Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. januar 2019 blev i sag nr. 93005:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring. I klageskema af 21/10 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Vi var på 23 dages rundrejse i [kontinent], som bestod af destinationer som [land 1], [land 2], [land 3] og [land 4]. En tur til 54.350,- På 4 dagen fik vi stjålet vores rygsække, som bl.a. indeholdt vores pas, og da vi var på vej ind i [land 2], som kræver originalt pas, måtte vi afbryde rejsen og tage hjem til Danmark. Vi havde indbrud i vores tur bus/lastvogn, som var vores rejsende hjem på turen. Vi var under hele forløbet i kontakt med: tryg alarm og tryg i Dk. Her fik vi at vide at vi skulle være godt dækket via vores rejse forsikring, da vi ikke havde lavet nogle fravalg og heller ikke kunne tegne mere på forsikringen. Set i bakspejlet kunne de have rådgivet os helt anderledes, måske til vores fordel. Men nu kan vi klart se, at de har tænkt på sig selv. (kassetænkning)
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vi har søgt om hel eller delvis erstatnings rejse, for ødelagte rejse dage.
> I alt 42.534,-"

Selskabet har den 12/11 2018 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vi har modtaget Ankenævnets meddelelse af 24. oktober 2018 omhandlende klage over vores afgørelse af 17. oktober 2018.
>
> Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejseforsikring nr. 1307, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', under en rundrejse i [kontinent] har fået stjålet sit og ægtefællens pas og rejsepapirer.

Tvisten for nævnet omhandler, hvorvidt klageren og dennes ægtefælle er berettigede til erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn, da de på grund af tyveriet af rejsepapirerne ikke kunne fuldføre den planlagte rejse.

Sagsforløb
Klageren anmeldte telefonisk den 12. september 2018, at han og sin ægtefælle i forbindelse med en rundrejse i [kontinent] havde fået stjålet deres tasker, hvori de blandt andet havde deres pas og øvrige rejsepapirer.

På baggrund af de mistede pas havde klageren og dennes ægtefælle ikke mulighed for at rejse videre på rundrejsen til det næste stop, som var [land 2]. Baggrunden herfor var, at det ikke er muligt at rejse rundt i [kontinent] på et provisorisk pas. Klageren og dennes ægtefælle var derfor nødsaget til at afbryde deres rejse og returnere til Danmark.

Vores rejseskade-afdeling ringede den 28. september 2018 til klageren, hvor klageren blev oplyst, at vi dækkede hans udgifter til hotel, taxakørsel og telefonopkald, og at vi dækkede rejsebureauets udgifter til nye flybilletter. Hertil blev klageren oplyst, at indbo-afdelingen behandlede sagen vedrørende de stjålne genstande, og at forsikringen ikke dækkede erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn ved tyveri.

Rejseskade ringede på ny til klageren den 2. oktober 2018, hvor oplysningerne fra telefonopkaldet den 28. september 2018 blev gentaget. Klageren var dog ikke tilfreds med dette, hvorfor han fik klagevejledning og sagen blev sendt videre til Trygs Kvalitetsafdeling.

Kvalitet besvarede klagen og fastholdte de tidligere vurderinger i sagen ved brev af 17. oktober 2018, jf. bilag 2. Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering
På baggrund af sagens indbringelse for Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

Efter en gennemgang af sagen finder vi ikke anledning til at ændre de tidligere vurderinger i sagen.

Indledningsvist bemærker vi, at vi har fuld forståelse for klagerens frustration over ikke at kunne gennemføre en planlagt rejse på grund af tyveri af pas. Det ændrer dog ikke ved, at forsikringsbetingelserne nr. 1307 ikke yder dækning for ødelagte rejsedøgn eller erstatningsrejse som følge af tyveri af pas og derved manglende mulighed for at fortsætte sin rejse.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.2 fremgår en udtømmende liste over de tilfælde, hvor forsikrede kan få erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn. Der kan kun opnås dækning når den påbegyndte rejse bliver ødelagt som følge af, at forsikrede:
- bliver indlagt på hospital på grund af skut opstået sygdom eller tilskadekomst eller bliver ordineret ro og hvile i feriebolig
- når en behandlende læge ordinerer, at forsikrede ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse på grund af eksempelvis akut opstået knoglebrud
- bliver hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst
- hjemkaldelse

3. 93005

Der ydes derfor ikke erstatning for ødelagte rejsedøgn eller erstatningsrejse som følge af, at rejsen ikke kan gennemføres på grund af, at klageren og dennes ægtefælle har fået stjålet deres pas.

Der kan endvidere ikke ydes erstatning efter afsnit 9 om "Afbestilling", da afbestillingsforsikringen ophører på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen, jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 4.

I henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 7.1 jf. afsnit 11.4 om forsinket fremmøde ydes der erstatning for nødvendige ekstraudgifter til transport, hotel og forplejning. Vi henviser i den forbindelse til, at vi har ydet dækning for klagerens ekstraudgifter til transport og hotel.

Vi henviser til Ankenævnets kendelse 84.077, som omhandler en lignende problemstilling, hvor klageren fik stjålet sit pas og heller ikke kunne fortsætte sin rejse med et provisorisk pas. Her fandt nævnet, at hændelsen ikke udgjorde en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed efter bestemmelserne i forsikringsbetingelserne om forsinket fremmøde og erstatning for oprindelige rejseomkostninger, herunder afbestilling og erstatningsrejse.

Vi fastholder på ovennævnte baggrund vores tidligere afgørelser i sagen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

11.1.2 Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn
Gælder kun på rejser af op til 60 dages varighed.

Skirejser
Husk, det er en betingelse for erstatning, at der er købt tillæg for ski, hvis du kommer til skade, mens du står på ski og snowboard.

	Årsager til at du kan få erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn			
	Sygdom eller tilskadekomst	**Knoglebrud el.lign.**	**Hjemtransport**	**Hjemkaldelse**
Erstatningsrejse	Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse.	Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.	Ved lægeordineret hjemtransport i første halvdel af den planlagte rejse, når du ikke rejser retur.	Hjemkaldelse i første halvdel af den fastlagte rejse, når du ikke rejser retur.

4. 93005

Ødelagte rejsedøgn Når du ikke kan få erstatningsrejse	Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital eller lægeordineret ro og hvile i og omkring feriebolig.	Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.	Ved lægeordineret hjemtransport når du ikke rejser retur.	Hjemkaldelse når du ikke rejser retur.

Nævnet udtaler:

Klageren og hans ægtefælle var på en 23 dages rundrejse i en række lande. Undervejs fik de stjålet deres pas. Da det ikke var muligt at rejse videre uden et originalt pas, var de nødt til at rejse hjem til Danmark. Klageren klager over, at selskabet har afvist af yde en erstatningsrejse og/eller godtgørelse for ødelagte feriedøgn.

Selskabet har anført, at der i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2. kun ydes dækning til erstatningsrejse og ødelagt feriedøgn, hvis der er tale om sygdom, tilskadekomst, knoglebrud, hjemtransport og hjemkaldelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes regler om erstatningsrejse og ødelagte feriedøgn ikke dækker den situation, hvor en rejse på afbrydes på grund af, at forsikringstagers pas er blevet stjålet. Da skaden er indtrådt efter, at rejsen var påbegyndt, kan der ikke ydes dækning efter klagerens afbestillingsforsikring.

5. 93005

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand