882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.448:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxx xxx xxxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i tilknytning til et MasterCard Gold rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at dække diverse udgifter i forbindelse med aflysning af en ferierejse til Egypten.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har krav på erstatning i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 26/4 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Et kort rids: En 14 dages rejse til Egypten aflyses pga. tumulter i Kairo m.m. Det sker efter vor afrejse fra [hjemmet]. Vi skulle være dækket af forsikringen 'fra hjemadresse til hjemkomst på hjemadressen'. Vi har fået refunderet overnatning (kr. 450) natten mellem 12/2 og 13/2, og vi mener i henh.til policen - ødelagte feriedøgn (7.1) og dækn. (pkt. 2.1) på hele turen. Vor utilfredshed med Tryg - der henvises til alt andet - kun irrelevante steder i policen sågar at der først er dækning fra Kastrup! [bopæl i en anden landsdel].

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Ønsker at få dækket vore faktiske udg., i forbindelse med den allerede påbegyndte men derefter aflyste rejse til Egypten: Flybillet kr. 1.278, … hotel kr. 450 og toget til hjemrejsen kr. 454 - i alt kr. 2.182. Hertil bør også lægges anvendt porto (nærværende brev) m.m."

Heroverfor har selskabet i brev af 30/5 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**

Vores kunder anmeldte den 2. februar 2011 et forhold i form af aflyst af rejse til Egypten, hvorfor vores kunder var blevet pådraget unødvendige udgifter i forbindelse med overnatning og sin transport til Københavns lufthavn.

Vores kunder var fløjet fra Rønne Lufthavn til København for at tage en overnatning inden afrejse til Egypten. Imidlertid vurderede Rejseselskabet på dagen for afgang, at det ikke var sikkert, at sende sine kunder til Egypten, hvorfor rejsen blev aflyst af rejseselskabet.

I den forbindelse blev vores kunder pådraget omkostninger til flybilletter, overnatning, togbilletter samt porto til brev til Ankenævnet.

Vi har afvist dækning af omkostningerne, idet forholdet ikke er omfattet af vores kunders rejseforsikring.

Vores bemærkninger til sagen
Forsikringsbetingelsernes pkt. 7 - Ødelagte rejsedøgn
…
Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at ødelagte feriedøgn kun erstattes i tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Det er således en betingelse for erstatning af ødelagte feriedøgn, at forsikrede bliver akut syg på ferien. Idet det ikke er det skete i nærværende tilfælde, fastholder vi vores afgørelse i sagen og kan vi ikke tilbyde erstatning af ødelagte feriedøgn.

Forsikringsbetingelsernes pkt. 9 - Flyforsinkelse og flyforbindelsen
…
MasterCard Gold dækker i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 9 vedrørende flyforsinkelse og flyforbindelse rimelige og nødvendige udgifter til fortæring samt eventuelle overnatninger. Undtaget er dog, hvis flyet er forsinket i bopælslandet.

Vores kundes forhold er ikke omfattet af forsikringsbetingelsernes pkt. 9, dels fordi ingen fly var forsinkede, og dels fordi forsikringen er undtaget flyforsinkelser i bopæls-/arbejdslandet. Vi fastholder således vores tidligere afgørelse i sagen.

Forsikringsbetingelsernes pkt. 10 - Forsinket fremmøde/indhentning af rejserute
…
Det betyder, at forsikringen via MasterCard Gold dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til transport, ophold, forplejning og lokal transport ved forsinket fremmøde, såfremt man hindres i henhold til de anførte krav i forsikringsbetingelserne (nedbrud på offentligt transportmiddel, uforudsete vejrforhold mv.) fra man forlader sin bopæl og til første tjek-in.

Idet vores kunder ikke er blevet hindret på deres vej til første tjek-in og således kommet for sent grundet ovennævnte forhold, er forholdet ikke omfattet af forsikringsbetingelsernes pkt. 10. Af samme grund har vores kunder ikke haft en rejserute, som skulle indhentes, idet hele rejsen blev aflyst, og hvilken rejse vi formoder Atlantis Rejser har erstattet vores kunder.

Forsikringsbetingelsernes pkt. 16 - Evakuering
…
Som det fremgår af forsikringsbetingelserne, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til evakuering og/eller ekstra udgifter til eventuel hjemrejse til bopælslandet. Forsikringen dækker dermed, hvis forsikrede opholder sig i et land, hvor der anbefales evakuering. Vores kunder er ikke blevet evakueret og har heller ikke haft ekstraudgifter i forbindelse med

hjemrejse til Danmark fra et land, hvor Udenrigsministeriet har anbefalet evakuering, idet vores kunder aldrig forlod Danmark. Forholdet er dermed ikke omfattet af forsikringen.

Konklusion
Idet kravene i forsikringsbetingelserne for dækning ikke er opfyldte, fastholder vi vores tidligere afgørelse i sagen, hvorfor vi ikke kan tilbyde dækning af vores kunders udgifter i forbindelse med aflysning af rejsen til Egypten."

Hertil har klageren i brev af 15/6 2011 til nævnet bemærket:

"Vor anke over forsikringsselskabets afgørelse tager udgang i, at vi mener vore krav er af ret beskedent omfang, men dog af principiel karakter.

Det er også vor opfattelse, at man op til flere gange pakker sine afslag på vore krav ind i en sand ordstrøm, forkerte henvisninger og/eller uaktuelle henvisninger til steder i selskabets police.

Side 1 afslutter med '...kun dækket på rene ferierejser.' - vor kommentar er: NETOP, det var en ferierejse!

På side 2 er der flere eksempler på, at man taler udenom, gemmer sig bag uaktuelle punkter, som intet har med vor rejse at gøre - 'hospital, sygdom m.v.'. Den kursiverede tekst mangler efter vor opfattelse ordet 'KUN' et par gange!

Under pkt. 9 - Her jongleres atter rundt med uaktuelle henvisninger, som intet har med vore krav at gøre. Skulle man være positiv - så kunne ordene - '...rimelige og nødvendige udgifter...' - godt dække vort krav på godt kr. 2.000, som vi synes er særdeles rimeligt.

Sidste afsnit i pkt. 9 - '...bopæls-/arbejdslandet'. Henvisning til dette sker også ud fra et forkert afsnit, - vi er jo ikke blevet forsinket.

Der i mod henholder vi os til næste sides andet afsnit - 'Forsikringen dækker i det tidsrum, hvor forsikrede har forladt sin bopæl/arbejdsplads ..... til første tjek-ind på rejsen'. Alt dette gentages næsten ordret i side 3's 5. afsnit - 'Det betyder..... og til første tjek-ind på rejsen'.

NETOP - første tjek-ind - er jo kernepunktet, - vi var jo allerede tjekket ind på rejsens 1. etape i [… lufthavn], og det skete dagen inden turen gik videre til Luxor med SAS. Her skal tilføjes, hvilket mange i københavnsområdet ikke forstår, at man med bopæl [i stor afstand fra lufthavnen] er nødt til - kaldet rettidig omhu - at tage højde for vejr, forsinkelser og tekniske problemer. Det medfører, at vi så og sige altid må tage overnatning i Kastrup, så vore rejser ikke går i vasken. Dette har vi selvfølgelig også gjort i dette tilfælde.

Atter nævnes i afsnittet - '..rimelige og nødvendige ekstraudgifter til transport og ophold..'.

For en ordens skyld skal det anføres, at aflysningen skete om aftenen, efter vi var ankommet og indlogeret på vort hotel. Altså - efter første del af rejsen!

Vi erfarede først på dette tidspunkt via Tv-nyhederne, at der var tiltagende problemer i Egypten. Derfor tog vi efterfølgende straks kontakt til Atlantis rejser, hvor man så kunne meddele os, at rejsen var aflyst. Den 28. og 29. januar 2011 betragter vi som tabte feriedøgn.

Vi fik selvfølgelig rejsen København-Luxor-København refunderet af Atlantis Rejser, så det er derfor udelukkende udgifterne (fly, hotel, tog …) i forbindelse med rejsen til Kastrup og hjem igen, vi ønsker at Tryg erstatter.

Side 3 fortsætter med pkt. 16, som omtaler evakuering, - vi skulle jo ikke evakueres. Atter en 'overspringshandling' fra Trygs side. Rejseselskabet aflyste jo netop rejsen til Egypten, således at gæsterne ikke skulle evakueres. Der er da vist det, man kalder rettidig omhu!

Aflysningen skete på baggrund af, at Udenrigsministeriets stærkt frarådede, at der rejstes til Egypten på grund af det igangværende 'Arabiske forår' i hele det nordafrikanske område, som ingen den 28. januar 2011 kunne se udgangen på!

Atter bruges ordene '...rimelige og nødvendige udgifter...' - sidste afsnit side 3, hvilket vi stadig mener vort ønske om udgiftsdækningen er.

Trygs konklusion er vi selvfølgelig ikke enige i, hvorfor anken hermed fastholdes."

Efterfølgende er parterne kommet med yderligere bemærkninger i breve til nævnet.

Af de gældende forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"**Rejseforsikring - MasterCard Gold**
…
2. Hvornår dækker forsikringen
Forsikringen dækker, når hovedkortholder har et MasterCard Gold hovedkort, der er gyldigt i hele rejseperioden fra påbegyndelse af rejsen fra hovedkortholders bopæls- eller arbejdsland, og rejsen højst varer 60 dage.
…
7. Erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte feriedøgn
…
7.1 Ødelagte feriedøgn
Forsikringssummen er op til 15.000 *kr.* pr. person, maksimalt 45.000 kr. pr. rejse.

Erstatning for ødelagte feriedøgn er kun dækket på rene ferierejser.

Forsikringen giver erstatning for *ødelagte feriedøgn,* hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, se ovenstående, og hvis forsikrede:

- bliver indlagt på hospital på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg
- bliver syge- eller hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst
- ordineres indendørsophold i ferieboligen af den behandlende læge i udlandet på grund af akut sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg.

…
9. Flyforsinkelse og flyforbindelse
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til fortæring og eventuelle overnatninger med op til 6.000 kr. pr. person pr. rejse, maksimalt 12.000 kr. pr. skade pr. rejse.

Endvidere ydes erstatning på op til i alt 500 kr. til nødvendigt tøj og toiletartikler til de forsikrede tilsammen, hvis bagagen ikke udleveres.

Forsikringen yder erstatning i forbindelse med forsinkelse af et reserveret fly i mere end fire timer, eller hvis et reserveret fly er helt indstillet, og hvis forsikrede ikke kommer med et reserveret fly på grund af overbooking, og intet alternativt fly kan tilbydes inden for fire timer.

Undtagelser
Forsikringen dækker ikke, hvis:
- flyet er forsinket på grund af strejke, arbejd efter reglerne-aktioner el. lign. blandt flyvledere, lufthavnspersonale eller andet personale
- flyet er forsinket i bopæls-/arbejdslandet
- forsikrede på grund af egen skyld ikke opfylder den aktuelle transportørs/lufthavns minimumstransfertid/-transittid.

10. Forsinket fremmøde/indhentning af rejserute
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstra udgifter med op til 15.000 kr. pr. person pr. rejse til transport, ophold, forplejning og lokal transport.

For udgifter til transport gælder en maksimal erstatning på økonomiklasse for at indhente den planlagte rejserute. For ophold, forplejning og lokal transport gælder en maksimal erstatning på op til 1.500 kr. pr. person pr. dag. Det samlede krav om erstatning kan ikke overstige 15.000 kr. pr. person pr. rejse.

Forsikringen dækker i det tidsrum, hvor forsikrede har forladt sin bopæl/arbejdsplads eller feriedestination, til første tjek-ind på rejsen.

Forsikringen dækker udgifter i forbindelse med indhentning af den oprindeligt fastlagte rejserute som følge af:
- nedbrud på offentlige transportmidler
- strejke eller lockout på forsikredes arbejdsplads
- uforudsete vejrforhold
- trafikulykke, der nødvendiggør bjærgning ved et bjærgningsselskab, eller uforudsete trafikale forhindringer, hvis privatbil benyttes.
- dokumenteret strømafbrydelse.

…
16. Evakuering
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til evakuering og/eller ekstra udgifter til eventuel hjemrejse til bopælslandet.

Derudover yder Tryg Alarm råd, vejledning og planlægning i forbindelse med evakuering. Transport finder sted med almindeligt rutefly på økonomiklasse og skal finde sted ved først givne lejlighed.

Forsikringen dækker, i tilfælde af at:
- Udenrigsministeriet anbefaler evakuering eller hjemrejse
- ved overhængende fare for naturkatastrofer, epidemier, terroraktioner, udbrud af krig eller krigslignende tilstande i det område, hvor forsikrede befinder sig
- forsikrede direkte og personligt bliver udsat for en terroraktion.

Bemærk dog, at transportmulighederne kan være begrænset i lande der er krig eller er i krigslignende tilstande, og Tryg er ikke ansvarlig for, i hvilket omfang en transport kan foregå men vil i de tilfælde, hvor hjælp er nødvendig, samarbejde med Udenrigsministeriet, rejseselskabet eller lignende.

Nævnet udtaler:
Selv om forsikringen dækker fra påbegyndelsen af rejsen, er det en betingelse for dækning af fremsatte krav, at disse i øvrigt er omfattet af forsikringen. Forsikringen dækker således ikke ethvert krav, der måtte opstå efter rejsens påbegyndelse.

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet, at klagerens krav ikke er omfattet af forsikringen - hverken helt eller delvist. Selskabets afgørelse findes således at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket. Det, som klageren har anført, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson