Ankenævnet for Forsikring

920/13

Den 5. juli 2013 blev i sag nr. 83.888:

xxxxx xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i If Skadeforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de ekstraudgifter til transport og hotel, som hun har afholdt i forbindelse med et forsinket fremmøde i Tyskland til en flyafgang til Tyrkiet den 6/7 2012.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringens geografiske dækningsområde ikke længere omfatter Tyrkiet, hvilket klageren blev orienteret om ved brev af 11/2 2011.

Af selskabets brev af 11/2 2011 til klageren fremgår bl.a.:

"**Nu er din Familieforsikring - policenr.: …72 - forberedt på fremtiden**
…
Du får flere og bedre muligheder
På baggrund af de mange erfaringer har vi nu opdateret Familieforsikringen, så du fremover har flere og bedre muligheder for at tilpasse din forsikring i forhold til lige præcis dine behov. En gang imellem skal en forsikring nemlig, som alle andre produkter, moderniseres for at kunne fungere optimalt.

Opdateringen betyder, at prisen på din Familieforsikring ændres fra 1.891,00 kr. til 2.224,00 kr. pr. år (inkl. indeksregulering), svarende til 185,00 kr. om måneden.
Ændringen gælder pr. 1. april 2011.

Vedlagt finder du en ny police og et forskelsskema, som giver dig et detaljeret overblik over de væsentligste ændringer. Dermed kan du helt konkret se, på hvilke punkter din Familieforsikring er blevet opdateret.

2. 83.888

Danmarks bedste Rejseforsikring!
Den største nyhed er, at din Rejseforsikring er blevet kraftigt forbedret. Blandt andet dækker den nu også ferier i Danmark, eftersom det bliver mere og mere populært blandt vores kunder at nyde ferieugerne inden for landets grænser. Derudover har Rejseforsikringen faet adskillige nye og unikke fordele, som du kan læse mere om på det vedlagte forskelsskema.

Vær i øvrigt opmærksom på, at følgende lande ikke længere er omfattet af Årsrejse Europa: Albanien, Algeriet, Bosnien-Herzegovina, Hviderusland, Israel, Jordan, Kroatien, Libanon, Libyen, Makedonien, Marokko, Moldova, Montenegro, Serbien, Syrien, Tunesien, Tyrkiet, Ukraine og Ægypten.

For at være dækket på rejser til disse lande, skal du fremover have en Årsrejse Verden."

Af det ovenfor omtalte forskelsskema fremgår bl.a.:

"**Forskelsskema**

DE VÆSENTLIGSTE FORSKELLE MELLEM DIN NUVÆRENDE OG DIN NYE FAMILIEFORSIKRING		
	Nuværende Familieforsikring 15-09	Ny Familieforsikring 15-10
…		
Rejseforsikring (tilvalg på)		
Basis: (Europa dækning)	Lande, der er omfattet af den offentlige rejseforsikring samt øvrige lande i Europa og lande uden for Europa, som støder op til Middelhavet	Lande, der er omfattet af den offentlige rejseforsikring (se hvilke lande på www.if.dk
Basis	Rejser i Danmark er ikke omfattet	Rejse i Danmark er omfattet

"

I klageskema af 21/1 2013 har klageren bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Som det ses i vedlagte mistede vi vores fly i Tyskland på vej til Tyrkiet. Tyrkiet er ikke længere omfattet af vores rejseforsikring, hvilket vi ikke har modtaget brev om - havde aldrig rejst derned med vores 3 børn, hvis vi ikke var forsikrede. If siger/kan dokumentere, de har afsendt brevet - vi har intet modtaget. Ulykken sker også i Tyskland, som ER omfattet af vores forsikring og derfor mener vi, vi er berettiget til erstatning.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Penge refunderet for vores nye billetter og overnatning i Hamburg."

Dertil har selskabet i brev af 8/2 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"I henhold til Rejseforsikringens vilkår R04, dækningsskemaet punkt J 1.1 dækker forsikringen Forsinket Fremmøde når du er blevet forsinket efter, at du har forladt din bopæl eller opholdsted. Forsinkelsen skal være uforskyldt og uforudsigeligt.

I henhold til Rejseforsikringens vilkår R04 punkt 1.4.3 træder forsikringen i kraft, når rejsen begynder, det vil sige, når kunde forlader sin private bolig eller opholdssted i Danmark. Det er derfor altid det endelige feriemål, der ligger til grund for, om forsikringen dækker. Der er i den forbindelse ingen forskel på, om man, som i dette tilfælde, skal flyve fra Hamborg, eller om man flyve fra en lufthavn i Danmark. Det afgørende er, om det endelige feriemål, altså Tyrkiet, er omfattet af Rejseforsikring R04 Europa, og det er desværre ikke tilfældet.

3. 83.888

Vi har opdateret kundens Familieforsikring, og Rejseforsikring per d. 1. april 2011. I den forbindelse har vi sendt et brev til kunde d. 11. februar 2011, hvor vi nøje beskriver, hvad denne opdatering medfører. Og vedrørende Rejseforsikring Europa, er der direkte skrevet i brevet, at kunde skal være opmærksom på, at forsikringen ikke længere dækker en række lande herunder Tyrkiet. Samtidig henviser vi til, at for at være dækket på rejser til disse lande, skal kunden fremover have en Rejseforsikring Verden.

I henhold til ovenstående, er betingelserne for Forsinket Fremmøde opfyldt. Men da kunde har en Rejseforsikring R04 Europa og feriemålet er Tyrkiet er Forsinket Fremmøde ikke omfattet af forsikringen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 17/2 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"Såfremt vi havde modtaget det, ville vi også have reageret og ændret vores police, da vi ikke rejser til Tyrkiet med vores tre børn uden at være forsikret. Noget andet er, at hvis vi havde modtaget brevet, som vi har fået et kopi af efterfølgende, er vi heller ikke sikre på, at vi ville have reageret ift. ændring af vores police, da overskriften ikke indikerer, at der rent faktisk sker en forringelse af vores forsikring og at det først er på side to, at det faktisk fremgår, at Tyrkiet ikke længere er omfattet af vores police."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2. Dækningsskema - Rejse Basis**

	J. Forsinket fremmøde	…
1. Forsikringen dækker:	Forsikringen dækker de ekstraudgifter*, du har til transport, **kost og logi***, hvis du kommer for sent til dit planlagte offentlige transportmiddel eller transportmiddel arrangeret af en **rejsearrangør*** og derfor må benytte en senere afgang til at indhente din rejserute. Det er en betingelse, at 1. du er blevet forsinket efter, at du har forladt din bopæl eller **opholdssted***. Forsinkelsen skal være uforskyldt og uforudsigelig 2. billetten eller ferierejsen er bestilt senest 24 timer før, du er rejst fra din bopæl i Danmark. 3. der er indlagt nødvendig tid til at skifte mellem to transportmidler. Ved flytransport er det den officielle minimums-transfertid, som luftfartsselskaberne anfører i deres tidstabeller, der betragtes som nødvendig til. 4. transporten til at indhente din rejserute er på samme klasse som den oprindeligt planlagte.	
2. Forsikringen dækker ikke: (se også punkterne 1.7.3, 1.13 og 1.14)	Forsikringen dækker ikke, såfremt der ikke er indlagt nødvendig tid til at skifte mellem to transportmidler. Nødvendig tid ved flytransport er den officielle minimums-transfertid, som luftfartsselskaberne anfører i deres tidstabeller.	
3. Erstatning	Forsikringen dækker rimelige og nødvendige **ekstraudgifter*** til transport. Forsikringen dækker også rimelige og nødvendige udgifter til **kost og logi***, dog maks 1.000 kr. (2010) pr. døgn pr. sikret person.	

"

4. 83.888

Nævnet udtaler:

Efter det oplyste må nævnet lægge til grund, at selskabet har afsendt brevet til klageren den 11/2 2011 om ændring af forsikringen. Da klageren ikke har godtgjort, at der i ovennævnte periode var fejl i postgangen i hendes område, må nævnet lægge til grund, at brevet er kommet frem til klageren. Det er nævnets vurdering, at det med den fornødne klarhed fremgår af selskabets brev af 11/2 2011, at forsikringen ændres, så den ikke længere dækker under rejser til Tyrkiet.

Da rejsens endelige destination var Tyrkiet, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse, der findes at være i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. At det forsinkede fremmøde skete i Tyskland, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels