

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 100150:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

TJM Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 24/7 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Det hotel vi havde booket aflyste kort før vi skulle af sted til [rejsedestination]. Vi var heldige at finde et nyt hotel som var dyrere end det oprindelige hotel, samtidig stod vi med flybilletter og cykelleje. Har vedhæftet aflysning af 1. hotel, og booking af 2. hotel, samt klagen over Trygs afgørelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af differencen på de to hoteller."

Selskabet har i brev af 21/8 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har Årsrejseforsikring gennem TJM med tilvalgt afbestillingsdækning.

Sagen vedrører anmeldt krav om dækning af meromkostninger forbundet med ombooking af hotel som følge af aflysning fra det oprindelige hotels side.

Der henvises til forsikringsbetingelser nr. 13T7, afsnit 9. Afbestilling. Se bilag 1.

Sagsfremstilling

Klager bestilte d. 7. marts 2023 en rejse til [rejsedestination] med afrejse d. 20. maj 2023. D. 17. maj 2023 – blot 3 dage før afrejse - meddelte hotellet, at de blev nødt til at aflyse Klagers booking grundet ombygning og refunderede det fulde indbetalte beløb.

Som følge af aflysningen bookede Klager et nyt hotel, der var dyrere end det oprindelige.

Klager anmeldte d. 28. maj 2023 krav til forsikringen om differencen i pris mellem de to hoteller på 4.613 kr. (bilag 2). Klager havde udfyldt formular til Afbestilling af rejse.

Skadeafdelingen meddelte efter modtagelse af yderligere oplysninger og bilag til sagen d. 21. juni 2023 afslag på dækning med følgende begrundelse (bilag 3): *'Din rejseforsikring dækker ikke differencen til køb af nyt ophold som eventuelt måtte være dyrere end det oprindeligt planlagte.'*

Klager sendte herefter indsigelse til skadeafdelingen d. 21. juni 2023 (bilag 4), hvori han gjorde opmærksom på, at en afbestilling af rejsen ville have medført større omkostninger for forsikringen, jf.: *'Jeg har anmeldt en aflysning af et hotelophold, som hotellet aflyste i sidste øjeblik. Vi var heldige at finde et andet hotel i nærheden af det oprindelige, for det skulle passe med, hvor vi havde lejet cykler, og hvor vi skulle cykle. Alt (flybilletter, hotelophold og cykelleje) var på plads i marts måned, (i god til for at få det til en rimelig pris) Så skete det, at det oprindelige hotel 2 dage før afrejse aflyste vores ophold. Vi var heldige at finde et nyt hotel, men som blev dyrere end det oprindelige. Jeg har bedt om at få differencen på de 2 hotelophold godtgjort af TJM/Tryg uden held. Det første hotel har ved hjemkomsten refunderet, hvad vi havde betalt til dem. Hvad skulle jeg have gjort ?? Var vi blevet hjemme, skulle vi have haft en sag (skadesanmeldelse) på flybilletter (5836 kr.) og cykelleje (2145 kr.) Dette havde været en del dyrere for TJM/Tryg.'*

På baggrund af Klagers indsigelse oplyste Skadeafdelingen om mulighed for at klage til Trygs Kvalitetsafdeling, som modtog Klagers henvendelse d. 23. juni 2023.

Klager har i sin henvendelse til Kvalitetsafdelingen anført, at han valgte den mest fornuftige løsning og har samtidig gjort opmærksom på, at omkostningerne for Selskabet havde været større, såfremt han havde afbestilt rejsen (bilag 5-a og 5-b), jf.: *'Jeg vil hermed klage over afgørelsen i min sag, da jeg mener jeg valgte den mest fornuftige løsning.'* *'Var vi blevet hjemme, skulle vi have haft en sag (skadesanmeldelse) på flybilletter (5836 kr.) og cykelleje (2145 kr.) Dette havde været en del dyrere for TJM/Tryg.'*

Kvalitetsafdelingen fastholdt afslag på dækning i svar på klagen d. 30. juni 2023 (bilag 6).

Kvalitetsafdelingen gjorde i svar på klagen opmærksom på, at hverken udgifter til ombooking af hotel eller afbestilling som følge af aflysning fra hotellets side er dækket af forsikringen: *'For at hændelsen kan blive dækket af afbestillingsforsikringen, skal der være tale om en af de positivt nævnte årsager ovenfor jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1 og 9.2. En aflyst hotelbooking er ikke omfattet af forsikringen som en dækningsberettigende hændelse. Forsikringen dækker derfor hverken udgifter til ombooking af hotel eller afbestilling af rejsen som følge af den aflyste hotelbooking.'*

'Vi kan derfor ikke imødekomme din anmodning om refusion af udgifter som følge af hotellets aflysning og må desværre fastholde vores afgørelse.'

Selskabet har således fastholdt afslag på dækning med den begrundelse, at hændelsen ikke er omfattet af forsikringens ansvarsbærende bestemmelser.

Selskabets vurdering

TJM Årsrejse dækker afbestilling efter afsnit 9 Afbestilling, hvis forsikrede er nødt til at afbestille sin rejse af en af de årsager, som er nævnt i afsnittet. Disse omfatter bl.a. afbestilling som følge af Akut sygdom eller tilskadekomst jf. afsnit 9.1, samt Krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi og en række andre årsager jf. afsnit 9.2. Der henvises til udtømmende lister over dækningsberettigede årsager til afbestilling af rejse i forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1 og 9.2.

Der er en forudsætning for dækning under afbestillingsforsikringen, at forsikrede har afbestilt rejsen, og at det er sket som følge af en af de årsager, der er positivt nævnt i afsnit 9.

Det fremgår af sagens oplysninger, at Klagers hotel aflyste Klagers booking kort før afrejsetidspunktet, og at Klager fandt et andet hotel og tog afsted på rejsen. Der er således slet ikke tale om en afbestilling af rejsen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det Selskabets vurdering, at klager ikke er berettiget til dækning for udgifterne under rejseforsikringen.

Selskabet lægger vægt på, at forsikrede ikke har afbestilt rejsen, og at merudgifter til ombooking af hotel som følge af aflysning fra hotellets side er ikke omfattet af forsikringen.

På ovenstående baggrund fastholder Selskabet afgørelsen."

Klageren har i brev af 5/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hvis det er som forsikringsselskabet skriver, er det vel en tilsnigelse at kalde det en rejseforsikring.

Da der ikke er dækning når et hotel aflyser et opholdet, hverken til merudgift til et nyt hotel, eller var jeg blevet hjemme var der heller ikke dækning af tabte flybilletter og cykelleje."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9. Afbestilling

...

9.1 Når sygdom eller tilskadekomst er årsag til afbestilling af rejsen

...

9.2 Andre årsager til, at du kan afbestille din rejse Krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi

...

Rejsens formål aflyses

...

Skilsmisse, separation eller ophør af samliv

...

Eksamen ikke bestået

...

Skader i privat bolig eller egen virksomhed

...

Bedrageri eller arbejdsnedlæggelse i egen virksomhed

...

Ankenævnet for Forsikring

4.

100150

Ufrivillig opsigelse

..."

Nævnet udtaler:

Klageren, som skulle rejse på ferie den 20/5 2023, fik den 17/5 2023 af hotellet aflyst sin hotelreservation. Klageren måtte derfor med kort varsel finde et andet hotel, hvilket medførte en merudgift på 4.613 kr., som han ønsker dækket af selskabet.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at forsikringen ikke indeholder en dækning, der omfatter den pågældende situation. Selskabet har anført, at der heller ikke kan ske dækning under klagerens afbestillingsdækning, idet klageren ikke afbestilte sin rejse, og da den pågældende situation ikke fremgår af den udtømmende liste i forsikringsbetingelserne over dækningsberettigende afbestillingsårsager.

Klageren har anført, at "Hvis det er som forsikringsselskabet skriver, er det vel en tilsnigelse at kalde det en rejseforsikring. Da der ikke er dækning når et hotel aflyser et opholdet, hverken til merudgift til et nyt hotel, eller var jeg blevet hjemme var der heller ikke dækning af tabte flybilletter og cykelleje."

Nævnet bemærker, at dækning under rejseforsikringen forudsætter, at klageren har været udsat for en forsikringsbegivenhed, der er beskrevet som dækningsberettigende i forsikringsbetingelserne.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens rejseforsikring ikke indeholder dækning af merudgifter til hotel som følge af en annulleret hotelreservation – hverken under punkt 9 om afbestillingsdækning eller under andre punkter i forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

100150

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings