

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. juni 2022 blev i sag nr. 97646:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 12/12 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Her er sagen, som vi har beskrevet den over for forsikringsselskabet:

Vi har som familie gennem længere tid planlagt rejse til ..., USA, men set situationen lidt an pga. corona.

Vi er trygge ved det og køber d. 23. november flybilletter til afrejse 12. december – 7. januar. Vi tjekker forud af købet vores rejseforsikring. Jeg ringer for et par uger siden til Privatsikring og får sikkerhed for, at USA er dækket af vores årsrejseforsikring, og at Corona-forårsagede problemer ligeledes er dækket.

Vi tjekker i samme forbindelse, hvad Privatsikring skriver om Corona på jeres hjemmeside: [link]. 'Hvordan dækker rejseforsikringen?' hedder overskriften og der oplyses kort fortalt, at rejseforsikringen dækker, hvis man bliver syg af corona.

Under punktet 'karantæne' kan man længere nede læse, at rejseforsikringen dækker kost og logi, hvis man bliver coronasmittet.

Det sidste punkt på siden 'Hvordan dækker rejseforsikringen?' hedder 'Afbestilling pga. karantæne'. Her slås det i første linje fast, at 'Forsikringen dækker, hvis du bliver testet positiv med Corona inden afrejse, og dertil skal være i karantæne jf. Sundhedsmyndighedernes anbefalinger.'

Det er, som vi læser det klar og helt umisforståelig kommunikation. Vi går således ud fra, at vi er dækkede, hvis vi mod forventning må udskyde afrejse i tilfælde af, at en i familien er ramt af corona op til afrejse. Vi er som forældre vaccinerede, men har børn i folkeskolen, så i den prisklasse en rejse til USA løber op i, kunne vi ikke drømme om at købe flybilletter uden dækning for corona-relaterede problemer, da smitten som bekendt er i hastig stigning, og vi – hvad angår skolebørnene – kun i et vist omfang kan skærme os fuldstændig for smitterisiko frem til afrejsen.

Jeg forstod på jeres kundemedarbejder i går, at informationen om 'afbestilling pga. af karantæne' slet ikke vedrører rejseforsikringen, som jo ellers er den, der beskrives på siden, men derimod afbestillingsforsikringen, som slet ikke nævnes i sitets overordnede brødtekst.

Man kan tilføje, at beskrivelsen i punktet 'karantæne' ser ud til at dække selve rejseforsikringen, så det peger også i modsat retning og gør forvirringen total.

Kort sagt kan vi ikke se, at Privatsikrings beskrivelse af sin rejseforsikring på nogen måde kan læses på anden måde, end at rejseforsikringen dækker, hvis der opstår corona-problemer op til afrejse. I skriver det jo selv uden mulighed for misforståelse. Derfor har vi også taget screenshots af siden og må desværre helt fredsommeligt sige, at vi kommer til at gå videre med sagen, hvis vi mod forventning ikke får medhold.

Vi har aldrig aflyst en flyrejse pga. sygdom eller andet, så vi går ud fra og håber, at der ingen problemer opstår, men lige med corona er risikoen alligevel så reel og uforudsigelig, at vi ikke kan ignorere den.

De fire vedhæftede screendumps er alle fra samme website, nemlig [link]
Sidens overskrift er 'Hvordan dækker rejseforsikringen?'. Det er denne side, man kommer ind på, når man søger på 'Privatsikring' og 'corona'. Siden har 4 underpunkter, som kun kan læses som elaboreringer til beskrivelsen af rejseforsikringens dækning, herunder punktet 'karantæne', der beskriver rejseforsikringens dækning i tilfælde af coronasygdom under rejsen' og punktet 'Afbestilling pga. karantæne', som ligeledes må læses som en beskrivelse af rejseforsikringens dækning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mulighed for at tegne afbestillingsforsikring, der dækker i tilfælde af corona."

Selskabet har i brev af 13/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsforløb

Klageren er omfattet af en årsrejseforsikring verden. Forsikringen er tegnet uden tillæg af afbestillingsdækning. Det fremgår også af de policer, vi har fremsendt til klageren.

Kopi af seneste police fra 26. november 2021 vedlægges til orientering som **bilag 2**.

Som det fremgår af klagen til nævnet, har klageren købt en rejse til USA med planlagt afrejse den 12. december 2021 – 7. januar 2022.

Vi forstår klagerens henvendelse til nævnet sådan, at han klager over, at hans årsrejseforsikring ikke dækker afbestilling pga. karantæne i tilfælde af, at nogen i husstanden skulle blive smittet med Covid-19 inden afrejse, og derfor er nødt til at afbestille rejsen.

Vi kan ikke se, at klageren rent faktisk har været nødsaget til at afbestille sin rejse som følge af Covid-19, og vi går derfor ud fra, at rejsen er afholdt som planlagt.

Klagen vedrører således ikke en konkret økonomisk tvist, og vi skal derfor anmode nævnet om at sagen afvises med henvisning til vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 2.

Vi skal for god ordens skyld afslutningsvist bemærke, at afbestillingsdækningen er en tilvalgsdækning, og dækning i tilfælde af afbestilling vil derfor forudsætte, at denne dækning er tilvalgt. Dette fremgår også klart af informationsarkene på vores hjemmeside, som klageren henviser til:

...

En afbestillingsdækning indgår typisk ikke som en del af grunddækningen på en rejseforsikring, men vil almindeligvis skulle tilvælges særskilt, også hos andre selskaber.

Såfremt klageren ønsker at være dækket ved afbestilling af fremtidige rejser, er han velkommen til at henvende sig til os og få denne dækning på."

Klageren har i brev af 2/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Familien fik desværre sin første positive coronatest på afrejsedagen, så vores rejse måtte aflyses. Sagen er derfor både principiel, men er også (blevet) økonomisk og skal derfor ikke henlægges, som det foreslås af Privatsikring.

Desværre har Privatsikring i sit svar valgt slet ikke at forholde sig til det, der er klagens kerne, nemlig den meget misvisende fremstilling af rejseforsikringens dækning i forbindelse med corona. Vi har ellers – så grundigt og enkelt vi har været i stand til – forsøgt at fremstille dette i vores klage.

Vigtigst er punkterne 'Karantæne' og ikke mindst 'Afbestilling pga. karantæne', da det naturligvis er her, man forventer at læse om forsikringens vilkår i tilfælde af netop *afbestilling pga. karantæne*. Her fremgår det klart, at forsikringen dækker afbestilling i tilfælde af corona. Det skrives i første sætning.

Disse to punkter er – og kan kun ses og læses som – uddybende underpunkter til beskrivelsen 'Sådan dækker din rejseforsikringen', da de jo netop står som underpunkter på denne webside. Der skrives under punktet 'Afbestilling pga. karantæne' intet om, at det forudsætter tillægskøb af afbestillingsforsikring.

Vi må forstå på svarene fra Privatsikring, at punktet 'Afbestilling pga. karantæne' slet ikke vedrører den generelle rejseforsikring, som det står lige under, men alene tillægsproduktet afbestillingsforsikring. Det andet underpunkt 'Karantæne' er jo imidlertid helt tydeligt et uddybende underpunkt til den generelle rejseforsikring, og ikke afbestillingsforsikringen, så logikken udebliver helt.

Vi henviser her til de tidligere vedlagte screenshots og øvrigt den længere og mere grundige beskrivelse, vi har givet i den oprindelige klage.

Nb. Vi er langt fra at være kværlanter og har aldrig tidligere i vores mange, mange år med både private og erhvervsforsikringer klaget over en afgørelse. Og kommer givetvis heller ikke til at gøre det igen efter vores snarlige afsked med Privatsikring."

Selskabet har i brev af 2/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren oplyser, at de var nødt til at aflyse deres rejse, da et familiemedlem blev testet positiv for Covid-19 inden afrejse den 12. december 2021. Det er denne rejse han ønsker dækning for.

Klageren har tegnet en årsrejseforsikring verden. Forsikringen er tegnet uden dækning for afbestilling.

Som oplyst i vores tidligere indlæg til nævnet, er afbestillingsforsikringen en tilvalgsdækning til rejseforsikringen. Dækning i tilfælde af afbestilling forudsætter derfor, at denne dækning er tilvalgt. Dette fremgår også direkte af informationen på vores hjemmeside under punktet 'Vigtigt at vide, afbestilling af rejse':

Afbestilling forudsætter, at du har tilvalgt afbestillingsdækning til rejseforsikringen.

Den information, der fremgår af vores hjemmeside, vedrører de generelle vilkår for rejse- og afbestillingsforsikringen og afspejler således ikke de konkrete dækninger, som klageren har tegnet og som fremgår af hans forsikringspolice.

Klageren har på intet tidspunkt haft dækning for afbestilling på sin årsrejseforsikring. Det fremgår klart af de fremsendte forsikringspolice, hvilke dækninger klageren har tegnet. Afbestilling er ikke en af dem.

Vi bemærker, at klageren selv har ansvaret for og er nærmest til at holde øje med, at de tegnede forsikringer dækker hans behov og er relevante i forhold til hans livssituation.

Da klageren ikke har tegnet dækning i tilfælde af afbestilling, kan vi således ikke imødekomme hans krav om erstatning for den afbestilte rejse. Vi skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at vi ikke herved har taget stilling til, om betingelserne for afbestilling i øvrigt er opfyldte."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder udklip fra selskabets hjemmeside og forsikringsbetingelserne for Privatsikring Indbo. Af police af 26/11 2021 fremgår bl.a.:

"Forsikringen omfatter

På adressen

...

Private ferierejser af op til 60 dages varighed i hele verden.

...

Forsikringen dækker

Dækning

...

Verdensrejse inkl. skitillæg

...

Forsikringen omfatter ikke

...

Afbestilling"

Nævnet udtaler:

Klageren og hans familie bestilte en rejse til USA med planlagt afrejse den 12/12 2021. Rejsen blev aflyst, da et familiemedlem var blevet smittet med Covid-19.

Klageren kræver, at selskabet dækker rejsen. Han har anført, at han forud for købet af rejsen tjekkede sin rejseforsikring. Han kontaktede selskabet og fik sikkerhed for, at USA var dækket, ligesom corona-forårsagede problemer var dækket. Han tjekkede ligeledes selskabets hjemmeside, hvoraf det fremgår, at rejseforsikringen dækker i tilfælde af corona. Punkterne "karantæne" og "Afbestilling pga. karantæne" må læses som en uddybende beskrivelse af rejseforsikringens dækning. Af punktet "Afbestilling pga. karantæne" fremgår det, at forsikringen dækker afbestilling i tilfælde af corona. Der fremgår derimod intet om, at dækning forudsætter tillægskøb af afbestillingsforsikring. Han gik derfor ud fra, at der var dækning, hvis rejsen måtte udskydes i tilfælde af, at en i familien blev ramt af corona op til afrejse.

Selskabet har afvist at dække den afbestilte rejse, da klageren ikke har tegnet dækning for afbestilling. Selskabet har anført, at den information, der fremgår af selskabets hjemmeside, vedrører de generelle vilkår for rejse- og afbestillingsforsikringen og afspejler således ikke de konkrete dækninger, som klageren har tegnet, og som fremgår af hans forsikringspolice.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har tegnet årsrejseforsikring uden tillæg for afbestillingsdækning. Det fremgår således af police af 26/11 2021, at forsikringen ikke omfatter "Afbestilling". Ligeledes fremgår forsikringsbetingelserne i fortsættelse af policen, herunder betingelserne for verdensrejse. Forsikringsbetingelserne for afbestillingsdækning fremgår ikke heraf.

Ankenævnet for Forsikring

6.

97646

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han telefonisk fik oplyst, at der var dækning for afbestilling af rejsen.

Nævnet finder, at den generelle information på selskabets hjemmeside vedrørende rejser og coronavirus ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at rejseforsikringen også indeholdt afbestillingsdækning. Nævnet har henset til, at klageren ikke havde købt afbestillingsdækningen, og at dette fremgik af policen og de dertil knyttede forsikringsbetingelser.

Nævnet har også lagt vægt på, at det på hjemmesiden under punket "Afbestilling af rejse" fremgår, at "Afbestilling forudsætter, at du har tilvalgt afbestillingsdækning til rejseforsikringen".

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen