Ankenævnet for Forsikring

Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 88149:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring hos Alm. Brand Forsikrings A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en rejse til udlandet. Han klager endvidere over selskabets sagsbehandlingstid.

Selskabet har udbetalt 60.000 kr. i kompensation til klageren og har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at familien har gennemført rejsen og dermed ikke lidt noget økonomisk tab.

Sagen har tidligere været behandlet af nævnet under sag nr. 86.831. Nævnet afsagde den 6/5 2015 kendelse i sagen, hvorved selskabet fik medhold, idet nævnet fandt, at klageren ikke havde krav på yderligere fra selskabet.

Sagen er blevet genoptaget på klagerens begæring, idet klageren bl.a. oplyste, at der var tegnet tillægsforsikring, og der derfor efter forsikringsbetingelserne - modsat hvad nævnet havde bemærket i kendelsen - var mulighed for at få erstatningsrejse eller kompensation, uanset at rejsen var planlagt til at vare mere end 60 dage.

Nærværende kendelse erstatter således nævnets kendelse af 6/5 2015 i sag nr. 86.831.

I klageskema af 10/10 2014 til nævnet har klageren anført følgende:

”Min hustru, vores 4 børn og jeg var på rejse på øen … i [udlandet]. Rejsens varighed var bestilt til 3 måneder. Efter 8 dages ophold på øen, fik jeg besked hjemmefra at min mor pludselig var død.

Jeg kontaktede med det samme Almindelig brand via mail og anmeldte samtidig sagen. I anmeldelsen skrev jeg at det var en hastesag, idet vi gerne ville høre hvad vores rettigheder og muligheder var med hensyn til at afbryde rejsen.

Udover anmeldelsen, sendte jeg også en ekstra mail til Almindelig Brand Forsikring, hvor jeg igen gjorde opmærksom på vores problem og igen bad dem om at kontakte os, med det samme, via vores mail, på grund af tidsforskellen og fordi vi ikke helt havde fundet ud af hvordan vi skulle tale med dem over telefonen. Jeg skrev udtrykkeligt at det HASTEDE. Almindelig brand sendte en svarmail, hvor de lovede at vende hurtigt tilbage.

Først den 3 Januar 2014, kom der svar fra Almindelig brand. (26 dage senere). På dette tidspunkt var min mor allerede bisat uden vores deltagelse. Det gav derfor ingen mening at afbryde rejsen på dette sene tidspunkt.

Da vi kom hjem fra rejsen, kontaktede jeg Almindelig Brand Forsikring, hvor jeg formulerede en klage over deres sagsbehandling. Lederen af den pågældende afdeling beklagede meget og lovede skriftligt at vi ville blive kompenseret på samme måde som hvis de havde sendt os hjem omkring min Mors dødstidspunktet, med afbrudt rejse og erstatningsrejse. (Se bilag af 8 Maj 2014 og bilag af 19 Maj 2014.)

Almindelig Brand fortrød så senere det de lovede og gav os en erstatning på 60.000 kr. De har siden afvist at ændre deres afgørelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at det bliver klart for forsikringsselskaber at de ikke kan slippe for en oplagt erstatning ved blot at udsætte sagsbehandlingen til det er for sent. (26 dages forsinkelse)
Vi havde ikke mulighed for at lægge de store beløb ud til hjemrejsen, uden at have accept fra forsikringsselskabet. Så hvis et forsikringsselskab får ret i denne sag, vil det danne præcedens i samtlige lignende sager og anspore forsikringsselskaber til at bruge samme metoder.

Af samme grund ønsker jeg at Almindelig Brand Forsikring bliver pålagt at betale den fulde erstatning som hvis sagen var behandlet som den skulle have været behandlet.
Dette gælder Hjemrejsebilletter (med kort varsel) Erstatningsrejse med hotelophold, Billeje samt alt andet vi havde ret til.

Jeg ønsker også at det komme til at stå klart at forsikringsselskabet ikke først kan love en erstatning skriftligt, for så at ændre mening”.

Heroverfor har selskabet i brev af 19/11 2014 til nævnet bemærket følgende:

”**Indledning**
Tvisten drejer sig om hjemkaldelse fra [udlandet] på grund af dødsfald i familien. Kunden anmelder skaden via vores hjemmeside som en afbestilling. Kunden foretager sig ikke yderligere og gennemfører rejsen. Kunden er ikke tilfreds med den tildelte kompensation.

Fremstilling

Kunden anmelder den 10. december 2013 via vores hjemmeside og afbestillingsdækningen en skade. Kunden får et autosvar, hvor vi beder ham sende den fornødne dokumentation for at kunne behandle anmeldelsen.

På grund af stort arbejdspres i afdelingen og den heraf følgende prioritering af hastesager, når vi først til kundens 'afbestilling' den 3. januar 2014. Vi mailer straks til kunden, som dog først vender tilbage den 14. april 2014. Sagen drøftes herefter på henholdsvis mail og telefon, og sagens omstændigheder taget i betragtning, så tilbød vi kunden en kompensation. Det gjorde vi på trods af, at kunden havde gennemført rejsen og således ikke - jævnfør forsikringsbetingelserne - havde et krav om erstatning i forbindelse med hjemkaldelse.

Kompensationen på 60.000 kr. er kunden ikke umiddelbart tilfreds med, men efter flere samtaler og skriverier, accepterer kunden, selvom han ikke er tilfreds. Pengene anvises herefter til udbetaling den 23. maj 2014.

Kunden vender den 27. august tilbage, angiveligt foranlediget af andre forsikringsforhold i Alm. Brand, og udtrykker på ny, at han ikke er tilfreds med den udbetalte kompensation. Sagen overgives til vores kundeambassadør, som fastholder afgørelsen efter af have uddybet og præciseret, hvorfor kunden ikke er berettiget til erstatning og at den tilbudte kompensationen skal ses i dette lys.

Kunden forelægger herefter sagen for Nævnet.

Begrundelse
Kunden bliver under rejse i [udlandet] ramt af dødsfald i familien og via Alm. Brands hjemmeside anmeldes skaden fejlagtigt på afbestillingsdækningen. Af det autosvar kunden modtager, fremgår det tydeligt, at det er en anmeldelse på afbestillingsforsikringen. På trods af dette hører vi ikke fra kunden før efter hjemkomsten 3 måneder senere.

Kunden nævner i sin klage, at han har mailet til Alm. Brand. Det er ikke korrekt. Kunden har alene anmeldt skaden via vores hjemmeside og efterfølgende samme dag været inde på anmeldelsen og tilføje en bemærkning. For en god ordens skyld skal det ligeledes nævnes, at der ikke på noget tidspunkt er taget kontakt til SOS International. Dette på trods af at det på samme side, hvor kunden anmeldte afbestillingen, tydeligt fremgår, at der ved akut behov for hjælp skal ringes til SOS International.

På det pågældende tidspunkt var der meget travlt i rejseafdelingen og vi havde en forlænget ekspedition på sager, der ikke umiddelbart krævede hurtig indgriben. Her under afbestillingssagerne.

Havde kunden anmeldt sagen korrekt ved at kontaktet SOS International, som foreskrevet i forsikringsbetingelsernes pkt. 1.4.1, og på vores hjemmeside, så havde alarmcentralen straks taget hånd om sagen og arrangeret en hjemtransport.

Det er vores opfattelse, at hvis kunden havde haft et reelt ønske om at komme hjem, så ville det have været muligt, enten selv eller via en pårørende i Danmark, at komme i kontakt med enten SOS International eller Alm. Brand for en løsning omkring hjemtransport.

Vi har fastholdt vores afgørelse, fordi kunden ikke har lidt et tab og fordi vi er af den opfattelse, at hvis kunden havde haft et reelt og stærkt ønske om at komme hjem, så havde det

været muligt - på den ene eller anden måde - at komme i kontakt med enten SOS eller Alm. Brand Skadeservice, der begge træffes 24/7.

Uden det på nogen måde har været afgørende for vores afgørelse, så har vi også hæftet os ved kundens oplysninger om, at afdøde var knap 90 år og boede på plejehjem. Der var således tale om en naturlig død i en høj alder, og det må således betegnes som en kalkuleret risiko, når man vælger at tage ude og rejse i 3 måneder.

Konklusion
Vi fastholder vores afgørelse, da kunden ikke har lidt et tab og samtidig ikke har dokumenteret et reelt ønske om at komme hjem til begravelsen".

Hertil har klageren i brev af 30/12 2014 til nævnet bl.a. anført følgende:

"Almindelig Brand hævder at jeg har lavet en fejl hvad angår den formular jeg udfylder og sender ind. Idet man hævder at det er en fejl fra min side.

På almindelig brands hjemmeside er der kun 2 forskellige formularer. Jeg vælger den der er mest relevant, idet den anden formular er helt ved siden af, og beder om at man hurtigt skriver til mig på min mail, for at blive vejledt af Almindelig brand.
De 2 formularer samt min anmeldelse, hvor jeg skriver at det HASTER! Er vist i nedenstående tekst markeret med rødt eller kursiv:

Hvis man havde læst min anmeldelse ville man have læst at der er skrevet en vigtig besked fra mig om at det haster og at jeg beder om vejledning. Derfor er det ikke sandt at Almindelig brand har nedprioriteret sagen på grund af at det er en afbestillingssag. Der er ingen andre formularer at finde.

Man hævder at jeg skulle have henvendt mig til SOS, men som jeg skriver i min anmeldelse og i min opfølgende mail, så er jeg i vildrede og vil gerne i kontakt med Almindelig brand for at få vejledning.

Almindelig Brand hævder at jeg IKKE har sendt en ekstra mail til dem, men at jeg har lavet en tilføjelse.

Som det fremgår af Kontaktformularen jeg skriver den anden mail på, og som er markeret med rødt i nedenstående, er dette ikke anmeldelsesformularen, men en anden formular hvor man kan bede om kontakt, senest den førstkommende arbejdsdag.

Efterfølgende, stadig markeret med rødt eller kursiv, følger min anden mail hvor jeg igen skriver at det haster og man bedes kontakte mig.

Almindelig Brand har ikke læst hverken min første mail eller min anden mail, begge afsendt den 10. December 2013, før den 3 januar 2014. Altså 24 dage efter min anmeldelse og min anmodning om hurtig kontakt.

Alternativt har man læst mine mails og anmeldelse og bevidst valgt at ignorere disse til det var for sent.

Alt dette på trods af at der på Almindelig Brands kontaktformular udtrykkeligt står at man vil blive kontaktet den efterfølgende arbejdsdag.

Selvom der visse steder står at man kan kontakte SOS telefonisk, står der ingen steder at man ikke kan vælge at kontakte Almindelig Brand først, for at søge råd og vejledning.

Hele forløbet omkring min Mors død var meget forvirrende og vanskeligt at håndtere. Og jeg var ganske enkelt ikke klar over om hvad vores rettigheder var hvad angår hjemrejse for alle 6 familiemedlemmer. Jeg var klar over at det var meget bekosteligt og jeg vidste ikke om vores forsikring dække denne omkostning helt. Alene hjemrejsebilletter ville koste over 100.000 kr.

Da Almindelig Brand endeligt henvendte sig efter 23 dage, havde min familie hjemme i Danmark selv afholdt begravelse og mindehøjtid for min Mor, samt ordnet alt det praktiske.

Derfor gav det ingen mening at tage hjem på dette sene tidspunkt.

Selv nu efter mere end et år, har jeg det stadig dårligt, når jeg tænker på min Mor, eller besøger min Mors og Fars gravsted.

Almindelig Brands afsluttende kommentar er ganske enkelt usmagelig og uden nogen form for relevans, men understreger blot deres desperate forsøg på at slippe for at betale den erstatning de under normal sagsbehandling ville skulle betale.

Sagen er at Almindelig Brand ved deres handlemåde har sparet et beløb på op til 150.000 kr. Desuden fremgår det af deres oprindelige skriftlige svar til mig, på min klage, at de ønskede at kompensere mig efter samme regler som hvis sagen var gået korrekt til og de havde reageret rettidigt.

Afslutningsvis vedlægger jeg dette svar i kursiv.

Det principielle i denne sag er først og fremmest om et forsikringsselskab, ved at forhale en sagsbehandling, kan slippe godt fra at gøre dette og således spare mange penge.

Hvis ankenævnet giver Almindelig Brand medhold i denne sag, åbner det et hav af legale muligheder for at skaffe sig økonomiske fordele ved at forhale sagsbehandling".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem klageren og selskabet, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet, og et uddrag heraf vil blive gengivet i det følgende.

I selskabets mail af 8/5 2014 til klageren fremgår bl.a.:

"I fortsættelse af behagelig telefonsamtale i går, skal jeg her kort resumere, hvad vi talte om.

Indledningsvis skal jeg endnu en gang beklage, at vi ikke har levet op til jeres forventninger om service og nærvær i forbindelse med din mors død under jeres rejse.

Det der skulle være gjort er af gode grunde for sent nu. Men hvis vi tager udgangspunkt i, hvad der skulle være sket og eventuelt udbetalt, og starter sagsbehandlingen med udgangspunkt i dette, så har vi mulighed for at kompensere jer efter samme retningslinjer.

Jeg vedhæfter derfor den oprindelige anmeldelse på afbestilling. Jeg nævnte godt nok, at du så skulle fremsende svarende til det nævnte i anmeldelsens kvitteringstekst.
Det giver ikke umiddelbart mening, hvorfor du alene skal sende kopi af dødsattest og eventuelle journaloplysninger fra egen læge/hospital.

Når vi har oplysningerne, ser vi straks på sagen".

I selskabets mail af 19/5 2014 til klageren fremgår:

"Sagen er givet videre til …, som er i færd med at indhente priser på en hjemrejse svarende til jeres.

Du hører fra os snarest muligt".

I mail af 19/5 2014 til selskabet anfører klageren bl.a.:

"Det tolker jeg som om i vil kompensere det der skulle være givet hvis sagen havde gået sin normale gang og i havde hjulpet os hjem med det samme.

Hvis dette er tilfældet forstår jeg det sådan at der er tale om hjemrejsebilletter til os alle seks. Derudover nye returbilletter hvis vi enten genoptog rejsen, eller valgte senere at tage en ny rejse.

Endelig er der spørgsmålet om de ting der allerede var forudbestilt og betalt, såsom leje af lejlighed i op til 2 måneder, forudbestilt billeje.

Jeg skal ærligt indrømme at jeg ikke har sat mig ind i disse sager, og jeg er derfor som udgangspunkt afhængig af en fair behandling fra jeres side.

Vi ville være rigtigt glade hvis vi som familie kunne tage en ny rejse og således starte turen på en frisk.
Jeg har søgt på momondo på relevante priser på billetter. Her er hvad jeg kom frem til:

6 stk. enkeltrejsebilletter fra … til København: 101.000 kr. (Hvis vi skulle være rejst hjem med det samme.)
Disse er altid meget dyre da det er enkeltbilletter og med kort bestillingsfrist.

6 stk. returbilletter fra København til …: 50.800 kr.
Hertil er der måske andre udgifter forbundet med hurtig hjemrejse og jeg kender heller ikke reglerne for den forudbetalte leje af hotel og billeje.

Set i lyset af dette synes jeg måske nok at de 60.000 kr. er lovligt billigt sluppet for Almindelig Brand, som således sparer mindst 100.000 kr. De 60.000 kr. giver os heller ikke mulighed for at tage rejsen på ny".

I selskabets mail af 5/9 2014 til klageren fremgår bl.a.:

”Vi har betalt dig erstatning på 60.000 kr., og du har klaget over erstatningens størrelse, idet du i telefonen oplyser, at en ny rejse vil koste 250.000 kr.

Jeg har vurderet klagen, og det er min vurdering, at vores afgørelse i sagen er korrekt.

Din første henvendelse er via vores hjemmeside, hvor du anmelder skaden som en afbestilling af rejse. En afbestilling af en rejse sker altid forud for rejsens påbegyndelse, og der er ofte tale om henvendelser, der ikke er af hastende karakter. Da vi på daværende tidspunkt var presset med mange anmeldelse, fik vi ikke svaret dig inden for vores normale ekspeditionstid. Det har vi flere gange beklaget.

Imidlertid valgte du at gennemføre rejsen uden at kontakte os yderligere f.eks. ved en telefonisk henvendelse. En rejseforsikring skal dække det økonomiske tab, som en kunde lider ved, at en rejse helt eller delvis ikke kan gennemføres. I dit tilfælde har du gennemført den lange rejse og først kontaktet os igen ved din hjemkomst, da du ikke modtog svar fra os. Da rejsen er gennemført som planlagt, er der ikke lidt et økonomisk tab ved afbrydelse af rejsen. Derfor dækker forsikringen ikke en ny rejse.

Vi har i sagen valgt at strække os ud over, hvad forsikringen dækker. Det har vi, fordi vi naturligvis beklager, at vi ikke har besvaret din henvendelse inden for rimelig tid. Derfor har vi helt ekstraordinært kompenseret dig med 60.000 kr. Dette på trods af at du har gennemført rejsen og dermed ikke lidt noget tab.

Du er af den opfattelse, at teamleder … ved mail af 8. maj 2014 har lovet dig en fuld erstatningsrejse ved følgende formulering: ’Men hvis vi tager udgangspunkt i, hvad der skulle være sket og eventuelt udbetalt og starter sagsbehandlingen med udgangspunkt i dette, så har vi mulighed for at kompensere jer efter samme retningslinjer’. Der ligger ikke i denne formulering et tilsagn om erstatning til en fuld erstatningsrejse, men blot et tilsagn om at vurdere sagen med udgangspunkt i jeres situation og det efterfølgende hændelsesforløb.

Såfremt du havde haft et stærkt ønske om at afbryde din rejse, ville det have være naturligt, hvis du havde søgt at komme i kontakt med os straks ved yderligere henvendelse f.eks. telefonisk fra lufthavn eller via en pårørende i Danmark. I min vurdering er det samtidig tillagt vægt, at din mor ifølge dine oplysninger var knap 90 år og boede på plejehjem. Der er således tale om et naturligt dødsfald i en høj alder, som vel strengt taget ikke kan betegnes som meget overraskende set i lyset af, at I vælger at gennemføre rejsen som planlagt.

På det grundlag finder vi ikke, at det er godtgjort, at I havde et stærkt ønske om at komme hjem til Danmark til begravelsen, Der er således ikke lidt noget økonomisk tab. Vi har i sagen helt ekstraordinært og uden at føle os retligt forpligtet valgt at kompensere jer med 60.000 kr. jf. ovenstående.

Vi fastholder således vores afgørelse og kan ikke tilbyde yderligere erstatning eller anden kompensation”.

Nævnet afsagde den 6/5 2015 kendelse i sagen under sagsnr. 86.831, hvor selskabet fik medhold. Klageren har herefter i mail af 21/5 2015 til nævnet anført:

"I forbindelse med afgørelsen truffet den 6 Maj 2015, vil jeg gerne høfligst gøre opmærksom på at der er visse forhold i forudsætningerne der ikke holder, sikkert fordi Almindelig Brand har givet jer forkerte oplysninger.

Punkt 1:
På side … i afgørelsen, henvises til at rejsen er mere end 60 dage og således dækker forsikringen ikke erstatningsrejse. Her skal bemærkes at der var tegnet en tillægsforsikring på de ekstra 30 dage rejsen varede. Dette må Almindelig Brand have undladt at meddele jer i sagen.

I Ankenævnets afgørelse henvises til Almindelig Brands bemærkninger. Her henviser Almindelig Brand til at forsikringen kun dækker de første 60 dage, hvilket ikke er sandt, fordi der var tegnet en tillægsforsikring. Denne forudsætning er således ikke tilstede.

Punkt 2:
I nævnets afgørelse på side … nævnes at der er sendt en mail fra min side. Dette er ikke korrekt, idet der er sendt én mail mere samme dag. Dette skete på en særlig kontaktformular hos Almindelig Brand og den blev sendt for at sikre at man forstod at det var en hastesag og at vi havde brug for vejledning. Her fremgår det at man vil få svar næste dag. Ikke 23 dage senere. Se side … i mine bilag til klagesagen.

Punkt 3:
På samme side skriver man i afgørelsen at vi valgte at fortsætte rejsen.
Dette er ikke korrekt. Vi blev tvunget til at blive, eftersom vi ikke havde økonomisk mulighed for at rejse hjem, hvis det skulle vise sig at forsikringen af den ene eller anden grund ikke dækkede vores udgifter. At bestille en hjemrejse med så kort frist ville koste op mod 100.000 kr. Penge vi ikke havde.

Skulle vi have rejst hjem ville det eneste økonomisk forsvarlige være at bestille på samme måde som da vi bestilte den oprindelige rejse, nemlig i god tid. Det ville betyde at vi tidligst kunne rejse hjem op mod en måned senere.

Afgørelsens forudsætninger i punkt 1 viser jo i øvrigt med al tydelighed at vi ville have fået problemer med at få hjemrejsen betalt for ikke at nævne erstatningsrejse.

Punkt 4:
Det forekommer mig noget besynderligt at man kan anse, at det der loves i mail af 8/5 2014, ikke betyder at der loves en erstatning der svarer til at familien umiddelbart efter moderens dødsfald rejste hjem og senere foretog en ny rejse.

I mailen fra [selskabets medarbejder] skriver han 8 Maj 2014:

'Det der skulle være gjort er af gode grunde for sent nu. Men hvis vi tager udgangspunkt i, hvad der skulle være sket og eventuelt udbetalt, og starter sagsbehandlingen med udgangspunkt i dette, så har vi mulighed for at kompensere jer efter samme retningslinier.'

Men det kunne jo være interessant at få Dommernes tolkning af hvad det så betyder?"

Selskabet har hertil i brev af 16/7 2015 til nævnet anført:

"Kundens indsigelser giver ikke umiddelbart anledning til nyt fra vores side. Vi fastholder derfor, at kunden ikke har lidt et reelt tab og at kunden, med den udbetalte kompensation, er blevet godt behandlet.

Vi fastholder samtidig, at hvis kunden havde haft et stærkt ønske om at komme hjem, så ville han til enhver tid have kunnet komme i kontakt med os via SOS eller Alm. Brand Skadeservice. Begge har åbent 24/7.

Med hensyn til tillægsdækningen, så er den tegnet som oplyst af kunden, men den har på intet tidspunkt været nævnt som en faktor i vores vurdering af dækningsforholdet.

Vi fastholder derfor vores tidligere påstande i deres helhed, således som de er fremført for Nævnet."

Hertil har klageren i mail af 23/6 2015 til nævnet bemærket:

"1: Almindelig Brand hævder at vi ikke har lidt noget reelt tab. Dette er en temmelig ensidig vurdering, der bygger på en nedladende holdning til hvilke sorgprocesser og forvirring under et udlandsophold, der opstår, hvor man er afskåret fra muligheden for at komme hjem og deltage i familiens fælles sorg og udtrykke sin egen sorg.

2: Almindelig Brand hævder i brevet at tillægsforsikringen ikke har været nævnt som en faktor i deres vurdering af dækningsforholdet. Dette er jo løgn, eftersom Almindelig Brand i sine tidligere bemærkninger i sagen jo netop hævder at forsikringen kun dækker de første 60 dage.

3: Almindelig Brand afholder sig omhyggeligt fra at kommentere at man direkte i et brev har lovet os at vi ville blive kompenseret på samme måde som hvis vi var blevet sendt hjem. Altså betaling af hjemrejsebilletter samt erstatningsrejse."

I brev af 3/8 2015 fra selskabet til nævnet hedder det:

"Til kundens mail, punkt 1, skal det bemærkes, at de 60.000 kr. jo netop er udbetalt som kompensation for de af kunden nævnte gener og manglende muligheder."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra klageren.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.3. Rejseperiode**
Det fremgår af policen, for hvilken rejseperiode forsikringen dækker.

1.3.1. Løbende et-årig forsikring
Hvis forsikringen er oprettet som en løbende et-årig forsikring, dækker den rejser af op til 60 dages varighed. Strækker rejsen sig over mere end 60 dage, dækker forsikringen kun de første 60 dage.
Hvis rejsen strækker sig over mere end 60 dage, dækker forsikringen ikke erstatningsrejse og kompensation, jf. punkt. 2.11. og 2.12.

1.3.2. Specifik rejseperiode

Hvis forsikringen er oprettet for en specifik periode, der er defineret i policen, dækker forsikringen i denne periode.
Hvis rejseperioden strækker sig over mere end 60 dage, dækker forsikringen ikke erstatningsrejse og kompensation, jf. punkt. 2.11. og 2.12.

1.4. Ved skade

1.4.1. Rejseforsikring
En skade skal hurtigst muligt anmeldes til SOS International.
Gennem Alm. Brands Rejseforsikring yder SOS International assistance og skadeservice direkte på stedet.
På den måde kan sikrede helt eller delvist få afgjort en dækningsberettiget skade under rejsen.
Erstatningsudbetalingen på rejsen vil være begrænset og betinget af det øjeblikkelige, individuelle behov for økonomisk hjælp, da den endelige skadebehandling bil ske, når sikrede kommer hjem fra rejsen.
Ved alvorlig sygdom, alvorlig tilskadekomst, hospitalsindlæggelse eller ved mere end 1 ambulant behandling skal du kontakte:
SOS International A/S Alarmcentral.
…
2.4. Hjemkaldelse
2.4.1.
Bliver sikrede hjemkaldt til Danmark og derfor må afbryde sin ferierejse før planlagt, dækker forsikringen dokumenterede og rimelige ekstra transportudgifter for sikrede, dog højst 75.000 kr., hvis hjemkaldelsen skyldes:

2.4.1.1.
Dødsfald, pludseligt opstået alvorlig sygdom eller ulykkestilfælde, der i begge tilfælde medfører hospitalsindlæggelse, og som rammer sikredes ægtefælle, samlever, børn, svigerbørn, børnebørn, forældre, bedsteforældre, svigerforældre, søskende, svigeringer eller svogre.

I tilfælde af hospitalsindlæggelse eller dødsfald i familien, som beskrevet i forrige afsnit, skal sikrede for egen regning have lægeerklæring fra behandlende læge som dokumentation for hjemkaldelsen.
…
2.11. Erstatningsrejse
2.11.1.
Udgør rejseperioden højst 60 dage, dækker forsikringen prisen for de sikredes ferierejse, hvis sikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst under rejsen.

Det er en forudsætning for erstatning, at sikrede:
…
2.11.1.3.
Rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 2.4.

…
2.12. Kompensation
2.12.1.
Hvis rejseperioden højst udgør 60 dage, yder Alm. Brand en dagskompensation som følge af, at sikrede:
…

2.12.1.3.
Rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 2.4".

Nævnet udtaler:
Nærværende kendelse erstatter nævnets kendelse af 6/5 2015 i sag nr. 86.831.

Det fremgår af sagen, at klageren, dennes ægtefælle og deres 4 børn den 1/12 2013 rejste til udlandet. De havde planlagt hjemrejse den 28/2 2014, men allerede efter en uges rejse blev klagerens mor alvorligt syg og døde efter et par dages sygdom.

Klageren har forklaret, at han den 10/12 2013 anmeldte skaden via selskabets hjemmeside som en afbestilling, idet hjemmesiden ifølge klageren kun har 2 formularer, og han valgte den, der var mest relevant. Han forsøgte herefter samme dag at kontakte selskabet pr. mail via en kontaktformular på hjemmesiden, idet han var i tvivl om, hvordan de skulle forholde sig med hensyn til hjemrejse m.m.

På grund af travlhed kontaktede selskabet først klageren den 3/1 2014. Hans mor var da allerede bisat, og han har i klageskemaet anført, at det derfor ikke gav mening at afbryde rejsen på dette sene tidspunkt.

Selskabet har udbetalt 60.000 kr. i kompensation til klageren og har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at familien har gennemført rejsen og dermed ikke lidt noget økonomisk tab.

Nævnet bemærker indledningsvis, at det er kritisabelt, at selskabet – i en situation som den foreliggende – først vendte tilbage til klageren 23 dage efter, at han havde anmeldt skaden. Selskabet har flere gange beklaget dette over for klageren og har udbetalt en kompensation på 60.000 kr.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har krav på yderligere fra selskabet, idet klageren har valgt at fortsætte rejsen og således ikke har lidt et øko-

nomisk tab. Nævnet bemærker, at selskabets korrespondance med klageren – herunder selskabets mail af 8/5 2014 – ikke har et sådan indhold, at selskabet har påtaget sig at yde klageren en erstatning, der svarer til, at familien umiddelbart efter moderens dødsfald rejste hjem og senere foretog en ny rejse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand