

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. juni 2022 blev i sag nr. 98012:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 14/3 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg henvender mig telefonisk 17.12.21 til Tryg og vil opgradere min rejseforsikring fra en standard til en udvidet dækning, og samtidig sikre mig at jeg er fuldt ud dækket før en rejse til USA. Samtidig spurgte jeg specifikt ind til dækning ift. sygdom og corona. Vi skulle have været på ferie i perioden 4.-18. februar 22.

Jeg fik oplyst at jeg var fuldt ud dækket ved sygdom, som skulle resultere i en aflysning af min og min families rejse.

Min [barn 1] tester positiv på hurtigtest den 3.2 og også positiv på PCR-test foretaget samme dag. Derved kan vi ikke rejse ind i USA. Efterfølgende den 4.2 tester min [barn 2] positiv.

I Trygs telefoniske afvisning af min anmeldelse henvises der til interne noter. Noter jeg ikke har adgang til, og derfor heller ikke har kunne orientere mig i. I mine egne noter, som blev taget ifm. denne opgradering har jeg noteret mig at jeres medarbejder bekræftede mig i at jeg var fuldt dækket, og alt hvad var det skulle være.

Vedhæftet er min klage til Tryg, og efterfølgende afgørelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at den aftale er indgået 17.12.21 er bindende, hvor jeg beder om fuld dækning, og sælger bekræfter dette, og der er afbestilling ved coronatilfælde, og have Tryg til acceptere dette."

Selskabet har i brev af 22/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om, at selskabet har afvist at dække klagers afbestilling af en rejse, grundet manglende dækning.

Sagen bliver behandlet ud fra betingelserne PA62, jf. bilag 1

...

1.0 sagens omstændigheder

Klager havde den 2. februar 2022 anmeldt en afbestilling af sin rejse til USA med afrejse den 4. februar 2022. Klagers [barn 1] blev testet positiv for Covid-19, hvorfor klager ikke kunne komme på sin rejse, og derfor ønsker at afbestille rejsen.

Selskabets skadeafdeling afviste dækning for afbestilling, da klager ikke havde dækning for afbestilling på klagers police på skadestidspunktet, jf. bilag 2.

Klager var ikke enig i afgørelsen, hvorfor klager fremsender en klage til den klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, hvor klager gjorde gældende, at han ved tegning af forsikringen havde bedt om at være fuldt dækket, jf. bilag 3.

Selskabet foretog herefter en fornyet gennemgang af sagen, men fandt fortsat, at klager ikke havde dækning for afbestilling af pågældende rejse idet, klager ikke har tilvalgt dækning for afbestilling, samt at det er en forudsætning for dækning, at dækningen skal være i kraft inden bestillingen af rejsen, jf. bilag 4.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring

2.0 Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet for Forsikring, har selskabet foretaget en fornyet gennemgang af sagen. Selskabet fastholder dog fortsat at klager ikke har dækning for afbestilling.

Klager har telefonisk kontaktet selskabet den 17. december, hvor klager ønsker at få ændret sin rejseforsikring.

Det følger af sagens oplysninger, at klager allerede ved kontakten til selskabets forsikringsrådgiver, allerede havde bestilt rejsen, hvorfor afbestillingsforsikringen bliver fravalgt, jf. bilag 5.

I forbindelse med ændringen af klagers rejseforsikring, har selskabet fremsendt klagers nye forsikringsaftale. Af denne fremgår det også hvilke dækninger som klager har på sin forsikring, samt hvilke dækninger, forsikringen ikke omfatter, jf. bilag 6.

Det fremgår af side 3. at forsikringen ikke omfatter afbestilling:

...

Selskabet opfordrer altid kunderne til at læse forsikringsaftale grundigt igennem således at vi er sikre på, at forsikringen stemmer overens som ønsket. Såfremt at man finder uoverensstemmelser, skal selskabet kontaktes herom, således at dette kan rettet. Vi kan ud fra sagen ikke se, at klager kontakter os inden anmeldelsen af skaden, hvorfor selskabet må gå ud fra, at forsikringen er som aftalt.

Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at det følger af de almindelige forsikringsretslige regler, at den der fremsætter et krav, også har bevisbyrden for rigtigheden af det fremsatte krav.

Selskabet skal bemærke, at det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 3, at dækning for afbestilling

Ankenævnet for Forsikring

3.

98012

skal være trådt i kraft senest på det tidspunkt, du betaler første del af rejsens pris, for at være gældende for rejsen.

Selskabet har adspurgt den pågældende rådgiver om hvorvidt vedkommende kan huske samtalen. Til dette er selskabet oplyst, at kunden allerede havde bestilt og betalt rejsen, hvorfor afbestillingsforsikringen ikke ville dække den pågældende rejse. Klager valgte derfor at fravælge dækningen, da den alligevel ikke ville omfatte rejsen til USA.

Det er selskabets vurdering, at klager ikke har godtgjort, at selskabet har afgivet et dækningstilsgagn, eller givet klager en berettiget forventning om dækning, netop fordi rådgiveren i notat af samme dag oplyser, at klager allerede har bestilt en rejse, og derfor fravælges afbestilling.

På baggrund af det foreliggende, må selskabet derfor fastholde at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade, idet klager ikke har dækning for afbestilling, subsidiært at klager allerede ved ændringen af forsikringen allerede havde bestilt rejsen, og derfor ikke er omfattet af dækningen."

Klageren har i kommentar af 2/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan ikke genkende den sagsfremstilling Tryg har fremlagt. Jeg fastholder min tidligere forklaring, som tidligere er beskrevet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets notat af 17/12 2021 vedrørende telefonsamtale med klageren fremgår bl.a.:

"opgraderet pakken til super efter kundens ønske.
Kunden har bestilt rejse og fravælger afbestilling.
305 kr. mere om året."

Af police af 10/1 2022 fremgår bl.a.:

"Dækningsperiode

...

Dækning for Afbestilling og Flykompensation skal være trådt i kraft senest på det tidspunkt du betaler første del af rejsens pris, for at være gældende for rejsen. Har du haft en tilsvarende dækning tidligere, gælder den dog for rejsen.

...

Forsikringen omfatter ikke

Afbestilling

Afbestilling ved sygdom og tilskadekomst,
Afbestilling af andre årsager."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvornår gælder forsikringen

...

Hvornår gælder dækningerne Afbestilling, Flykompensation og Konkurs

- Dækning for Afbestilling og Flykompensation skal være trådt i kraft senest på det tidspunkt, du betaler første del af rejsens pris, for at være gældende for rejsen.

...

17. Afbestilling

(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

...

Hvad er ikke dækket

- Hvis dækningen for Afbestilling ikke er trådt ikraft før du betalte første del af rejsens pris."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte en rejse til USA med planlagt afrejse den 4/2 2022. Rejsen blev afbestilt, da hans børn var testet positiv for Covid-19. Klageren kræver, at selskabet dækker rejsen. Han har anført, at "Jeg henvender mig telefonisk 17.12.21 til Tryg og vil opgradere min rejseforsikring fra en standard til en udvidet dækning, og samtidig sikre mig at jeg er fuldt ud dækket før en rejse til USA. Samtidig spurgte jeg specifikt ind til dækning ift. sygdom og corona. Vi skulle have været på ferie i perioden 4.-18. februar 22. Jeg fik oplyst at jeg var fuldt ud dækket ved sygdom, som skulle resultere i en aflysning af min og min families rejse".

Selskabet har afvist at dække rejsen, da klageren ikke har dækning for afbestilling, subsidiært at han allerede ved ændringen af forsikringen havde bestilt rejsen og derfor ikke er omfattet af dækningen. Selskabet har anført, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har afgivet et dækningstilsagn eller har givet ham en berettiget forventning om dækning, idet rådgiveren i notat af 17/12 2021 oplyser, at klageren allerede havde bestilt en rejse, hvorfor afbestilling fravælges.

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 afbestillingsdækning. Det fremgår af police af 10/1 2022, at forsikringen ikke omfatter "Afbestilling".

Ankenævnet for Forsikring

5.

98012

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af policen af 10/1 2022 og forsikringsbetingelsernes punkt 3, at dækning for afbestilling skal være trådt i kraft senest på det tidspunkt, du betaler første del af rejsens pris, for at være gældende for rejsen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han telefonisk fik oplyst, at der var dækning for afbestilling af rejsen. Det fremgår af selskabets notat af 17/12 2021 vedrørende telefonsamtalen, at "opgraderet pakken til super efter kundens ønske. Kunden har bestilt rejse og fravælger afbestilling".

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