/02

Den 21. maj 2002 blev i sag nr. 56.993:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring,
Rejse og Sundhed A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har årsrejseforsikring hos Tryg Forsikring, Rejse og Sundhed A/S, klager over selskabets afvisning af at yde erstatningsrejse.

Klageren havde bestilt rejse til Thailand med udrejse den 16/7 2001 kl. 14.35 og hjemkomst den 1/8 2001 kl. 06.20. Under ferieopholdet blev klageren og hans hustru hjemkaldt på grund af dødsfald i nær familie.

Klageren har ved klageskrivelse af 19/10 2001 til nævnet anført: "Der var tegnet rejseforsikring for rejse til Thailand med flyafgang/flytilbagekomst (Kastrup): 16.07.2001 kl 14..35 og 01.08.2001 kl 6.20. Dvs. en rejse på 375 timer og 45 min., hvoraf 187 timer og 52 min. så udgør halvdelen. I det følgende anvendes dansk tid (Thailand er 5 timer foran). Et dødsfald indtræffer 23.07.2001 kl 9.00, hvorom vi får meddelelse i løbet af den 23.07. Tidsforskellen taget i betragtning ville jeg i første omgang vente med at kontakte Kompas til kontortid den 24.07, men på anbefaling af Alletiders (rejsearr.) kontaktede jeg Kompas den 24.07 kl. 04.00 (dansk tid og 181 timer og 25 min. fra rejsens start). Jeg meddelte Kompas, at vi ville returnere til Danmark så hurtigt som muligt. Ferien var ødelagt, og vi var klar til at rejse. Kompas meddelte, at de skulle tage sig af hjemrejsen, og at vi skulle afvente nærmere herom på hotellet i Hua Hin. Herefter bliver

vi kontaktet flere gange, og vi sender blandt andet fax til Kompas, der er interesseret i at undersøge om flybilletterne kan ændres. Resultatet bliver, at vi får SAS økonomiklasse billetter med afgang fra Bangkok den 25.07 kl 19.15 (lokal tid 0.15 den 26.7). Dvs. på papiret rejser vi hjem i anden halvdel af ferien, men at hjemrejsen kun implicit bliver påbegyndt i første halvdel af ferien, skyldes, at Kompas oplyste, at jeg skulle overlade hjemrejsearrangementet til dem, og jeg går stærkt ud fra, at langsommeligheden blandt andet skyldes, at Kompas hermed slap så billigt som muligt for hjemrejsen. Kompas oplyste intet om, at jeg på den måde sådan set fraskrev os muligheden for en erstatningsrejse. Jeg blev bibragt den opfattelse, at hvis jeg selv tog hånd om hjemrejsen, kunne jeg risikere, at hele beløbet ikke blev refunderet. I forbindelse med hjemrejsen reserverede jeg i øvrigt selv en taxa fra Hua Hin til lufthavnen, men fik efterfølgende at vide, at hvis vi ikke benyttede, hvad der blev stillet til rådighed for os, måtte vi selv betale. Det kostede os ca. 100 kr. i et afbestillingsgebyr. Jeg rejser i øvrigt en hel del (guldkort hos SAS) og er absolut ikke ukendt med at håndtere køb og ændringer af flybilletter."

Selskabet har ved skrivelse af 7/11 2001 til nævnet redegjort for sagen på følgende måde: "Skadelidte skulle være på ferie i Thailand i perioden fra den 17. juli 2001 til den 1. august 2001. Der er tegnet tillægsdækning for perioden den 16. juli 2001 til den 30. juli 2001, da ferierejsen går udenfor Europa-området. Den 24. juli 2001 kl. 04.58 modtager vi opkald fra skadelidte, der oplyser, at et nært familiemedlem er afgået ved døden. Skadelidte ønsker derfor at rejse hjem hurtigst muligt. Skadelidte, som rejser med charter, har forinden selv kontaktet rejselederen på stedet, og har fået oplyst, at der ikke er nogle ledige pladser med charter dagen efter, det vil sige den 25. juli 2001. Samme dag den 24. juli 2001 arrangerer vi billetter til skadelidte med afgang fra Hua Hin til Bangkok i bil den 25. juli 2001 kl. 18.00. Efterfølgende afgang fra Bangkok til København med fly den 26. juli 2001 kl. 00.20. Den 6. august 2001 modtager vi skadeanmeldelse fra skadelidte med krav om erstatningsrejse. Den 11. september 2001 skriver vi til skadelidte og oplyser, at vi ikke kan imødekomme deres krav om erstatningsrejse. Vi henviser til, at skadelidte ikke opfylder kriteriet om 'hjemrejse i første halvdel af rejseperioden'. Dog vælger vi at yde erstatning for 6 ødelagte rejsedøgn for 2 personer. I brev af 19. september 2001 fra skadelidte klager de over vores afgørelse i sagen og forlanger erstatningsrejse. Skrivelsen besvares den 1. oktober 2001, hvor vi fastholder vores afgørelse i sagen. For en god ordens skyld gør vi opmærksom på, at skadelidte kun har tegnet til-

lægsdækning for perioden den 16. juli 2001 til den 30. juli 2001. Udfra den betragtning er de kun berettiget til erstatning for 5 ødelagte rejsedøgn. Vi har dog alligevel valgt at dække 6 ødelagte rejsedøgn, som svarer til, at skadelidtes hjemrejse starter den 24. juli 2001, altså samme dag som sagen anmeldes til os. Vi har behandlet sagen efter vores forsikringsbetingelser og med en udvidet forståelse for den situation skadelidte har været udsat for, hvorfor vi fastholder vores afgørelse i sagen."

I forsikringsbetingelserne hedder det: "**DEFINITIONER ... Rejseperiode** Ved 'rejseperiode' forstås det antal dage, som den planlagte rejse skulle have varet ifølge dokumentation. En rejseperiode starter på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl/sit *opholdssted* i Danmark for at begynde udlandsrejsen, og den varer til det tidspunkt, hvor forsikrede kommer tilbage til sin bopæl/sit *opholdssted* i Danmark. ... **1 HJEMKALDELSE 1.1 Omfang** Forsikringen dækker, hvis forsikrede kaldes hjem til Danmark på grund af: 1.1.1 Dødsfald eller hospitalsindlæggelse som følge af en alvorlig tilskadekomst eller som følge af en *akut* opstået alvorlig *sygdom* hos en af følgende personer, som opholder sig i Danmark: - Et medlem af forsikredes *husstand.* - Forsikredes børn, svigerbørn eller børnebørn. - forsikredes forældre, svigerforældre eller bedsteforældre. - Forsikredes søskende, svogre eller svigerinder. ... **4 REJSEGARANTI 4.1 Omfang** 4.1.1 Forsikringen dækker enten udgifter til en erstatningsrejse eller giver en erstatning pr. ødelagt rejsedøgn, hvis: 4.1.1.1 forsikrede bliver akut syg/kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller af læge bliver ordineret sengeleje. 4.1.1.2 Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver transporteret hjem. 4.1.1.3 forsikrede kaldes hjem, jf. afsnit 1. ... **4.3 Erstatning - erstatningsrejse ...** 4.3.1.3 Forsikrede er rejst hjem i første halvdel af *rejseperioden*, jf. 4.1.1.3, og ikke *rejser retur*. 4.3.2 Forsikringen yder erstatningsrejse til *medforsikrede*, hvis: ... 4.3.2.3 *Medforsikrede* rejser hjem sammen med forsikrede i første halvdel af *rejseperioden*, jf. 4.1.1.2 eller 4.1.1.3 og ikke *rejser retur.* ... **4.4 Erstatning - pr. ødelagt rejsedøgn** 4.4.1 Hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, jf. 4.3, yder forsikringen en erstatning pr. påbegyndt rejsedøgn til: ... 4.4.1.2 Forsikrede i det antal døgn, som forsikrede afkortede *rejseperioden* med, jf. 4.1.1.2 og 4.1.1.3. ... 4.4.1.4 1 *medforsikret*, som er rejst med forsikrede hjem, jf. 4.1.1.2 eller 4.1.1.3."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder intet grundlag for at bebrejde selskabet, at klageren først fik givet mulighed for hjemrejsen i anden halvdel af ferien.

Da klageren herefter ikke er berettiget til erstatningsrejse i henhold til de gældende forsikringsbetingelser,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand