

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. marts 2021 blev i sag nr. 95891:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 6/10 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er ... år og har en rejseforsikring købt for nogle år tilbage hos min MasterCards udsteder – Danske Bank – som også er sælgeren af rejseforsikringen til mig. Jeg har ikke tidligere haft en rejseforsikringsskade.

I marts 2020 rejste jeg sammen med min [ægtefælle] på ferie i Egypten. Under ferien fik vi at vide at ruteflyvning er indtil videre blevet stoppet. Iflg. vore flybilletter skulle vi hjem til Danmark d. 27. marts 2020. Vi havde kontakt med flyselskabet, som blev ved, i lighed med samtlige flyselskaber, at udsætte med 3 uger ad gang. Den 1. juni 2020 købte vi en hjemrejse til Danmark, hvor der har været en mulighed herfor ved et sær evakueringsfly af tyskere og andre EU-borgere fra Egypten.

Jeg har telefonisk og ved mail forgæves forsøgt at komme i kontakt med MasterCard forsikringskontor vedrørende forsikringen. Da jeg ankom til Danmark, kontaktede jeg MasterCards og Danske Bank om min sag, her blev jeg henvist til forsikringsselskabet TRYG. Skades nr.: ... Tryg har d. 16.juli 2020 svaret med følgende: 'Da du ikke har været i kontakt med vores alarm i forbindelse med hændelsen, og er blevet i Egypten frem til den 05.06.2020, vurdere vi ingen dækning i denne sag'.

Jeg har ikke på noget tidspunkt modtaget en mundtlig eller skriftlig oplysning fra Danske Bank eller MasterCard om, at Master Cards rejseforsikring er blevet i mellem tiden er solgt til en anden forsikringsskade. Hvorfor jeg ikke har rettet henvendelse til TRYG, når jeg ikke har modtaget viden om, at Tryg har købt min rejseforsikring fra MasterCard og som konsekvens heraf har overtaget ansvaret for min rejseforsikring.

Ankenævnet for Forsikring

2.

95891

Jeg har forgæves forsøgt at kontakte MasterCards forsikring uden noget svar. Jeg kunne ikke vide, at jeg skal rette henvendelse til TRYG. Jeg gik i den tro, at jeg skal rette henvendelse til MasterCard Danmark ved en anmeldelse af en skade eller uheld under rejsen.

Jeg mener, at jeg er dårligt behandlet af både Master Card, Danske Bank og TRYG FORSIKRING.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Forsikringsgiver skal betale mig en erstatning på US dollars 2450,00 eller tilsvarende beløb i DKK."

Selskabet har den 4/11 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for Danske Bank Direct med tilvalgsdækninger, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at en kunde i Danske Bank, i det følgende omtalt som 'klageren', fik aflyst sin flyafgang den 27. marts 2020 fra Egypten til Danmark. Kunden kontaktede ikke selskabet i forbindelse med hændelsen, og rejste først retur til Danmark den 5. juni 2020.

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til dækning for nye flybilletter fra Egypten til Danmark den 5. juni 2020. Klageren er også utilfreds med, at han ikke vidste, hvem han skulle kontakte i forbindelse med det opståede krav.

Sagsforløb

Vi modtog klagerens skriftlige skadeanmeldelse den 16. juli 2020, hvoraf det fremgår, at den planlagte rejseperiode til Egypten var fra den 1. marts til den 27. marts 2020. Klageren har oplyst, at han 14 dage før den planlagte returrejse til Danmark fik at vide, at flyet var aflyst.

Klageren og de medrejsende blev i Egypten frem til den 5. juni 2020, hvor de fløj retur til Danmark, jf. i det hele bilag 2.

Skadeafdelingen har ved e-mail af 16. og 17. juli 2020 afvist at yde dækning for klagerens hjemrejsebilletter.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har vi, i Trygs klageansvarlige afdeling, gennemgået sagen på ny.

Indledningsvis skal det oplyses, at Tryg Forsikring den 1. juli 2019 overtog skadebehandlingen på en del Danske Banks Mastercards, herunder Mastercard Direct, fra forsikringselskabet ...

Alle Danske Banks kunder, som på tidspunktet for leverandørskiftet var i besiddelse af et Mastercard, fik via E-boks eller per post besked fra Danske Bank om, at Tryg Forsikring overtog forsikringerne på Danske Banks Mastercards per 1. juli 2019, jf. bilag 3. Af brevet fremgår det blandt andet, at kundernes forsikringer fortsætter som hidtil, og at der ikke er nogle ændringer i dækningerne. Derudover fremgår det, at kunderne i forbindelse med en skadeanmeldelse skal ringe til det samme telefonnummer, som hidtil i [andet selskab]. Dermed ingen ændringer for kunderne, men en ændring af leverandøren af forsikringerne.

I den forbindelse skal det bemærkes, at Danske Banks kunder aldrig har skulle anmelde en skade til eller kontakte virksomheden 'Mastercard', hvilket klageren har anført i nærværende klage til Ankenævnet.

På baggrund af ovenstående skal vi derfor afvise, at kunden er blevet fejlbehandlet og misinformeret i forbindelse med leverandørskiftet og i forbindelse med skadeanmeldelsen.

Klageren ønsker desuden dækning for sine flybilletter retur til Danmark.

Af vedlagte og for Mastercard Direct gældende forsikringsbetingelser fremgår ingen oplysninger om dækning for udgifter til nye flybilletter/transport såfremt den planlagte flyafgang eller det planlagte transportmiddel forsinkes eller helt aflyses. I den forbindelse findes der heller ikke dækning såfremt der opstår en 'evakuerings' situation eller lignende hændelse, hvor eksempelvis Det Danske Udenrigsministerium anbefaler danskere i udlandet at returnere til Danmark.

I henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 5.0 og 5.3 om flyforsinkelse skal det bemærkes, at forsikringen ikke dækker udgifter til nye flybilletter i forbindelse med flyforsinkelse. Klageren har i øvrigt ikke fremlagt dokumentation for andre udgifter i forbindelse med flyforsinkelse/flyaflysning.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at klageren ikke er berettiget til forsikringsdækning for nye flybilletter fra Egypten til Danmark den 5. juni 2020, og at klageren derudover ikke er blevet fejlinformeret i forbindelse med, at Tryg Forsikring har overtaget skadebehandlingen på Danske Bank Mastercards."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af skabelon til brev om overgang af forsikringen til selskabet fremgår bl.a.:

"Forsikringerne på dit Mastercard <Direct/Basis> skifter nu til Tryg

Kære <Fornavn Efternavn>

På dit Mastercard <Direct/Basis> har du tilvalgt en eller flere forsikringer, herunder en årsrejseforsikring <Europa/Verden>.

Vi vil derfor gerne orientere dig om, at vi fra den 1. juli 2019 indgår et samarbejde med Tryg, som fremover er ny leverandør af forsikringerne på dit Mastercard.

Til og med den 30. juni 2019 er det vores nuværende samarbejdspartner – [andet selskab] – som står for forsikringsdækningen. Skader sket før den 1. juli 2019 skal således anmeldes til Codan. Det kan fortsat ske ved at ringe på (+45) 45 12 91 00 – hvor du får valget mellem anmeldelse af skader sket før eller efter den 1. juli.

Du skal ikke gøre noget – dine forsikringer fortsætter uændret

Dine forsikringer fortsætter som hidtil, så der er ingen ændringer i forhold til, hvordan du er dækket. Du kan altid se de gældende forsikringsbetingelser på [hjemmeside].

Telefonnummer fortsætter også uændret

Ankenævnet for Forsikring

4.

95891

Får du brug for at anmelde en skade, skal du fortsat ringe på (+45) 45 12 91 00. Er du blevet akut syg eller kommet til skade på rejsen, kan du ringe døgnet rundt. Ved øvrige skader kan du ringe mellem kl. 8.00 – 16.00 alle hverdage eller læs mere på [hjemmeside]."

Af dokumentation for klagerens krav fremgår bl.a.:

DESCRIPTION	AMOUNT
Three one-way tickets on 5th of june 2020 - [Klageren] - [Klagerens ægtefælle] The routes as below: Cairo - Frankfurt Frankfurt - Hamburg Hamburg - Copenhagen	2,450.00
TOTAL	\$2,450.00

Af forsikringsbetingelserne DBDNK10-v12 fremgår bl.a.:

"Bagage- og flyforsinkelsesforsikring – Tilvalgsdækning nr. D3.

...

5.0 Flyforsinkelse

Dækning	Flyforsinkelse
Flyforsinkelse - efter 4 timer Max. dækning pr. person	DKK 5.000
Flyforsinkelse efter yderligere 48 timer Max. dækning pr. person	DKK 2.000
Maks. erstatning indenfor 12 måneder	DKK 10.000

5.1 Dækning

Forsikringen yder erstatning i forbindelse med

- Forsinkelse af reserveret fly i mere end 4 timer
- Indstillet fly
- Forsikrede ufrivilligt ikke kommer med reserveret fly på grund af overbooking.

5.2 Erstatning

Forsikringen yder erstatning for nødvendige og rimelige udgifter til fortæring samt eventuelle overnatninger med op til den i ovenstående skema nævnte sum pr. rejse pr. forsikrede. Udgifterne skal være betalt, hvor forsinkelsen har fundet sted, og refunderes mod forevisning af originale kvitteringer.

5.3 Undtagelser

- Forsikringen dækker ikke dersom flyet er forsinket i bopælslandet
- Der dækkes ikke, såfremt alternativt fly kan tilbydes med afgang senest 4 timer efter oprindeligt planlagt afgangstidspunkt
- Indkøb af tøj og toiletartikler og nye flybilletter dækkes ikke.
- Forsikringen dækker ikke såfremt forsikrede har fået udbetalt dækning op til maksimum dækningssum indenfor 12 måneder."

Ankenævnet for Forsikring

5.

95891

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste i marts 2020 til Egypten. Rejsen var ifølge klageren planlagt med hjemrejse den 27/3 2020. Opholdet i Egypten blev forlænget, da flyafgangen blev aflyst på grund af Covid-19. Klageren og ægtefællen rejste hjem den 5/6 2020 med et særfly. Klageren kræver, at selskabet dækker udgiften til nye flybilletter til Danmark. Klageren er desuden utilfreds med, at han ikke er blevet informeret om, at selskabet har overtaget hans rejseforsikring, og hvordan man skulle kontakte selskabet.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker udgiften til nye flybilletter. Selskabet har vedrørende leverandørskiftet anført, at alle eksisterende kunder fik tilsendt et brev enten med posten eller i e-boks, hvor det fremgår, at dækninger og kontaktoplysningerne er de samme som før leverandørskiftet, samt at kunderne ikke skulle foretage sig noget.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at dækning for nye flybilletter ikke er omfattet af den tegnede forsikring.

Nævnet bemærker, at leverandørskiftet i praksis ikke havde nogen betydning for, hvordan klageren skulle kontakte selskabet, hvorfor det ikke havde betydning for klagerens muligheder for at kontakte selskabet, mens han og ægtefællen befandt sig i Egypten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

95891

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is positioned above the printed name.

Peter Thønnings