

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2022 blev i sag nr. 97715:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 3/1 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Pga. min rejseledsager brækkede fodled, blev vi desværre nødt til at afbestille vores planlagte drømmerejse til [udlandet], og inden rejsen blev købt var jeg i en længere dialog over 1-2 måneder med Gjensidige netop for at sikre mig i tilfælde af afbestilling eller afbrydelse af denne specifikke rejse, som for os er den mest kostbare og længste rejse vi nogensinde har været på.

Det er min klare opfattelse at jeg var dækket af min rejseforsikring i det øjeblik at rejsen blev betalt, da det netop var det, som jeg bad om rådgivning om af Gjensidige, og jeg er stadig helt uenig i Gjensidige afgørelse og faktisk dybt rystet over at mit forsikringsselskab igennem mange år, kan lave en for mig helt forkert afgørelse ud fra de faktuelle oplysninger. Jeg vurderer at Gjensidige ikke lever op til deres rådgivningsansvar, og håber ved denne anke, at kunne ændre deres afgørelse.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Fuld erstatning for min samlede rejseomkostning i alt kr. 43.703-, som jeg specifik ønskede at dække mig ind for inden rejsen blev købt."

Selskabet har i brev af 21/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"[Klageren] (herefter klager) har tegnet årsrejse- og årsafbestillingsforsikring med ikrafttrædelsesdato d. 1. januar 2020. Klagen omhandler dækningen 'afbestilling'. Klager mener at være berettiget til dækning for afbestilling af rejse til [udlandet]. Dette har vi afvist i mail af d. 18.02.2020 (mailen vedlægges som **bilag 1**).

...

Ankenævnet for Forsikring

2.

97715

Generelle oplysninger

Forsikrede: [klageren]

Forsikringsbetingelser: Gjensidige Rejseforsikring 2145001

Skadedato for hændelsen som fører til afbestilling af rejsen: 05.12.2019

Rejseperiode: 11.02.2020 til 10.03.2020

Afbestillingsdato: 05.01.2020

Polisen for rejse- og afbestillingsforsikringen er vedlagt som **bilag 2**.

Forsikringsbetingelser version 2145001 er vedlagt som **bilag 3**.

Sagsfremstilling

Resume af skade- og behandlingsforløb i kronologisk rækkefølge:

D. 30.10.2019 har klager telefonisk kontakt med en rådgiver i vores kundecenter. I den forbindelse udarbejdes et tilbud for en rejseforsikring med udvidet dækning i hele verden. Udvidet dækning vil sige, at summen for erstatningsrejse og afbestilling (hvis det er tilvalgt) er hævet til 50.000 kr. pr. sikret, i dette tilfælde klager.

D. 04.11.2019 har klager telefonisk kontakt med en rådgiver i kundecenteret, og tilbuddet for rejseforsikringen tilføjes nu en afbestillingsforsikring.

D. 07.11.2019 har klager igen telefonisk kontakt med en rådgiver i kundecenteret, hvor samtalen omhandler forsikringens pris. I løbet af samtalen bekræfter rådgiveren, at der er en afbestillingsdækning, som kan benyttes, hvis rejseledsageren ikke kan rejse pga. sygdom/tilskadekomst.

D. 08.11.2019 fremsender vi pr. mail tilbud til klager for rejse- og afbestillingsforsikring gældende for rejser i hele verden (**vedlægges som bilag 4**). Forsikringens startdato er angivet til at være d. 30.10.2019, men klager ændrer selv aktivt forsikringens startdato til d. 01.01.2020 og accepterer tilbuddet kl. 10:30 (**vedlægges som bilag 5 og 6**).

Samme dag kl. 10:53 kontakter klager rådgiveren i kundecenteret og ønsker bekræftelse på, at der er dækning for afbestilling, hvis klagers rejseledsager bliver syg og ikke kan deltage i en rejse. Det bekræftes, at der er dækning, hvis tilfældet skulle ske.

Samme dag fremsender vi ligeledes police for rejse- og afbestillingsforsikringen til klager. Af police fremgår det bl.a., at forsikringens startdato er d. 01.01.2020. (**se bilag 2**)

D. 15.11.2019 fremsender vi forsikringsoversigt. Af denne fremgår det bl.a. at: 'Følgende nye forsikringer vil træde i kraft senere: ... – Rejseforsikring, Ikrafttrædelsesdato 1. januar 2020:' (**vedlægges som bilag 7**)

...

D. 05.12.2019 skadesårsag indtræffer. (iflg. skadeanmeldelse er årsag at kæreste (rejseledsager) brækker fodled), (**skadeanmeldelse vedlægges som bilag 8**)

D. 17.12.2019 har klager igen telefonisk kontakt med en rådgiver i kundecenteret. Det bekræftes, at rejseforsikring er inklusiv udvidet sum og dækker en enkelt sikret, dvs. klager selv.

D. 01.01.2020 rejse- og afbestillingsforsikring gældende for rejser i hele verden træder i kraft.

Ankenævnet for Forsikring

3.

97715

D. 05.01.2020 Klager afbestiller rejsen.

D. 18.02.2020 afviser vi at dække skaden med henvisning til, at dækning for afbestilling ikke var trådt i kraft, da skadesårsag indtræffer (**se bilag 1**).

D. 15.03.2020 modtager vi en klage fra klager som ønsker, at vi dækker klagers udgifter i forbindelse med afbestilling af rejse, da klagers rejseledsager ikke kan foretage den planlagte rejse.

D. 30.03.2020 fremsender vi vores svar på klagen, hvor vi fastholder vores afgørelse (**vedlægges som bilag 9**).

D. 30.03.2020 modtager vi en mail fra klager, som ikke er enig i vores afgørelse, og klager beder derfor om agtindsigt. Vi modtager ligeledes endnu en mail fra klager samme dag, hvor der spørges ind til specifikke punkter i betingelserne. Vores Klageansvarlige Enhed oplyser, at de nævnte dækningsbetingelser kun er relevante at vurdere, hvis forsikringen var i kraft på skadetidspunktet. Derfor er der ikke taget nærmere stilling til, hvilke dækningsbetingelser som er opfyldt. (**mailene vedlægges som bilag 10**).

D. 24.04.2020 fremsender vi et rekommanderet brev til klager med svar på anmodning om indsigt i sagens agter. Vi fremsender bl.a. dokumenter til sagen mv. (**vedlægges som bilag 11**)

Vores vurdering

Klager har tegnet rejse- og afbestillingsforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 2145001. Forsikringen tegnes d. 08.11.2019, hvor klager selv aktivt vælger at ændre ikrafttrædelsesdatoen fra d. 30.10.2019 til d. 01.01.2020.

Klagers rejseledsager kommer til skade d. 05.12.2019. Klager afbestiller rejsen d. 05.01.2020.

Vi afviser dækning, da afbestillingsforsikringen ikke er trådt i kraft på skadetidspunktet d. 05.12.2019.

Af betingelserne for afbestillingsforsikring pkt. 6 fremgår det: 'Gælder kun, hvis det fremgår af polisen':

...

Af fremsendte police d. 08.11.2019 fremgår det, at polisen gælder fra d. 01.01.2020. Som nævnt er det et aktivt valg, som klager har foretaget ved accept, da klager ændrer forsikringens startdato fra d. 30.10.2019 til d. 01.01.2020. (**se bilag 5 og 6**).

Klager gør gældende, at vi ikke har rådgivet klager korrekt de gange, som klager har haft telefonisk kontakt med rådgiverne i vores kundecenter.

Det kan bekræftes, at klager har kontakt kundecenteret flere gange i perioden 30.10.2019 – 17.12.2019. Rådgiverne, som klager har talt med, er alle erfarne rådgivere og har hver gang noteret, at de har bekræftet for klager, at der er dækning for afbestilling for klagers del af rejsen, hvis klagers eneste anden rejseledsager er nødsaget til at afbestille sin del af rejsen. Dette er også gældende selvom klager og rejseledsageren ikke er samboende. Rådgiverne klager har haft kontakt med, har ikke noteret, at de har talt om, at klager ønsker at bestille rejsen, før klagers nye

rejse- og afbestillingsforsikring træder i kraft, med den risiko det indebærer for, at skadesårsag indtræffer, før afbestillingsforsikringen træder i kraft.

Telefoniske samtaler med kundecenteret optages kun ved kundens accept og gemmes i op til 3 måneder.

Vi gør opmærksom på, at den som rejser en påstand om rådgiveransvar også skal løfte bevisbyrden for, at der er handlet ansvarspådragende. Eftersom det er klager, som påstår, at vi har begået en fejl, skal klager løfte bevisbyrden for, at vi har begået en fejl. Vi vurderer, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at vores rådgivere har rådgivet forkert. Vi har rådgivet overordnet om betingelserne for at opnå dækning ved afbestilling. Klager har ikke oplyst nærmere om, hvornår klager ønskede at rejse, og hvornår klager ville købe rejsen. I det tilfælde havde det været naturligt at nævne for klager, at forsikringen skal være trådt i kraft, før der kan opnås dækning for afbestilling.

Under henvisning til ovenstående punkter er det ikke vores opfattelse, at Klager er berettiget til dækning for den afbestilte rejse, da klager selv aktivt vælger, hvornår rejse- og afbestillingsforsikringen skal træde i kraft. Klager har derfor ikke haft en gyldig afbestillingsforsikring, da skadesårsagen for afbestillingen indtræffer."

Klageren har i brev af 13/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som udgangspunkt så anerkender jeg tidslinjen og sagsfremstillingen af Gjensidige dog med tilføjelse af følgende meget væsentlige faktuelle tilføjelser:

Jeg har lige fra min første henvendelse til Gjensidige om ændring af min rejseforsikring helt konkret og gentagne gange talt om rejsen til [udlandet] inden købet blev foretaget netop for at være sikker på at jeg ville være dækket ved evt. brug af erstatnings- eller afbestillingsforsikring, da det var en drømmerejse, som naturligvis var planlagt over lang tid, dvs. mindst et halvt år før henvendelsen til Gjensidige om at ændre min eksisterende rejseforsikring.

Ændringen af policen datoen skete også efter samråd med Gjensidiges rådgivere, da det jo ikke gav mening at have en rejseforsikring til at træde i kraft før der reelt var brug for den, og derfor blev den 1. januar 2020 valgt ud fra et praktisk hensyn i forhold kalenderåret, da det jo stadig var i god tid i forhold til afrejsedatoen 5 uger senere. Der var ingen rådgivning fra Gjensidige om at forsikringen ikke dækkede, hvis en skade opstod inden policen trådte i kraft, og hvis der havde været rådgivning, så var policedatoen naturligvis aldrig blevet ændret.

Det undrer mig meget at erfarne rådgivere hos Gjensidige ikke skriver væsentlige og helt afgørende noter ned om en kundes henvendelser vedr. en helt konkret og specifik rejse, som i dette tilfælde, og ligeledes undrer det mig at telefonsamtalerne er slettet, selvom der var tid nok til gemme dem til brug for sagsbehandlingen i denne sag.

Jeg var på anmeldelsestidspunktet 100% sikker på og dermed i god tro med, at jeg var dækket af min forsikring, og derfor er jeg dybt frustreret over at Gjensidige prøver at bortforklare og skjule deres rådgivningsansvar. Desuden kunne jeg i øvrigt være taget afsted alene til [udlandet], såfremt Gjensidige havde behandlet min henvendelse inden afrejsen, men denne rådgivning kom heller ikke fra Gjensidige pga. deres behandlingstid."

Ankenævnet for Forsikring

5.

97715

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af forsikringstilbud af 8/11 2019 fremgår bl.a.:

"Du er dækket under hele processen

Vi sender en police med det samme, når vi har modtaget din accept.

Skulle det utænkelige ske, at der opstår en skade i skifteperioden, er du dækket. Fra den dato dit nuværende forsikringsselskab bekræfter overflytningen, er du dækket hos Gjensidige Forsikring, og ellers vil du være dækket af dit nuværende forsikringsselskab på de betingelser og til den pris, som du har på nuværende tidspunkt. Du finder dine betingelser på www.gjensidige.dk.

...

Tilbud

...

Gælder fra 30.oktober 2019"

Af supplerende oplysninger til samtykke og accept fremgår bl.a.:

"REJSEFORSIKRING

...

Vælg forsikringens startdato: 01.01.2020"

Af forsikringsoversigt af 15/11 2019 fremgår bl.a.:

"Følgende nye forsikringer vil træde i kraft senere

Forsikring	Ikraftdato	Årspræmie
... – Rejseforsikring	1. januar 2020	1.211,18"

Af police af 8/11 2019 fremgår bl.a.:

"Gælder fra 1. januar 2020"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Afbestilling

Gælder kun, hvis det fremgår af policen

...

6.4 Hvad er dækket

Forsikringen dækker, hvis du ikke kan påbegynde din rejse på grund af:

...

2. Fraktur (knoglebrud), forstuvning eller ledbåndsskade, som rammer dig og rejsens formål af den grund ikke kan gennemføres.

...

14. Når du må rejse alene, fordi alle dine rejseledsagere afbestiller på grund af en af ovenstående grunde."

Ankenævnet for Forsikring

6.

97715

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 5/11 2019 en rejse med planlagt afrejse den 11/2 2020. Han fik den 8/11 2019 tilsendt tilbud på rejse- og afbestillingsforsikring gældende fra den 30/10 2019. I forbindelse med tegningen valgte klageren at ændre forsikringens startdato til den 1/1 2020. Han accepterede herefter tilbuddet. Den 5/1 2020 afbestilte klageren rejsen, idet hans rejseledsager havde brækket fodleddet den 5/12 2019.

Klageren kræver, at selskabet dækker rejsens pris. Han har anført, at selskabet ikke lever op til selskabets rådgivningsansvar. Klageren har anført, at "Ændringen af policen datoen skete også efter samråd med Gjensidiges rådgivere, da det jo ikke gav mening at have en rejseforsikring til at træde i kraft før der reelt var brug for den, og derfor blev den 1. januar 2020 valgt ud fra et praktisk hensyn i forhold kalenderåret, da det jo stadig var i god tid i forhold til afrejsedatoen 5 uger senere. Der var ingen rådgivning fra Gjensidige om at forsikringen ikke dækkede, hvis en skade opstod inden policen trådte i kraft, og hvis der havde været rådgivning, så var policedatoen naturligvis aldrig blevet ændret." Klageren er uforstående over, at selskabet ikke har noteret væsentlige og helt afgørende forhold vedrørende telefoniske henvendelser, og at telefonsamtalerne er blevet slettet. Han var på anmeldelsestidspunktet 100 % sikker på, at han var dækket af forsikringen. Desuden kunne han være taget afsted alene, såfremt selskabet havde behandlet hans anmeldelse inden afrejse.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har haft en gyldig afbestillingsforsikring, da skadeårsagen for afbestillingen indtrådte. Selskabet har anført, at klageren aktivt valgte, hvornår rejse- og afbestillingsforsikringen skulle træde i kraft. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at selskabet har rådgivet forkert. Selskabet har oplyst, at telefoniske samtaler med kundecenteret kun optages ved kundens accept og gemmes i op til 3 måneder.

Ankenævnet for Forsikring

7.

97715

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 forsikringen trådte i kraft den 1/1 2020, og at den hændelse, der var årsag til afbestilling af rejsen, var sket, før dækning for afbestilling trådte i kraft.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har givet tilsagn om, at rejsen var dækket af afbestillingsforsikringen, eller om selskabet har ifaldet erstatningsansvar for sin rådgivning.

Nævnet bemærker, at det er klageren der har bevisbyrden herfor, og at dette må bedømmes ud fra de for nævnet forelagte oplysninger. Nævnet bemærker videre, at det må lægges til grund, at klageren i marts måned 2020 har klaget over selskabets afgørelse og rådgivning, og at der på dette tidspunkt var gået mere end 3 måneder, efter at klageren havde talt med selskabet om forsikringens dækning, pris, ikrafttræden mv.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om dækning, eller at der har været sådanne fejl eller mangler ved selskabets rådgivning og håndtering af kundeforholdet, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at udbetale erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det må lægges til grund, at klageren har ændret ikrafttrædelsesdatoen til 1/1 2020, og at klageren ikke har bevist, at denne ændring er sket som følge af fejlagtige oplysninger fra selskabet vedr. forsikringens virkemåde og de generelle principper om dækning ved en forsikrings ikrafttræden.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

97715

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

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