

Ankenævnet for Forsikring

Den 9. oktober 2024 blev i sag nr. 101965:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 10/7 2024 har klageren bl.a. anført:

"Har en forsikring via [kreditkort] i [bank], som dækker Europa

I.f.m. med min mands akutte sygdom, vil jeg anmelde 3 [ferier] i Danmark, som vi ikke kan benytte.

Tryk Rejseskade oplyser efterfølgende, at forsikringen ikke dækker Bopælsland, står på side 24 (ud af 41 sider), pkt. 2.1

Min klage går på, at man 'KLART og TYDELIGT', skal give denne information på forsiden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kompensation for ødelagte ferier pga. sygdom

Alt korrespondance + hyttereservationer er vedlagt"

Selskabet har den 23/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen vedrører, at Selskabet har afvist anmeldt krav til rejseforsikringen vedrørende afbestilling af 3 ferieboliger i Danmark med den begrundelse, at forsikringen ikke dækker i bopælslandet.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte d. 24. maj 2024 krav til rejseforsikringen på 4.120 kr. vedrørende tabte udgifter til leje af feriebolig. På skadeanmeldelsen oplyser Klager, at planlagt ferie i Danmark fra 25. maj 2024 - 1. juni 2024 måtte aflyses pga. sygdom hos ægtefællen, som var blevet indlagt akut og forventedes indstillet til en bypassoperation. Skadesanmeldelsen fremlægges som bilag 1.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101965

Til skadesanmeldelsen var vedlagt reservationsbevis for leje af hotelhytte ... for perioden 19. august 2024 - 23. august 2024, der fremlægges som bilag 2.

Kravet blev d. 27. maj 2024 afvist af skadeafdelingen med henvisning til, at forsikringen kun dækker på rejser uden for bopælslandet. Mail med afvisning fremlægges som bilag 3.

Klager oplyste herefter i mail til skadeafdelingen d. 11. juni 2024, at hun ønskede at klage til forsikringsankenævnet. Klager oplyste samtidig, at det samlede krav var på 11.315 kr. Mail fra Klager findes i Bilag 4.

Skadeafdelingen henviste Klager til Kvalitetsafdelingen, der er Selskabets klageansvarlige afdeling, hvor klagers henvendelse blev modtaget d. 12. juni 2024. Klage til Kvalitetsafdelingen fremlægges som bilag 5.

I henvendelsen anførte Klager følgende: *Jeg vil klage til Rejseankenævnet over jer, at når der står at forsikringen dækker i Europa, så gælder det åbenbart ikke Danmark.*

Den oplysning står først, når man når hen til 'side 24, pkt. 2.1', hvor en lille notits oplyser, at den kun dækker i udlandet.

Jeg vil påpege overfor Rejseankenævnet, at denne oplysning skulle have stået 'klar og tydelig på forsiden', så ved man hvor man står

Idet der var uoverensstemmelse mellem det beløb, Klager havde oplyst på skadeanmeldelsen og det beløb, Klager oplyste i mail af d. 11. juni 2024, samt det vedlagte reservationsbevis, bad Kvalitetsafdelingen Klager præcisere størrelsen på sit krav.

Klagen oplyste herefter, at kravet drejede sig om afbestilling af følgende planlagte [ferier] i bopælslandet:

1 ... 25. maj 2024 – 1. juni 2024, 4.120 kr.

2 ... 29. juni 2024 6. juli 2024, 5.195 kr.

3 ... 19. august 2024 – 23. august 2024, 2.289 kr.

Mail fra Klager fremlægges som bilag 6.

Da Selskabet først i forbindelse med klagebehandlingen blev bekendt med, at kravet omfattede afbestilling af flere [ferier], har det desværre ikke været muligt at yde relevant rådgivning i forhold til eventuel mulighed for at afbestilling hos udlejningsselskabet eller udskydelse af ferie til senere tidspunkt.

Kvalitetsafdelingen fastholdt i brev af d. 10. juli 2024 afslag på dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker rejser i bopælslandet, og at dette efter Selskabets opfattelse fremgår klart og tydeligt af forsikringsbetingelserne. Afgørelse fra Kvalitetsafdelingen fremlægges som bilag 7.

Klager har herefter indbragt sagen for Nævnet.

Forsikringsbetingelser

Der henvises til [bank], Forsikringsbetingelser for [kreditkort] Tilvalgsforsikringer nr. DBDNK10-v16, som findes fremlagt som bilag 8.

Selskabets vurdering

Det fremgår, at Klager, som har bopæl i Danmark, grundet sygdom hos ægtefællen aflyste planlagte ferierejser i Danmark. Klager ønsker at få dækket tabte udgifter til leje af feriebolig, hvilket afvises af Selskabets med henvisning til, at forsikringen ikke dækker i bopælslandet.

Klager anfører i klagen til Ankenævnet for Forsikring, at det ikke fremgår med tilstrækkelig tydelighed, at forsikringen ikke dækker i bopælslandet.

Klager anfører endvidere, at forsikringen dækker i Europa, og at rejser i Danmark følgelig må være dækket, idet Danmark er en del af Europa.

Klager var på skadestidspunktet omfattet af kortforsikring via [kreditkort] med dækningsområde Europa.

Forsikringen omfatter tilvalgsdækningen 'Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, Basis – Tilvalgsdækning nr. D4' jf. Forsikringsbetingelser for [kreditkort] tilvalgsforsikringer.

Forsikringsbetingelserne for tilvalgsdækningen, der er tilgængelige på [banks] hjemmeside, indeholder en række fællesbestemmelser, der findes under Sektion A 'Fællesbetingelser', som starter på side 1.

Herunder findes generelle undtagelser for dækning i afsnit 3 'Generelle undtagelser' på side 3, hvor det af punkt 3.13 fremgår, at forsikringen ikke dækker rejser i bopælslandet:

3.0 Generelle undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

3.13 Rejser i bopælslandet.

På side 22 findes bestemmelser for tilvalgsdækningen Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, Basis – Tilvalgsdækning nr. D4.

Herunder fremgår det af punkt 2 'Hvilke rejser er omfattet af forsikringen' på side 23, hvilke rejser, tilvalgsdækningen omfatter.

Af punkt 2.1 fremgår:

Forsikringen dækker privat-, studie- og sprogrejser samt forretningsrejser uden for bopælslandet i verden på en varighed af indtil 60 dage.

Iht. ovenstående dækker tilvalgsforsikringen på rejser i verden uden for bopælslandet.

Vilkår for afbestillingsdækningen findes under punkt 4.0 på side 23.

Af punkt 4.1 fremgår 'Forsikringen dækker, i perioden fra den dato, hvor depositum for rejsen betales og indtil påbegyndelse af afrejsen fra bopælslandet (jf. pkt. 2.2).'

Der gøres opmærksom på, at skadeafdelingen har i forbindelse med behandling af den anmeldte krav anvendt en udgave af forsikringsbetingelserne, hvor sidenumrene var forskudt i forhold til den udgave, der er tilgængelig på [banks] hjemmeside. Skadeafdelingen har derfor henvist til, at punkt 2.1 under tilvalgsdækningen Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, Basis – Tilvalgsdækning nr. D4 findes på side 24, hvor det i online-udgaven findes på side 23. Forsikringsbetingelserne er i øvrigt enslydende, og sidetallet er uden betydning for afgørelsen.

Selskabet har på baggrund af nærværende sag sørget for, at Selskabets lokale udgave af betingelserne nu er overensstemmende med onlineudgaven på [banks] hjemmeside.

Selskabet bemærker, at forsikringstageren som part i forsikringsaftalen bør orientere sig om de gældende forsikringsvilkår, idet disse udgør en væsentlig del af aftalegrundlaget. Herunder bør forsikringstageren orientere sig om forsikringens geografiske dækningsområde.

Iht. betingelserne dækker afbestillingsforsikringen rejser i hele verden uden for bopælslandet. Det forhold, at Klager har valgt Europa som geografisk dækningsområde på rejseforsikringens grunddækning medfører ikke, at forsikringen dækker i Danmark, idet bopælslandet er undtaget for dækning.

Det er Selskabets opfattelse, at det med tilstrækkelig tydelighed fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker rejser i bopælslandet.

Der lægges ved vurderingen vægt på, at det allerede på side 3 fremgår af de generelle undtagelsesbestemmelser, at rejser i bopælslandet ikke er dækket, og at det fremgår af bestemmelserne for afbestillingsforsikringen, at denne dækker rejser uden for bopælslandet.

Dette understøttes yderligere af, at det tillige fremgår af betingelserne, at afbestillingsdækningen ophører ved påbegyndelse af rejsen fra bopælslandet.

Selskabet fastholder på denne baggrund, at der ikke er dækning for det anmeldte krav, vedrørende afbestilling af ferieboliger i bopælslandet."

Klageren har i brev af 26/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have læst Tryg Forsikring A/S svar (af 23/8-2024) i ovennævnte sag, mener jeg stadig, at man på første side skal oplyse, at Europaforsikringen ikke gælder bopælslandet, selv om Danmark hører til Europa.

Der er ikke ret mange mennesker, der nærlæser 41 sider, når det er småbeløb det drejer sig om. (Tryg Forsikring skriver i deres første mail at oplysningen står på side 24.)

Jeg føler, at Tryg Forsikring forsøger at stille mig i et dårligt lys med deres svar.

Jeg kommer først med et krav på 4.120 kr., som jeg så efterfølgende (ca. 14 dage efter) forhøjer til 11.315 kr., hvilket kan se mærkelig ud, men der er en fornuftig forklaring.

Jeg sendte den første anmeldelse den 24. maj 2024, dagen efter at min mand blev indlagt akut på [hospital] dagen (den 23. maj 2024).

I.f.m. en scanning opdager man, at han har meget svære forsnævninger tæt på hjertet, der kræver en Bypass operation, som skal udføres på [hospital].

Han skal være indlagt på [hospital], indtil han kan overføres til [hospital], hvor operationen er sat til den fredag 6. juni 2024.

Lørdag den 1. juni 2024 (ca. kl. 21.00) blev han imidlertid akut overført til [hospital] pga. at han bliver dårligere og hans operation fremskyndes til mandag den 3. juni 2024.

Ud fra ovenstående og efter hvordan operationen forløb, må vi erkende, at vi ikke kan komme til at afvikle vores 3 [ferier], som alle er bestilt før han blev syg.

Tryk Forsikring skriver på side 2: *Da Selskabet først i forbindelse med klagebehandlingen blev bekendt med, at kravet omfattede afbestilling af flere [ferier], har det desværre ikke været muligt at yde relevant rådgivning i forhold til eventuel mulighed for afbestilling hos udlejningsselskabet eller udskydelse af ferie til senere tidspunkt*

Hertil kan jeg bare sige, at jeg har været i dialog med alle involverede, da jeg håbede, at de ville annullere hytterne og give mig pengene tilbage.

De sagde alle, at det var en sag for Rejseforsikringen og ville ikke betale penge tilbage.

De kunne gå med til at forlænge opholdsbeviset frem til, når deres efterårssæson sluttede medio september 2024, hvor de så lukkede for i år.

Jeg prøvede faktisk om jeg kunne benytte [feriebolig] (fremrykket) i ...

Jeg havde en overnatning fra den 2.juni 2024 til den 3. juni 2024, så flyttede jeg ind på Patient-hospitalet på [hospital], da min mands operation ikke forløb som den skulle og der boede jeg indtil han blev overflyttet til [hospital] igen den 8. juni 2024.

Min mand har været indlagt fra den 23. maj 2024 til den 11. juni 2024.

Dags dato (26. august 2024) er der endnu ikke givet grønt lys til, at han kan starte i genoptræning grundet hans operationsforløb."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"3.0 Generelle undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

...

3.13 Rejser i bopælslandet.

...

Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation

...

2.0 Hvilke rejser er omfattet af forsikringen

2.1 Forsikringen dækker privat-, studie- og sprogrejser samt forretningsrejser uden for bopælslandet i verden på en varighed af indtil 60 dage. Studie- og sprogrejser dækkes ved lokalt arbejde/studiepraktik, som var kortholder på almindelig ferie."

Nævnet udtaler:

Klageren har via sit kreditkort en rejseforsikring, som dækker rejser i Europa. Klageren havde bestilt 3 rejser i Danmark, som måtte aflyses på grund af sygdom hos ægtefællen. Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker rejser i bopælslandet. Klageren ønsker afbestillingsdækning.

Klageren har anført, at Danmark er en del af Europa, og at det først fremgår af forsikringsbetingelsernes side 24, at forsikringen ikke dækker bopælslandet. Klageren har anført, at dette burde have stået klart og tydeligt på forsiden, så man ved, hvor man står.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.13 under "generelle undtagelser", at forsikringen ikke dækker "rejser i bopælslandet". Det fremgår af punkt 2.1 under "afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation", at "forsikringen dækker privat-, studie- og sprogrejser samt forretningsrejser uden for bopælslandet i verden på en varighed af indtil 60 dage. Studie- og sprogrejser dækkes ved lokalt arbejde/studiepraktik, som var kortholder på almindelig ferie".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag til at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det under "generelle undtagelser" på side 3 i forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen ikke dækker rejser i bopælslandet. Samme oplysning

Ankenævnet for Forsikring

7.

101965

fremgår på side 6 under afsnittet om afbestillingsforsikring med overskriften "hvilke rejser er omfattet af forsikringen".

Nævnet har også lagt vægt på, at vilkåret efter nævnets opfattelse ikke er så usædvanligt, at der kan stilles krav om, at selskabet skulle have gjort klageren særskilt opmærksom herpå ved aftaleindgåelsen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings