

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2022 blev i sag nr. 98345:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 8/6 2022 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"På baggrund af mail fra Gouda salgsafdeling 08.12.2021 om enkeltrejseforsikring med skitillæg der dækker formål med uddannelse til skiinstruktør, tegnes 20.12.2021 enkeltrejseforsikring med Police nr ... , med gyldighed 20.12.2021-10.04.2022.

Efter skade 10.01.2022 og hjemrejse 26.01.2022 og skriftlig henvendelse 16.02.2022, 08.03.2022, 14.04.2022, 06.06.2022, vil Gouda ikke erkende at forsikringen dækker som oplyst skriftligt 08.12.2021.

Det fremgår med al tydelighed af Bilag 2 i skrivelse af 08.03.2022 og 14.04.2022 og 06.06.2022, at Gouda's salgsafdeling har tilbudt dækning: 'vi kan tilbyde en enkeltrejseforsikring med skitillæg til [klageren]. Her kan hun være dækket i hele perioden – også selvom formålet er at uddanne sig til skiinstruktør.'

Jeg må derfor have tillid til og forventning om at den tegnede forsikring vil dække som skriftligt lovet og vejledt. Andet vil være rigtig dårlig markedsføringsskik og vildledende markedsføring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå at Gouda skal erkende den indgåede forsikringsaftale, og ikke løbe fra denne aftale og købte ydelse, og erkende at de har overtrådt Markedsføringsloven § 3 og 5."

Selskabet har den 14/7 2022 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"... (herefter klager) har tegnet rejseforsikring med ikrafttrædelsesdato d. 25. december 2021. Klagen omhandler udgifter til tabt ophold/uddannelse samt hjemrejse. Klager mener at være berettiget til dækning grundet hun kommer til skade sin ankel. Klager vælger derfor at afbryde rejsen og rejse retur til Danmark.

Vi har d. 24. februar 2022 afvist at dække udgifter angående tabt ophold. Mailen vedlægges som bilag 1.

...

Generelle oplysninger

Forsikrede: [klageren]

Forsikringsbetingelser: Gouda enkelt rejseforsikring version 820.1A

Skadedato for hændelsen som fører til hjemrejse: 9. januar 2022

Dæknings/policeperiode: 25.12.2021 – 10.04.2022

Polisen for forsikringen er vedlagt som bilag 2 - inklusive dækningsoversigt.

Forsikringsbetingelser version 820.1A er vedlagt som bilag 3.

Sagsfremstilling i kronologisk rækkefølge

D. 7. december 2021 kontakter klagers [familiemedlem] vores salgsafdeling på mail og ønsker rejseforsikring for [klageren], som skal uddanne sig som skiinstruktør i [land].

D. 8. december 2021 meddeler vores salgsafdeling på mail, at vi kan tilbyde en enkeltrejseforsikring med skitillæg, og at klager kan være dækket i hele perioden, også selvom formålet er uddannelse som skiinstruktør.

D. 15. december 2021 anmoder klagers [familiemedlem] om tilbud på enkeltrejseforsikring. Det fremgår, at forsikringen skal dække fra udrejse d. 25. december 2021 til forventet hjemrejse ca. 10. april 2022. Der ønskes dækning for uddannelse som skiinstruktør, efterfølgende arbejde på skiskole, transport og hospital ved uheld, hjemrejse ved uheld, ledsageordning under hjemrejse ved uheld, erstatningsuddannelse til skiinstruktør, hvis uheld under uddannelse m.m.

D. 20. december 2021 svarer vores salgsafdeling, at klagers [familiemedlem] har mulighed for selv at tegne forsikring via vores hjemmeside. Alternativt kan klagers [familiemedlem] fremsende oplysninger til vores salgsafdeling.

D. 20. december 2021 er klagers [familiemedlem] i telefonisk kontakt med vores salgsafdeling, hvor forsikringen bliver tegnet og der fremsendes efterfølgende police og præmieopkrævning. Samme dag modtager vi betaling for policen, hvormed fremsendte police med tilhørende forsikringsbetingelser og dækningsoversigt accepteres. Der udstedes gyldig police for perioden 25. december 2021 til 10. april 2022 med tilvalg af dækning for personlige ejendele og skitillæg.

D. 10. januar 2022 kontakter klager vores alarmcentral og oplyser, at hun har smerter i en hævet ankel, og at hun ikke kan have sin skistøvle på. Det aftales, at klager skal gå til lægen. Efterfølgende indsender klager kopi af sine kvitteringer for lægebehandling (EUR 200,-) og medicinudgifter (EUR 26,80,-) til vores alarmcentral.

Ankenævnet for Forsikring

3.

98345

D. 11. januar 2022 refunderer alarmcentralen kravene ved en bankoverførsel til klager. I alt DKK 1.656,52,-.

D. 22. januar 2022 kontakter klager igen vores alarmcentral og oplyser, at hun stadig har mange smerter i sin ankel og gerne vil til læge for nye undersøgelser. Vores alarmcentral godkender dette. Derudover oplyser klager, at hun vil rejse hjem før tid, den førstkommande lørdag, hvor hun kan komme gratis hjem med bus. Alarmcentralen oplyser, at klager må kontakte dem på ny, hvis hun ønsker at tale med en læge.

D. 24. januar 2022 kontakter klager igen alarmcentralen og oplyser, at hun bliver nødt til at rejse hjem pga. sin ankel. Ifølge klager havde behandlende læge godkendt, at klager kunne stå på ski igen. Men klager oplyser, at det er for smertefuldt, og hun føler derfor, at hun er nødt til at rejse hjem. Sagsbehandleren på alarmcentralen beder klager om at sende en journalkopi fra lægen, så de kan vurdere, om der er dækning for en førtidig hjemrejse/hjemtransport. Samme dag fremsender klager nyt krav på udgifter til lægekonsultation, pålydende EUR 226,-.

D. 25. januar 2022 kontakter klager alarmcentralen, hvor hun oplyser, at lægen har sagt, at hun ikke skal stå på ski mere. Derfor vil klager hjem, så hun kan konsultere en dansk læge. Vores alarmcentral oplyser, at forsikringen ikke dækker hjemrejse, da der ikke er tale om behandlingssvigt eller udredning af en alvorlig diagnose. Det er klager indforstået med og oplyser, at hun heller ikke regnede med dækning, men at hun har købt flybillet hjem, da det kostede det samme som med bus. Klager oplyser, at hun havde oprindelig hjemrejse i april, og skulle tage uddannelse som skiinstruktør, som hun var nødt til at afbryde.

Samme dag oplyser alarmcentralen på mail (bilag 4), at der kun er dækning for hjemtransport, hvis en læge vurderer, at hjemtransport er nødvendig, og at forsikringen i så fald alene dækker ekstraudgiften. Hvis der ikke var købt hjemrejse på forhånd, var der således ikke tale om en ekstraudgift, og dermed heller ikke en dækningsberettiget udgift.

Samme dag oplyser klager på mail (bilag 5), at hjemrejsen ikke var bestilt før lægebesøg, men at det ved udrejse var planlagt, at hjemrejse skulle ske i april.

Samme dag bad vores alarmcentral på mail (bilag 6) klager om at indsende dokumentation for den oprindelige købte og planlagte hjemrejse.

D. 2. februar 2022 kontakter klager igen vores alarmcentral og oplyser bl.a., at hun ønsker refusion for det skikursus, som hun ikke kunne gennemføre. Sagsbehandleren oplyser, at det er der ikke dækning for.

D. 2. februar 2022 modtager vores skadesafdeling kopi af kvittering for køb af flybillet den 26. januar 2022 ... kr. 1.476,-.

D. 2. februar 2022 kontakter klagers [familiemedlem] på mail (bilag 7) vores salgsafdeling og [andet selskab] med oplysning om, at der kræves dækning for lægebesøg, hjemtransport og erstatning for afbrudt uddannelse til skiinstruktør. Klagers [familiemedlem] oplyser efterfølgende, at mailen ved en fejl blev sendt til [andet selskab] også.

D. 16. februar 2022 fremsættes der på mail (bilag 8) krav på dækning for medicinudgifter EUR 453,80,- samt hjemtransport DKK 1.476,-. I alt DKK 4.853,27,-.

D. 24. februar 2022 meddeler vi på mail (bilag 1), at der udbetales yderligere kr. 1.682,- (EUR 226,) for lægeudgifter efter krav fremsendt den 24. januar 2022. Det oplyses samtidig, at der ikke er dækning for flybilletten til hjemrejsen, da det ikke skyldes medicinske årsager. Skadeafdelingen gør

ligeledes opmærksom på, at der ikke er dækning for det tabte skiinstruktørkursus. Det oplyses, at det ikke er muligt at tegne dækning for feriekompensation (tabte feriedage), når rejsen har en varighed på mere end 1 måned.

Ved mail (bilag 9) af d. 24. februar 2022 fastholder klagers [familiemedlem] kravet for dækning af uddannelse som skiinstruktør og hjemtransport. Klagers [familiemedlem] gør gældende, at vi har lovet dækning herfor. Der henvises bl.a. til mail af 15. december 2021, hvor klagers [familiemedlem] oplyste forsikringsbehov for erstatningsuddannelse til skiinstruktør, hvis der skete uheld under uddannelsen.

D. 8. marts 2022 svarer vi via mail (bilag 10), at vi stadig mangler dokumentation for den oprindelige hjemrejsebillet for april.

Samme dag fremsender klagers [familiemedlem] deres krav i sagen og sagsbilag til støtte herfor (bilag 11). Klagers [familiemedlem] henviser bl.a. til, at vores salgsafdeling har oplyst, at vi dækker rejse, hvor formålet er uddannelse som skiinstruktør. Klagers [familiemedlem] oplyser desuden, at hun d. 20. december 2021 opgav at afvente telefonisk kontakt fra vores salgsafdeling, og valgte at tegne enkeltrejseforsikring via vores hjemmeside.

D. 30. marts 2022 revurderer vi sagen (bilag 12). Det fastholdes, at der ikke er indsendt dokumentation for oprindelig flybillet med hjemrejse i april, hvorfor krav om dækning for hjemrejse afvises. Endvidere afvises krav om erstatning for uddannelse som skiinstruktør, og det bemærkes, at feriekompensation ikke tilbydes på den tegnede forsikring, hvilket bl.a. også fremgår af den tilsendte dækningsoversigt.

D. 14. april 2022 modtager vi en klage over afgørelsen (bilag 13). Klagers [familiemedlem] gør bl.a. gældende, at vi ikke overholder Markedsføringsloven § 3. Der fremsættes krav om dækning for 50 % af udgiften til uddannelse som skiinstruktør, stort kr. 59.875. Klagers [familiemedlem] har medsendt faktura nr. ... af 2. februar 2021 fra [virksomhed] for bl.a. fem ugers instruktørkursus, en sæson som instruktør m.m.

D. 25. april 2022 overdrages sagen til behandling i vores Klageansvarlig Enhed.

D. 19. maj 2022 besvarer vores Klageansvarlig Enhed klagen (bilag 14), hvor det oplyses, at vores afgørelse fastholdes. Mht. kravet for hjemrejsebilletten oplyses det igen, at der ikke er fremsendt

Ankenævnet for Forsikring

5.

98345

dokumentation for en oprindelig en hjemrejsebillet. Ligeledes oplyses det igen, at forsikringen alene dækker, hvis vores læge har vurderet, at hjemtransport var nødvendig og forsvarlig. Samtidig oplyser vi, at det er korrekt, at vi har tilbudt en enkeltrejseforsikring, hvor rejsens formål var uddannelse som skiinstruktør. Vi gør samtidig opmærksom på, at det dog ikke er ensbetydende med,

at forsikringen dækker den uddannelse, som man går glip af pga. tilskadekomst. Udgifter til tabt ophold/tabt ferie, skal dækkes under dækningen feriekompensation; og den dækning er kun mulig at tegne på rejser op til én måneds varighed.

D. 6. juni svarer klagers [familiemedlem] tilbage på mailen fra vores Klageansvarlig Enhed (bilag 15). Der henvises bl.a. til tidligere fremsendte dokumentation mht. hjemrejsebilletten.

D. 7. juni svarer vores Klageansvarlig Enhed tilbage (bilag 16), hvor det bl.a. oplyses, at det ikke er godtgjort, at der var planlagt og bestilt hjemrejse inden klagers tilskadekomst. Endvidere oplyses det, at Klagers [familiemedlem] ikke har dokumenteret, at de fik ekstraudgifter ved den førtidige hjemrejse d. 26. januar 2022.

Desuden fastholdes det at forsikringen er tegnet ved telefonisk kontakt med vores salgsafdeling.

D. 7. juni svarer klagers [familiemedlem] tilbage og spørger til, om vi har set og forholdt os til bilag 2 (bilag 17).

Ligeledes d. 7. juni svarer vores Klageansvarlig Enhed tilbage (bilag 18), at de har forholdt sig til bilag

2 og det oplyses igen, at forsikringen ikke er tegnet ved henvendelse på mail d. 8. december 2021. Forsikringen tegnes først ved policeudstedelsen d. 20. december 2021 ved telefonisk kontakt til vores salgsafdeling.

Samme dag modtager vores Klageansvarlig Enhed endnu en mail (bilag 19) fra Klagers [familie-medlem], som understreger, at hun ikke har haft telefonisk kontakt til os.

D. 15.06.2022 modtager vi ankenævnsklagen. Klagen vedrører ønske om erstatning for tabt ophold,

klager har opgjort kravet til 59.875,- kr. svarende til prisen for hele opholdet. Desuden gøres krav på hjemrejsebilletten til 1.476,- kr.

Vores vurdering

Klager har tegnet rejseforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 820.1A (se bilag 3). Forsikringen er tegnet telefonisk ved henvendelse til vores salgsafdeling d. 20. december 2021.

Feriekompensation/tabt uddannelse

Det er korrekt, at der inden tegningen af forsikringen har været korrespondance med vores salgsafdeling, men forsikringen bliver først tegnet, når der udstedes en police.

På bilag 21 fremgår det, at policen er tegnet d. 20. december 2021 kl. 11:13 af en medarbejder i vores salgsafdeling. På samme bilag fremgår det ligeledes at policen er blevet betalt d. 20. december 2021 kl. 18:59.

Ved køb af forsikringen på nettet vil betalingstidspunktet være næsten identisk med købstidspunktet, da man skal betale i købsprocessen for at gennemføre købet.

Bilag 20 er derfor dokumentation for at forsikringen er tegnet ved personlig henvendelse til vores salgsafdeling, og dermed ikke via vores hjemmeside, som klagers [familiemedlem] mener. Grundet regler om databeskyttelse er vi ikke længere i besiddelse af korrespondance i forbindelse med indtegningen, og evt. optagelse af telefonsamtale er slettet.

I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 19 ydes der ikke dækning for feriekompensation (tabt/ubenyttet ferie/uddannelse), da rejsen var planlagt til at vare mere end en måned. På den tilsendte policeoversigt fremgår dækningen feriekompensation ligeledes heller ikke (se bilag 2).

Vi bemærker, at klagers [familiemedlem] i december 2021 har henvendt sig med ønske om dækning for bl.a. erstatningsuddannelse til skiinstruktør, hvis der opstår uheld under uddannelse. Klagers [familiemedlem] bemærker samtidig, at hun er usikker på, om der overhovedet kan tegnes dækning for dette.

Det er korrekt, at vi har tilbudt en enkeltrejseforsikring, hvor rejsens formål var uddannelse som skiinstruktør. Det er dog ikke ensbetydende med, at forsikringen dækker selve den uddannelse, som klager går glip af pga. hendes tilskadekomst. Udgifter til tabt ophold/tabt ferie, skal dækkes under dækningen feriekompensation; og den dækning er kun mulig at tegne på rejser op til én måneds varighed. Det er derfor vores opfattelse, at vi har svaret på, at formålet med rejsen er omfattet. Derimod har vi ikke svaret på eller oplyst, at der skulle være dækning for tabt ophold/uddannelse, da dette vil være at dække udover dækningen i forsikringsbetingelserne.

Vores sælgere er instrueret i, at vi ikke tilbyder en særlig dækning for tabt uddannelse eller ophold.

Endvidere er vores sælgere bekendt med forsikringsbetingelserne, hvoraf det fremgår, at feriekompensation er et tilkøb på forsikringer købt uden ungdomsrabat, og at feriekompensation kun tilbydes på rejser af højst én måneds varighed.

Vi mener ikke, at det er dokumenteret, at vores salgsafdeling har tilbudt klager dækning udover forsikringsbetingelserne eller på anden vis givet en berettiget forventning om dækning af ubenyttet uddannelse.

Klagers [familiemedlem] valgte efter dialog med vores salgsafdeling at tegne forsikringen og betale præmien, hvorfor vi må lægge til grund, at klagers [familiemedlem] har accepteret de forsikringsbetingelser, som forsikringen er tegnet på.

Det er heller ikke vores opfattelse, at vi har overtrådt Markedsføringsloven § 5, som foreskriver, at erhvervsdrivende ikke må vildlede ved deres markedsføring, eller at vi på anden vis har handlet imod god erhvervsskik.

Hjemrejsebillet

Vi har flere gange bedt klager indsende dokumentation for, at der var købt og betalt for en hjemrejsebillet i april måned, hvor klager oprindeligt skulle være rejst hjem. Dette har vi ikke modta-

Ankenævnet for Forsikring

7.

98345

get, og det er derfor vores opfattelse, at der ikke var købt en hjemrejsebillet til klager, før hun rejser hjem i januar.

...

Vores vurdering er, at der ikke er tale om en ekstraudgift, da klager rejser hjem d. 26. januar 2022, eftersom der ikke har været forudbetalt for en hjemrejsebillet i april måned.

Vi har desuden vurderet, at det ikke var nødvendigt med en hjemtransport, da der ikke var tale om behandlingssvigt eller en alvorlig diagnose.

Det er derfor vores vurdering, at klager jf. de gældende forsikringsbetingelser ikke er berettiget til dækning for den tabte uddannelse, da der ikke er dækning for dette på forsikringen. Vi mener desuden ikke, at vi skulle have lovet dækning udover forsikringsbetingelserne. Ligeledes er der efter vores opfattelse ikke tale om en nødvendig hjemtransport, og samtidig heller ikke en ekstraudgift, hvorfor klagers udgift til hjemrejsen ikke er omfattet af forsikringen."

Klagerens repræsentant har den 29/7 2022 bl.a. anført:

"Med henvisning til ny aktivitet af 15.07.2022 med svarskrivelse af 14.07.2022 fra modpart Gouda Rejseforsikring, skal jeg oplyse at jeg kun har 2 enkelte kommentarer.

Det fremgår meget tydeligt af mit allerede fremsendte Bilag 2 'Gouda Rejseforsikring Bilag 2', at Gouda's Salgsafdeling ved Kunderådgiver ... har tilbudt mig en Enkeltrejseforsikring som dækker når formålet er at uddanne sig til skiinstruktør.

08.12.2021 KI 08.56	Overskrift Skirejseforsikring Gouda svarer : 'Vi kan tilbyde en enkeltrejseforsikring med skitillæg til [klageren]. Her kan hun være dækket i hele perioden – også selvom formålet er at uddanne sig til skiinstruktør.'	2
------------------------	---	---

Mit Bilag 2 er identisk med Bilag 15 fra Gouda 14.07.2022, og gengivet i Bilag 11 fra Gouda.

Jeg har forsøgt med forlig, idet jeg 14.04.2022 tilbød Gouda at de kunne dække 50% af de krævede 59.875,00 kr. Se venligst allerede fremsendte 'Gouda Rejseforsikring samlet krav 2 2022'. Dette har Gouda afslået.

Jeg er således skriftligt blevet rådgivet, og har som forbruger købt netop denne forsikring i fuld tiltro til og med klar forventning om at den ville dække som aftalt. At Gouda nu forsøger at løbe fra denne aftale og købte ydelse, er under al kritik.

Gouda har 14.07.2022 svaret med tommetyk stak af bilag. Jeg kan ikke undgå at føle at det er David mod Goliat. Jeg kan dokumentere hele forløbet, og synes sagen i al sin enkelthed kan baseres på mit Bilag 2, hvor Gouda yder rådgivning og lover at forsikringen dækker opholdet. Og at jeg herefter i god tro har tegnet forsikringen."

Ankenævnet for Forsikring

8.

98345

Selskabet har den 16/8 2022 bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at det er dokumenteret, at vores salgsafdeling har tilbudt klager dækning udover forsikringsbetingelserne eller på anden vis givet en berettiget forventning om dækning af ubenyttet uddannelse.

Vi har netop oplyst, at formålet med rejsen er omfattet – dette er ikke ensbetydende med, at forsikringen dækker feriekompensation i tilfælde af, at klager ikke kan fuldføre sin skiinstruktør uddannelse.

Når det oplyses, at formålet med rejsen er omfattet tager vi alene stilling til, om der f.eks. er tale om ferie, erhverv, skitur osv. Dette skyldes, at der kan være formål, som ikke er omfattet. Såfremt man skal på en 100% skiferie, skal der f.eks. tilvælges et skitillæg.

Klagers [familiemedlem] valgte efter dialog med vores salgsafdeling at tegne forsikringen og betale præmien, hvorfor vi må lægge til grund, at klagers [familiemedlem] har accepteret de forsikringsbetingelser, som forsikringen er tegnet på.

I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 19 ydes der ikke dækning for feriekompensation (tabt/ubenyttet ferie/uddannelse), da rejsen var planlagt til at vare mere end en måned. På den tilsendte policeoversigt fremgår dækningen feriekompensation ligeledes heller ikke (se bilag 2).

Vi gør endvidere opmærksom på, at de bilag vi har fremsendt til sagen næsten alle er dokumentation/korrespondance, som klager allerede tidligere har modtaget. Vi har derfor blot dokumenteret sagens forløb overfor Ankenævnet.

Vi fastholder derfor vores afgørelse, da der i henhold til de gældende forsikringsbetingelser ikke er dækning for klagers krav angående den ubenyttede uddannelse."

Klageren og selskabet har i breve af 4/9 2022, 23/9 2022, 9/10 2022 og 25/10 2022 yderligere kommenteret sagen. Af mail af 8/12 2021 fra klagerens familiemedlem fremgår bl.a.:

"Jeg ønsker en rejseforsikring for [klageren]. Vi har i forvejen rejseforsikring, men denne dækker desværre ikke rejse i mere end 3 mdr og hvis formål er skiinstruktør uddannelse. Hvad kan I tilbyde?"

Af mail af 8/12 2021 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Vi kan tilbyde en enkeltrejseforsikring med skitillæg til [klageren]. Her kan hun være dækket i hele perioden - også selv om formålet er at uddanne sig som skiinstruktør."

Af mail af 8/12 2021 fra klagerens familiemedlem fremgår bl.a.:

"Det lyder godt at hun kan købe en enkeltrejseforsikring som dækker uddannelse som skiinstruktør."

Ankenævnet for Forsikring

9.

98345

Af mail af 15/12 2021 fra klagerens familiemedlem fremgår bl.a.:

"Idet jeg henviser til tidligere mailkorrespondance, vil I venligst udarbejde tilbud på enkeltrejseforsikring, som dækker:

- Afrejse til skiophold i [land], med afrejse 25.12.2027
- Forventet hjemrejse ca 10.04.2022
- Uddannelse til skiinstruktør
- Herefter arbejde som skiinstruktør på skiskole. Bemærk venligst, at man som instruktør er dækket af skiskolens erhvervsforsikring mens man arbejder, ligesom vi er herhjemme når vi er på arbejde. Men rejseforsikringen skal dække når man ikke arbejder
- Transport og hospital hvis uheld
- Hjemrejse hvis uheld
- Ledsageordning ved hjemrejse hvis uheld
- Erstatningsuddannelse til skiinstruktør, hvis uheld under uddannelse? Ved ikke om man kan noget sådant?
- Tyveri af ski udstyr
- Andet som jeg ikke har medtaget/tænkt på?"

Af mail af 20/12 2021 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Tak for fremsendte!

Du kan nemt selv tegne Rejseforsikring på vores hjemmeside klik her

I henhold til at kunne opstille et tilbud til dig, har jeg brug for følgende:

- Fulde navn(e) (som det er skrevet i pas)
- Fødselsdato(er) og år
- Adresse i Danmark
- Mobilnummer
- Afrejse- samt hjemkomstdato
- Evt. tilvalg (personlige ejendele, udvidet ulykke)"

Af mail af 20/12 2021 fra klagerens familiemedlem til selskabet fremgår bl.a.:

- **Afrejse- samt hjemkomstdato**
- Afrejse til skiophold i [land], med afrejse 25.12.2027 Forventet hjemrejse ca 10.04.2022
- **Evt. tilvalg (personlige ejendele, udvidet ulykke)**
- Ja til personlige ejendele. Udvidet ulykke som dækker skiinstruktøruddannelse

...

Har du et direkte tlf nummer, jeg kan ringe på?"

Af klagerens police fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

10.

98345

Periode	25-12-2021 - 10-04-2022
Type	Enkeltrejse
Dækningsomfang	Super
Anvendelsesområde	EU/EØS
Pris	DKK 4.651,48 inkl. 1.1% forsikringsafgift berigtiges i henhold til Lov om afgift af skadesforsikringer
Udsteder	201 / Gouda Rejseforsikring
Dato	20-12-2021
Tilvalgt	Personlige ejendele Ski
Mulige tilvalg	Selvrisiko Udvidet ulykke

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"19. Feriekompensation

Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed."

Nævnet udtaler:

Klageren havde planlagt en rejse fra 25/12 2021 til 10/4 2022, hvor hun skulle gennemføre en skiinstruktøruddannelse. Klagerens familiemedlem kontaktede selskabet pr. mail den 8/12 2021. Klageren og selskabet skrev flere gange sammen via mail. Forsikringen blev tegnet den 20/12 2021.

Klageren kom til skade i starten af januar 2022 og afbrød rejsen. Hun er utilfreds med, at selskabet ikke vil dække udgiften til skiinstruktøruddannelse på 59.875 kr. Klageren har anført, at "Det fremgår med al tydelighed af Bilag 2 i skrivelse af 08.03.2022 og 14.04.2022 og 06.06.2022, at Gouda's salgsafdeling har tilbudt dækning: 'vi kan tilbyde en enkeltrejseforsikring med skitillæg til [klageren]. Her kan hun være dækket i hele perioden – også selvom formålet er at uddanne sig til skiinstruktør.' Jeg må derfor have tillid til og forventning om at den tegnede forsikring vil dække som skriftligt lovet og vejledt. Andet vil være rigtig dårlig markedsføringsskik og vildledende markedsføring".

Ankenævnet for Forsikring

11.

98345

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at der ikke ydes feriekompensation ved rejse af mere end en månedsvarighed, og at feriekompensation derfor ikke fremgår af klagerens police. Selskabet har afvist, at salgsafdelingen har tilbudt klager dækning udover forsikrings-

betingelserne eller på anden vis har givet klageren en berettiget forventning om dækning af ubenyttet skiinstruktøruddannelse.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 19 fremgår det, at "hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed".

Af mail af 8/12 2021 fra klagerens familiemedlem fremgår det, at "Jeg ønsker en rejseforsikring for [klageren]. Vi har i forvejen rejseforsikring, men denne dækker desværre ikke rejse i mere end 3 mdr. og hvis formål er skiinstruktør uddannelse. Hvad kan I tilbyde?".

Af mail af 8/12 2021 fra selskabet fremgår det, at "Vi kan tilbyde en enkeltrejseforsikring med skitillæg til [klageren]. Her kan hun være dækket i hele perioden - også selv om formålet er at uddanne sig som skiinstruktør".

Af mail af 8/12 2021 fra klagerens familiemedlem fremgår det, at "Det lyder godt at hun kan købe en enkeltrejseforsikring som dækker uddannelse som skiinstruktør".

Af mail af 15/12 2021 fra klagerens familiemedlem fremgår det, "vil I venligst udarbejde tilbud på enkeltrejseforsikring, som dækker: ... Uddannelse til skiinstruktør. Erstatningsuddannelse til skiinstruktør, hvis uheld under uddannelse? Ved ikke om man kan noget sådant?".

Af mail af 20/12 2021 fra selskabet fremgår det, at "Du kan nemt selv tegne Rejseforsikring på vores hjemmeside ... I henhold til at kunne opstille et tilbud til dig, har jeg brug for følgende: ... Evt. tilvalg (personlige ejendele, udvidet ulykke)".

Ankenævnet for Forsikring

12.

98345

Af mail af 20/12 2021 fra klagerens familiemedlem fremgår det, at "Evt. tilvalg (personlige ejendele, udvidet ulykke): Ja til personlige ejendele. Udvidet ulykke som dækker skiinstruktør-uddannelse".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ifølge policen og forsikringsbetingelsernes punkt 19 ikke har krav på dækning af skiinstruktøruddannelsen, idet det i policen ikke er angivet, at feriekompensation er tilvalgt. Nævnet bemærker, at det fremgår at forsikringsbetingelsernes punkt 19, at feriekompensation alene ydes for rejser af op til 1 måneds varighed.

Spørgsmålet er herefter, om selskabets i sin korrespondance med klageren har givet klageren mangelfuld information, som kan begrunde, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal yde dækning for klagerens skiinstruktøruddannelsen.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har handlet ansvarspådragende.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har fået en information fra selskabet, der har givet hende en berettiget forventning om, at forsikringen også dækker skiinstruktøruddannelse, hvis rejsen afbrydes. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet på intet tidspunkt i den fremlagte korrespondance har bekræftet, at klageren kunne opnå dækning for skiinstruktøruddannelsen.

Nævnet har også lagt vægt på, at familiemedlemmet i mail af 8/12 2021 fremsatte ønske om en forsikring, som dækkede en rejse "hvis formål er skiinstruktør uddannelse", og at dette må forstås således, at der ønskedes en forsikring, som dækkede til trods for, at der ikke var tale om en ferie. Efter nævnets opfattelse, kan der ikke indfortolkes et ønske om, at forsikringen også skul-

Ankenævnet for Forsikring

13.

98345

le dække selve uddannelse, hvis den måtte afbrydes. Nævnet bemærker, at det derfor ikke kan betragtes som en bekræftelse på dækning for ubenyttet uddannelse, når selskabet i mail af 8/12 2021 svarede "Vi kan tilbyde en enkeltrejseforsikring med skitillæg til [klageren]. Her kan hun være dækket i hele perioden – også selvom formålet er at uddanne sig til skiinstruktør".

Nævnet har videre lagt vægt på, at familiemedlemmet i mail af 15/12 2021 har anført, at man ønsker "Erstatningsuddannelse til skiinstruktør, hvis uheld under uddannelse? Ved ikke om man kan noget sådant?". Tilsvarende gælder mailen af 20/12 2021, hvor familiemedlemmer skriver "Evt. tilvalg (personlige ejendele, udvidet ulykke): Ja til personlige ejendele. Udvidet ulykke som dækker skiinstruktøruddannelse".

Disse mails er ikke formuleret på en sådan måde, at det har været en betingelse for køb af forsikringen, at klageren kan opnå dækning af skiinstruktøruddannelsen. Henset til, at selskabet ikke har givet familiemedlemmet et svar på spørgsmålet om dækning af skiinstruktøruddannelse, burde familiemedlemmet/klageren have undersøgt policen nærmere for at sikre sig, at hun havde fået den ønskede dækning.

Nævnet bemærker, at det er kritisabelt, at selskabet i sin kommunikation med familiemedlemmet ikke gav et konkret svar på spørgsmålet – om man kunne tegne dækning for en længerevarende skiinstruktøruddannelse – især når det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19, at feriekompensation alene ydes for rejser af op til 1 måneds varighed. Dette kan dog ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

98345



Jens Kruse Mikkelsen

formand