

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. maj 2023 blev i sag nr. 99390:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Popermo Forsikring g/s
C.F. Tietgens Boulevard 38
5220 Odense SØ

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i klageskema af 17/2 2023 har klageren bl.a. anført:

"Min mor bestilte i anledningen af sin ... års fødselsdag ... den 7. maj 2022 en rejse til [land] for hele familien bestående af ... i alt 10 personer - med afrejse 26. september 2022 til den 4. oktober 2022.

Min mor blev op til afrejsedatoen syg og var af flere omgange på- og indlagt på hospitalet uden lægerne kunne finde ud af, hvad hun fejlede. Hendes tilstand gjorde, at vi var nødt til at være ved hende hele tiden, da hun ikke kunne være alene (hun bor alene til daglig og har kun min søster og jeg omkring hende). Min mors egen læge fandt det uforsvarligt med en udlandsrejse i hendes tilstand og frarådede hende at tage afsted. Derfor blev rejsen aflyst.

Alle andre rejsende end os har efterfølgende fået dækket deres udgifter af deres forsikringselskaber som følge af aflysningen, men Popermo vil ikke dække for os.

Popermo har oplyst, at de ikke ville dække, hvis vi var rejst afsted med min mor og hun fik brug for lægehjælp i udlandet, idet hun allerede var syg. De ville - som nævnt her - ligeledes heller ikke dække, hvis vi blev hjemme, men hvad skulle vi så gøre?

Popermo henviser til, at min mor ikke var indlagt på afrejsetidspunktet, hvilket er korrekt, men hendes læge frarådede hende at rejse afsted på en udlandsrejse, fordi hun var syg.

Popermo henviser ligeledes til, at vi andre i selskabet bare skulle være rejst afsted uden hende, men hun var ikke i en tilstand, hvor vi kunne rejse fra hende, ligesom jeg tænker, det er de færreste, der ville efterlade deres syge mor alene hjemme på sin ... års fødselsdag.

Den 20/9-22 fremsendte jeg en skadeanmeldelse til Popermo - nr.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99390

Denne skadeanmeldelse blev afgjort af Falck Global Assistance den 13/10-22 - Sagsnummer ... - med en afvisning.

Jeg klagede over denne afgørelse samme dag til Falck Global Assistance A/S via mail.

Den 20/10-22 modtog jeg en ny afgørelse fra Falck Global Assistance A/S - igen med en afvisning.

Den 4/12-22 klagede jeg over denne afgørelse - igen via mail til Falck.

I december måned blev jeg ringet op af en medarbejder fra Falck, der oplyste, at hun ville prøve at bringe sagen direkte videre til Popermo for at få dem til at kigge nærmere på den, idet hun synes, det var en særlig sag.

Den 20/12-22 blev jeg igen kontaktet af samme medarbejder fra Falck, der oplyste, at Popermo havde afvist sagen. Jeg blev herefter henvist til at kunne klage til Popermos Klageansvarlige.

Den 9. januar 2023 fremsendte jeg en klage direkte til Popermos klageansvarlig.

Den 13. januar 2023 modtog jeg en afgørelse fra Popermos klageansvarlige - igen med en afvisning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Returnering af det fulde beløb for vores rejse."

Selskabet har den 27/10 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har tegnet Årsrejseforsikring inkl. afbestillingsforsikring via sin Indboforsikring i selskabet. Forsikringsbetingelser for Årsrejseforsikringen 7-37 er gældende (Bilag 1).

Klager har i klageskemaet gjort rede for forløbet, herunder for den korrespondance, som er foregået i sagen. Selskabet skal herved bemærke, at der fra Falck Global Assistance (FGA) ikke foreligger egentlige afvisningsskrivelser, idet korrespondancen er foregået via mails. Korrespondancerne fremgår af Bilag 2 - log fra FGA, hvortil der henvises.

Sagsforløbet

Klager sender anmeldelse til FGA, som varetager skadebehandling af rejseforsikringsskader på selskabets vegne (Bilag 3). Anmeldelse er indsendt 20. september 2022. Af anmeldelsen fremgår, at klager sammen med sin egen familie er inviteret på ferierejse til [land] i perioden 26. september 2022 til 4. oktober 2022. Anmeldelse vedrører afbestilling af ferien, da klagers mor er blevet frarådet ferierejse af helbredsmæssige årsager jf. medsendt erklæring fra klagers mors egen læge (Bilag 4).

Klager har medsendt dokumentation for afbestillingen vedrørende rejseselskabet (Bilag 6), der viser, at afbestillingen gælder for klager og hendes egen familie, for klagers søster og dennes familie samt for klagers mor.

FGA har behandlet skadeanmeldelse og på mail svaret 13. oktober 2022 (Bilag 2 siderne 13-14).

Klager har 13. oktober 2022 gjort indsigelser mod FGA's afgørelse og klaget til FGA (Bilag 2 side 11). Klager har redegjort for moderens sygdomsforløb og bevæggrundene for at klager har afbestilt rejsen.

FGA har revurderet sagen og svaret til klager den 20. oktober 2022 (Bilag 2 siderne 7-8). FGA har fastholdt afgørelsen.

Klager henvender sig til FGA den 4. december 2022 (Bilag 2 side 3). Klager beder om revurdering af afgørelsen. Klager oplyser, at de øvrige medrejsende har fået erstatning fra deres forsikrings-selskaber og undrer sig over, at der ikke er dækning fra hendes eget forsikringsselskab. Der er medsendt fornyet lægeudtalelse fra moderens egen læge (Bilag 5).

20. december 2022 er der telefonisk kontakt mellem FGA og klager (Bilag 2 side 2). FGA har forinden forhørt sig hos selskabet, om sagen vil give en anden vurdering end FGA's. Selskabet fastholder afgørelsen fra FGA. Telefonsamtalen med klager ender med, at klager ønsker oplyst, hvortil der kan klages, og der gives klagevejledning herom.

Klager indsender klage til selskabet den 9. januar 2023 (Bilag 7). Selskabets klageansvarlige svarer ved brev den 13. januar 2023 og fastholder afgørelsen (Bilag 8).

Regelgrundlag

Forsikringsbetingelserne punkt 9 indeholder betingelserne for erstatning for afbestilt ferie.

Efter punkt 9.1.3.1 dækkes:

Hospitalsindlæggelse/se, indlæggelse på hospice eller dødsfald hos

- En af de personer, der er beskrevet i punkt 7.3.1.1.
- Sikrede.
- Rejseledsager, dvs. en eller flere personer som er skrevet på samme deltagerbevis/billet som sikrede.
- Den person, som sikrede har aftalt at bo hos.

Efter punkt 9.1.3.3 dækkes:

9.1.3.3 Sygdom eller tilskadekomst, hvor en læge dokumenterer, at det er uforsvarligt at rejse, fordi

det kan forværre sygdommen/tilskadekomsten væsentligt, eller i øvrigt skade helbredet alvorligt for

- Sikrede.
- En sikret på samme rejsebevis.
- Rejseledsager på samme rejsebevis, hvis sikrede ellers skulle rejse alene.

Selskabets synspunkter

Selskabet anerkender, at klagers mor ikke kan påbegynde sin rejse. Der er redegjort for omstændighederne. Selskabet noterer sig, at klagers mor har fået erstatning fra eget forsikringsselskab.

Det er oplyst og må lægges til grund, at klagers mor, som er årsagen til afbestillingen af rejsen, på afrejsetidspunktet, ikke er hospitalsindlagt, indlagt på hospice eller er død.

Selskabet gør gældende, at betingelserne i punkt 9.1.3.1 ikke er opfyldt.

Der er ikke oplyst, at klager selv har været forhindret i at rejse sammen med egen familie. Det er selskabets opfattelse, at klager med familien derfor ikke har haft grund til at afbestille deres del af rejsen.

Selskabet gør gældende, at det fremgår af bestemmelsen i punkt 9.1.3.3, at selvom deltagere på samme rejsebevis bliver forhindrede i at påbegynde rejsen, så giver forsikringen ikke ret til erstatning, når sikrede (med egen familie) uhindret ville kunne have rejst.

I forhold til forsikringsdækning har det således ingen betydning, at det bagvedliggende formål med ferierejsen, som er fejring af moderens ... års fødselsdag, således ikke kan gennemføres. Selskabets forsikringsbetingelser indeholder ikke dækning for mistet formål med en rejse, bortset fra mistede skirejsedage i punkt 7.8.2.5.

Selskabet har noteret sig, at klagers søster har fået dækket rejseudgifterne via hendes eget forsikringsselskab. Vi gør opmærksom på, at der kan være forskel på de enkelte forsikringsselskabers forsikringsbetingelser og praksis, men giver ikke anledning til at ændre på vores betingelser eller praksis.

Konklusion

Det er selskabets opfattelse, at den trufne afgørelse er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, samt den praksis som selskabet har.

Selskabets fastholder derfor i sin helhed, at der ikke kan ydes erstatning til klager for den afbestilte ferierejse til [land]."

Klageren har den 5/4 2023 bl.a. anført:

"Jeg synes, vi blev stillet i en helt urimelig situation. Forsikringen ville ikke dække, hvis vi var rejst afsted med min mor, og hun risikerede at få brug for lægehjælp på rejsen. Ligeledes vil den ikke dække, nu vi blev hjemme med hende. Jeg tænker, at det er de færreste, der vil efterlade deres syge mor alene hjemme og så tage på ferie - på hendes regning - og sidde i syden på hendes ... års fødselsdag! Det var en læge, der frarådede, at hun rejste afsted, og det turde vi trods alt ikke ignorere. Derudover bor min mor alene, så der var ingen af os, der ville efterlade hende alene hjemme i hendes tilstand. Har svært ved at se, hvad man skal bruge en rejseforsikring til, hvis ikke den dækker i et tilfælde som vores."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9 Afbestillingsforsikring

...

9.1.3 Forsikringsbegivenheder er, når en sikret ikke kan begynde rejsen på grund af

9.1.3.1 Hospitalsindlæggelse, indlæggelse på hospice eller dødsfald hos

- En af de personer, der er beskrevet i punkt 7.3.1.1.

- Sikrede.
- Rejseledsager, dvs. en eller flere personer som er skrevet på samme deltagerbevis/billet som sikrede.
- Den person, som sikrede har aftalt at bo hos.

...

9.1.3.3 Sygdom eller tilskadekomst, hvor en læge dokumenterer, at det er uforsvarligt at rejse, fordi det kan forværre sygdommen/tilskadekomsten væsentligt, eller i øvrigt skade helbredet alvorligt for

- Sikrede.
- En sikret på samme rejsebevis.
- Rejseledsager på samme rejsebevis, hvis sikrede ellers skulle rejse alene."

Nævnet udtaler:

Klageren og hendes familien skulle på ferie fra den 26/9 2022. Moderen blev indlagt i henholdsvis august og september og blev på den baggrund frarådet at rejse. Klageren og familien afbestilte rejsen den 17/9 2022. Moderen var på dette tidspunkt ikke indlagt.

Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning til klageren og hendes husstand. Selskabet har anført, at hospitalsindlæggelse ikke var årsagen til afbestillingen. Selskabet har også anført, at der ikke var tale om afbestilling på grund af sygdom hos en rejseledsager, hvor sikrede ellers skulle rejse alene. Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker mistet rejseformål bortset fra skiferie.

Klageren har anført, at de er stillet i en urimelig situation, idet der ikke havde været ret til dækning, hvis moderen var rejst med på ferien og havde fået brug for lægehjælp. Klageren har anført, at det er de færreste, som ville efterlade moderen hjemme, når rejsen var bestilt i anledning af moderens fødselsdag. Klageren har oplyst, at søsteren har fået dækning fra sit forsikringsselskab.

Efter forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.3.1 er der dækning for afbestilling, hvis der sker hospitalsindlæggelse. Efter forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.3.3 er der ved visse sygdomme dækning, hvis sygdommen er hos en "Rejseledsager på samme rejsebevis, hvis sikrede ellers skulle rejse alene".

Ankenævnet for Forsikring

6.

99390

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet – når forsikringsbetingelserne er formuleret, som tilfældet er – at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der – selvom familien forståeligt nok ikke ønskede at rejse uden moderen – ikke er tale om en situation hvor, "sikrede ellers skulle rejse alene" som følge af rejseledsagerens sygdom. Familien opfylder derfor ikke betingelserne i punkt 9.1.3.3. Nævnet bemærker, at udtrykket "sikrede ellers skulle rejse alene" ikke kan udstrækkes til gælde i den situation, hvor en husstand må rejse alene. Nævnet henviser til sag 95.568.

Nævnet har også lagt vægt på, at afbestillingen ikke skete på grund af hospitalsindlæggelse.

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