661/02

Den 16. december 2002 blev i sag nr. 58.798:

xxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx x

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 rejseforsikring i Tryg Forsikring, Rejse og Sundhed A/S, klager over størrelsen af den af selskabet ydede erstatning i forbindelse med hjemkaldelse.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og påstår selskabet tilpligtet at yde erstatningsrejse.

Selskabet har hertil i skrivelse af 1/8 2002 til nævnet redegjort for sagen således:

"Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse, hvis forsikrede er rejst hjem i første halvdel af rejseperioden, på grund af dødsfald i nærmeste familie.

Såfremt betingelserne for erstatningsrejse ikke er opfyldt, ydes erstatning for det antal døgn som rejseperioden blev afkortet med. Der ydes også erstatning for en medforsikret i samme periode. Ødelagte rejsedøgn beregnes fra kl. 00 døgnet efter forsikrede og medforsikrede rejste hjem og der ydes ingen erstatning for den oprindelige hjemrejsedag. Taksten for ødelagte rejsedøgn er fast og udgjorde på skadetidspunktet kr. 383,- pr. person.

**10.3.2002**

Kl. 7.50 modtager vi telefonisk anmeldelse på vores alarmcentral, hvor klageren oplyser, at hendes far er afgået ved døden, og at de gerne vil hjem. Her oplyser klageren, at de selv undersøger mulighederne for ændring af deres flybilletter. Samtidig undersøger vi, hvilke muligheder der er. Klageren bliver efterfølgende informeret om, hvilken flyrute vi kan arrangere.

Kl. 9.50 ringer klageren og oplyser, at deres billetter er blevet ændret mod gebyr og at de benytter disse. Klageren bliver gjort opmærksom på, at forsikringen alene yder erstatning for ødelagte rejsedøgn, da afbrydelse finder sted i anden halvdel af rejseperioden."

Selskabet har udbetalt 7.092,86 til dækning af gebyrer for ændring af flybilletter samt erstatning for 7 ødelagte rejsedøgn.

Klageren har i skrivelse af 7/8 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Under henvisning til Deres brev af 6.8.2002 skal jeg herved meddele, at jeg ikke er helt enig i, Tryg Rejse og Sundhed's kommentarer fra den 10.3.2002. Det ser ud som om, vi kun havde 2 telefonsamtaler den dag, og det er ikke rigtigt. Vi havde en del, mindst 5.

…

2. gang jeg ringede til Tryg Rejse og Sundhed, kunne jeg fortælle, at vi var kommet på venteliste hos vores flyselskab til samme dag … På det tidspunkt spurgte jeg, om erstatningens størrelse. Jeg fik ikke et nøjagtigt svar. Men vedkommende, jeg talte med, var ikke sikker på, jeg kunne få fuld erstatning, da skaden først var anmeldt den 10.3. i stedet for den 9.3. Hun mente, det var tidspunktet for anmeldelsen, der var afgørende for, om vi var over halvdelen af ferien.

Grunden til anmeldelsen først er sket den 10.3. har jeg skrevet i mit brev til selskabet den 25.4.2002. Når man pludselig bliver kaldt hjem midt om natten, når man sover, tænker man ikke, som det første på at læse forsikringsbetingelser, og om klokken er før 24.00 eller over."

Endelig har selskabet ved skrivelse af 19/8 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Den første telefoniske henvendelse den 10. marts 2002, kl. 7.50, hvor I.L.J. [klageren] anmelder sagen hertil og den anden telefoniske henvendelse hertil samme dag kl. 09.50, hvor I.L.J. oplyser os, at de har fået ændret deres oprindelige hjemrejsebilletter.

Derudover foretog én af vores alarmmedarbejdere én telefonisk henvendelse til I.L.J. ligeledes den 10. marts 2002, kl. 08.34, hvor hun oplyste I.L.J., at vi kunne arrangere hjemrejse den 11. marts 2002.

Ved sidstnævnte telefonsamtale oplyser vores alarmmedarbejder, at den tegnede årsrejseforsikring vil yde en erstatning for ødelagte rejsedøgn og ikke erstatningsrejse, da I.L.J. ikke er rejst hjem i første halvdel af rejseperioden.

Som det fremgår af forsikringsbetingelserne, er det ikke tidspunktet for, hvornår forsikrede kaldes hjem men tidspunktet for hvornår forsikrede rejser hjem, der ligger til grund for beregning af erstatning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1 HJEMKALDELSE**

**1.1 Omfang**

Forsikringen dækker, hvis forsikrede kaldes hjem til Danmark på grund af:

1.1.1 Dødsfald …

- Forsikredes forældre, svigerforældre eller bedsteforældre.

…

**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 REJSEGARANTI**

…

4.1.1.3 Forsikrede kaldes hjem, jf. afsnit 1.

…

**4.4 Erstatning - pr. ødelagt rejsedøgn**

…

4.4.2.2 Fra kl. 00 døgnet efter forsikrede rejste hjem, jf. 4.1.1.2 eller 4.1.1.3.

4.4.2.3 Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over forsikringsperioden.

Nævnet udtaler:

Da klageren først er rejst hjem i anden halvdel af rejseperioden, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

---

Klagen kan ikke tages til følge.

p.f.v.

Henning Jønsson