Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2014 blev i sag nr. 86038:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

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, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de ekstra udgifter, han har måttet afholde i forbindelse med at hans krydstogt i Alaska blev aflyst.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at udgifterne ikke er dækket af forsikringen.

Klageren og hans hustru rejste den 21/8 2013 til Alaska med planlagt krydstogt fra den 23/8 2013. Da de ankom, fik de meddelelse om, at det planlagte krydstogt var aflyst, da skibet havde motorproblemer.

Klageren og hans hustru har fået udgifterne til krydstogtet fra rejsearrangøren på 19.150 kr. refunderet. Derudover har de fra rejsearrangøren modtaget 10.062,50 kr. til hotelophold i 7 nætter til 2 personer samt flybilletter fra det planlagte afrejsested til krydstogtets slutdestination. Klageren har yderligere fået tilsagn om et gavekort til et erstatningskrydstogt til en værdi af 19.150 kr.

Den 23/9 2013 modtog selskabet en skadeanmeldelse fra klageren. Heri har klageren opgjort sit krav som følger:

VORES UDGIFTER DIREKTE RELATERET TIL AFLYSNINGEN:

5)	Hotel til erstatning af cruise iflg. aftale/incl. Breakfast 7x2x125US$		-1750
6)	7 x fortæring til erstatning af fuldpension på skibet beregnet til 90us$ pr. dag pr. person 7x90x2		-1260
7)	De købte flybillet var uden bagage, så vi måtte betale 30 us$ pr. kuffert (2 pr. par)		-60
8)	Leje af bil i perioden i Alaska i (cruiseperioden - 1 dag)), så vi kunne komme rundt, og det var billigere end tog/taxa. Leje $863+benzin $96	-959	-479
9)	Leje af bil 1 dag i Vancouver, hvor vi ankom 1 dag før ellers planlagt Leje $220 + benzin $15,17	-235	-118

		Totaludg. us$	Udgift pr.par i US$
10)	Udflugter i Alaska til erstatning af den udflugtspakke vi havde på cruiset+ selve sejlturen langs kysten: a) bjørnesafari (635$ p.p.) b) heldagscruise fra Seward til Kenai nat.park. 235$ p.p.		-1270 -470
11)	Telefonudgifter i perioden med megen snak med rederi, aflysning af aftaler, ændring af aftaler, lave nye aftale m.m. [redacted] (hovedtlf.) dkk 2295 [redacted] tlf dkk 183 [redacted] tlf dkk 1804 Ipad dkk 580 I alt dkk 4862, omregnet (Wifi blev brugt hvor muligt, men i sær i starten var det nødvendigt at holde telefonerne åbne for at man kunne komme i kontakt med os. Vi har begrænset os så godt vi kunne)	-845	-423
12)	3 feriedage ødelagt/brugt til planlægning/tlf m.m.m., bl. Kontakt med telefonselskab der spærrede telefon/overførsel af penge til genåbning, og en hel ekstra rejsedag med fly Anchorage til Vancouver Vi har sat værdien pr. dag til cruisets dagspris. (dkk19.200:7x3) :us$ 5,75		-1431
	Samlet tab pr. par	US$	-2181

Heroverfor har selskabet i mail af 11/10 2013 til klageren anført følgende:

”Vi har modtaget din anmeldelse om ekstraudgifter i forbindelse med rejse til Alaska.
Vi kan ikke tilbyde erstatning i sagen.

Afbestilling
Forsikringen dækker, hvis forsikrede ikke kan rejse på grund af, at forsikrede bliver akut syg eller kommer til skade. Da der ikke er tale om sygdom træder afbestillingsforsikringen ikke i kraft og vi kan ikke tilbyde erstatning for afbestilling af krydstogt Afbestillingsforsikringen ophører i øvrigt, når du påbegynder din rejse.

Der henvises til betingelsernes punkt 23.

Ødelagte rejsedøgn
Forsikringen dækker, hvis forsikrede bliver akut syg eller kommer til skade. Da der ikke er tale om sygdom, kan vi ikke tilbyde erstatning for ødelagte rejsedøgn.

Der henvises til betingelsernes punkt 8.

Forsinket fremmøde
Forsikringen dækker, hvis forsikrede ikke kan gennemføre rejsen som planlagt, fordi forsikrede uforskyldt og uden at det kunne forudses, møder for sent til et offentligt transportmiddel eller et transportmiddel arrangeret af en rejsearrangør. Vi kan ikke tilbyde erstatning, da der ikke er tale om forsinket fremmøde.

Der henvises til betingelsernes punkt 10."

I en udateret mail til selskabet, har klageren oplyst følgende:

"Vi har modtaget Jeres svar på vores skadesanmeldelse af 23.09.2013.

Svaret er vi både meget skuffede over, og vi er også meget forundrede over svaret, fordi vores rejsefæller af deres forsikringsselskab har fået erstatning kr. 12.280,- på selv samme grundlag som vores. De har fået en erstatning på kr. 1228,- pr. person pr. døgn til dækning af kost, logi og transport i 5 døgn, som er deres maksdækning.

De er forsikret i en andet, meget stort dansk forsikringsselskab, med policevilkår, der for en lægmand stort set er identiske med vores.

Eneste egentlige forskel er, at de har anmeldt en skade vedr." forsinkelse på ferierejsen", hvor vi har anvendt et skema vedr. "afbestillingsforsikring"! Det er ikke en afbestillingssag!

Det er den samme opgørelse og beskrivelse der er indsendt til Deres forsikringsselskab.

Vi håber meget I vil genvurdere vores anmeldelse, og skriver her et kort resume af hvad der er sket:

<u>Formålet med rejsen:</u>
Ferie - rundrejse, delvist arrangeret af [X Cruise].
Afrejse 21/8-13 fra Kbh. til Anchorage, Alaska - cruise fra Alaska til Vancouver - biltur fra Vancouver til Calgary, og med fly hjem til Kbh. 7/9-13.

<u>Forsinkelsen/hændelsesforløb:</u>
Årsagen til forsinkelsen i Alaska var motorstop på [X Cruise].
Den 22/8 (dagen efter vores ankomst til Anchorage) kl. ca. 11 fik vi en opringning om, at cruiset den 23/8 var aflyst, da motoren var brudt sammen.
Cruiset var udover en oplevelsestur også transportmiddel for os fra Anchorage til Vancouver, hvor vi den 31/8 skulle fortsætte i bil til Calgary.
Vi var strandet i Alaska og udgifterne i vores skadesopgørelse vedrører kun denne periode, indtil vi den 31/8 kunne fortsætte vores planlagte rejse fra Vancouver.

Pkt. 1-5 ifølge vores skadesopgørelse er dækket af [X Cruise].

Vi er ikke dækket af andre forsikringer."

Heroverfor har selskabet i mail af 11/11 2013 til klageren bl.a. anført følgende:

"Jeg har gennemgået jeres sag på ny og må i den forbindelse oplyse, at vi fastholder vores afgørelse.

I det følgende kan I læse begrundelsen for denne beslutning.

Revurdering
Jeg har gennemgået anmeldelsen og læst jeres brev af den 30. oktober 2013.
På Årsrejseforsikringen kan vi ikke tilbyde at yde erstatning, fordi hændelsen falder udenfor forsikringens dækningsområde. Derfor har sagsbehandleren, for at forklare afgørelsen bedst muligt, nævnt både Afbestilling, Forsinket Fremmøde og Ødelagte Rejsedøgn i sin mail af den 11. oktober 2013. Forsikringen indeholder ikke en dækning for aflyst formål på en rejse.

Jeres situation
I har oplyst, at jeres cruise blev aflyst, hvorfor I ikke kunne fortsætte rejsen, som I havde tiltænkt. Jeg kan forstå på jeres opgørelse; at I har fået udgiften for cruiset refunderet samt yderligere et beløb til overnatning. Derfor stod I status quo på feriemålet. I havde modtaget pengene retur, og valgte naturligvis at rejse videre for at se nogle af de destinationer, som I skulle have set på cruiset.

Efter gennemgang af betingelserne i forhold til jeres situation, så kan jeg ikke se, at I reelt har haft ekstraudgifter på rejsen, som jeg kan placere under forsikringens dækningsomfang.
På jeres nye rejse i det tidsrum, hvor I skulle have været på cruise, havde I udgifter til transport, ophold, forplejning og entreer. I havde modtaget alle jeres penge retur fra [X Cruise], som I kunne anvende til det, I ønskede. Derfor mener jeg ikke, at I har haft nogle ekstraudgifter. Hvis forsikringen dækkede jeres udgifter til de nye rejseplaner, så ville I 'tjene' på forsikringen i og med, at I både ville få refusion for cruise + hotel samt få dækket alle jeres nye rejseudgifter i den samme periode. Det vil sige, at I ville afholde en gratis ferie og samtidig have beløbet fra [X Cruise] til at benytte en anden god gang."

I klageskema af 1/4 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført følgende:

"2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
(Se vedlagte dækningsopgørelse)
At Tryg dækker vores ekstraudgifter i forbindelse med strandingen. Vi mener at vi er omfattet af reglerne for pakkerejser og som sådan må være dækket!!"

I brev af 1/5 2014 til nævnet har selskabet anført følgende:

"Vores kunde klager over, at vi har afvist dækning af udgifter til forplejning, ødelagte feriedage, udgifter til bagage ved flyvning, leje af biler, bjørnesafari og heldagscruise samt telefonudgifter i forbindelse med, at vores kunders krydstogt blev aflyst.

Bemærkninger til sagen
Vores kunder rejste til Alaska den 21. august 2013 med planlagt krydstogt fra den 23. august 2013. Da vores kunder ankom til Alaska, fik de meddelelse om, at det planlagte krydstogt var aflyst grundet motorproblemer.

Vores kunder fik derfor refunderet udgiften til krydstogtet fra [X Cruise] på 19.150 kr. Derudover modtog vores kunder 10.062,50 kr. til hotelophold i 7 nætter til 2 personer samt betalte flybilletter fra Anchorage til Vancouver af [X Cruise].

Vores kunder har derudover opgjort et tab på 12.540,75 til forplejning, ødelagte feriedage, udgifter til bagage ved flyvning, leje af biler, bjørnesafari og heldagscruise samt telefonudgifter.

Forsinket fremmøde - pkt. 10 i forsikringsbetingelserne
Vi har vurderet sagen ud fra dækningen på forsinket fremmøde, hvor følgende fremgår af forsikringsbetingelserne:

Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 10:

> *Forsinket fremmøde*
>
> *Hvad er dækket*
> Forsikringen dækker, hvis forsikrede ikke kan gennemføre rejsen som planlagt, fordi forsikrede uforskyldt og uden at det kunne forudses, møder for sent til et
>
> - Offentligt transportmiddel
> - Transportmiddel arrangeret af en rejsearrangør.
>
> *Erstatning*
> *Dækker nødvendige ekstraudgifter til transport, hotel og forplejning i forbindelse med indhentning af den fastlagte rejserute.*

Det fremgår således af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker, når man uforskyldt kommer for sent til et offentligt transportmiddel eller et transportmiddel arrangeret af en rejsearrangør. Vores kunder kom ikke for sent til et transportmiddel, idet de ikke kom for sent til krydstogtet eller til et andet transportmiddel.

Endvidere dækkes i forbindelse med forsinkelse alene nødvendige ekstraudgifter til hotel, forplejning og transport i forbindelse med indhentning af rejseruten. Det betyder, at såfremt man bliver forsinket i henhold til ovenstående betingelser, er det kun ekstraudgifter til indhentning af rejseruten, fx en enkelt overnatning på hotel samt forplejning, idet et nyt fly først afgår dagen efter og selve udgifterne til transporten fra stedet, hvor man bliver forsinket og til destinationen, som er dækket. Derudover dækkes også telefonudgifter til og fra Tryg Alarm. Forsikringen dækker ikke udgifter til afholdelse af ferie i den mellemliggende periode.

Vores kunder fik dækket hotelophold af [X Cruise] samt flybilletter fra Anchorage til Vancouver. Derudover fik vores kunder refunderet udgiften til krydstogtet på 19.150 kr.
Vi finder derfor ikke, at vores kunder har haft ekstraudgifter til hotel, fly til næste destination eller forplejning. Vores kunder har ikke kontaktet Tryg Alarm, hvorfor der ikke er telefonudgifter til telefonopkald til og fra Tryg Alarm.

Erstatning for ødelagte rejsedøgn og erstatningsrejse - pkt. 7 og 8 i forsikringsbetingelserne.
Erstatning for ødelagte rejsedøgn og erstatningsrejse ydes alene i forbindelse med sygdom og tilskadekomst og tilsvarende gør sig gældende med erstatning for udflugter, som ikke kan refunderes.

Forsikringen dækker ikke udgifter til et ferieophold, som bliver dyrere end oprindelig planlagt.

Forholdet er dermed ikke omfattet af forsikringsdækningen, og jeg må derfor fastholde vores afgørelse i sagen.

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

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"7. Erstatningsrejse
7.1 Hvad er dækket
7.1.1
Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse **på rejser af op til 60 dages varighed,** hvis:

- Forsikrede bliver **akut** syg*/kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af **rejseperioden*.**
- Forsikrede på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst bliver lægeordineret transport hjem og rejser hjem i første halvdel af rejseperioden og ikke **rejser retur*.**
- Forsikrede rejser hjem i første halvdel af **rejse perioden*,** jf. Hjemkaldelse, afsnit 4, og ikke **rejser retur*.**

…
8. Ødelagte rejsedøgn
8.1 Hvad er dækket
8.1.1.
Er forsikrede ikke berettiget til en erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i afsnit 7, dækker forsikringen erstatning for ødelagte rejsedøgn på rejser
af op til 60 dages varighed, hvis:

- Forsikrede bliver akut syg*/kommer til skade og bliver indlagt på hospital.
- Forsikrede bliver ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen* på grund af akut sygdom* eller tilskadekomst.
- Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver lægeordineret transport hjem f og ikke rejser retur*.
- Forsikrede rejser hjem, jf. Hjemkaldelse, afsnit 4 og ikke rejser retur*.

…
10. Forsinket fremmøde
10.1 Hvad er dækket
Forsikringen dækker, hvis forsikrede ikke kan gennemføre rejsen som planlagt, fordi forsikrede uforskyldt, og uden at det kunne forudses, møder for sent til et:

- Offentligt transportmiddel.
- Transportmiddel arrangeret af en **rejsearrangør*.**

10.2 Hvad er ikke dækket
Forsikringen dækker ikke, hvis der ikke er indlagt nødvendig tid til at skifte mellem to transportmidler.

Ved flytransport er det den officielle minimum transfertid, som luftfartsselskaberne anfører i deres tidstabeller, der betragtes som nødvendig tid.

10.3 Erstatning

Forsikringen dækker nødvendige ekstra udgifter til **transport*, hotel og forplejning*** i forbindelse med indhentning af den fastlagte rejserute."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det er policen og de dertil hørende forsikringsbetingelser, der danner rammen for forsikringens dækningsomfang. At klagerens bekendte hos et andet forsikringsselskab har modtaget dækning, kan derfor ikke i sig selv føre til, at selskabet skal yde dækning ud over, hvad der fremgår af forsikringsaftalen. Nævnet bemærker yderligere, at der er tale om en skadesforsikring. For skadesforsikring gælder i medfør af forsikringsaftalelovens § 39, stk. 1, det grundlæggende princip, at den sikrede ikke har ret til mere i erstatning, end hvad der kræves til skadens dækning.

Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren og hans hustru rejste til Alaska den 21/8 2013 med planlagt krydstogt fra den 23/8 2013. Da de ankom til Alaska, fik de imidlertid meddelelse om, at det planlagte krydstogt var aflyst på grund af motorproblemer. Klageren har fået refunderet samtlige udgifter til krydstogtet. Herudover har han fået udbetalt 10.062,50 til dækning af hotelophold for 2 personer i 7 nætter samt flybilletter fra Vancouver og hjem. Klageren har endvidere fået tilsagn om et gavekort til et erstatningskrydstogt på 19.150 kr.

Udover de allerede refunderede udgifter har klageren opgjort et yderligere tab på 12.540,75 kr. for forplejning, ødelagte feriedage, udgifter til bagage ved flyvning, leje af biler, bjørnesafari, heldagscruise og telefonudgifter.

Selskabet har afvist at dække udgifterne under henvisning til i første række, at det er en forudsætning for at opnå dækning i medfør af afbestillingsdækningen, at rejsen ikke er påbegyndt, og i anden række, at der ikke er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i henhold til forsikringens øvrige dækningsområde.

Selskabet har yderligere gjort gældende, at de opgjorte udgifter ikke har karakter af ekstraudgifter, idet klageren allerede har fået refunderet samtlige udgifter i forbindelse med krydstogtet, og at klageren derfor ikke har lidt et tab.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere selskabets afgørelse. I henhold til afbestillingsforsikringen er det en forudsætning for dækning, at rejsen ikke er påbegyndt. Da denne forudsætning ikke er opfyldt, finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist dækning i henhold til afbestillingsforsikringen.

For så vidt angår rejseforsikringens grunddækning og de helårlige tilvalgsdækninger finder nævnet, at der i henhold til de givne forsikringsbetingelser ikke er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor heller ikke i medfør af denne del af forsikringen pålægge selskabet at yde dækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels