

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. september 2022 blev i sag nr. 98373:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 19/6 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg kontakter forsikringen dagen før udrejse til Sydafrika, da en i mit rejsefølge er testet positiv med Covid19 for at forhøre hvordan jeg skal forholde mig.

Dér er rådet at jeg skal melde det til afbestillingen, hvilket jeg forstår som et indirekte dæknings-tilsagn. Jeg spørger desuden ind til om det gør en forskel at det drejer sig om en grupperejse og at dem vi rejser med, er dem, der er ramt af Corona. Jeg får at vide, at det gør ingen forskel hvis, formålet med rejsen var at den skulle være en grupperejse, samt at Corona er sidestillet med sygdom. For mig er det et dækningstilsagn. Vi var aldrig blevet hjemme, hvis der var den mindste risiko for at afbestillingen ikke var dækket. Det var derfor jeg kontaktede Privatsikring, for at få en afklaring, som jeg var sikker på jeg fik. Jeg må også tilføje at den skadesbehandler jeg var i kontakt med burde have brugt den positive oplysningspligt om at sagen ikke var dækket. Hun råder også til at skadebegrænse, hvilke vi også gjorde.

Sagen bliver dog afvist da jeg efterfølgende anmelder skaden online, grundet at medrejsende ikke er hospitalsindlagt. Det har vi ikke fået at vide at man skulle være. Jeg havde en klar opfattelse af at sagen var dækket over telefonen.

Jeg har en lydfil af samtalen der desværre ikke kunne vedhæftes her. jeg eftersender den selvfølgelig gerne

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få beløbet på 49.200 DKK dækket af afbestillingsforsikringen."

Selskabet har i brev af 8/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om, at vores kunde (i det følgende benævnt klageren) har afbestilt en rejse som følge af, at en medrejsende er testet positiv for Covid-19. Årsagen til klagen er, at vi har afvist dækning, da forsikringsbetingelsernes krav om, at den medrejsende skal have været hospitalsindlagt, ikke er opfyldt.

Sagsforløb

Klageren er omfattet af en afbestillingsforsikring hos Privatsikring på sit Mastercard Platinum. Gældende forsikringsbetingelser vedlægges som **bilag 1**.

Klageren skulle have været på en rejse til Sydafrika og Mauritius i perioden fra den 2. marts – 17. marts 2022.

Dagen før planlagt afrejse, den 1. marts 2022, ringer klageren til vores kundeservice. Under samtalen oplyser klageren, at de er en gruppe på fire, der har bestilt en rejse til Sydafrika den 2. marts 2022 og derfra videre til Mauritius. Den ene af rejsedeltagerne er testet positiv for Covid-19 og må ikke rejse ind i Mauritius. Klageren oplyser, at han håber de får det løst, men vil høre, hvordan de skal forholde sig, hvis de ikke får det løst.

Svaret fra vores Kundeservice er, at han skal lave en online skadeanmeldelse og vedhæfte dokumentation i form af kvitteringer m.m. Klageren bliver endvidere oplyst om, at hvis han og hans hustru vælger ikke at rejse alene, så skal de have afklaret med rejseudbyderen om de kan få refunderet noget ved afbestillingen, om de vil ombooke rejsen eller flytte den til et senere tidspunkt, inden de anmelder forholdet til forsikringen.

Klageren spørger på intet tidspunkt om, hvorvidt rejsen er dækket af afbestillingsforsikringen, såfremt de vælger ikke at rejse. (Samtalen er optaget og lydfil kan fremsendes, såfremt nævnet måtte ønske det).

Dagen efter, den 2. marts 2022, modtager vi en skadeanmeldelse fra klageren, som oplyser at de har afbestilt deres rejse. Kopi af anmeldelsen vedlægges til orientering som **bilag 2**.

Vores skadeafdeling har efterfølgende afvist dækning, da forsikringsbetingelsernes krav om, at rejsedeltageren skal have været hospitalsindlagt, ikke er opfyldt.

Vores klageansvarlige har i brev af 3. maj 2022 fastholdt afgørelsen. Kopi af brevet vedlægges som **bilag 3**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen via Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, men har ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse.

Årsagen til klagerens afbestilling af rejsen er, at en rejsedeltager er blevet testet positiv for Covid-19 umiddelbart inden afrejse.

Klagerens afbestillingsforsikring dækker, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 18.1.3 *'afbestilling som følge af, at en af sikredes rejseledsagere bliver indlagt på hospital pga. en akut opstået sygdom eller alvorlig tilskadekomst'*.

Da rejsedeltageren ikke var hospitalsindlagt, er forsikringsbetingelserne ikke opfyldt, og vi må således fastholde vores afvisning på dækning.

Klageren mener, vi har givet mundtligt dækningstilsagn under telefonsamtalen den 1. marts 2022. Det er vi ikke enige i.

Under telefonsamtalen oplyser klageren, at han håber de får det løst, men vil høre, hvordan de skal forholde sig, hvis de ikke får det løst. Hertil svarer vores Kundeservice, at han skal lave en online skadeanmeldelse.

Der er tale om generel vejledning om, hvordan en skade anmeldes til os. Klageren spørger på intet tidspunkt under samtalen ind til, om rejsen er dækket af afbestillingsforsikringen, og vores medarbejder har på intet tidspunkt tilkendegivet, at rejsen ville være dækket i tilfælde af en afbestilling. Vores medarbejder oplyser derimod, at klageren i tilfælde af afbestilling skal sørge for at indsende nødvendig dokumentation samt afklare om og i givet fald i hvilket omfang klageren kan få udgifter refunderet af rejseudbyderen, før han anmelder forholdet til forsikringen.

At vores Kundeservice uden videre skulle have givet mundtligt dækningstilsagn ville i øvrigt være ganske usædvanligt og i strid med gældende forsikringsbetingelser. Vores Kundeservice behandler ikke skader. Skadesanmeldelser behandles af vores skadeafdeling og der kan ikke tages endelig stilling til dækningsspørgsmålet, før vi har modtaget den nødvendige dokumentation for rejsen samt årsagen til afbestillingen."

Klageren har i kommentar af 16/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Kommentar til lydfil.

Privatsikring siger ikke på noget tidspunkt at min forsikring ikke dækker, men fortæller udelukkende hvad jeg skal gøre for at få pengene retur, og det opfatter jeg som at jeg er dækket af min rejseforsikring.

Så derfor tog vi ikke afsted på ferie."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"18.1.1

Forsikringen dækker, hvis rejsen ikke kan gennemføres fordi sikrede:

- bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst
- er død
- bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at rejsen vil forværre sygdommen eller tilskadekomsten væsentligt eller i øvrigt skade helbredet
- af medicinske årsager ikke kan modtage en vaccination, som pludselig påkræves ved rejse til feriemålet. Det er en betingelse, at kravet bliver stillet, efter at rejsen/depositum er betalt.

18.1.2

Forsikringen dækker også afbestilling som følge af, at sikredes ægtefælle/samlever, børn, svigerbørn, børnebørn, forældre, forældres fastboende samlever, svigerforældre, bedsteforældre, søskende, svogre eller svigerinder:

- bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst
- pludselig dør.

18.1.3

For de tilfælde der ikke er omfattet af 18.1.1 eller 18.1.2 dækker forsikringen endvidere afbestilling som følge af, at en af sikredes rejseledsagere • bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst

- pludselig dør."

Nævnet har aflyttet lydfilen af telefonsamtalen den 1/3 2022.

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 25/10 2021 en rejse til Sydafrika og Mauritius med planlagt afrejse den 2/3 2022. Klageren og hans ægtefælle skulle rejse sammen med et vennepar. Rejsen blev afbestilt, da en af rejseledsagerne var blevet smittet med Covid-19. Klageren kræver, at selskabet dækker rejsen. Han har anført, at selskabets råd er, at "jeg skal melde det til afbestillingen, hvilket jeg forstår som et indirekte dækningstilsagn. Jeg spørger desuden ind til om det gør en forskel at det drejer sig om en grupperejse og at dem vi rejser med, er dem, der er ramt af Corona. Jeg får at vide, at det gør ingen forskel hvis, formålet med rejsen var at den skulle være en grupperejse, samt at Corona er sidestillet med sygdom. For mig er det et dækningstilsagn". Han har anført, at "Jeg må også tilføje at den skadesbehandler jeg var i kontakt med burde have brugt den positive oplysningspligt om at sagen ikke var dækket. Hun råder også til at skadebegrænse, hvilke vi også gjorde".

Selskabet har afvist dækning, idet forsikringsbetingelsernes krav om, at den medrejsende skal have været hospitalsindlagt, ikke er opfyldt. Selskabet har afvist, at der er givet mundtligt dækningstilsagn under telefonsamtalen den 1/3 2022.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning, idet der ikke er dækning i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 18.1.3, da rejseledsageren ikke har været indlagt på hospitalet, hvilket er en betingelse for dækning, når en rejseledsager rammes af akut alvorlig sygdom.

Nævnet finder, at selskabet under telefonsamtalen har givet klageren en berettiget forventning om, at klageren og ægtefællen kunne undlade at gennemføre rejsen, idet rejsen i så fald kunne dækkes af afbestillingsforsikringen. Selskabet skal derfor på erstatningsretligt grundlag dække klagerens og ægtefællens rejse til Sydafrika og Mauritius.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren henvendte sig til selskabet for at få oplyst, hvordan han skulle forholde sig, da en af rejseledsagerne var blevet smittet med Covid-19. Af samtalen fremgår det, at selskabets medarbejder flere gange oplyste, at klageren skulle anmelde forholdet til selskabet, og at medarbejderen på ingen måde oplyste om, at der kunne være krav i forsikringsbetingelserne, som ikke var opfyldt. Nævnet bemærker, at et krav om hospitalsindlæggelse er af en sådan karakter, at medarbejderen burde have oplyst herom eller som minimum have oplyst, at hun ikke havde et sådant kendskab til forsikringsbetingelserne, at hun kunne vejlede klageren om, hvad han skulle foretage sig.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren endnu ikke havde afbestilt rejsen, at klageren skulle rejse dagen efter, og at klageren spurgte, om det gjorde en forskel, at det ikke var ham eller ægtefællen, der var testet negative for Covid-19, men en af rejseledsagerne. Hertil svarede medarbejderen, at det ikke gjorde en forskel, når formålet med rejsen var, at de skulle rejse sammen. Medarbejderen rådgav om, hvordan en eventuel afbestilling skulle anmeldes til selskabet, og hvad klageren skulle sørge for inden anmeldelsen.

Det forhold, at selskabet under samtalen ikke gav et egentligt dækningstilsagn, kan under de konkrete omstændigheder ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98373

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Privatsikring, skal på erstatningsretligt grundlag dække klagerens og ægtefællens rejse til Sydafrika og Mauritius. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal opgøre erstatningen i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen