907/13

Den 21. januar 2013 blev i sag nr. 82.658:

xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i anledning af forsinket fremmøde til en flyafgang.

Det fremgår af sagen, at klagerens ægtefælle var på rejse i Japan, da et jordskælv den 11/3 2011 medførte et radioaktivt udslip. Ægtefællen havde booket billet til København den 14/3 2011, og hun skulle efterfølgende på ferierejse til Bonaire med afgang fra København den 25/3 2011. På grund af forholdene i Japan kom hun først hjem efter den 25/3 2011 og kunne derfor ikke påbegynde rejsen til Bonaire planmæssigt. Klageren har anmodet om dækning af udgifterne til ægtefællens flybillet til Bonaire på 1.053,44 euro. Selskabet afviser med henvisning til, at forsikringen ikke var trådt i kraft på skadetidspunktet.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Vi tegnede, på opfordring af Trygs assurandør, den 20.8.2010, en Årsrejseforsikring Verden, Efter hvad vi fik at vide, ville denne forsikring dække os, uanset hvad der måtte ske. Desværre konstaterer jeg nu, at der er langt fra ord til handling. Jeg har været ansat et sted hvor 'rettidig omhu' var drivkraften, her kunne Tryg lære en masse.
> Tryg afviser at dække min hustrus flybillet til Bonaire, selvom hun 'lovligt' blev forhindret at returnere til Danmark fra Japan grundet jordskælvet og radioaktivt udslip den 11.3.2011.

2. 82.658

I Trygs afvisning dateret 2.5.2012, under afbestilling skriver Tryg at forsikringen dækker 'naturkatastrofer', men at min hustru ikke opfylder dette. Hvem gør så? Jeg mener selvsagt. at Tryg er erstatnings pligtig. og henviste til 2.4 og 2.5 vedrørende fremmøde. Se også mit tillæg til dette.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Blot at Tryg holder os skadesløs og betaler de EURO 1,053,44, som min hustrus billet til Bonaire kostede."

I supplerende sagsfremstilling har han yderligere anført:

1. Selvfølgelig kan Tryg tilbyde erstatning, hvis man ønsker at yde 1st class service, og ellers 'som en kulance', når nu kunden har samtlige forsikringer i selskabet. Dette også i lyset af, at min hustru er den eneste som er forsikret hos Tryg, og sikkert den eneste fra Danmark.

2. Jeg mener at forsikring var i kraft for rejsen til Japan, men blev grundet 'naturkatastrofen/radioaktiv udslip' afbrudt, således at hun ikke kunne nå tidsnok til Danmark, for at komme med flyveren til Bonaire.

3. Tryg skriver at forsinket fremmøde er dækket. Derfor mener jeg ligeledes at forsikringen dækker forbindelses fly, ref 2.4 og 2.5.

4. Ved afbestilling dækker Tryg ved naturkatastrofer, men så skriver Tryg at det ikke er Tryg's opfattelse, at min hustru opfylder dette. Hvis hun ikke gør? Hvem gør så!

5. Tryg anfører, at man ville være behjælpelig med at få hende med fly til Danmark den 15.3.2011. Ja, papir er takhjælpelig, men Narita lufthavn i Japan var lukket, og da den åbnede var alle fly 'overbooked', samt der var mangel på fly, da de store flyselskaber have annulleret fly til Japan.

6. Da min hustru rejste til Danmark anbefalede myndighederne, at hun efter 8-10 måneder fik et læge check-up. Jeg talte med min læge, der mente at det havde de nok bedre erfaring med i Japan, så hun tog atter til Japan, for egen regning. Ved ikke om en sådan kontrol kan henføres til en forsikring, men vi ønsker ikke at bruge forsikringen mere end nødvendigt."

Selskabet har i brev af 15/6 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Vores bemærkninger til sagen**
Vores kundes hustru kunne, grundet jordskælvet i Japan den 11. marts 2011, ikke rejse hjem som planlagt den 14. marts 2011. Vores kundes hustru skulle rejse til Bonaire den 25. marts 2011, men idet hun først ankom til Danmark senere end den 25. marts 2011, var det ikke muligt for hende at nå rejsen til Bonaire.

Forsikringens ikrafttræden
Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 1.5.3 - Dækningsperiode pr. rejse:

1.5.3 Dækningsperiode pr. rejse
Den enkelte rejse er dækket i rejseperioden.

For Årsrejseforsikring og Rejsegaranti gælder:

For den enkelte rejse træder dækningen i kraft på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen.

I henhold til forsikringsbetingelserne træder den private rejseforsikring i kraft, når man forlader sin bopæl for at påbegynde rejsen. I nærværende tilfælde var vores kundes hustru på en anden rejse, - uafhængig af rejsen til Bonaire -, som ikke var afsluttet, hvorfor forsikringen ikke var trådt i kraft for rejsen til Bonaire den 25. marts 2011.

Forsinket fremmøde
Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 10.3 - Erstatning:

10.3 Erstatning
Forsikringen dækker nødvendige ekstra udgiver til transport, hotel og forplejning i forbindelse med indhentning af den planlagte rejserute.

Der er ingen tvivl om, at vores kundes hustru ikke selv var skyld i, at hun ikke kunne rejse hjem fra Japan som planlagt.

Dog følger det af forsikringsbetingelserne, at der i tilfælde af forsinket fremmøde kun ydes erstatning af ekstraudgifter i forbindelse med indhentning af rejseruten til transport, hotel og forplejning. Forsikringsdækningen grundet forsinket fremmøde dækker således ikke en ny rejse i forbindelse med forsinket fremmøde, men kun omkostninger i forbindelse med indhentning af rejseruten.

Idet vores kundes hustru endnu ikke var ankommet til Danmark fra sin første rejse på afrejse tidspunktet til Bonaire og således ikke rejste til Bonaire, er der således ingen omkostninger til indhentning af rejseruten. I øvrigt skal man som kunde ved forsinket fremmøde omgående anmelde forholdet til Tryg Alarm, der også kan være behjælpelig med at arrangere ny transport, ophold mv.

Afbestilling
Forsikringen dækker afbestilling i tilfælde af akut opstået sygdom eller skade. Forsikringen dækker blandt andet også, såfremt der er opstået eller er overhængende fare for krig eller krigslignende tilstande, terrorisme, naturkatastrofer eller epidemi i det land man skal rejse til på sin ferie.

Vi er enige i, at der i Japan og i det område, vores kundes hustru opholdt sig skete en naturkatastrofe. Det er dog en betingelse for erstatning i henhold afbestilling af rejsen til Bonaire, at det er en naturkatastrofe i det land (i dette tilfælde Bonaire), som kunden skal rejse til, der medfører, at man ikke kan rejse.,

Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 23.1.4 (uddrag):

23.1.4
Desuden dækker forsikringen, hvis forsikrede ikke kan rejse i følgende tilfælde:

Krig, terror, naturkatastrofe eller epidemi
Der opstår eller er overhængende fare for en af følgende hændelser i det land/område uden for Danmark, som forsikrede har bestilt og betalt rejser til:

- *Krig eller krigslignende tilstande.*

- *Terrorisme*
- *Naturkatastrofer*
- *Epidemi.*

Forsikringen dækker, hvis Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution har konstateret og dokumenteret hændelser efter følgende forudsætninger:

- *Når Det Danske Udenrigsministerium fraråder indrejse eller allerede har anbefalet evakuering.*
- *Når Det Danske Udenrigsministerium ikke direkte fraråder indrejse eller har taget initiativ til evakuering, kan rejsen afbestilles efter aftale med Tryg.*

Aftale om afbestilling af rejsen kan ske, når situationen er opstået i det område, hvor forsikredes skal opholde sig og færdes i, og hvor det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øge risiko eller usikkerhed for forsikrede, at opholde sig eller færdes der.

Idet der ikke var sket en naturkatastrofe i Bonaire, som medførte, at vores kundes hustru ikke kunne rejse til Bonaire, er det ikke vores opfattelse, at vores kundes hustru opfylder nogen af vilkårene for afbestilling af rejsen, hvorfor erstatning i forbindelse afbestilling ikke er dækket.

Naturkatastrofen i Japan
I henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 12, kan vores kundes hustru være berettiget til dækning af ekstraudgifter i forbindelse transport hjem til Danmark, forplejning og ophold i forbindelse med hendes evakuering under naturkatastrofen i Japan. Vi har derfor bedt vores kunde sende dokumentation herfor til os for en vurdering af erstatning af disse udgifter.

Slutteligt skal bemærkes, at vores kunde kontaktede vores alarm den 15. marts 2011, hvor han oplyste, at hans hustru var blevet evakueret til Tokyo. Vi oplyste hertil samme dag, at vi godt kunne tilbyde og hjælpe med hjemrejsen. Hertil oplyste vores kunde, at dette ikke var nødvendigt, da vores kundes hustru var rejsevant. Herefter hørte vi ikke mere.

Konklusion
På baggrund af ovenstående fastholder vi vores afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 7/7 2012 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"1. Tryg anfører ref. Forsikringsbetingelserne nr 0904, at forsikringen dækker afbestilling, når rejsen er bestilt i Danmark, og først bortfalder når forsikrede forlader sin **bopæl** for at begynde rejsen.

2. Grundet jordskælvet og tsunamien i Japan, blev hustruen forhindret i at påbegynde rejsen, og som deraf mener jeg, at forsikringen skal dække, idet rejsen til Bonaire endnu ikke var påbegyndt.

3. Tryg fremfører, at 1st rejse endnu ikke var afsluttet og derfor afviser Tryg at være ansvarlig. Jeg kan ikke af forsikringsbetingelserne se, at dette skulle være et krav. Faktisk står der intet om at forsikringen max er gyldig for en rejse ad gangen, men blot noget Tryg forventer. Hvis det er et 'must', burde det klart fremgå af betingelserne.

4. Det er glædeligt, at Tryg erkender, at min hustru ikke er skyld i forsinkelsen. Derudover anfører Tryg, at naturkatastrofer etc. er en gyldig grund for afbestilling. Tryg anfører dog, at

sådanne naturkatastrofer skal være sket i det land hvortil rejsen er bestilt. Dette fremgår heller ikke af betingelserne i 0904."

Selskabet har i brev af 18/7 2012 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"*Aftale om afbestilling af rejse kan ske når situationen er opstået i det område, hvor forsikrede skal opholde sig og færdes i, og det må vurderes, at det vil være forbundet med markant øget risiko eller usikkerhed for forsikrede, at opholde sig eller færdes der* (min understregning).

Det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse (min understregning).

Hvis afbestilling skal ske efter aftale med os, fremgår det af forsikringsbetingelserne, at dette kun kan ske, såfremt katastrofen *er opstået i det område, hvor forsikrede skal* (min understregning) *opholde sig og færdes i.* Det fremgår dermed ikke, at afbestilling kan ske, såfremt katastrofen *er opstået i det område, hvor forsikrede* opholder sig (min understregning).

Yderligere fremgår det af forsikringsbetingelserne, *at det er en betingelse for erstatning, at beslutning om afbestilling først træffes umiddelbart inden afrejse.* Et sådant krav giver kun mening, såfremt naturkatastrofen sker i det land, som forsikrede skal rejse til. I nærværende sag, var det slet ikke muligt for vores kunde at afrejse, hvorfor dette vilkår, såfremt andet var ment, ikke ville give mening.

Hele pkt. 23.1.4 sammenholdt kan det således ikke betvivles, at det kun er i forbindelse med naturkatastrofer mv. i det land/område, som den forsikrede skal rejse til, der giver ret til erstatning i forbindelse med afbestilling.
Vi fastholder derfor vores afgørelse i sagen og skal overlade det til Ankenævnet at træffe afgørelse i sagen."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at rejseforsikringen træder i kraft, når forsikringstager forlader sin bopæl for at begynde rejsen. Da klagerens hustru på tidspunktet for flyafgang fra København til Bonaire befandt sig i Japan som følge af forsinkelse af hjemkomst fra en anden rejse, var forsikringen ikke trådt i kraft, og nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Nævnet bemærker, at selskabet har anerkendt sin dækningsforpligtelse for klagerens hustrus eventuelle ekstraudgifter som følge af evakueringen i Japan og indhentning af rejserute. Hvis der ikke er afholdt udgifter i forbindelse hermed, kan nævnet ikke pålægge selskabet nogen dækningsforpligtelse.

6. 82.658

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen