686/03

Den 1. december 2003 blev i sag nr. 60.621:

xxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx
xxxxx xxxxx xxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har årsrejseforsikring i Tryg Forsikring, Rejse og Sundhed A/S, klager over selskabets sagsbehandling.

Klagerne redegør i klageskrivelsen til nævnet for sagen således:

"Jeg ønsker at klage over Trygs tilbudte erstatningsbeløb efter min ulykke på vores ferie. … Min skade opstår d. 14.11.02 kl. 11 midt i en golfmatchrunde, og vi skal rejse hjem d. 16.11.02 kl. 14.00. Det kan Tryg få til ét rejsedøgn. Min mands og min golfferie har være ødelagt fra kl. 11.00 d. 14.11 og i 3 døgn. …

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få dækket 3 fulde rejsedøgn for min mand og mig, da det er det Tryg lover i sit udbudsmateriale."

Selskabet har hertil ved skrivelse af 10/3 2003 til nævnet bl.a. anført:

"Tvisten drejer sig om, at vi har givet klageren erstatning for 1 ødelagt rejsedøgn til 2 personer, hvor klageren mener at være berettiget til 3 døgn pr. person.

Antallet af ødelagte rejsedøgn beregnes fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg (14. november 2002) til og med datoen for lægeordinationens ophør. Der ydes aldrig

erstatning for hjemrejsedagen (16. november 2002), og aldrig ud over den planlagte rejseperiode, jf. betingelserne afsnit 14.4.

…

23. januar 2003 sender vi brev til ægtefællen, som svar på brev af 20.01.2003. Vi forklarer, at en brochure af pladsmæssige hensyn ikke kan indeholde en fuldstændig beskrivelse af dækningen, og at vi derfor i brochurens afsluttende tekst henviser til forsikringsbetingelserne. Desuden forklarer vi retshjælpsdækningen på Familiens Basisforsikring og oplyser, at der ikke kan ydes retshjælpsdækning i denne sag (bilag ..).

Konklusion

Vi fastholder vores beslutning om erstatning for 1 ødelagt rejsedøgn til 2 personer samt at erstatningen opgøres 2 x 383 kr. (basis 250 kr. jf. betingelsernes punkt 14.4.2)."

Klagerne er endvidere uenige i erstatningens størrelse pr. ødelagte rejsedøgn. Klagerne har i skrivelse af 14/3 2003 til nævnet anført, at de mener, at erstatningen rettelig bør opgøres på baggrund af 3 mistede rejsedøgn samt beregnes forholdsmæssigt på grundlag af rejsens pris.

Selskabet er uenigt i, at der ske forholdsmæssig erstatningsopgørelse og henviser til støtte herfor til forsikringsbetingelserne. Videre hedder det i skrivelse af 24/3 2003 til nævnet:

"Vores forsikringstagere gør gældende, at der intet sted i brochuren anføres noget om begrænsninger i erstatningen for ødelagte rejsedøgn, hvorfor det må være rejsens faktiske pris, der er udgangspunkt for beregning af erstatningen for ødelagte rejsedøgn.

Det er vores opfattelse, at vi har belæg for, at det er forsikringsbetingelserne, der regulerer vilkårene. En brochure kan af pladsmæssige årsager ikke indeholde de fuldstændige forsikringsvilkår, og det angives da også afslutningsvis i brochuren:

Denne beskrivelse indeholder ikke alle oplysninger om rejseforsikringerne. I tilfælde af skader er det de fuldstændige forsikringsbetingelser, der er gældende. Forsikringsbetingelserne sendes samtidig med policen eller fås på et Tryg Service Center."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**14.4 Erstatning pr. ødelagt døgn**

…

14.4.2 Forsikringen dækker DKK 250 pr. ødelagt rejsedøgn pr. person. Antallet af ødelagte rejsedøgn beregnes: …"

I brochuren hedder det:

"**• Rejsegaranti**

Giver en ny rejse eller erstatning pr. ødelagt rejsedøgn, hvis du bliver indlagt på hospital eller ordineret sengeleje. I tilfælde af hjemkaldelse, træder Rejsegarantien også i kraft."

Nævnet udtaler:

Det er nævnets opfattelse, at oplysningerne i brochuren fremtræder på en sådan måde, at klagerne - som det også fremgår af brochuren - måtte påregne, at der fandtes yderligere vilkår for dækningerne. Nævnet har herefter ikke fundet anledning til at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann