AFTALENS PARTER

Forsikringstager: Bank ..., repræsenteret ved ... som forsikringsmægler.

Sikrede/medlem: Indehaver af et gyldigt Bank ... kreditkort og dennes husstand, som er nærmere defineret i betingelserne.

Forsikringsgiver: AIG Europe S.A.

2.2 OM AFTALEN

Denne forsikring gives gratis til indehavere af et gyldig Bank ... kreditkort. Det forudsættes at minimum 50 % af transportomkostningerne er betalt med kortet for alle sikrede før en skade indtræffer.

Betaling med kontanter, samt reservationer accepteres ikke som dækningsgrund

Betingelser og forudsætninger for præmiesætning forhandles af Bank ... i samarbejde med forsikringsmægler, ...

2.3 HVAD OMFATTER AFTALEN

Aftalen er en kollektiv aftale for rejseforsikring.

...

2.5 REGLER FOR DEN KOLLEKTIVEAFTALE

Forsikringen er kun tilgængelig for indehavere af et gyldigt Bank ... kreditkort.

Bank ... fører fortegnelse over medlemmerne/kortindehaverne og betaler forsikringspræmien til forsikringsgiver.

Gældende betingelser samt anden væsentlig information om forsikringen vil til enhver tid være tilgængelig på Bank ... hjemmeside.

...

6 HVOR GÆLDER FORSIKRINGEN

Forsikringen gælder i hele verden ...

Bopælsland

Denne forsikring dækker kun personer med bopæl i Danmark med et sundhedskort (er berettiget til ydelser i henhold til Lov om offentlig sygesikring), der er gyldigt på afrejsetidspunktet."

Nævnet udtaler:

Klageren har kreditkort med tilknyttet rejseforsikring i en nordisk bank. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for sygeudgifter og hjemtransport i forbindelse med en rejse i 2020.

Han har anført, at han, inden han påbegyndte rejsen, forhørte sig hos banken, om han havde rejseforsikring, hvilket blev bekræftet. Han har videre anført, at hverken selskabet eller banken adviserede ham om, at rejseforsikringen knyttet til hans kreditkort i banken ikke var virksom efter 2018, hvor han flyttede til et andet nordisk land. Han har også anført, at det fremgår af hans netbank og bankens hjemmeside, at han som kortindehaver har rejseforsikring.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at forsikringen kun dækker personer med bopæl i Danmark. Selskabet har afvist at være ansvarlig for bankens kunderådgivning/kundeservice og information om kreditkortet.

Selskabet har anført, at banken er forsikringstager på den kollektive rejseforsikring for bankens kunder med kreditkort, og at banken henviser til selskabet ved rådgivning om forsikringen. Selskabet har videre anført, at selskabet ikke har adgang til bankens kundedatabaser og ikke kan

Ankenævnet for Forsikring

6.

96833

slå kundeoplysninger op, og at selskabet rådgiver ud fra de gældende betingelser. Selskabet har også

anført, at det først var ved skadesanmeldelsen, at selskabet blev klar over, at klageren ikke havde bopæl i Danmark.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2, at banken er forsikringstager, og at den sikrede på forsikringen er indehaveren af et gyldigt kreditkort hos banken og dennes husstand. Betingelser og forudsætninger for præmiesætning forhandles af banken i samarbejde med en forsikringsmægler.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6, at "Denne forsikring dækker kun personer med bopæl i Danmark med et sundhedskort (er berettiget til ydelser i henhold til Lov om offentlig sygesikring), der er gyldigt på afrejsetidspunktet".

Klageren har ikke haft bopæl i Danmark i 2020, hvor rejsen blev foretaget. På den baggrund finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afvisning af dækning, som er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Som sagen forligger oplyst har nævnet ikke grundlag for at statuere, at selskabet har handlet erstatningspådragende over for klageren. Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at selskabet ikke har adgang til oplysninger om de sikrede bankkunder.

Nævnet bemærker, at spørgsmålet, om klagerens bank har handlet erstatningspådragende hører under Det finansielle ankenævn. Klageren må derfor indgive en klage til Det finansielle ankenævn, hvis han ønsker at få dette spørgsmål afklaret.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

96833

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings