

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. januar 2024 blev i sag nr. 100236:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 14/8 2023 til nævnet har klagerne bl.a. anført:

"Tyveri af håndbagage [udenlandsk by], bl.a. indeholdende 2 pas der var eneste 'adgangsbilletter' til krydstogtskibet ... På grund af manglende pas, ingen adgang til skibet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for tyveri af værdien for mistet krydstogt, dog med maximum ifølge police og gældende regler."

Klagerne har fremlagt en skrivelse til nævnet, hvor det bl.a. fremgår:

"Der er enighed om at bilnøgler ikke er dækket af indboforsikringen. Der er også enighed om hvad der tidligere er udbetalt.

Tilbage står uenighed om at stjålne pas er forsikringsdækket på samme måde som entrebillet og/eller rejsedokument.

I denne specifikke situation, hvor passene (2 stk.), hvis pasdata er overensstemmende med tidligere oplyste data ved køb/betaling, var eneste dokumenter der skulle fremvises for at komme ombord på krydstogtskibet ... fra ... kan pas sidestilles med entrebilletter og også er rejsedokumenter.

Min påstand er at entrebilletter og rejsedokumenter er forsikringsdækket da dette kan sidestilles med gavekort, klippekort og tilgodebeviser, der alle har det til fælles at de repræsenterer værdier

der er erhvervet ved køb/pengeoverførsel og dokumentet, ved fremvisning, udløser den bagved liggende købte ydelse.

Som eksempel på fælles ligheder kan nævnes:

Er et gavekort stjålet/mistet= ingen køb

Er et klippekort stjålet/mistet= ingen adgang

Er et tilgodebevis stjålet/mistet= ingen køb

Er et rejsedokument stjålet/mistet= ingen rejse

Er en entrebillet stjålet/mistet = ingen adgang

I forsikringsbetingelserne 12M1, punkt 4 står der 3 eksempler: Købekort, klippekort og tilgodebeviser for forsikringsdækning, men da dette kun er EKSEMPLER, udelukker det netop ikke andre lignende emner, som entrebilletter og rejsedokumenter, og det kan på ingen måde bruges som begrundelse for afslag (som det her er brugt) at entrebilletter og rejsedokumenter ikke er beskrevet som EKSEMPLER.

Det bemærkes også at entrebilletter og rejsedokumenter IKKE er indskrevet på den lange liste over

hvad der IKKE er forsikringsdækket!!! Der burde det være indskrevet, hvis forsikringsselskabet havde intention om ikke at specifikt at ville dække disse elementer. Dansk retspraksis bygger på at uklarheder mellem erhvervsvirksomheder (forsikringsselskaber) og privatpersoner (forsikringstager) skal komme privatpersonen til gode.

Det er også retspraksis at den der formulerer/forfatter/skriver aftaletekst har et udvidet ansvar for at aftaleteksten er klar og tydelig og at uklarheder/tvivl skal komme modparten til gode.

I denne sag har forsikringsselskabet været ansvarspådragende utydelig i deres formuleringer om deres intention om forsikringsdækning og også om hvad de IKKE vil dække, ja endog vil tilsløre deres forpligtelser.

For at underbygge denne påstand om tilsløring, fremføres følgende:

Hvis man læser forsikringsbetingelserne for 20M2. punkt 4 gældende fra 16.02.2021 (vedhæftet som fil) er skrevet kun 2 eksempler der er dækket: Gavekort og tilgodebeviser. Klippekort er UDELADT som eksempel, men ikke overført på den lange liste over ting der IKKE er forsikringsdækket. Det samme er sket med punktet: Gravsteder, hvor du selv betaler for vedligeholdelse.

Jeg spørger: Er klippekort og gravsteder forsikringsdækket af forsikringer tegnet efter den 16.02.2021?? Eller er det også et forsøg på at tilsløre/utydeliggøre deres forpligtelser, selvom det er forsikringsselskabet der egenhændigt har skrevet formuleringerne og dermed også tilføjede rettelserne/ændringerne.

Opsummerende stiller jeg følgende spørgsmål til Ankenævnet for Forsikring (og FDM forsikring/TRYG):

1. Når der står fx foran 3 ord, udelukker det så andre lignende ord/værdier, BREDT fortolket?
2. Hvis spørgsmål 1. kun skal fortolkes SNÆVERT, burde det så ikke være præciseret, for eksempel ved skrivning i liste over hvad der IKKE dækkes?

Ankenævnet for Forsikring

3.

100236

3. Når der står fx foran gavekort, klippekort og tilgodebeviser, kan afslag af forsikringsdækning så begrundes med at der IKKE står entrebilletter og rejsedokumenter som eksempler?
4. Har forsikringsselskabet, der egenhændigt har skrevet forsikringsbetingelserne, været klar (nok) i formulering om deres intention om hvad de vil dække? Og om hvad de IKKE vil dække?
5. Vil forsikringsselskaber følge retspraksis og lade begrundet fortolkningsmuligheder og usikkerhed komme forsikringstager til gode?

På baggrund af ovenstående fastholdes kravet om forsikringsdækning med 55.665 kr. + pristalsregulering+ renter efter gældende regler."

Selskabet har i brev af 15/9 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække værdien af en krydstogtrejse.

Klageren har for dette rettet krav mod selskabet for i alt 55.665 kr.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring med forsikringsbetingelserne 12M1. Den opgjorte erstatning er derfor opgjort efter reglerne i disse forsikringsbetingelser. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Klageren var ikke omfattet af en rejseforsikring, der kunne dække skaden, hos selskabet på skadetidspunktet.

Sagsfremstilling

Klageren ringede til selskabet den 13. marts 2023 og anmeldte, at de havde været udsat for et tyveri den 26. februar 2023. Han oplyste ved den mundtlige anmeldelse, at da de stod og ventede på deres krydstogtskib i [udenlandsk], kom en person hen til dem for at spørge om de ville hjælpe med at tage et billede. Den ene af klagerne gik med personen et par meter fra, hvor den anden af klagerne fortsat stod tilbage med deres ting. Mens den ene af klagerne stod ved tingene, kom en anden person hen og løb med deres håndbagage. Notat af anmeldelsen fra selskabets system fremlægges som bilag 2, 2a og 2b.

Ved den telefoniske anmeldelse oplyste selskabet klageren om, at rejsedokumenter ikke var dækket af indboforsikringen, dette fremgår af et notat fra selskabets system. Notatet fremlægges som bilag 3.

Derudover gjorde selskabet opmærksom på, at sagen ville blive afsluttet ved modtagelse af politirapporten. Denne modtog selskabet den 15. marts 2023, hvorefter erstatningen blev sendt til klageren gennem Scalepoint.

Den 20. marts 2023 indsendte klageren en liste med yderligere genstande, der var blevet stjålet. Det fremgik af den indsendte mail, at der yderligere var stjålet to bilnøgler, en systemnøgle og et rejsekort.

Selskabet udbetalte erstatning for systemnøglen og rejsekortet, men afviste at dække bilnøglerne og informerede klageren om, at disse skulle meldes til bilforsikringerne. Listen over den opgjorte erstatning i Scalepoint fremlægges som bilag 4.

Den 13. april 2023 indsendte klageren en mail til selskabet om, at hans krav mod selskabet lød på mere end 55.665 kr. Dette krav var for to stjålne pas, som klageren oplyste, at de mente kunne sidestilles med- og havde samme værdi som entrebilletter til skibet, idet passene skulle vises for, at kunne få adgang til skibet. Eftersom klagerens pas var blevet stjålet, kunne de ikke få adgang. Mailen fra klageren fremlægges som bilag 5.

Den 15. maj 2023 sendte selskabet en mail til klageren, hvoraf det fremgik, at selskabet fastholdt afgørelsen og skrev, at såfremt klageren fortsat ikke var tilfreds med afgørelsen, kunne de klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen. Mailen fra selskabet fremlægges som bilag 6.

Senere den 15. maj 2023 sendte klageren sin klage til selskabets Kvalitetsafdeling. Klagen fremlægges som bilag 7.

Den 11. juli 2023 besvarede Kvalitetsafdelingen klagen. Af besvarelsen fremgik det, at selskabet fastholdt den trufne afgørelse og kunne derfor ikke yde yderligere erstatning i forbindelse med det anmeldte tyveri på indboforsikringen. Besvarelsen af klagen fremlægges som bilag 8.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har overfor selskabet rettet krav for entrebilletter til et krydstogtskib, fordi klagernes pas var blevet stjålet, og disse var efter klagerens oplysninger adgangsgivende til skibet.

Det fremgår af klagerens indlæg til nævnet, at de mener, at entrebilletter og rejsedokumenter er dækket af indboforsikringen og kan sidestilles med gavekort, klippekort og tilgodebeviser.

Det fremgår ligeledes, at klageren ønsker at opnå dækning for tyveriet af værdien for det mistede krydstogt, fordi passene, som var adgangsgivende, var blevet stjålet, dog maksimalt med de gældende summer efter policen.

Selskabet har dækket de to pas samt nødpas og flere andre genstande til klageren. Selskabet har dog ikke imødekommet kravet om dækning for udgifter til værdien af rejsen, idet dette ikke er omfattet af indboforsikringen.

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, som skal bevise, at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed, som er dækket af den tegnedes forsikring.

Af forsikringsbetingelserne 12M1 punkt 4 fremgår det, hvilke ting, der er omfattet af forsikringen. Det fremgår blandt andet at: *'Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr, samt: - Penge og lignende – fx gavekort, klippekort og tilgodebeviser. Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.'*

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at værdien af den mistede krydstogtrejse er omfattet af indboforsikringen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at rejsedokumenter og værdien af en mistet rejse ikke er omfattet af indboforsikringen og kan ikke dækkes under formuleringen penge og lignende. Det kan ej heller sidestilles med gavekort, klippekort eller tilgodebeviser, hvorfor selskabet fastholder afvisningen af, at yde dækning for værdien af en mistet rejse.

Det bemærkes af selskabet, at såfremt klageren havde tegnet en rejseforsikring med dækning for det, ville der formentlig være dækning for udgifter i forbindelse med eventuel indhentelse af krydstogtskibet eller hjemtransport. Klageren havde dog ikke tegnet en rejseforsikring med sådanne dækninger hos selskabet.

Sammenfatning

Selskabet har dækket udgifter til nye pas og andre stjålne genstande til klagerne, men har afvist at yde dækning udgiften for værdien af mistet krydstogt, fordi dette ikke er omfattet af indboforsikringen."

Klagerne har i brev af 29/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af forsikringsselskabets bemærkninger om at forsikringstager skal bevise at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed, skal jeg derfor anmode forsikringsselskabet om at bekræfte følgende:

At al resterende uenighed er:

Fortolkning af om pas, som rejsedokument, kan sidestilles med gavekort, klippekort og tilgodebeviser, og eller:

Pas, i den givne situation, kan sidestilles med entrebillet, og om entrebillet kan sidestilles med gavekort, klippekort og tilgodebeviser,

og at hvis jeg får medhold, af Forsikringsankenævnet, i en eller begge ovenstående påstande, vil dette udløse forsikringsudbetaling ifølge mine krav, fremsendt til forsikringsankenævnet.

Fortolkning kan ikke dokumenteres, men argumenteres for og imod, og afgøres her af Forsikringsankenævnet. Mine argumentationer er beskrevet i min ankeskrivelse og er ikke modargumenteret af selskabet i sidst modtaget høringssvar.

Hvis forsikringsselskabet er uenig i ovenstående, skal jeg anmode om at selskabet specifikt tilkendegiver disse uenigheder.

Selskabets bemærkninger om rejseforsikring (som jeg ikke kan se er relevant i denne sag).

Vi har tegnet rejseforsikring (hos Tryg) og i anledning af denne rejse, fået udvidet dækningsområdet til hele verden. Der er ikke tegnet afbestillingstillæggsforsikring. Forsikringen er tegnet på baggrund god omtale og god dækning. Som i alt, afhænger virkeligheder af detaljen. Vilkår er genemlæst, men ikke forstået godt nok, forstås efterfølgende når uheld er ude. Paradoksalt nok, havde vi fået, helt gratis, 100% dækning, uden beløbsbegrænsning, i situationen, hvis vi havde be-

Ankenævnet for Forsikring

6.

100236

talt min. 50% af rejsen med [kreditkort]. Kun få klik til forskel. Dette undlod vi bevist da vi var sikre på at have tegnet en god veldækkende rejseforsikring hos Tryg, og for at undgå dobbeltforsikring. Forsikring er en meget svær størrelse.

For at forstå selskabets intention om hvad forsikringen dækker skal jeg anmode om at selskabet skriver 4-6 andre værdipapirer/dokumenter, udover gavekort, klippekort og tilgodebeviser som selskabet vil forsikringsdække.

For at forstå selskabets intention om hvad forsikringen ikke vil forsikringsdække, ud over rejsedokumenter og entrebilletter, skal jeg anmode om at selskabet skriver 4-6 andre værdipapirer/dokumenter som selskabet ikke vil forsikringsdække, og begrunde hvorfor disse eksempler ikke er skrevet på listen i forsikringsbetingelserne over hvad der ikke er dækket.

Ved besvarelse af ovenstående 3 spørgsmål vil jeg, og Forsikringsankenævnet, få bedre forståelse for selskabets vurdering for afvisning af forsikringsdækning i den aktuelle sag.

Jeg bemærker at selskabet ikke har besvaret mine 5 spørgsmål, skrevet sidst afsnit i min ankeskrivelse.

Det er fortsat min overbevisning at TRYG bevidst, over tid, systematisk utydeliggør forsikringsbetingelserne, der er skrevet og revideret ensidigt af selskabet. Dette efterlader forsikringstager fortolkning og gætter om forsikringsdækning til skade for forsikringstagere. Dette forhold er dokumenteret ved sammenligne forsikringsbetingelserne 20M2, hvor klippekort og gravsteder er udeladt i forhold til forsikringsbetingelserne 12M1 hvor disse to emner er indskrevet. Disse to emner er ikke overført til liste der ikke er dækket. Disse beviste udeladelser/forsømmelser mener jeg er ansvarspådragende og derfor skal indgå Forsikringsankenævnets vurdering i den konkrete sag om fortolkning af min forsikringsdækning."

Selskabet har i brev af 20/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er fortsat selskabets vurdering, at der ikke er dækning for den anmeldte skade på klagerens indboforsikring. Selskabet henviser til tidligere fremsendte svar.

Klageren har i sit seneste svar anført, at selskabets bemærkning om rejseforsikringen, ikke er relevant. Selskabet skal derfor oplyse, at årsagen til bemærkningen om rejseforsikring var, at såfremt klageren havde tegnet en rejseforsikring med dækning for det, ville der formentlig være dækning for udgifter i forbindelse med eventuel indhentelse af krydstogtskibet eller hjemtransport, under dækningen forsinkelse. Klageren havde dog ikke tegnet en rejseforsikring med en sådan dækning hos selskabet.

Klagerens årsrejseforsikringspolice, som var gældende på skadetidspunktet, fremlægges som bilag 9. Det fremgår af årsrejsepolitice, at denne ikke omfattede, blandt andet, forsinkelse.

Selskabet kan uddybende bemærke, at af årsrejseforsikringsbetingelserne med nummer PAM2 punkt 9.1, som klageren var omfattet af på skadetidspunktet, gælder blandt andet følgende om forsinket fremmøde:

'Hvad er dækket

Forsikringen dækker ekstra udgifter til transport, ophold og forplejning, så du kan indhente den planlagte rejse, hvis du uforskyldt og uden at det kunne forudses, kommer for sent til et offentligt transportmiddel eller et transportmiddel arrangeret af en rejseudbyder.

Stjålne rejsedokumenter

Hvis dit pas eller andre vigtige rejsedokumenter bliver stjålet og du ikke kan nå at fremskaffe nye eller midlertidige, fx et nødpas, inden afrejse, dækkes ligeledes ekstra transportudgifter, så du kan nå indhente den planlagte rejse, eller så du kan rejse hjem, hvis det er umuligt at fortsætte rejse. '

Årsrejseforsikringsbetingelserne med nummer PAM2, fremlægges som bilag 10.

Eftersom klageren ikke havde tegnet årsrejseforsikring med dækning for forsinkelse, var der ikke mulighed for dækning af den anmeldte skade på klagerens årsrejseforsikring.

Selskabet har dækket de to pas samt nødpas og flere andre genstande til klageren, idet disse genstande er dækket af den tegnede indboforsikring. Selskabet kan dog ikke imødekomme kravet om dækning for udgifter til værdien af en rejse, idet dette ikke er omfattet af indboforsikringen.

På ovenstående baggrund er det derfor fortsat selskabets vurdering, at der ikke er dækning for den anmeldte skade, hverken på indboforsikringen, som ikke omfatter udgifter til rejse. Ej heller på rejseforsikringen, idet klageren ikke havde tegnet dækning for den anmeldte type skade på denne.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at rejsedokumenter og værdien af en mistet rejse ikke er omfattet af indboforsikringen og kan ikke dækkes under formuleringen penge og lignende. Det kan ej heller sidestilles med gavekort, klippekort eller tilgodebeviser, hvorfor selskabet fortsat fastholder afvisningen af at yde dækning for værdien af en mistet rejse."

Til dette har klagerne fremsendt brev af 4/11 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Af selskabets svarskrivelse til forsikringstagers 1. høringsvar, fremgår det at der ikke er tegnet tillægsforsikring for afbrudt rejse. Dette er jeg helt enig i. Derfor kan jeg stadig ikke se at det er relevant i den aktuelle sag. Selskabet opstiller et scenarie hvor selskabets kvalitetskonsulent skriver, at HVIS der var tegnet tillægsforsikring, havde der FORMENTLIG været dækning i det scenarie selskabet har skrevet. At bruge ordet FORMENTLIG af en forsikringsansvarlig, siger mere end mange ord, at forsikring er uoverskuelig og gætterier og at tillægsforsikringer (også) er et effektivt middel til forvirring og (lovlig) profitoptimering for selskabet.

At en tillægsforsikring (der ikke er tegnet) FORMENTLIG ville have givet dækning for indhentning, udelukker på ingen måde at indboforsikringen dækker for den bagvedliggende værdi af mistede pas/rejsedokumenter/entrebilletter sidestilles med fx. gavekort, klippekort og tilgodebeviser, hvor der også erstattes for den, bagvedliggende værdi, og ikke kun for værdien af det papir det er trykt

på.

For god orden skyld: Det scenarie, om indhentning af skib, blev undersøgt, med god hjælp af konsulatet, i forbindelse med udstedelse af nødpas, men tidsperspektivet var negativt og nødpasets data om pasnummer, udstedelsesmyndighed, udstedelsesdato og udløbsdato var ikke overensstemmende med data, opgivet til rederiet ved booking. Derfor blev den plan opgivet. Legalt originalt pas med data overensstemmende med bookingoplysningen er eneste krav/mulighed for at komme ombord på skibet. Vi forsøgte/fremviste mobilfotos af vores pas, men dette blev afvist som 'ikke originalt pas'.

Jeg har bemærket at selskabet, ansvarspådragende, ikke har/vil/kan besvare mine simple spørgsmål, rejst i ankeskrivelse og forsikringstagers 1. høringsvar. Det ville ellers være meget oplysende for mig og Ankenævnet. Derfor fastholdes mine tidligere fremsendte spørgsmål til selskabet."

Hertil har selskabet i brev af 24/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har dækket de to pas samt nødpas og flere andre genstande til klageren, idet disse genstande er dækket af den tegnede indboforsikring. Selskabet kan dog ikke imødekommet kravet om dækning for udgifter til værdien af en rejse, idet dette ikke er omfattet af indboforsikringen.

På ovenstående baggrund er det derfor fortsat selskabets vurdering, at der ikke er dækning for den anmeldte skade på indboforsikringen, som ikke omfatter udgifter til rejse.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at rejsedokumenter og værdien af en mistet rejse ikke er omfattet af indboforsikringen og kan ikke dækkes under formuleringen penge og lignende. Det kan ej heller sidestilles med gavekort, klippekort eller tilgodebeviser, hvorfor selskabet fortsat fastholder afvisningen af, at yde dækning for værdien af en mistet rejse."

Heroverfor har klagerne i brev af 12/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bemærker at selskabet ikke kan/vil besvare mine spørgsmål, stillet i første ankeskrivelse (5 spørgsmål) og i mit 1. høringsvar. Især spørgsmålene om 3-5 andre fx. der er dækket, udover kontanter, fx. gavekort, klippekort og tilgodebeviser (12M1 punkt 4) og hvorfor entrebilletter og rejsedokumenter ikke er med på listen uden dækning. Ved besvarelse af disse spørgsmål havde der måske været afklaring/forståelse hos forsikringstagerne og ankenævnet for selskabets fortsatte vurdering at der ikke er dækning i forsikringsbetingelserne.

Jeg fastholder at gyldige pas, i den KONKRETE SITUATION, var eneste adgangsgivende krav for at komme ombord på skibet, og derfor, med rette, kan sidestilles med fx. entrebillet, gavekort, klippekort og tilgodebeviser, da udfaldet af at ikke at kunne fremvise gyldige pas var afvisning til skibet. Samme afvisning vil ske hvis entrebillet, gavekort, klippekort og tilgodebeviser ikke kan fremvises ved brug, og derved er sammenlignelig.

Det bemærkes at entrebillet og rejsedokumenter ikke er skrevet ind i forsikringsbetingelserne (12M1) om hvad der IKKE er dækket, sammen med andre emner.

Ankenævnet for Forsikring

9.

100236

Når selskabet EGENHÆNDIGT forfatter teksten til er FÆLLES dokument (12M1 og police) har selskabet en ANSVARSPÅDRAGENDE pligt til at være tydelig i deres Kommunikation om hvad forsikringen dækker og hvad der ikke er dækket. Enhver rimelig tvivl bør komme forsikringstager til gode.

Det er rigtigt at der er erstattet nød pas og pas m.m. med fradrag af selvrisiko. Dette svarer til at selskabet vil erstatte det PAPIR gavekort, klippekort, og tilgodebeviser er skrevet på, men ikke de bagvedliggende værdier som papirerne er udstyk for. Det giver ingen mening kun at erstatte 'papiret' (passene) men ikke de bagvedliggende værdier, i den AKTUELLE SITUATION, mistet rejse på grund af 2 stjålne pas.

På den baggrund fastholdes vores krav om 2x26.000 kroner (max. if. police, købspris over 2x32.000 kr.) for stjålne pas med tillæg af indexregulering og rentetilskrivning efter gældende regler."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvilke ting er omfattet

...

- Penge og lignende – fx gavekort, klippekort og tilgodebeviser."

Nævnet udtaler:

Klagerne anmeldte til indboforsikringen, at de under en ferie – hvor de i udlandet ventede på at komme ombord på et krydstogtskib – fik stjålet deres pas, hvorefter de blev nægtet adgang til skibet. Klagerne ønsker, at selskabet skal dække værdien af krydstogtrejsen.

Selskabet har dækket klagernes udgift til nye pas og nødpas, men har afvist at dække krydstogtrejsen under henvisning til, at værdien af en mistet rejse ikke er dækket af indboforsikringen. Selskabet har oplyst, at klagerne også har rejseforsikring, men ikke har tilvalgt dækning ved forsinkelse herunder forsinket fremmøde eller stjålne rejsedokumenter.

Klagerne har oplyst, at "Tilbage står uenighed om at stjålne pas er forsikringsdækket på samme måde som entrebillet og/eller rejsedokument". Klagerne har anført, at deres pas var eneste mulighed for at komme ombord på skibet, hvorfor passet er et rejsedokument, der må sidestilles med gavekort, klippekort og tilgodebevis, "der alle har det til fælles at de repræsenterer

værdier der er erhvervet ved køb/pengeoverførsel og dokumentet, ved fremvisning, udløser den bagved liggende købte ydelse". Klagerne har bemærket, at "entrebilletter og rejsedokumenter IKKE er indskrevet på den lange liste over hvad der IKKE er forsikringsdækket. Der burde det være indskrevet, hvis forsikringsselskabet havde intention om ikke at specifikt at ville dække disse elementer". Klagerne har anført, at selskabet "har et udvidet ansvar for at aftaleteksten er klar og tydelig og at uklarheder/tvivl skal komme modparten til gode".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, at forsikringen omfatter "penge og lignende – fx gavekort, klippekort og tilgodebeviser".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at forsikringsbetingelserne i forhold til den foreliggende tvist er tilstrækkeligt klare, hvorfor der ikke er grundlag for at anvende aftalelovens § 38 b.

Nævnet finder, at forsikringsbetingelserne ikke kan forstås således, at stjålne pas er forsikringsdækket på samme måde som entrebilletter eller rejsedokumenter. Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at et pas ikke kan sidestilles med gavekort, klippekort og tilgodebevis. Nævnet bemærker, at gavekort, klippekort og tilgodebevis repræsenterer den værdi, de angiver eller er købt til, mens et pas er et legitimationsmiddel, hvorfor passet ikke repræsenterer en værdi ud over genanskaffelsesprisen på passet.

Nævnet bemærker, at det ikke kan føre til andet resultat, at passet var det eneste legitimationsmiddel, som klagerne kunne benytte for at komme ombord på skibet.

Det, som klagerne i øvrigt har anført, kan heller ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet for Forsikring

11.

100236

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand