655/02

Den 2. oktober 2002 blev i sag nr. 56.807:

xxx xxx xxxxxx xx
xxxxx xxxxxx xxxxxx
xxx xxxxxxxx xxx
xxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne, der har tegnet ungdomsrejseforsikring hos Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde feriegaranti.

Det fremgår af sagens akter, at klagerne havde planlagt at rejse på en fem måneders lang rejse til Fjernøsten og Australien. Dagen efter ankomsten til første rejsemål, Moskva, faldt den ene af klagerne på et isglat fortorv og brækkede anklen, hvorefter klageren blev hjemtransporteret og den medrejsende klager rejste med hjem som sygeledsager. Efter raskmelding valgte klagerne at foretage rejsen, dog i en kortere periode.

Tvisten vedrører klagernes krav om feriegaranti, hvilket selskabet har afvist under henvisning til, at ungdomsforsikring ikke indeholder dækning af feriegaranti.

I selskabets skrivelse af 3/ 4 2001 til klagerne hedder det bl.a.:

> "Vedr. pkt. 11.7 er det rigtigt, at man kan få udbetalt ristorno for den ikke brugte rejseforsikring, men som du nok også kan læse i samme punkt, refunderes præmien ikke, hvis man er hjemrejst på Goudas regning. Dette er gældende for K., da Gouda har betalt hendes hjemrejse som rejseledsager til dig S.

Men I jeres tilfælde vil vi se bort fra dette, og yde ristorno efter gældende praksis, hvis vel og mærke, vi ikke betaler for en hjemrejse/hjemtransport på den nye forestående rejse.

I skal efter hjemkomst i august indsende jeres flybilletter (kopi er også ok) sammen med jeres boardingkort. Ristornoen vil herefter udregnes."

Klagerne har ved skrivelse af 19/8 2001 til selskabet bl.a. anført:

"Efter endt rejse tilsender vi jer nu efter aftale vores boarding pass fra destinationen Wien - Kbh. Vi afsluttede vores rejse lørdag d. 11. aug. 2001 og derfor vil vi gerne opsige vores forsikring fra selv samme dato. I henhold til paragraf 11.7 beder vi om at få vores resterende forsikringspenge refunderet, da vi ifølge aftale ikke afbrød vores rejse denne gang pga. ulykker(!)"

Efterfølgende har selskabet ved skrivelse af 21/8 2001 til klagerne anført:

"Idet vi bekræfter opsigelse af ovennævnte forsikring, skal vi meddele jer, at vi inden-for de nærmeste dage, vil indsætte kr. 420,00 i din bank, på reg.nr.: … kontonr.: ... Beløbet er ristorno for S.S.J.

Beløbet for S.S.J. fremkommer således:

Betalt præmie for perioden 16.01.01 - 28.06.01	kr. 2.891,00
Forbrugt præmie for perioden 16.01.01 -- 20.0 I.0l samt perioden 15.04.01 - 11.08.01	kr. 2.271,00
	kr. 620,00
- ekspeditionsgebyr (i henhold til punkt 11.7/12.7 i policebetingelser nr. 640/630)	kr. -200,00
Ristorne for 1 måned og 11 dage	kr. 420,00

For K.I.J.'s vedkommende er der ikke mulighed for ristorno, idet Gouda har betalt hjemrejsen som sygeledsager, se pkt. 11.7 i policebetingelser nr. 640 (der refunderes ikke præmie for forsikrede, hvis personen er rejst hjem på Goudas regning). Vi har i forvejen givet mulighed for at genbruge rejseforsikringen udover oprindelig slutdato.

Vi har stor forståelse for, at I har været meget uheldige, at få ødelagt jeres store rejse ved at S. brækkede benet. Vi har også udbetalt pr. kulance 1 af de mistede togbilletter, samt visum til 1 person, som ikke var dækningsberettiget i den rejseforsikring I havde købt (og i det hele taget ikke kan tegnes nogle steder på rejser med varighed længere end 1 måned). Vi er flere steder gået udover de berettigede dækninger, og har derfor meget svært ved at forstå jeres utilfredshed."

Klagerne har ved skrivelse af 21/4 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Det beløb jeg mener, K.I.J. og undertegnede S.S.J. har tilgode hos Gouda Rejseforsikring, er den resterende halvdel af det selskabet vælger at erstatte til vores anden afrejse.

Altså: 1 Transsibirisk Jernbanearrangement ifølge voucher 2.700,00kr

2 Visa til Rusland/Mongoliet å 450kr	900,00 kr.
1 Visa til Kina	400,00 kr.
2 Visa til Nepal	?
2 Flybillet Bankok-Kathmandu-Bankok 3.275kr	6.550,00kr

· **Visa til Nepal**, er ukendt da kvitteringen er bortkommet. Men kan formodentlig oplyses ved at ringe til konsulatet, hvis forsikringsselskabet vælger at dække tabet ... Beviset sidder stadig i vores pas.

· **Flybilletten Bankok-Kathmandu-Bankok** er en billet uden refunderingsret. Men Jysk Rejsebureau synes det er uretfærdigt at den ikke bliver dækket af forsikringen, (forsinket fremmøde) og fordi vi ikke selv kan refundere den, vælger de at gøre alt hvad de kan for at sælge billetten tilbage til flyselskabet, så andre kunder kan få glæde af den. Det lykkedes og vi får 2.300,00kr tilbage hver, men der er **975,00 kr.** gange 2, i difference der ikke er dækket. For det første synes vi, at det var rimeligt hvis Gouda havde taget sit påkrævede ansvar for det og dækket billetten, men måske en udbetaling af differencen ville være fair ... ?

Samlede tilgodehavende beløb: ca. 5.950,00kr (uden beregning af Nepal visa)

4. 56.807

Gouda har indtil videre dækket: 1 Transsibirisk Jernbane
2 Visa til Rusland/Mongoliet
1 Visa til Kina
2 Ristorno á 420,00kr

· **Ristorno** sker for K.'s vedkommende kun fordi vi atter en gang må henvise til et brev Gouda selv har sent til os og lovet os at hun også får tilbagebetaling for forsikringsperioden. Men da Gouda åbenbart lykkeligt har glemt det da vi kommer hjem og beder om pengene tilbage, må vi atter presse på for at få et løfte opfyldt.

...

De lover os, ud fra et brev vi har skrevet til dem, at tilbagebetale den resterende forsikringsperiode. Da vi har betalt for ca. 5 1/2 mdr. og nu rejser omkring 4 mdr. læste vi paragraf 11.7 igennem i forsikringspolicen og mente at vi var berettiget til tilbagebetaling af restbeløbet. Jeg kan ikke helt huske hvad der sker, om der sker en skrive fejl fra Goudas side eller om de er så large at love tilbagebetaling for os **begge**, hvis vi gemmer flybilletter fra sidste destination og sender ind til dem når vi kommer hjem, med mindre vi atter afbryder turen inden retmæssig afslutningsdato. Vi opfylder betingelserne og sender flybilletterne ind, men kun jeg (S.), får tilbagebetaling, så vi må minde dem om hvad de tidligere har skrevet til os og lovet, at vi begge får tilbagebetaling førend K. modtager sine penge."

Selskabet har ved skrivelse af 10/6 2002 til nævnet redegjort for sagen således:

"Der er således tale om et (uheldigt og beklageligt) rejseafbrud af en forud planlagt rejse, der efterlader forsikringstagerne med tab af diverse billetter, visumomkostninger, togbilletter m.v.

Efter hjemtransport valgte forsikringstagerne at blive hjemme i Danmark i et par måneder, indtil S. var raskmeldt, hvorefter de gennemfører en forkortet rejse.

Forsikringstagerne var under rejsen dækket af ungdomsrejseforsikring (Super) tegnet hos os. Som det vil være Ankenævnet bekendt - indeholder ungdomsrejseforsikringer ikke dækning for erstatningsrejse/feriegaranti.

<u>Forsikringsteknisk problemstilling:</u>

Forsikringstagerne kræver fuld erstatning af alle forud købte rejsekomponenter, der pga. uheldet ikke kunne benyttes - og som derfor medførte et økonomisk tab for forsikringstagerne.

Såvel Jysk Rejsebureau som Gouda har udvist fleksibilitet, men klagerne er, som det fremgår, ikke tilfredse med den erstatning, de har fået af Gouda.

Når en rejse afbrydes - og der som hér er tale om hjemtransport til Danmark (forskellen på pkt. 1.3.6 og 1.3.7) tilsiger pkt. 1.3.17, at Gouda dækker 'returrejse til udgangspunktet for hjemtransporten' (Moskva). Klausulerne er vedlagt som (bilag A). Udgiften til returrejsen til Moskva er naturligvis dækket (jfr. Bilag B) - i øvrigt inkl. omkostninger til nye visa.

Uudnyttede billetter, visumansøgninger, hoteludgifter etc. ville have været omfattet af en rejseforsikring med feriegarantidækning - men som det vil være Ankenævnet bekendt - omfatter ungdomsrejseforsikringer ikke denne type dækning (uanset typen af ungdomsrejseforsikring (Netto, Standard eller Super), hvilket er én af flere årsager til, at prisen for ungdomsrejseforsikringer hos alle selskaber er væsentligt billigere end 'voksen' rejseforsikringer (hvor man dog også kan fravælge feriegaranti imod rabat).

På trods af klagernes kritiske holdning til Gouda - havde vi faktisk forståelse for forsikringstagernes uheldige situation - hvorfor vi allerede i april sidste år ydede kulanceerstatning (se bilag B) samt sidste afsnit i vort brev af d. 3. april 2001 (bilag C). Vi håndterede ligeledes ristorno problematikken for de to deltagere med fremstrakt hånd.

<u>Øvrige bemærkninger:</u>

Hvad angår kritikken af telefonkommunikationen med Nordic Assistance skal vi blot for fuldstændighedens skyld nævne, at Nordic Assistance d. 18. - 19. januar ifølge deres log alene havde kommunikation med Konsulatet Den offentlige Rejsesygesikring (EuroAlarm) og Goudas rejsebureau (sygeledsagelse). Den omtalte telefonsamtale, hvor klageren beskriver, at 'hun afslutter samtalen vrissent til K.'s store frustration' har derfor ikke været med Goudas alarmcentral, Nordic Assistance! Da samtalen

ifølge beskrivelsen vedrørte vurdering af S.'s medicinske tilstand - og da denne del af udgifterne blev dækket af Den offentlige Rejsesygesikring - ville en samtale med Nordic Assistance omkring dette heller ikke være forventelig.

Konklusion:

Gouda har betalt for forsikringstageren returrejse til udgangspunktet for deres rejseafbrud pga. medicinsk indikeret hjemtransport. Da klagerne ikke har købt dækning for 'feriegaranti', kan forudbetalte og ikke refundérbare udgifter til billetter og visa ikke erstattes."

Klagerne har ved udateret skrivelse modtaget af nævnet 18/6 2002 bl.a. anført:

"Ved tidligere breve udvekslet mellem Gouda og S.S.J. og K.I.J. har vi spurgt efter 'ekstra'/bedre forsikring til at forsikre os mod andre uheld. At det er muligt at forsikre sig med en feriegarantidækning er for os nye oplysninger, vi ikke tidligere har været bekendt med. Da vi decideret fik af vide at der ikke fandtes en bedre forsikring end vores da vi efterlyste det. Havde vi vidst den fandtes, havde vi også betalt for at forsikre os bedre.

Vi ringer fra Moskva d. 17. jan. 2001 til Nordic Assistence for at oplyse om vores 'tilstand', netop fordi vi har tegnet en forsikring, troede vi at vi havde pligt til at oplyse om uheldet. Når man ringer til sin forsikring er det bl.a. for at få hjælp eller søge rådgivning. Samtalen førte os ingen vegne og vi blev ikke informeret om at sagen skulle overdrages til den gule sygesikring. Det fandt vi først ud af senere. Det er for os uforståeligt at vores samtale d. 17. jan. 2001 ikke er blevet registreret, da det netop var den første kontakt vi tog. Vi tog ikke kun kontakt til Nordic Assistence af pligt men også for at få hjælp, fordi vi regnede med at det var deres opgave at yde hjælp, hvilket vi aldrig fik."

I selskabets skrivelse af 24/6 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

"Til klagernes senest fremsendte skrivelse (udateret), har vi følgende kortfattede bemærkninger:

7. 56.807

a) Vi drog parallellen til voksen-forsikringen for at illustrere, hvilken type af udgifter/tab klagerne stod med, rent forsikringsteknisk. Dækning for feriegaranti kan kun købes (på en voksen police, personer over 35 år) af op til en måneds varighed, hvorfor klagerne i den konkrete sag ikke ville have haft glæde af en anden dækning. Det skal dog præciseres, at der på ungdomsproduktet ikke forefindes feriegarantidækning.

b) Vi fastholder vor tidligere beskrivelse af den 10. juni 2002.

Til sidst kan vi kun beklage, at ifølge, klageren ikke har set eller følt Goudas fremstrakte hånd, eller forståelse for situationen. Dog har vi svært ved at forstå, at dette skulle være tilfældet. Særlig når den allerede nævnte kulanceerstatning (delvis faktura) er betalt direkte af os. Dette var på pågældende tidspunkt en del af aftalen mellem klagerne, Gouda samt Jysk Rejsebureau?"

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"1 Sygdom hjemtransport

…

1.3.17 Returrejse til udgangspunktet for hjemtransporten (max. økonomiklasse) forudsat, at der på tidspunktet for hjemtransporten var mindst 31 dage tilbage af *rejse- og forsikringsperioden.* Returrejse må første ske efter raskmelding og skal senest foretages 90 dage efter raskmelding.

…

11 Fællesbetingelser

…

11.7 Dersom forsikringen ophæves før udløb, tilbagebetales differencen imellem den præmie, der skulle være betalt for den kortere dækningsperiode og den præmie, der er betalt, med fradrag af et ekspeditionsgebyr på 200 kr. pr. person, dog maksimalt 400 kr. pr. police. Beløb på 100 kr. og derunder refunderes ikke, ligesom der ikke refunderes præmie for forsikrede, som er hjemtransporteret eller rejst hjem på *Goudas* regning."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at selskabet ved skrivelse af 3/4 2001 har givet dækningstilsagn vedrørende ristorno for begge klagernes vedkommende, og nævnet finder at kunne lægge til grund, at selskabet har tilbagebetalt de for begge klagerne dækningsberettigede beløb.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at klagerne ved tegningen har tilkendegivet at lægge vægt på, at forsikringen dækkede feriegaranti, og da klagerne ved gennemlæsning af policen kunne have gjort sig bekendt med indholdet, kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde feriegarantidækning udover den allerede udbetalte kulanceerstatning samt dækningstilsagnet indeholdt i skrivelse af 3/ 4 2001.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen