Den 17. december 2014 blev i sag nr. 86564:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet rejseforsikring hos Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde dækning for afbestilling af den planlagte rejse til Tunesien.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren alene har tegnet en rejseforsikring og ikke en afbestillingsforsikring.

Klageren har i klageskemaet af 6/7 2014 anført:

> ”1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Jeg bestilte vores rejse til Tunesien via … [rejseudbyder] siden 31. januar 2014 og betalte løbende indtil 1/5-14.
> Da jeg var færdig med at betale 18.256 kroner 1/5-14 prøvede jeg ellers via internet bestille rejseforsikring samt afbestillingsforsikring via [rejseudbyderen] - det lykkedes mig ikke, derfor kontaktede jeg rejsekonsulenter telefonisk for at få hjælp til at bestille både rejseforsikring samt afbestillingsforsikring. Rejsekonsulenten var villig til at hjælpe med ovenstående men da hun fik at vide at jeg var fra Grønland og ikke havde den gule sygesikring kunne hun desværre ikke hjælpe mig med at bestille rejseforsikring samt afbestillingsforsikring. Så sagde hun at jeg selv må tegne rejseforsikring. Jeg blev meget frustreret over at jeg ikke kunne bestille rejseforsikring/samt afbestillingsforsikring men desværre kunne rejsekonsulenten ikke hjælpe mig.
> Så kontaktede jeg en anden rejseforsikring selskab nemlig den Europæisk rejseforsikring for Grønland og Færøerne.
> Der fik jeg bestilt en rejseforsikring via mail som jeg troede dækkede både rejseforsikring og afbestillingsforsikring.

Så blev jeg pludselig hjertesyg og måtte akut indlægges på sygehus den 7/7-14 - 6 dage før vi skulle rejse til Danmark. Lægen frarådede os til at tage på ferie til Tunesien, derfor ringede jeg til [rejseudbyderen] den 9/7-14 for at fortælle, at jeg var blevet indlagt på sygehuset og måtte aflyse vores rejse som ellers skulle være den 16/7 - 30/7-14 .
Den 11/7-14 fik jeg at vide fra lægen at jeg godt kunne rejse til Danmark men ikke til Tunesien pga. forsikringsmæssigt årsager. Vi rejste så til Danmark den 12/7-14 er nu tilbage i Grønland.
Da jeg var i Danmark kontaktede jeg [rejseudbyderen] telefonisk for at spørge om jeg vil få refunderet 18.256 kr. som jeg havde betalt til rejsen til Tunesien, damen sagde, at det vil tilbage betale 20 % det vil sige 3651 kr. og at Europæisk rejseforsikring skulle tilbage betale 14.605 kr. Jeg blev helt frustreret over at det skulle have 80 % af det jeg har betalt og tilbage betale 20 % til mig.
Jeg kontaktede selvfølgelig det Europæisk rejseforsikring pr mail - fik så at vide at det ikke kunne hjælpe mig da jeg havde fravalgt afbestillingsforsikring da jeg bestilte billetten hos [rejseudbyderen] og hos Europæisk rejseforsikring. Jeg var helt forvirret og meget frustreret over deres beslutninger. Havde mailet flere gange til både det Europæisk rejseforsikring samt [rejseudbyderen] for at spørge om jeg kunne få refunderet det tabte penge eller om jeg kunne få erstatningsrejse en anden dag - men sådan var det ikke.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg er så frustreret over [rejseudbyderen], som har behandlet mig sådan, at det ikke kunne hjælpe mig med rejseforsikring og afbestillingsforsikring efter jeg havde betalt billetterne efter den 1/5-14 - da jeg ikke havde den gule sygesikring og at jeg selv skulle tegne en rejseforsikring.
Er meget frustreret over, at jeg har troet at rejseforsikringen vil dække både rejseforsikring og afbestillingsforsikringen hos Europæisk rejseforsikring.
Jeg vil opnå [rejseudbyderen] refunderer mine penge tilbage eller det giver mig erstatningsrejse. Hvis rejsekonsulenten ved [rejseudbyderen] har hjulpet mig med rejseforsikring og afbestillingsforsikring har der ikke været noget problemer."

Selskabet har i brev af 1/9 2014 til nævnet bl.a. anført:

"**ERV's afgørelse**
ERV har afvist at erstatte klagers krav med henvisning til, at klager ikke har købt afbestillingsforsikring hos ERV.

Af forsikringsbetingelsernes kapitel 1 *'Hvornår dækker rejseforsikringen?'* fremgår det, at: *'Forsikringsperioden fremgår af din police eller rejsebevis. Når du har betalt rejseforsikringen, dækker den fra det tidspunkt, du forlader din bopæl/opholdssted i Grønland for at påbegynde rejsen. Rejseforsikringen ophører, når du kommer hjem til din bopæl/opholdssted (eller når forsikringsperioden udløber, hvis dette sker før din hjemkomst). Forsinkes din hjemrejse uden egen skyld, forlænges forsikringsperioden med indtil 48 timer uden tillægspris'.*

Forsikringen er købt rettidigt inden afrejsen, men er en decideret rejseforsikring og indeholder ikke dækning for afbestilling.

I forbindelse med køb af forsikringen har klager fået tilsendt en mail med policen og forsikringsbetingelserne, hvoraf det tydeligt fremgår, at der er tale om en rejseforsikring. Afbestilling står intet sted nævnt i forsikringsbetingelserne.

Derfor kan ERV ikke ud fra ovennævnte uddrag fra forsikringsbetingelserne dække klagers afbestilling.

For god ordens skyld gør selskabet opmærksom, på, at en afbestillingsforsikring sædvanligvis skal købes sammen med bestilling af rejsen."

Klageren har i mail af 24/7 2014 til rejseudbyderen anført:

"Da jeg betalte det sidste beløb for billetten 1.maj 2014 ringede jeg til jeres rejsekonsulenter, for at købe rejseforsikring og afbestillingsforsikring - Rejsekonsulenten siger til mig, at hun desværre ikke kunne hjælpe mig da hun fik at vide at vi er fra Grønland, fordi vi ikke kunne købe rejseforsikring eller afbestillingsforsikring da vi ikke har den gule sygesikring. Jeg blev meget overrasket over beskeden. Jeg spurgte rejsekonsulenten hvad jeg nu skulle gøre. Hun fortæller mig at vi skulle tegne forsikring selv. Derfor tegnede vi rejseforsikring via Europæisk rejseforsikring. Jeg troede også at vores rejseforsikring vil dække det hele - men sådan var det ikke fordi der ikke var tegnet afbestillingsforsikring som jeg troede var med i forsikringen."

Rejseudbyderen har i mail af 24/7 2014 til klageren anført:

"Jeg er ked af at høre du er blevet syg og ikke kan rejse.
I har bestilt rejsen på [rejseudbyderens hjemmeside], og her har i selv fravalgt afbestillingsforsikring, så vi kan desværre ikke hjælpe jer mere i denne sag."

Af policen fremgår bl.a.:"**Udstedelsesdato** 28 05 14
Ikrafttrædelsesdato 16 07 14
Udløbsdato 30 07 14
…

Forsikrede/Insured	Dækning/cover
[klager]	Plus Europa
[klagers mand]	Plus Europa"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:"**Hvordan dækker rejseforsikringen?**
Din rejseforsikring består af en grunddækning: Plus eller Basis. Derudover evt. tillæggene Bagage og Ulykke, hvis du ligeledes har købt disse.

Dit rejsebevis/forsikringspolice viser, hvilken forsikring, med tilhørende dækning du har tegnet.

		Plus (P)	Basis (B)
Pkt. 1	Sygdom *)	X	X
Pkt. 2	Hjemtransport	X	X
Pkt. 3	24 timers lægevagt	X	X
Pkt. 4	Lægelig fejlbehandling	X	X
Pkt. 5	Indlogering af pårørende på hospital	X	X
Pkt. 6	Tandlæge og fysioterapi m.m.	X	X
Pkt. 7	Tilkaldelse og sygeledsagelse	X	X
Pkt. 8	Hjemkaldelse	X	X
Pkt. 9	Krisehjælp	X	X
Pkt. 10	Billetter, pas og kreditkort	X	X
Pkt. 11	Privatansvar i udlandet	X	X

Pkt. 12	Global juridisk assistance	X	X
Pkt. 13	Sikkerhedsstillelse	X	X
Pkt. 14	Økonomisk hjælp på stedet	X	X
	WorldRescue®	X	X
Pkt. 15	Eftersøgning og redning	X	X
Pkt. 16	Evakuering	X	X
Pkt. 17	Behandling hos Psykolog i Grønland eller Færøerne	X	X
Pkt. 18	Krisepsykologisk behandling	X	X
Pkt. 19	Krisehjælp til pårørende	X	X
Pkt. 20	Europæiske WorldRescue®	X	X
Pkt. 21	Ødelagt ferie **)	X	
Pkt. 22	Forsinket fremmøde på hele rejsen	X	
Pkt. 23	Bagageforsinkelse	X	
Pkt. 24	Erstatningsbil inden afrejse	X	
Pkt. 25	Hjemtransport af bil	X	
Pkt. 26	Selvrisiko ved leje af bil	X	
Tillægsdækninger			
Pkt. 27	Bagage (G)		
Pkt. 28-30 Ulykke (personskade, dødsfald og tandskade) (U)			

*) Dækker ikke på rejser, hvor du er dækket af den offentlige Rejsesygesikring eller Nordisk KOnvention.
**) Dækker alene rejser med en varighed på op til en måned.
…
Hvornår dækker rejseforsikringen?
Forsikringsperioden fremgår af din police eller rejsebevis."

Nævnet udtaler:

Klageren købte i januar 2014 en rejse til Tunesien. Rejsen skulle foregå fra den 16/7 2014 til den 30/7 2014. Den 28/5 2014 købte hun en rejseforsikring hos selskabet. Den 9/7 2014 afbestilte hun rejsen på grund af sygdom. Hun fik 20 % af rejsens pris refunderet hos rejseudbyderen. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren alene havde tegnet en rejseforsikring og ikke – også – en afbestillingsforsikring.

Klageren har anført, at hun troede, rejseforsikringen også omfattede afbestillingsdækning, og ønsker rejsens pris refunderet eller en erstatningsrejse. Klagen omfatter såvel selskabet som rejseudbyderen.

For så vidt angår klagen over selskabet finder nævnet, at klageren alene har tegnet en rejseforsikring. Da en rejseforsikring ikke omfatter afbestillingsdækning, kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde dækning.

For så vidt angår klagen over rejseudbyderen bemærker nævnet, at Ankenævnet for Forsikring alene er kompetent til at behandle klager over forsikringsselskaber. Nævnet kan herefter ikke afgøre den del af tvisten, der er rettet mod rejseudbyderen. Nævnet må afvise denne del af klagen og henvise klageren til eventuelt at rette henvendelse til Pakkerejseankenævnet.

Som følge af ovenstående

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund