Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. januar 2019 blev i sag nr. 92941:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

I klageskema af 5/10 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Turist rejsende bliver afvist [udenlandsk by] lufthavn, uden forklaring, engelsk tolk, sendes Forsikrede RETUR til Danmark. Årsag: blev noteret på [udenlandsk sprog] i pas. På [udenlandsk skrift]!! TEKST OVERSAT: 'Turist ingen midler til indrejse i [land]! '

Resume før afrejse:
Eftersom det er et alm kendt krav af rejsende til [land] BØR HAVE DOKUMENTERET ØKONOMI registeret og behandlet ved [land] Ambassade INDEN afrejse.

Her, som følger praktiske fakta:
1) Ambassade og [virksomhed som bistår med visumansøgning] havde i forvejen gjort deres arbejde dvs. attesteret rejsedokumenter og GODKENDT rejsemidler jf. Bankudskrift (-fra [bank] konto). Derudover, havde den Rejsende medbragt ialt tre (3) personlige hæve-betalingskort hvoraf disse også advokerede en økonomisk- garanti.

2) Der var rigeligt kontanter hos den Rejsende undervejs, da dette var et krav fra myndighederne. Selvsamme information: blev oplyst at [virksomhed] teamet.

3) Samtlige krav iht til 'gældende regler på området' var efterkommet og accepteret forud for rejsen.

4) Undertegnede fik ingen oversættelse fra lokale - ingen engelsktalende. *Dokumentation jf. 'relevante Rejsedokumenter VAR FORUD stemplet fra [land] Ambassade og bureauet [virksomhed] havde ligeledes indhentet oplysninger og godkendt 'Økonm.midler'.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
En kompensation for returbillet ([by]-CPH)."

Selskabet har 29/10 2018 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsforløb**
Vi modtog anmeldelsen den 18. maj 2018 og i tillæg til anmeldelsen fremgår det, at klageren ved ankomst til lufthavnen i [by] blev nægtet indrejse i [land] på grund af 'manglende økonomi', jf. bilag 2.
Ved e-mail af 29. maj 2018 afviste rejseskade klagerens krav med henvisning til, at det forhold, at han blev nægtet indrejse i [land] ikke er en del af forsikringens dækningsomfang.

Hertil modtog rejseskade en klage den 29. maj 2018, jf. i det hele bilag 3.
Afvisningen blev fastholdt ved e-mail af 30. maj 2018 med samme begrundelse som tidligere, og rejseskade modtog på ny en klage den 30. maj 2018, jf. i det hele klagerens bilag. I klagen anførte klageren, at sagen burde vurderes efter forsikringsbetingelsernes punkter om 'Evakuering og ufrivilligt ophold' samt 'For sent fremmøde samt Flyforsinkelse'.

Ved e-mail af 1. juni 2018 blev afvisningen fastholdt på ny, jf. bilag 4. Kunden sendte herefter en klage til Kvalitetsafdelingen den 14. juli 2018, som blev besvaret den 25. juli 2018, jf. bilag 5. Kvalitetsafdelingen fastholdte rejseskades tidligere vurderinger af sagen og henviste blandt andet til, at forsikringsbetingelserne er udtømmende i forhold til dækningsomfang af specifikke hændelser.

Hertil modtog Kvalitet endnu en klage, som blev besvaret den 26. juli 2018, hvor klageren blev oplyst, at vi ikke vurderer, hvorvidt årsagen til, at han blev nægtet indrejse i [land] var korrekt eller ej, men at vi vurderer, hvorvidt begivenheden er omfattet af forsikringsdækningen, jf. bilag 6.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering
Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Vi er opmærksomme på, at klageren har oplyst, at han havde sin rejsedokumentation i orden herunder blandt andet dokumentation for, at han havde økonomiske midler til at rejse ind i landet. Årsagen til, at klageren blev nægtet indrejse i [land] er angiveligt manglende økonomiske midler. Det forhold, at klageren er blevet nægtet indrejse i [land] og derfor har været nødsaget til købe en ny returbillet til Danmark, er uanset årsagen til indrejseforbuddet ikke omfattet af forsikringsdækningen.

Vi vurderer, at indrejseforbud til et land og eventuelle ekstraudgifter forbundet hermed, hverken kan omfattes af forsikringsbetingelsernes punkt 12 om 'Evakuering og ufrivilligt ophold' eller punkt 13 om 'Forsinket fremmøde'. Der er i nærværende sag, hverken tale om en evakuering hjem til bopælslandet eller nærmeste sikre destination og ej heller, at klageren er kommet for sent til et transportmiddel.

Vi er opmærksomme på, at oplevelsen har været ubehagelig for klageren, og at der er tale om en uforudset hændelse, men det medfører ikke, at forholdet er omfattet af forsikringsdækningen.

Vi fastholder dermed vores tidligere afgørelser i sagen og den modtagne ankenævnsklage giver os ikke grundlag for at ændre vores vurdering af sagen, hvorfor vi fastholder, at klageren ikke har ret til dækning af sin returbillet fra [land] til Danmark."

Nævnet har derudover modtaget klagers bemærkninger af 31/10 2018.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Rejseperiode pr. rejse**
Dækningen gælder fra det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl eller sin arbejdsadresse for at begynde rejsen.

Afbestilling pr. rejse
Afbestillingsforsikringen træder i kraft når mindst et af kriterierne for betaling med kortet i afsnit 2.1 er opfyldt. Afbestillingsforsikringen ophører, når forsikrede har tjekket ind og er påbegyndt rejsen.

12. Evakuering og ufrivilligt ophold
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til transport ved evakuering hjem til bopælslandet eller til nærmeste sikre destination. Ved ufrivilligt ophold dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til hotel og forplejning op til 1.500 kr. pr. person pr. døgn.

Udgifterne til transport erstattes maks. med ordinært rutefly på økonomiklasse.

Hvis det ikke er muligt at komme ud af landet umiddelbart efter, at det er aftalt, at evakuering fra området skal ske, fordi de offentlige myndigheder på stedet har lukket for ud- eller indrejse til landet, dækker forsikringen transport til nærmeste destination, der af de offentlige myndigheder på stedet og Det Danske Udenrigsministerium betragtes som et sikkert opholdssted.

Forsikringen dækker i tilfælde af
• at Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering eller hjemrejse.
• overhængende fare for naturkatastrofer eller epidemier, terroraktioner, udbrud af krig eller krigslignende tilstande i det område, hvor forsikrede befinder sig.
• forsikrede direkte og personligt bliver udsat for en terroraktion.

13. Forsinket fremmøde
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstra udgifter op til 15.000 kr. pr. person pr. rejse til transport, ophold, forplejning og lokal transport.

For udgifter til transport gælder en maksimal erstatning på økonomiklasse. For ophold, forplejning og lokal transport gælder en maksimal erstatning på op til 1.500 kr. pr. person pr. dag.

Forsikringen dækker, hvis forsikrede ikke kan gennemføre rejsen som planlagt, efter at forsikrede har forladt sin bopæl/arbejdsplads eller opholdsstedet på forsikredes rejsedestination, fordi forsikrede uforskyldt og uden at det kunne forudses, kommer for sent til første tjek-ind på rejsen, som kan være et
• offentligt transportmiddel.
• transportmiddel arrangeret af rejsearrangør."

Ankenævnet *for* Forsikring

4. 92941

Nævnet udtaler:

Klageren havde købt en rejse med afrejse den 9/3 2018 og hjemrejse den 14/9 2018. Da klageren ankom til lufthavnen på rejsedestinationen, blev han nægtet indrejse med begrundelsen "manglende økonomi". Han klager over, at selskabet har afvist at erstatte udgifterne til en returbillet.

Selskabet har anført, at afslag på indrejsetilladelse ikke er omfattet af forsikringsdækningen i klagerens rejseforsikring. Eventuelle udgifter forbundet med den manglende indrejsetilladelse kan derfor ikke dækkes.

Klageren har anført, at situation bør være omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 12 om evakuering og ufrivilligt ophold eller punkt 13 om forsinket fremmøde. Klageren har også anført, at der var tale om en uberettiget afslag på indrejsetilladelse, da han havde sine rejsedokumenter i orden.

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 12, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til transport ved evakuering, hvis Det Danske Udenrigsministerium anbefaler evakuering eller hjemrejse, hvis der er overhængende fare for naturkatastrofer eller epidemier, terroraktioner, udbrud af krig eller krigslignende tilstande i det område, hvor forsikrede befinder sig, eller hvis forsikrede direkte og personligt bliver udsat for en terroraktion.

Det følger videre af forsikringsbetingelsernes punkt 13, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstra udgifter op til 15.000 kr. pr. person pr. rejse til transport, ophold, forplejning og lokal transport, hvis forsikrede uforskyldt og uden at det kunne forudses, kommer for sent til første tjek-ind på rejsen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at den anmeldte skade ikke er omfattet af rejseforsikringen, da forsikringsbetingelserne ikke indeholder dækning for udgifter i forbindelse med afslag på indrejsetilladelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er ikke tale om en evakueringssituation, som beskrevet i punkt 12, og at klageren er ikke ankommet for sent til første tjek-ind på rejsen, hvorfor skaden heller ikke er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 13.

Nævnet bemærker, at det er uden betydning for sagens resultat, om afslaget på indrejsetilladelse var uberettiget.

Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand