

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. marts 2025 blev i sag nr. 102139:

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 17/8 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min rejseledsager bliver syg på 3. dagen 22/6 (11 dages rejse) og er syg resten af ferien til 30/6. Herefter bliver hun indlagt på sygehus i [udenlandsk by], hvor hun bliver undersøgt og behandlet, og vi får først lov til at flyve hjem den den 12/7.

Tryg har sendt en opgørelse pr. 22/6 på kr. 29.242,69.

Dels forstår jeg ikke opgørelsesposterne - og dels mener jeg ikke at de dækker vort krav.

Jeg har derfor den 8/8 2024 sendt mit bud på en opgørelse på kr. 66.335,67 i henhold til forsikringsbetingelserne. Jeg har bedt dem om at indbetale differencen senest 16/8, ellers vil jeg klage til ankenævnet. Jeg har forgæves forsøgt at ringe til TRYG. Jeg ventede 1 time og 12 min, men sagsbehandleren var ikke ledig. Jeg blev lovet at han ville ringe tilbage, men jeg har intet hørt. Der har været et opkald fra TRYG på 6 sek. Da jeg tog telefonen, blev den afbrudt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have udbetalt den manglende erstatning kr. 37.092,98."

Klageren har den 24/9 2024 gengivet sit brev af 23/9 2024 til selskabet, hvor det bl.a. fremgår:

"Jeg har modtaget meddelelse fra jer af 22. august 2024 om at der vil blive indbetalt yderligere kr. 7.559,14 på min konto, som dækker yderligere 2 ødelagte rejsedøgn. Så er vi nok derhenne, hvor der i min opgørelse står kr. 35.135,67.

Så mangler vi at blive enige om dækning for ufrivilligt ophold i 13 døgn, hvilket jeg har opgjort til kr. 31.200,-.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102139

I policen står der på side 5 afsnit 2 'Ophold og forplejning, pr. person pr. døgn, i op til 10 døgn kr. 1.200. Bruges i relation til evakuering/ufrivilligt ophold, feriebolig, transportforsinkelse, forsinket fremmøde'

OK, der har jeg nok lavet en fejl, da min beregning bygger på 13 døgn = kr. 31.200,-. Det skal nok være for 10 døgn (2 personer à kr. 1.200 x 10) kr. 24.000,-, så må vi selv betale de sidste 3 døgn!

Jeg har efterfølgende talt med [medarbejder], som efterspørger bilag/dokumentation for udgifterne? Jeg har fortalt ham at kvitteringer ikke er noget de bruger særligt meget i [land]. Jeg har kørt temmelig meget i taxa, for at besøge [kæreste] på sygehuset, for at forsyne hende med toilet-papir, køkkenrulle, håndklæder, vand, mad, frugt, rent tøj m.v. (Se tidligere fremsendt bilag 01 NOTAT) Meget af det købt på gaden uden kvittering! Vi taler om 13 dage!!

Jeg vil gerne sende de bilag som jeg har, men det bliver pr. post – jeg orker ikke at scanne dem alle sammen. Lad mig vide om I ønsker bilagene sendt?"

Selskabet har den 20/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører Klagers krav om erstatning for udgifter til ophold og forplejning i forbindelse med forlængelse af ophold i [land] som følge af sygdom hos Klagers rejseledsager. Klager mener at være berettiget til det maksimale erstatningsbeløb iht. dækningsoversigten.

Efter indbringelsen til Ankenævnet har sagen været i bero, da det anmeldte krav ikke var færdigbehandlet i Selskabets skadeafdeling. Skadeafdelingen bad i forbindelse med behandlingen af kravet Klager oplyse, hvilke udgifter han havde haft til forplejning, som følge af forpasset hjemrejse.

Efter modtagelse af klagen via Ankenævnet har Selskabet forgæves rykket for disse oplysninger, men klageren har ikke ønsket at fremlægge dokumentation for sine udgifter. Selskabet har herefter udbetalt en skønsmæssig erstatning på 8.500 kr.

Der henvises til forsikringsbetingelsernes nr. PAG2, afsnit 6.1, 6.2, 6.4 og 18.2. Se bilag 1.

Sagsfremstilling

Klager havde planlagt krydstogt på [sted] fra 20. juni 2024 – 30. juni 2024 sammen med sin kæreste, der var medforsikret på Klagers rejseforsikring under dækningen 'Ekstra rejseledsager.'

Klager kontaktede d. 28. juni 2024 Selskabets alarmcentral med oplysning om, at hans rejseledsager havde været dårlig siden d. 22. juni 2024 og var blevet indlagt på rejsedestinationen d. 26. juni 2024 til behandling for dehydrering. Skadelidte fik det herefter bedre, men var nu blevet dårlig igen. Klager var bekymret for, om hjemreisen med fly ville kunne gennemføres som planlagt.

Det aftaltes, at skadelidte skulle indtage rigeligt væske. Såfremt der ikke var bedring, skulle Klager tage fornyet kontakt til alarmcentralen med henblik på behandling.

Selskabets alarmcentral anviste d. 29. juni 2024 et behandlingssted, hvor skadelidte blev behandlet med drop samme dag. Klager og skadelidte skulle herefter tage tilbage til krydstogtskibet, hvor

man ville hjælpe med at sende lægejournal til alarmcentralen, med henblik på en vurdering af, om skadelidte kunne flyve hjem som planlagt.

Herefter blev det aftalt, at de skulle rejse videre med krydstogtskibet til en by, hvor skadelidte kunne blive undersøgt ordentligt på et hospital om morgenen d. 30. juni 2024. Det fremgår, at skadelidte pga. misforståelser først blev undersøgt d. 1. juli 2024 og herefter blev overført til et andet hospital.

Skadelidte blev diagnosticeret med COVID-19 samt lungebetændelse, og hjemrejsen måtte af medicinske årsager udskydes til d. 11. juli 2024, hvor det var muligt at arrangere hjemrejse med ledsagende sygeplejerske.

Rejseforsikringen har dækket behandling, forlænget ophold og hjemtransport. Derudover har forsikringen på baggrund af indsendte bilag dækket klagers udlæg for hotel, medicin og opkald til Selskabets Alarmcentral samt erstattet i alt 9 ødelagte rejsedøgn. Erstatningsopgørelse fremlægges som bilag 2 og 3.

Klager har herefter fremsat krav om erstatning for ufrivilligt ophold i perioden 30. juni 2024 til den 12. juli 2024, hvor rejsen blev forlænget grundet rejseledsagerens sygdom. Klager har med henvisning til forsikringsaftalen i første omgang opgjort kravet til i alt 31.200 kr. svarende til 1.200 kr. per person i 13 dage. Policedokumentet findes fremlagt af Klager.

Af notat fra telefonsamtale med Klager d. 22. august 2024 fremgår:

'Ft forlanger 31200kr grundet 'ufrivilligt ophold' da han mener, at det står i betingelserne, da fru ft som er ekstra rejseledsager ikke må rejse hjem. Jeg infoer, at dette ikke er ufrivilligt ophold, men en forpasset hjemrejse grundet sygdom. Spørger ft indtil kvitteringer, og han siger det er umuligt at få, men at han har brugt ca. 31.200kr på ophold og forplejning i de 13 dage de blev ekstra. Infoer, at vi skal have et samlet overblik over dette og kvitteringer, da vi ikke bare kan betale dette beløb. Ft har en fast beslutning om, at tryk skal betale 1200 kr pr. person i de 13 dages forpassede hjemrejse' 'jeg har talt med ft og er blevet informeret om at vi allerede har dækket nogle af de ekstra ophold i forbindelse med forbipasseret rejse, udover det er nogle af opholdsudgifterne dækket af falck, ft mener at der stadig mangler nogle udgifter og vil derfor finde dem frem, samtidig vil han også undersøge hvilke forplejningsudgifter han har haft i forbindelse med forbipasseret rejse'

Klager oplyste d. 23. august 2024 følgende:

'I policen står der på side 5 afsnit 2 'Ophold og forplejning, pr. person pr. døgn, i op til 10 døgn kr. 1.200. Bruges i relation til evakuering/ufrivilligt ophold, feriebolig, transportforsinkelse, forsinket fremmøde'

OK, der har jeg nok lavet en fejl, da min beregning bygger på 13 døgn = kr. 31.200,-. Det skal nok være for 10 døgn (2 personer à kr. 1.200 x 10) kr. 24.000,-, så må vi selv betale de sidste 3 døgn! Jeg har efterfølgende talt med XXX, som efterspørger bilag/dokumentation for udgifterne? Jeg har fortalt ham at kvitteringer ikke er noget de bruger særligt meget i [land]. Jeg har kørt temmelig meget i taxa, for at besøge [rejseledsager] på sygehuset, for at forsyne hende med toiletpapir, køkkenrulle, håndklæder, vand, mad, frugt, rent tøj m.v. (Se tidligere fremsendt bilag 01 NOTAT) Meget af det købt på gaden uden kvittering! Vi taler om 13 dage!!

Jeg vil gerne sende de bilag som jeg har, men det bliver pr. post – jeg orker ikke at scanne dem alle sammen. Lad mig vide om I ønsker bilagene sendt?

Jeg mener heller ikke, det er den metode, der skal bruges?

NB: Jeg har, som meddelt tidligere indgivet en klagesag den 17/8 – 2024 til 'Ankenævnet for forsikring'.'

Klager sendte herefter følgende besked d. 6. september 2024:

'Jeg har netop talt med en medarbejder om ovennævnte sag, og vi aftalte at hun skulle ringe til mig mandag den 9. september efter kl. 13. Jeg er desværre ikke disponibel mandag. Men tirsdag eller onsdag eftermiddag vil passe bedre. Jeg håber det kan passe?'

Skadeafdelingen har herefter forgæves forsøgt at kontakte klager d. 13. september 2024 og d. 19. september 2024, hvorefter Klager d. 25. september 2024 oplyste Klager følgende:

'Hvis I kun har forsøgt at ringe til mig et par gange, så prøv igen!'

Jeg har forsøgt at kontakte jer utallige gange og ventet i timer. Nu har jeg opgivet at kontakte jer. Se i øvrigt mit brev af 23 august og mine kommentarer på portalen af Ankesagen. Jeg har lige en kommentar til forløbet. Da jeg på et tidspunkt ifølge aftale med FALCK ALARM skulle skifte hotel for at komme nærmere det hospital, hvor min kæreste lå. De skulle vende tilbage med besked om, det nye hotel. Jeg tjekkede ud før klokken 12 og før jeg fik besked, for at spare en dags ekstra hotelophold på det gamle hotel. Så sad jeg i forhallen og ventede et par timer på oplysninger om det nye hotel. Et andet eksempel er, at da vi kom hjem til Danmark midt om natten og min kæreste og sygeplejersken skulle hjem til [dansk by] i taxa, kunne jeg have kørt med i taxaen. Jeg var meget træt efter en lang rejsedag, men jeg valgte at hente min bil på P-pladsen og køre den til [dansk by], og derved spare TRYG for en taxa regning ind til lufthavnen for at hente bilen dagen efter. Formentlig en besparelse på kr. 1.500 – 2.000?

Derfor er jeg fuld af undren over TRYGs iver efter i den grad at gå i detaljer? Jeg håber vi kommer til en afklaring.'

Klager har samme dag i en kommentar til Nævnet anført:

'Jeg kan dog konstatere, at TRYG ikke har den store interesse i at tale med mig på trods af, at de lovede at ringe tilbage. Jeg er desværre kommet til at skrive at [navn] ringede til mig den 13/9. Det var ugen før den 6/9. Jeg beklager. Jeg må dog fastholde at min tid og tålmodighed ikke tillader, at jeg kontakter TRYG.'

Selskabet finder, at det af sagsforløbet fremgår, at skadeafdelingen forgæves har forsøgt at sætte sig i kontakt med Klager med henblik på afklaring af udgifterne.

I anerkendelse af, at Klager som følge af forpasset hjemrejse må have haft udgifter til forplejning i den forlængede rejseperiode, har Selskabet herefter valgt at udbetale en skønsmæssig erstatning på 8.500 kr. grundet manglende dokumentation for kravet. Klager har dog i kommentar delt på portalen d. 9. december 2024 meddelt, at krav om erstatning på DKK 24.000 kr. fastholdes.

Selskabets vurdering

Klager skulle på krydstogt fra 20. juni 2024 – 30. juni 2024 sammen sin kæreste, der blev syg på rejsens tredje dag. Som følge af sygdommen forpassede Klager og skadelidte den planlagte hjemrejse og måtte opholde sig på rejsedestinationen i yderligere 11 dage.

Klager har i klagen til Nævnet fremsat krav om manglende erstatning på 37.092,98 kr. Herunder ønsker klager erstatning for 9 ødelagte rejsedøgn samt ufrivilligt ophold i rejsens forlængede periode.

Klager anfører med henvisning til punktet 'Ophold og forplejning' i forsikringsaftalens dækningsoversigt, at han er berettiget til en erstatning på 1.200 kr. per person per dag som følge af ufrivilligt ophold.

Ophold og forplejning som følge af forpasset hjemrejse

Af dækningsoversigten, der findes på side 5 i forsikringsaftalen, fremgår følgende:

Ophold og forplejning, pr. person pr. døgn, i op til 10 døgn

Bruges i relation til evakuering/ufrivilligt ophold, feriebolig, transportforsinkelse, forsinket fremmøde. Maksimal dækningssum 1.200 kr.

Det fremgår af oversigten, at forsikringen dækker udgifter til ophold og forplejning med op til 1.200 kr. per person per døgn i op til 10 dage efter bestemmelserne for evakuering og ufrivilligt ophold, uanvendelig feriebolig, transportforsinkelse og forsinket fremmøde.

Iht. forsikringsbetingelsernes afsnit 6.6 'Evakuering og ufrivilligt ophold' træder denne dækning bl.a. i kraft når Udenrigsministeriet anbefaler evakuering fra rejsemålet, eller hvis forsikrede ufrivilligt er tvunget til at opholde sig i landet grundet krav fra offentlige myndigheder.

Dækningen 'uanvendelig feriebolig' (afsnit 7.1) træder i kraft, hvis en lejet feriebolig viser sig at være uanvendelig, eller bliver det under opholdet, som følge af vandskade, haglskade, brand, eksplosion, tyveri, terror, oversvømmelse, jordskælv eller anden naturkatastrofe.

Forsikringen dækker da eventuelle ekstra udgifter til ophold og forplejning til en tilsvarende feriebolig.

I forhold til forsinket fremmøde og transportforsinkelse dækkes udgifter til ophold og forplejning iht. afsnit 9.2 og 9.3. Det er her en forudsætning, at der har fundet et forsinket fremmøde eller en transportforsinkelse sted.

Da der i sagen ikke er tale om evakuering eller ufrivilligt ophold som følge af myndighedskrav, uanvendelig feriebolig, transportforsinkelse eller forsinket fremmøde, træder bestemmelserne herfor ikke i kraft.

Ekstraudgifter til ophold og forplejning grundet forpasset hjemrejse som følge af sygdom er derimod dækket under bestemmelserne for 'indhentning af rejserute' i afsnit 6.2 og 6.4.

Når forsikringen dækker en sygdom, tilskadekomst eller dødsfald, dækkes også udgifter til ambulance- eller lokal transport, til og fra nærmeste egnede hospital eller behandlingssted, samt udgifter, så den forsikrede skadelidte kan blive transporteret hjem.

Iht. afsnit 6.2 dækker forsikringen ekstraudgifter til transport samt eventuelt ophold og forplejning, indtil skadelidte har indhentet sin rejserute, hvis behandlingen af sygdommen eller tilskadekomsten forlænger opholdet udover det planlagte.

Iht. afsnit 6.4 dækker forsikringen også ekstraudgifter til transport for skadelidtes sygeledsagere samt eventuelt ophold og forplejning indtil sygeledsagerne har indhentet den planlagte rejserute, hvis behandlingen af sygdommen eller tilskadekomsten forlænger opholdet for sygeledsagerne udover det planlagte.

Af afsnit 18.2 fremgår det, at udgifter til ophold dækkes svarende til et standardhotelværelse på et 3-stjernet hotel eller tilsvarende, og i forhold til forplejningsudgifter dækkes 3 almindelige daglige måltider inklusive drikkevarer til måltidet.

I forbindelse med det anmeldte krav har Klager indsendt bilag, hvoraf det fremgår, at han har haft udlæg til hotelophold fra 30. juni 2024 – 2. juli 2024. På baggrund af det indsendte bilag har Selskabet refunderet 2.281,12 kr. Det fremgår, af assistancesagen, at Selskabets alarmcentral herefter har arrangeret og betalt klagers hotelophold frem til hjemrejsedagen.

Selskabet har derudover ydet en skønsmæssig erstatning på 8.500 kr. til forplejning som følge af manglende dokumentation for kravet. Der er i fastsættelse af beløbet taget udgangspunkt i det lokale prisniveau i [land], herunder hvad 3 almindelige daglige måltider inklusive drikkevarer til måltidet forventes at koste for to personer.

Ødelagt rejse

Forsikringen dækker udgifterne til rejsen eller udgiften per ødelagte rejsedøgn efter forsikringsbetingelsernes afsnit 10.

Ved udgifterne til rejsen menes der udgifterne til ophold, transport, udflugter og arrangementer, som er betalt for rejsen og ikke kan refunderes.

For at kunne opnå erstatningsrejse efter punkt 10.1 kræves hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode, hjemtransport eller hjemkaldelse i første halvdel af den planlagte rejseperiode.

Da betingelserne for erstatningsrejse ikke er opfyldt, er der i stedet for udbetalt erstatning for ødelagte rejsedøgn efter punkt 10.2 grundet hhv. indlæggelse og lægeordineret tvungent ophold i ferieboligen.

De ødelagte rejsedøgn regnes fra datoen for første lægebesøg, til den dato lægens ordination ophører eller patienten udskrives. Udgifterne til rejsen deles med den planlagte rejseperiode for at finde udgiften pr. ødelagt rejsedøgn der ganges med antal ødelagte rejsedøgn. Erstatningen udbetales til både skadelidte og medforsikrede rejseledsagere og kan ikke udgøre mere end den valgte rejseværdi.

Ifølge erklæring fra rejsearrangøren, blev Klagers rejseledsager syg d. 22. juni 2024 og havde første lægebesøg d. 24. juni 2024. Selvom de ødelagte rejsedøgn iht. betingelserne beregnes fra første dokumenterede lægebesøg, har skadeafdelingen på baggrund af erklæringen erstattet ødelagte rejsedøgn fra d. 22. juni 2024 frem til d. 30. juni 2024, som var den oprindeligt planlagte rejse dato. Selskabet har således imødekommet Klagers krav om erstatning for 9 ødelagte rejsedøgn.

Ankenævnet for Forsikring

7.

102139

Idet der i den første erstatningsberegning ikke var medtaget et obligatorisk service fee til krydstogtskibet på 130 euro per person, er der efterfølgende udbetalt en difference på 1.336,53, således den samlede udbetalte erstatning for ødelagte rejsedøgn herefter er 35.340,66 kr.

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at dokumentere eller sandsynliggøre rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at klageren har haft merudgifter til forplejning og lokal transport under det forlængede ophold på rejsemålet.

Supplerende hertil bemærkes det, at det af de almindelige erstatningsretlige og forsikringsretlige principper følger, at klageren som part i en forsikringsaftale har pligt til at begrænse sit tab.

Forsikringen har iht. afsnit 6.1, 6.2 og 6.4 dækket udgifter til behandling, sygeledsagelse og hjemtransport, herunder dokumenterede udgifter forbundet med forlængelse af opholdet.

Derudover har Selskabet på baggrund af klagen udbetalt skønsmæssig erstatning på 8.500 kr. til forplejning og lokal transport i den forlængede rejseperiode.

Selskabet fastholder, at Klagers krav om yderligere erstatning som følge af rejseledsagerens sygdom ikke kan imødekommes.

Ved vurderingen lægges der vægt på, at Selskabet allerede har ydet erstatning for 9 ødelagte rejsedøgn og dækket udgifter til ophold og forplejning som følge af forpasset hjemrejse grundet rejseledsagerens sygdom jf. afsnit 6.2 og 6.4.

Herunder har Selskabet grundet manglende dokumentation for afholdte udgifter til forplejning udbetalt en skønsmæssig erstatning.

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning på det foreliggende grundlag."

Klageren har i mail af 9/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det undrer mig at TRYG først her til sidst kommer med næsten 30 sider nyt materiale. Jeg må konstatere, at deres udmattelses strategi med at at svare i sidste øjeblik (for sent) er ved at lykkes.

Når der er en frist, som bliver overskredet, så må jeg gå ud fra det for sent indleverede materiale ikke kommer i betragtning. For hvorfor er der ellers en frist? Jeg har jo argumenteret for min sag flere gange, og flere gange er der komme flere penge på bordet, men ikke nok! så jeg synes at TRYG har en rigtig dårlig sag."

Nævnet har endvidere modtaget klagerens bemærkninger af 25/9 2024, 16/11 2024, 6/12 2024 og 29/12 2024 samt selskabets bemærkninger af 29/10 2024 og 29/11 2024.

Det fremgår af klagerens police:

"Maksimal dækningssum

Ophold og forplejning, pr. person pr. døgn, i op til 10 døgn: 1.200 kr.

Bruges i relation til evakuering/ufrivilligt ophold, feriebolig, transportforsinkelse, forsinket fremmøde"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6. Sygdom og tilskadekomst m.v.

...

6.2 Syge- og hjemtransport

...

Indhentning af rejserute

Hvis behandlingen af sygdommen eller tilskadekomsten forlænger opholdet udover det planlagte, dækker forsikringen ekstraudgifter til transport samt eventuelt ophold og forplejning, indtil du har indhentet din rejserute.

...

6.4 Tilkaldelse og sygeledsagelse

...

Indhentning af rejserute

Hvis behandlingen af sygdommen eller tilskadekomsten forlænger opholdet for dine sygeledsagere udover det planlagte, dækker forsikringen ekstraudgifter til transport for dine sygeledsagere samt eventuelt ophold og forplejning indtil dine sygeledsagere har indhentet den planlagte rejserute.

...

6.6 Evakuering og ufrivilligt ophold

...

Ufrivilligt ophold som følge af myndighedskrav

Selvom der ikke er grund til evakuering, dækker forsikringen merudgifter til ophold og forplejning samt transport som følge af nærkontakt med en covid-smittet.

...

18. Erstatning og krav til dokumentation

18.1 Anmeldelse af skaden og dokumentation

...

Hvilke krav er der til dokumentation

Du skal kunne dokumentere og sandsynliggøre, at du har været udsat for en hændelse, som er dækket af forsikringen. Er der sket en skade på dine ting, skal du også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Ved anmeldelsen vil du få oplyst hvilken dokumentation, der er krævet. Dokumentation vil ofte være et eller flere af følgende bilag:

...

- Kvitteringer for udgifter.

...

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Ankenævnet for Forsikring

9.

102139

Nævnet udtaler:

Klageren og kæreste var på krydstogt med planlagt rejseperiode fra 20/6 2024 til 30/6 2024. Kæresten blev syg den 22/6 2024 og blev den 26/6 2024 indlagt i udlandet på grund af dehydrering. Kæresten blev diagnosticeret med Covid-19 og lungebetændelse, og hjemrejsen måtte af medicinske årsager udskydes til den 11/7 2024, hvor der blev arrangeret hjemrejse med ledsagende sygeplejerske. Selskabet har ydet dækning for udgifter til ekstra overnatning, medicin, behandling, hjemtransport og 9 ødelagte rejsedøgn. Selskabet har skønsmæssigt ydet 8.500 kr. for forplejning i 13 døgn ved "indhentning af rejserute". Klageren er utilfreds med den skønsmæssige erstatning, som han mener skal opgøres til 24.000 kr. svarende til dækningsmaksimum for "ophold og forplejning" ved "ufrivilligt ophold".

Selskabet har anført, at der ikke har været tale om ufrivilligt ophold, men derimod "indhentning af rejserute". Selskabet har på grund af manglende dokumentation fastsat erstatningen skønsmæssigt til 8.500 kr. svarende til 3 daglige måltider efter lokale priser for 2 personer i 13 dage.

Klageren har anført, at "så mangler vi at blive enige om dækning for ufrivilligt ophold i 13 døgn, hvilket jeg har opgjort til kr. 31.200,-. I policen står der på side 5 afsnit 2 'Ophold og forplejning, pr. person pr. døgn, i op til 10 døgn kr. 1.200. Bruges i relation til evakuering/ufrivilligt ophold, feriebolig, transportforsinkelse, forsinket fremmøde'. OK, der har jeg nok lavet en fejl, da min beregning bygger på 13 døgn = kr. 31.200,-. Det skal nok være for 10 døgn (2 personer à kr. 1.200 x 10) kr. 24.000,-, så må vi selv betale de sidste 3 døgn! ... Jeg har fortalt ham [medarbejder] at kvitteringer ikke er noget de bruger særligt meget i [land]. Jeg har kørt temmelig meget i taxa, for at besøge [kæreste] på sygehuset, for at forsyne hende med toiletpapir, køkkenrulle, håndklæder, vand, mad, frugt, rent tøj m.v. ... Meget af det købt på gaden uden kvittering! Vi taler om 13 dage". Klageren har overfor nævnet anført, at "det undrer mig at TRYG først her til sidst kommer med næsten 30 sider nyt materiale. Jeg må konstatere, at deres udmattelsesstrategi med at at svare i sidste øjeblik (for sent) er ved at lykkes. Når der er en frist, som bliver overskredet, så må jeg gå ud fra det for sent indleverede materiale ikke kommer i betragtning. For hvorfor er der ellers en frist? Jeg har jo argumenteret for min sag flere gange, og flere gan-

ge er der komme flere penge på bordet, men ikke nok! så jeg synes at TRYG har en rigtig dårlig sag".

Nævnet finder, at situationen ikke er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 6.6 "Evakuering og ufrivilligt ophold", idet der ikke har været tale om "ufrivilligt ophold som følge af myndighedskrav". Sagen skal i stedet afgøres efter reglerne om "indhentning af rejserute" i betingelsernes punkt 6.2 og 6.4. Det fremgår heraf, at hvis behandlingen af sygdommen eller tilskadekomsten forlænger opholdet for skadelidte og sygeledsageren udover det planlagte, dækker forsikringen ekstraudgifter til transport samt eventuelt ophold og forplejning, indtil de har indhentet deres rejserute.

Det fremgår videre af forsikringsbetingelsernes punkt 18.1, at "du skal kunne dokumentere og sandsynliggøre, at du har været udsat for en hændelse, som er dækket af forsikringen. Er der sket en skade på dine ting, skal du også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Ved anmeldelsen vil du få oplyst hvilken dokumentation, der er krævet. Dokumentation vil ofte være et eller flere af følgende bilag: ... • Kvitteringer for udgifter. ... Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort klagerens krav skønsmæssigt til 8.500 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for sine udgifter i udlandet i form af regninger eller kvitteringer.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har opholdt sig i et land, hvor prisniveauet er væsentligt lavere end i Danmark, og at der i henhold til betingelserne for indhentning af rejserute alene ydes dækning for transport, ophold og forplejning, hvorfor udgifter til blandt andet toi-

Ankenævnet for Forsikring

11.

102139

letpapir, køkkenrulle, håndklæder, og rent tøj ikke er dækket. Nævnet bemærker, at selskabet ud over de 8.500 kr. har dækket hoteludgifter for ekstra overnatninger og hjemtransport.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Jens Kruse Mikkelsen

formand