Ankenævnet for Forsikring

Den 21. januar 2015 blev i sag nr. 86615:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde dækning for udgifterne til en ny flybillet og hotelophold i anledning af, at hendes medforsikrede søn mistede sit pas i en taxi i USA og derfor ikke kunne rejse hjem med sit planlagte fly, men måtte blive i USA, indtil han havde fået udstedt et midlertidigt pas. Endeligt har klageren også krævet, at selskabet betaler en sygedag til såvel hende som hendes søn, grundet den forskrækkelse det var, at han ikke kunne komme hjem som planlagt.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at hændelsen ikke var uforskyldt.

Klageren har i klageskemaet modtaget af nævnet den 26/8 2014 anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Min søn ... rejste til USA sidste år. Da han skal tilbage til Danmark, han kunne ikke finde sin pas, han troede at han mistet den i en taxa, men i virkeligheden han var ikke sikker på hvordan han har mistet den. Er den blevet stjålet eller hvad. Så var han nødt til at blive lidt længer i USA indtil han får en midlertidig pas fra Danske ambassaden. Vi kontakt Tryg til at få hjælp til både flybilletten og rejseomkostninger efter at han har mistet sin pas indtil han kom tilbage de købt en flybillet til ham med det vil gerne have penge tilbage.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> Jeg vil gerne Tryg betale:
> - flybillet til min søn

- omkostninger og rejse fordi han opholdet i en hotel i mere end 10 dage indtil han fik en midlertidig pas.
- De skal og betale en sygedag til både mig og min søn efter hvad der sket fik vi en chok. Han var kun 17 år og blev bange for at ikke kunne komme tilbage til Danmark."

Selskabet har i brev af 23/9 2014 til nævnet anført:

"Vores kunde klager over, at vi har afvist erstatning af ekstraudgifter i forbindelse med forsinket fremmøde til fly, idet vores kundes søn havde tabt sit pas i en taxa og således måtte afvente udstedelse af et nødpas.

Bemærkninger til sagen
Vi blev den 19. november 2013 kontaktet af vores kunde, idet vores kundes søn, som opholdt sig i USA, havde mistet sit pas og opholdspapirer den 10. november 2014 [2013]. Vores kunde oplyste, at sønnen formentlig havde mistet pas og opholdspapirer i en taxa. Vores kunde oplyste, *at sønnen ikke havde råd til en ny flybillet, og at han havde kontaktet ambassaden.*

Vi gjorde opmærksom på, at vores Alarm ville kunne hjælpe med en ny flybillet, men at vi ikke kunne tage stilling til, på det foreliggende grundlag, om forholdet ville være dækket af rejseforsikringen. Vores Alarm overtog herefter sagen, hvor denne igen gjorde vores kunde opmærksom på, at der ikke kunne loves dækning af forholdet, og at vores kunde skulle være forberedt på, at vi ville sende en regning på flybilletten, hvis der ikke var belæg for dækning.

Vores kunde accepterede dette.

Senere samme dag kontaktede vores kundes søn Alarmen med meddelelse om, at han havde modtaget sit nødpas, og at han gerne ville hjem den næste dag. Alarmen foranledigede således, at vores kundes søn rejste hjem den 20. november 2013.

Vores kundes søn rettede herefter krav om dækning af ekstraudgifter i forbindelse med vores kundes søns forlængede ophold i USA. Vores kundes søn skrev i e-mail af 16. december 2013 som beskrivelse af forløbet, *at 'Jeg tabte mit pas i en taxa i ... California på vej til en restaurant. Vi ringede til taxaselskabet hverdag og spurgte, om de havde fundet passet, uden held. Vi betalte taxaturen kontant, så det var nærmest umuligt at spore vognen'.*

Vi afviste dækning af ekstraudgifter ved e-mail af 2. januar 2014, idet det er et krav for dækning af ekstraudgifter grundet forsinket fremmøde, at forsinkelsen er uforskyldt, og uden at det kunne forudses. Idet vi ikke mener, at hændelsen er uforskyldt, når man taber sit pas, da man som rejsende selv har ansvaret for, at passe godt på sine rejsedokumenter, så som ens pas og flybilletter, afviste vi dækning.

Vores kunde kontaktede os telefonisk den 14. januar 2014, hvor vores kunde oplyste, *at det godt kunne være, at passet var stjålet.* På baggrund af vores kundes søns beskrivelse af hændelsen fastholdt vi vores afgørelse af sagen.

I marts 2014 sendte vi et girokort til vores kunde på betaling af flybilletten, som ikke blev betalt og fortsat ikke er betalt. Herefter modtog vi brev fra ... Retshjælp, som ønskede at få tilsendt forsikringsbetingelserne, hvilket skete ved brev af 31. marts 2014. Vi har herefter ikke hørt mere fra ... Retshjælp.

Vores kunde vendte tilbage ved telefon den 12. maj 2014 og efterfølgende via e-mail den 15. maj 2014, hvor vores kunde beskrev, *at vores kundes søn, var blevet meget forvirret over at miste sit pas og at det var første gang, at han rejste alene, og at det var meget svært for ham, at udtrykke sig, på grund af det chok, som han fik, da han mistede sit pas.*

Hertil skal bemærkes, at vores kundes søns beskrivelse af hændelsesforløbet skete over 1 måned efter, at han havde mistet passet og over 1 måned efter, at vores kundes søn, var kommet hjem til Danmark.

Vores kunde redegjorde desuden for, *at passet måtte være blevet stjålet, siden at passet ikke var fundet i taxaen, samt at politiet ikke havde modtaget passet.* Som vores kundes søn har anført i sin beskrivelse af hændelsesforløbet, var taxaen svær at spore, da taxaturen var betalt kontant. Det formodes således, at det ikke har været muligt at spore den pågældende taxa, idet vores kundes søn ikke har modtaget en kvittering - da han betalte kontant -, hvoraf identifikationsnummer på en taxa normalt fremgår. Det er ikke vores opfattelse, at passet kan konkluderes stjålet, fordi passet ikke er blevet afleveret til politiet.

Vi fastholdt således vores afgørelse i sagen, og tilsvarende, da vores kunde klagede.

Konklusion
I henhold til vores kundes søns forklaring af det skete, tabte vores kundes søn sit pas i en taxa. Vi finder det derfor ikke sandsynliggjort, at vores kundes søn har mistet sit pas ved tyveri.

Samtidig finder vi ikke, at det, at man taber sit pas, er en uforskyldt hændelse, idet man selv har ansvaret for at passe godt på sine rejsedokumenter under en rejse, herunder sørger for, at man ikke uopmærksomt taber og glemmer sine dokumenter.

Vi mener derfor ikke, at det er en hændelse, som er godtgjort omfattet af forsikringsdækningen, og vi fastholder derfor vores afgørelse i sagen.

For god ordens skyld skal oplyses, at vi ved telefonsamtale den 14. januar 2014 opfordrede vores kunde til at indsende politirapport, dokumentation for oprindelige flybilletter og oprindeligt ophold samt dokumentation for nødpas, såfremt vores kunde ønskede at klage. Vores kunde indsendte ikke denne dokumentation hvorfor vi ikke er bekendte med, hvornår vores kunde oprindeligt skulle være hjemrejst, og hvornår vores kunde har modtaget nødpasset. Vi kan alene konstatere, at vores kunde har oplyst, at han tabte sit pas i en taxa, som blev betalt kontant, den 10. november 2013 men først rettede henvendelse til os den 19. november 2013.

Vores kunde har indsendt et dokument fra ... Police Department dateret den 11. november 2013 kl. 17.45. Det fremgår ikke, hvad henvendelsen til ... Police Department har drejet sig om, forklaring på hændelsesforløb til ... Police Department, samt hvem, der har henvendt sig til ... Police Department."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Flybilletten som selskabet købte kostede 11.483 kr. som selskabet ved mail af 2/1 2014 krævede betalt af klageren.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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*.**
...
10.3 Erstatning
Forsikringen dækker nødvendige ekstra udgifter til **transport*, hotel og forplejning*** i forbindelse med indhentning af den fastlagte rejserute.
...
Hotel og forplejning
Ved udgifter til 'hotel og forplejning' forstås dokumenterede udgifter, dog maksimalt udgifter til et mellemklasse hotel og almindelig forplejning, inkl. drikkevarer.
...
Rejsearrangør
Ved 'rejsearrangør' forstås rejsebureau, transportselskab og udlejer af hotelværelse, lejlighed, fritidshus, villa, telt, campingvogn, autocamper, lystfartøj og lignende.
...
Transport
Ved udgifter til 'transport' forstås dokumenterede udgifter, dog maksimalt udgifter til rutefly, økonomiklasse."

Nævnet udtaler:

Klagerens medforsikrede søn mistede sit pas i en taxi i USA. Da han måtte afvente udstedelsen af et midlertidigt pas, nåede han ikke sin planlagte flyafgang til Danmark. Selskabet foranledigede ham transporteret til Danmark, dagen efter han fik sit midlertidige pas udstedt.

Selskabet har afvist dækning og har opkrævet de 11.483 kr., som billetten kostede, hos klageren. Hun kræver, at selskabet frafalder kravet samt dækker sønnens udgifter til hotelophold og forplejning samt en sygedag til dem hver på grund af den forskrækkelse det var, at sønnen ikke kunne komme hjem som planlagt.

Indledningsvist bemærker nævnet, at rejseforsikringen ikke hjemler dækning af sygedage i anledning af forsinket fremmøde, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 10.3.

Nævnet finder i overensstemmelse med det af selskabet anførte, at klageren ikke har bevist, at klagerens søn mistede sit pas ved en uforskyldt hændelse. Nævnet kan derfor ikke 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

Kim Sparlund