

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. september 2023 blev i sag nr. 99402:

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. I klageskema af 20/2 2023 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min mand, ... , blev påkørt på ski på pisten under vores skiferie i [land], den 14. januar og fik en meniske/ledbåndsskade, hvorefter han blev fragtet til læge/hospital i [udenlandsk by]. Vi skulle være på ski fredag, lørdag og søndag den 13.-15. januar (ankom til hotellet kl. ca. 23.45 torsdag den 12. januar), men stod alene på ski fredag samt lørdag formiddag, hvor skaden indtraf ved middagstid.

Grundet skaden er der bl.a. opstået følgende erstatnings-/kompensationsposter:

Planlagt skiferie i [land] den 1-5. februar, som ikke kunne gennemføres (overflødig udgift til hotel, som ikke kunne afbestilles uden at man betalte fuld pris).

Gjensidige afviser dækning under henvisning til, at afbestillingsdækning ikke er omfattet af forsikringen - selvom dette fremgår af policen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af mistet hotelophold, som ikke kan afbestilles. Afholdt udgift er 21.206,12 kr."

Selskabet har i brev af 9/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren], herefter Klager, har en årsrejseforsikring med verdensdækning. Forsikringen gælder hele husstanden. Der er ikke tilvalgt afbestillingsdækning. De aktuelle forsikringsbetingelser fremgår af policen, se bilag 1.

Klager mener at være berettiget til dækning for afbestilling af en planlagt skirejse til [land] den 1.-5. februar 2023. Dette har vores skadeafdeling afvist den 1., 7. og 20. februar 2023 med henvisning til at der ikke er tilvalgt afbestillingsforsikring på Klagers forsikring.

...

Sagen

Klagers mand kom til skade på en skirejse til [land] den 14. januar 2023 og var i den forbindelse i kontakt med vores alarmcentral. Efter hjemkomst til Danmark modtog vores rejseskadeafdeling Klagers skadeanmeldelse, den 19. januar 2023. Af skadeanmeldelsen fremgår at Klager ønsker erstatning for feriekompensation, behandlingsudgifter på rejsen, udgifter til leje af ski, liftkort mv., samt erstatning for planlagt skiferie til [land] den 1.-5. februar 2023, som ikke kunne gennemføres på grund af skaden.

Klagen omhandler kun vurdering af dækning for den planlagte skiferie til [land], den 1.-5. februar 2023, hvorfor vi fremledes, kun forholder os til den del af Klagers skadeanmeldelse.

Den 1. februar 2023 meddelte vores rejseskadeafdeling at vi ikke kan imødekomme Klagers ønske om dækning for afbestilling af den kommende rejse, da der ikke indgår afbestillingsdækning i Klagers police.

Den 7. februar 2023 svarede Klager at han ikke forstår, at afbestilling ikke er omfattet af forsikringen og at han mener at det fremgår af policen. Samme dag svarede vores rejseskadeafdeling at det ikke fremgår af Klagers police at der er afbestillingsforsikring.

Den 14. februar 2023 svarede Klager at det fremgår af policen nederst på side 4, at afbestilling er omfattet. Klager refererede til policens side 4, punktet 'Forsikringssum' og at det der står 'Gælder for erstatningsrejse, feriekompensation, afbestilling.' Klager skrev at dette udgør et bindende dækningstilsagn.

Vores rejseskadeafdeling svarede den 20. februar 2023 at man havde vendt sagen med en fagansvarlig, og set tidligere policer igennem. Det fremgår tydeligt at der ikke har været, eller er, afbestilling tilvalgt til Klagers forsikring. I forbindelse med skift af IT-system fik alle vores kunder et brev samt nye policer, og det fremgår intet om at der ændres i dækningerne, og det nævnes at tidligere dækninger er uændret. Rejseskadeafdelingen fastholdt derfor, at der ikke er tegnet afbestilling på Klagers forsikring.

Klager har derefter klaget til Ankenævnet for Forsikring og oplyst at afbestillingsdækning er omfattet af forsikringen og at han ønsker dækning for mistet hotelophold, som ikke kunne afbestilles. Klagers krav er angivet til 21.206,12 kr.

Vores vurdering af sagen

Klager har en årsrejseforsikring uden tillæg for afbestillingsdækning. Klager mener at der er dækning for afbestilling og henviser til at afbestilling er nævnt under punktet Forsikringssum på side 4 i policen.

Vores årsrejseforsikring omfatter ikke afbestillingsdækning. Det er et tilvalg som forsikrede kan gøre når han køber forsikringen, og vil i givne tilfælde fremgå af dækningsoversigten på policen og forsikringsbetingelserne.

I nærværende sag har Klager ikke tilvalgt afbestillingsforsikring ved tegning af forsikringen. På side 3 i Klagers police (bilag 1) ses en oversigt over de dækninger som forsikringen omfatter, og der er afbestilling ikke med. Der har heller ikke været afbestilling tilvalgt på Klagers tidligere policer.

Ligeledes fremgår det af side 6: *'Hvordan skal betingelserne læses? Dit forsikringsdokument afspejler de til- og fravalg du har foretaget i forbindelse med købet. Det betyder, at du ikke får teksten for dækninger, du ikke har. Samtidig betyder det, at nummereringen i dine betingelser kan springe nogle tal over. Fremover vil dine betingelser altid afspejle det du har valgt af dækninger og det som du har dækning for.'* Derefter følger betingelserne for rejseforsikringen. Betingelserne for afbestillingsdækning fremgår ikke, da Klager ikke har tilvalgt dette.

I tilfælde hvor forsikrede har tilvalgt afbestillingsforsikring fremgår betingelserne for dette under punkt 16. Af Klagers police fremgår ikke punkt 16.

Klager henviser til koncipistreglen og mener at han har en berettiget forventning om at være dækket for afbestilling på baggrund af policen. Det er en forudsætning for at koncipistreglen skal finde anvendelse, at det aktuelle aftalevilkår er uklart. I det her tilfælde mener vi ikke at hverken betingelserne eller policen er uklare eller utydelige.

Forsikringens omfang fremgår af dækningsoversigten, og der er, som nævnt ovenfor, ikke afbestilling med. Det er også tydeligt forklaret at betingelserne som følger efter dækningsoversigten, afspejler de til- og fravalg som forsikringstager har foretaget i forbindelse med køb af forsikring.

Klager mener at hans forsikring omfatter afbestillingsdækning eftersom afbestilling er nævnt under punktet Risikooplysninger, punkt to, på side 4 i policen, hvor der står *'Gælder for erstatningsrejse, feriekompensation, afbestilling.'* Læser man hele det punkt, som Klager henviser til, står det *'Forsikringssum: 25.000/100.000 Gælder for erstatningsrejse, feriekompensation, afbestilling.'*

Vi mener ikke at den sætning som Klager henviser til, medfører at han har en berettiget forventning om at være dækket ved afbestilling. Der er tale om en generel bemærkning, som skrives på alle policer, og ikke et udtryk for den enkelte forsikringstagers tilvalg af dækninger. Policen og betingelserne skal læses som en helhed. Læser man policen og betingelserne samlet så fremgår det med tydelighed afbestilling ikke er en dækning som er omfattet af forsikringen.

Vi henviser også til Ankenævnet for forsikrings afgørelse 97646, hvor nævnet bl.a. lagde vægt på, at klageren havde tegnet en årsrejseforsikring uden tillæg for afbestillingsdækning og at forsikringsbetingelserne for afbestillingsdækning ikke fremgik af forsikringsbetingelserne.

Under henvisning til ovenstående punkter er det ikke vores opfattelse, at Klager er berettiget til dækning for den afbestilte rejse."

Klageren har i brev af den 5/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed fremsætter jeg mine bemærkninger til Gjensidige Forsikrings svarskrift af 9. maj, der ikke giver anledning til ændring af klagepåstanden.

Jeg kan indledningsvist oplyse, at jeg er enig i Gjensidige Forsikrings gengivelse af sagens faktum, der således er ubestridt.

Det er korrekt, at der i forsikringsdokumentet er et afsnit, der beskriver, hvordan betingelserne skal læses, herunder at forsikringsdokumentet afspejler til- og fravalg, at man ikke får teksten for de dækninger, man ikke har, og at nummereringen i betingelserne kan springe nogle tal over.

Gjensidige Forsikring anfører, at det fremgår med tydelighed, at afbestillingsdækning ikke er omfattet af forsikringen. Denne del er jeg absolut uenig i.

Gjensidige Forsikring lægger i svarskriftet meget stor vægt på dækningsoversigten, hvordan den skal forstås samt på til- og fravalg, men læsevejledningen medfører ikke, at forsikringsdokumentet i sin helhed blot pr. automatik kan anses for klart og utvetydigt.

Naturligvis bestrides det ikke, at afbestilling ikke fremgår af dækningsoversigten. Derimod bestrides det, at dækningsomfanget forekommer klart, og at man som forbruger ikke kan komme i tvivl om dækningen grundet forsikringsdokumentets udformning.

Gjensidige Forsikring angiver i svarskriftet, at der på side 4 er tale om en generel bemærkning, som skrives på alle policer, og som ikke et udtryk for den enkelte forsikringstagers tilvalg af dækninger. Det er ganske absurd at antage, at en forbruger blot bør vide dette. En forbruger har ikke en jordisk chance for at vide, hvad der er almen praksis hos Gjensidige, eller hvad der står i andre menneskers policer.

Der er intetsteds i betingelserne eller læsevejledningen beskrevet, hvordan risikooplysningerne i policens side 4 skal forstås. Det er således hverken beskrevet, at der kan fremgå risikooplysninger, som ikke er relevante for nærværende forsikring, ligesom det ikke er specificeret, om risikooplysningerne udgør konkrete oplysninger for den aktuelle forsikring, eller om der er tale om almene, generelle standardoplysninger.

Risikooplysningerne på side 4 indledes med:

'Kundens adresse:

Denne oplysning indikerer klart, at de følgende oplysninger er gældende for mig som kunde, og at der er tale om oplysninger, som er tilpasset individuelt. Herefter fremgår:

'Forsikringssum: 25.000/100.000 Gælder for erstatningsrejse, feriekompensation, afbestilling.' I dette ligger en indikation af, at dækning for erstatningsrejse, feriekompensation og afbestilling er omfattet af forsikringen til den anførte forsikringssum. Det er ikke angivet, at afbestilling er en til-

valgsdækning, som muligvis ikke er omfattet af den aktuelle forsikring eller de angivne risikooplysninger. Man har som kunde på dette grundlag ikke mulighed for at vide, dels at afbestilling er en tilvalgsforsikring eller dels at risikooplysningen kun er gældende i specifikke tilfælde, hvilket strider mod princippet i aftalelovens § 38b, stk. 2.

Gjensidige Forsikring gør blot gældende, at sætningen ikke medfører, at jeg har en berettiget forventning om at være dækket ved afbestilling, men fremsætter ikke argumenter til støtte herfor, udover at policen og betingelserne skal læses som 'helhed'.

Det gøres gældende, at forsikringsdokumentet udgør en adhæsionskontrakt, dvs. en aftale, der er indgået på standardvilkår, der er udarbejdet ensidigt af Gjensidige Forsikring. Det er en vigtig fortolkningsregel i adhæsionskontrakter, at der skal tages udgangspunkt i, hvad en naturlig sproglig forståelse af ordene fører til.

Jeg er enig i, at et vilkår ikke altid blot kan læses isoleret, men skal ses i sammenhæng med aftalens øvrige vilkår og må holdes op mod hele aftalens baggrund. Ved fortolkningen af risikooplysningerne må inddrages den systematiske opbygning af aftalen, og der må anlægges en forståelse af aftalen, så der skabes harmoni mellem dens dele. Min opfattelse af forsikringsdokumentet er, at betingelserne er opdelt i en almindelig del med generelle vilkår (dokumentets side 6-16) og i en speciel del med individuelle vilkår (dokumentets side 3-4). Gjensidige Forsikring mener, at der er diskrepans mellem de generelle vilkår og risikooplysningerne, og det er min opfattelse, at specialvilkårene i tilfælde af diskrepans skal gå forud for den generelle del. I hvert fald får man indtrykket af, at risikooplysningerne udgør individuelle vilkår, som gælder forud for standardvilkårene.

Derudover er det et særligt princip for fortolkning af standardkontrakter, herunder adhæsionskontrakter, at der i tvivlstilfælde skal vælges den fortolkning, der fører til det mest ugunstige for den af parterne, der har stået for udfærdigelsen af kontrakten, dvs. Gjensidige Forsikring. Risikoen for usikkerhed om forståelsen af forsikringsbetingelserne påhviler alene Gjensidige Forsikring, og ifølge aftalelovens § 38b, stk. 1, skal policen fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Gjensidige Forsikring har bevisbyrden for, at et aftalevilkår om afbestillingsdækning har været genstand for individuel forhandling og dermed ikke skal fortolkes til forbrugers fordel.

Gjensidige Forsikring henviser til Ankenævnet for Forsikrings afgørelse nr. 97646. Dette er rigtig nok

en afgørelse, der omhandler spørgsmålet om, hvorvidt afbestillingsdækning var tegnet, men det slet ikke en afgørelse, som kan bruges til sammenligning med nærværende sag. I den nævnte afgørelse gjorde Klager gældende, at der var dækning for afbestilling på baggrund af nogle oplysninger på forsikringsselskabets hjemmeside. Der er stor forskel på vurdering af dækning ud fra oplysninger på en hjemmeside kontra risikooplysninger i en konkret police. I øvrigt er der tale om en så konkret opbygning og udformning af vilkårene i nærværende sag, at en sammenlignelig sag ville fordre et tilsvarende forsikringsdokument.

På denne baggrund mener jeg ikke, at Ankenævnet for Forsikring blot kan lægge Gjensidiges antagelse om, at vilkårene er utvetydige, til grund. Jeg har i forsikringsperioden haft opfattelsen af at være dækket af en afbestillingsforsikring på baggrund af risikooplysningerne i policen, og uklarheden skal fortolkes til ugunst for Gjensidige Forsikring, der må bære risikoen for udformningen.

Jeg imødeser derfor en afgørelse, der pålægger Gjensidige Forsikring at yde forsikringserstatning for min afbestilte rejse."

Selskabet har i brev af 5/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har, som tidligere beskrevet, en årsrejseforsikring uden tillæg for afbestilling. Klager har heller ikke tidligere haft tilvalgt afbestillingsdækning til sin årsrejseforsikring. Vi vedhæfter Klagers seneste police, før den nu aktuelle policen, se bilag 1. Det fremgår af side 2 i dokumentet, at Klager ikke tilvalgt afbestillingsdækning. I Klagers nu aktuelle police (indsendt som bilag 1 til svarskrift af den 9. maj 2023) fremgår det på side 5 at 'Der er ingen ændringer i din forsikring', dvs. forsikringen er ikke forbedret eller udvidet med nye dækninger ved overgangen til nyt IT-system.

Sætningen på side 4 i policen, som Klager henviser til, er en angivelse af forsikringssum for erstatningsrejse, feriekompensation og afbestilling. Det viser hvad forsikringssummen ville være, hvis forsikrede havde tilvalgt dækningen. Som tidligere anført mener vi ikke at sætningen kan tages til indtægt for at Klager har tilvalgt afbestillingsdækning. Tilvalg fremgår af dækningsoversigten samt af forsikringsbetingelserne.

Vi mener ikke, at der er tale om en uklarhed i policeteksten, som kan føre til, at Klager bør opnå en bedre dækning, end hvad han betalt for. Hvis Klager havde tilvalgt afbestilling, ville det fremgå af policeteksten side 2 og 3.

Klager har ikke tilvalgt afbestillingsdækning, han har heller ikke betalt for et sådant tillæg og han har ikke fået tilsendt forsikringsbetingelser som beskriver på hvilken måde forsikringen dækker ved afbestilling. Det fremgår af Klagers police hvordan policen og forsikringsbetingelserne skal læses. Vi mener derfor, fortsat, at Klager ikke haft en berettiget forventning om afbestillingsdækning.

Med henvisning til ovenstående fastholder vi, at Klager ikke er berettiget til dækning for den afbestilte rejse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens police og forsikringsbetingelser. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets brev til klageren af 18/3 2022 vedrørende fremsendelse af ny police fremgår bl.a.:

"Du får nyt policenummer og vi får nyt IT-system

Årsrejseforsikring

Vi skifter nu til et nyt IT-system, for at optimere vores processer, produkter og services til gavn for dig. Samtidig bliver al vores kommunikation med dig digital via Min side, så det er samlet ét sted, hvor du altid nemt kan tilgå det.

...

Nyheder og ændringer

Årsrejseforsikring

Ankenævnet for Forsikring

7.

99402

Der er ingen ændringer i din forsikring, som derfor fortsætter med samme gode dækning."

Af klagerens police fremgår bl.a.:

Forsikringen dækker

	Forsikringssum i kr.
Rejse	
- Rejse assistance	
- Sygdom	
- Tilskadekomst	
- Tandlægehjælp	15.000
- Fysioterapi og kiropraktor	15.000
- Psykologisk krisehjælp på rejse	
- Psykologisk krisehjælp efter hjemkomst	15.000
- Psykologisk krisehjælp til pårørende	
- Hjemtransport i forbindelse med sygdom	
- Hjemtransport ved dødsfald	
- Hjemtransport af køretøj	
- Hjemkaldelse	
- Sygeledsagelse og tilkaldelse - Rejseudgift	
- Sygeledsagelse og tilkaldelse – Udgifter til hotel, forplejning og lokaltransport	50.000
- Evakuering	
- Tilbageholdelse	
- Forsinket fremmøde - Udgifter til hotel, forplejning og lokaltransport	
- Forsinket fremmøde - Rejseudgift	
- Transportforsinkelse	
- Bagageforsinkelse	
- Erstatningsrejse	100.000
- Feriekompensation	100.000
- Skade på lejebil	15.000
- Feriebolsikring	0 Dag/ 2.500
- Kaution	100.000
- Overfald	
- Eftersøgning og redning	500.000

...

Risikooplysninger

- Kundens adresse: [REDACTED]
- Forsikringssum: 25.000/100.000
Gælder for erstatningsrejse, feriekompensation, afbestilling.
Sum er pr. person / max pr. husstand.
- Husstand sikret
Forsikringen er tegnet til at gælde hele husstanden.
- Verdensdækning
Forsikringen dækker i hele verden.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Hvordan skal betingelserne læses?

Dit forsikringsdokument afspejler de til- og fravalg du har foretaget i forbindelse med købet. Det betyder, at du ikke får teksten for dækninger, du ikke har. Samtidig betyder det, at nummereringen i dine betingelser kan springe nogle tal over. Fremover vil dine betingelser altid afspejle det du har valgt af dækninger og det som du har dækning for."

Nævnet udtaler:

Klagerens ægtefælle pådrog sig en knæskade, som betød, at de måtte afbestille en skiferie med planlagt afrejse den 1/2 2023.

Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning under henvisning til, at dette er en tilvalgsdækning, som klageren ikke har tilvalgt. Selskabet har anført, at klagerens police indeholder en udtømmende liste af, hvad forsikringen dækker, at afbestillingsdækning ikke fremgår af listen, og at klagerens forsikringsbetingelser ikke indeholder et afsnit om afbestilling. Selskabet har anført, at klageren på den baggrund ikke kan have haft en berettiget forventning om, at hans forsikring indeholdt afbestillingsdækning. Selskabet har anført, at oplysningen om forsikringssum under "risikooplysninger" er en generel oplysning, som fremgår af alle policer.

Klageren har anført, at selskabet skal yde afbestillingsdækning. Klageren har anført, at det på side 4 i policen under "risikooplysninger" fremgår, at forsikringssummen "Gælder for erstatningsrejse, feriekompensation, afbestilling". Klageren har anført, at "i dette ligger en indikation af, at dækning for erstatningsrejse, feriekompensation og afbestilling er omfattet af forsikringen til den anførte forsikringssum. Det er ikke angivet, at afbestilling er en tilvalgsdækning, som muligvis ikke er omfattet af den aktuelle forsikring eller de angivne risikooplysninger. Man har som kunde på dette grundlag ikke mulighed for at vide, dels at afbestilling er en tilvalgsforsikring eller dels at risikooplysningen kun er gældende i specifikke tilfælde, hvilket strider mod princippet i aftalelovens § 38b, stk. 2".

Af forsikringsbetingelserne fremgår det "Hvordan skal betingelserne læses? Dit forsikringsdokument afspejler de til- og fravalg du har foretaget i forbindelse med købet. Det betyder, at du ikke får teksten for dækninger, du ikke har. Samtidig betyder det, at nummereringen i dine be-

Ankenævnet for Forsikring

9.

99402

tingelser kan springe nogle tal over. Fremover vil dine betingelser altid afspejle det du har valgt af dækninger og det som du har dækning for".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren efter det oplyste ikke har tilvalgt afbestillingsdækning ved tegning af forsikringen, at afbestillingsdækning ikke fremgår af listen over, hvad forsikringen dækker, og at klagerens forsikringsbetingelser ikke indeholder et afsnit om afbestillingsdækning.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens tidligere police ikke indeholdt afsnittet om, at forsikringssummen "gælder for ... afbestilling", og at det fremgik af den nye police, som klageren modtog den 18/3 2022, hvor afsnittet var tilføjet, at der ikke var ændringer i dækningen.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, hvis det under policens afsnit om "risikoplysninger" ikke var beskrevet, at forsikringssummen gælder for afbestilling, når forsikringstageren ikke har tilvalgt afbestillingsdækning. Dette kan dog ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen