

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. august 2023 blev i sag nr. 99223:

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 klageskemaet af 10/1 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har været udsat for et gaderøveri i [by 2] i [land 2]. Efter en lang efterforskning og undersøgelse, valgte Tryg at afvise sagen med begrundelse af, at jeg på den valgte dato ikke boede i DK, men i [by 1] i [land 1]. Det er korrekt, at jeg boede i [by 1]. Men jeg havde pga. en anden lille skade i August 2022, havde jeg meddelte tryg medarbejder om min bopæl i [by 1]. Jeg havde også fremsendt en kvittering af min adresse, som også fremgik i den mobiltelefon regning som var blevet stjålet. Medarbejderen spurgte mig under samtalen, at jeg boede i [by 1] i [land 1], hvilket jeg svarede Ja til. Jeg fik erstatning udbetalt af Tryg. Jeg rejste i slutningen af August 2022 til [land 3] og under hjemrejsen i [by 2] oplevede jeg røveriet. Jeg har været i God tro, at jeg var stadig omfattet af min forsikring, men Tryg efter en lang ydmygelses proces, svarede, at jeg skulle have sagt, at jeg boede i [by 1]. Det havde jeg gjort, men Tryg har ikke taget ansvaret. Selv om jeg havde både på skrift og mundtligt opgivet min adresse. Jeg har overover Tryg oplyst, at hvis den medarbejder havde afvist min skade i August 2022, så havde jeg mulighed for at tegne en anden forsikring, for det var meget farligt at foretage en lang rejse uden en rejseforsikring. Jeg mener, at Tryg forsikring pga. en forkert sagsbehandling har pådraget mig større skade, men som sagt, ville Tryg ikke svar på den forkert sagsbehandling (De har svaret, at det var en fejl fra den medarbejder, og de ville ikke tilbagekalde den erstatning jeg modtog). Jeg havde også overfor Tryg oplyst, at jeg havde under alle mine samtaler tastede 1 tal for at optage min samtale, men Tryg ville heller ikke svare på dette. Jeg beder om en fair og retfærdig sagsbehandling. Jeg vedlægger regningen som Tryg havde modtaget om min tidligere bopælsadresse i [land 1]."

Ankenævnet for Forsikring

2.

99223

Klager har i kommentar af 7/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har d.d. tilsendt e-mailkorrespondance med Tryg forsikring. Jeg har fået psykiske problemer efter skaden. Jeg er ikke i stand til at arbejde. Jeg tror stadig på retfærdighed i den sag, og jeg håber inderligt, at Ankenævnet kan se begge sider i den sag. Som sagt tidligere, har jeg under først skade juli (2 måneder før 2 skade) oplyst medarbejderen om min adresse i [udland 1]. Det fremgår også på den regning som jeg havde tilsendt til Tryg. Medarbejderen spurgte mig direkte om min adresse, hvor jeg henvist til kvittering fra [telefonselskab i udlandet]. Se venligst [teleselskabets] kvittering. I 2 steder er der skrevet købt af [klageren] med adresse i [by 1] og sendt til [klageren] med adresse i [by 1]. Jeg har været åben og ærlig om hele processen. Medarbejderen burde f. m. første skade afvise erstatning, men han gjorde det ikke, derfor havde jeg været i god tro, at jeg ikke havde nogen problemer. Jeg rejste derefter til [udlandet] med den tanke, at jeg var opfattet af min forsikring, ellers ville jeg aldrig rejse så langt væk, hvis jeg viste, at jeg ikke var omfattet af min rejseforsikring. Hvis Trygs medarbejder afviste erstatning pga. min adresseforhold i første omgang, så ville jeg finde en anden rejseforsikring i [land 1] inden afrejsen. Jeg mener, at jeg har fået større person/tingskade pga. en ikke kompetent behandling. Tryg forsikring burde acceptere, at de har påført mig en skade pga. deres egen fejlbehandling af sagen. Som sagt tror jeg stadig på retfærdighed, da jeg hele vejen i gennem været i god tro og oplyst Tryg alt om min adresse. Jeg havde også henvist til telefonsamtalen med den medarbejder, hvor jeg tastede 1 tal for at optage samtalen, men Tryg har ikke påtaget sig ansvaret og ikke kommenteret."

Selskabet har i brev af 17/3 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klageren har anmeldt, at han under en rejse til [land 2] fik frarøvet sin kuffert, håndtaske, pung og guldhalskæde. Selskabet har afvist at dække den anmeldte skade, idet klageren ikke var omfattet af den tegnede rejseforsikring, eftersom han ikke havde bopæl i Danmark men i [land1] på og inden skadetidspunktet.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne med nummer PA62. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag a**.

Sagsfremstilling

Selskabet modtog den 6. september 2022 er skriftlig anmeldelse fra klageren. Af anmeldelsen fremgik det, at klageren havde fået frarøvet sin kuffert, håndtaske, pung og guldhalskæde i [land 2] den 2. september 2022. Den skriftlige anmeldelse fremlægges som **bilag b**.

Sagen blev den 22. september 2022 udtaget til en grundigere undersøgelse af selskabet.

Den 28. september 2022 bad selskabet klageren om samtykke samt dokumentation på de stjålne genstande. Selskabets mail til klageren fremlægges som bilag c. Klageren svarede på mailen den 29. september 2022. Klagerens svar fremlægges som **bilag d**.

Selskabet sendte den 14. oktober 2022 en skriftlig afvisning til klageren, idet det fremgik af CPR-registret, at han var udrejst af Danmark den 11. november 2021 til en adresse i [land 1]. Selskabets skriftlige afvisning fremlægges som **bilag e**.

Senere den 14. oktober 2022 besvarede klageren den skriftlige afvisning og udtrykte sin utilfredshed med afvisningen. Klagerens svar fremlægges som **bilag f**.

Afdelingens fagansvarlige besvarede den 25. oktober 2022 klagerens mail med fastholdelse af afvisningen. Afvisningen var fortsat begrundet i, at klageren ikke havde været bosiddende i Danmark. Mailen med fastholdelse af afvisningen fremlægges som **bilag g**.

Klageren sendte den 26. oktober 2022 en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen. Klagerens skriftlige klage fremlægges som **bilag h**.

Kvalitetsafdelingen fastholdt afgørelsen den 25. november 2022 og afviste at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke havde haft adresse i Danmark på skadetidspunktet. Selskabets fastholdelse af klagen fremlægges som **bilag i**.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt, at han har været udsat for røveri i [land 2] den 2. september 2022, hvor han fik sin håndtaske, pung, guldhalskæde og kuffert med en masse genstande i, stjålet.

Da selskabet bad om dokumentation på genstandene, indsendte klageren blandt andet en kvittering for leje af bil, hvoraf klagerens adresse fremgik som værende i [land 1]. Kvitteringen for billeje fremlægges som **bilag j**.

Selskabet blev derfor opmærksom på, at klageren kunne være bosiddende udenfor Danmark.

Følgende gælder efter forsikringsbetingelsernes punkt 2.

...

De generelle bestemmelser fremlægges som **bilag k**.

Det gælder således jf. forsikringsbetingelserne, at forsikringen alene dækker, når forsikringstageren har afrejse fra sin bopæl og denne er beliggende i Danmark eller Grønland. Afrejse fra et andet sted skal være specifikt aftalt med selskabet. Det gælder derudover jf. de generelle bestemmelser, at det er klagerens ansvar at give selskabet besked, hvis der sker ændringer i bopælsadressen.

Klagerens adresse har i selskabets system været registreret med beskyttet adresse i folkeregistret. Dette har blandt andet haft den betydning, at systemet ikke i alle situationer automatisk har kunne opdateret klagerens adresse ved eventuelle ændringer.

Selskabet har ikke modtaget besked fra klager om, at han flyttede til [land 1]. Der er derfor heller ikke aftalt noget med selskabet om, at forsikringen skulle dække, når klager har bopæl i [land 1].

Under behandlingen af klagerens skadeanmeldelse, blev selskabet opmærksom på, at klageren var registreret i folkeregistret som udrejst af Danmark pr. 17. december 2021. Selskabet slog dette op i registret den 11. oktober 2022. Det kunne efterfølgende ses, den 19. og 20. oktober 2022, at klageren havde ændret status i folkeregistret. Formentlig i forbindelse med den anmeldte skade, så klageren nu havde en folkeregisteradresse i Danmark.

Eftersom at klageren var udvandret fra Danmark den 17. december 2021 har han ikke sandsynliggjort, at han skulle have haft bopæl i Danmark på skadetidspunktet, hvorfor den tegnede rejsefor-

sikring ikke var dækkende. Selskabet skrev derfor til klageren i mailen med bilag g, at selskabet ville tilbagebetale forsikringspræmie for den tid forsikringen var uden dækning. Selskabet kan dog konstatere, at der må være sket en fejl i forbindelse med tilbagebetalingen, hvorfor denne først er sket nu.

Selskabet har ligeledes skrevet i den første afvisning til klager, fremlagt som bilag e, afsendt den 14. oktober 2022, at klagers årsrejseforsikring ville blive opsagt. Dette skete dog ikke med det samme og efterfølgende fremgik det igen af CPR-registret, at klager var indrejst i Danmark den 19. oktober 2022. Selskabet er naturligvis indstillet på at opsigte årsrejseforsikringen med tilbagevirkende kraft, hvis klager ønsker dette.

Klageren har fremlagt argumentation for, at selskabet burde dække den anmeldte skade, idet selskabet i juli 2022 dækkede et tyveri fra klagerens kuffert. På dette tidspunkt var klageren ej heller bosiddende i Danmark, hvorfor denne skade skulle have været afvist af selskabet. Der fremgår dog ikke noget af den tidligere skade om, at klageren skulle have oplyst at være bosiddende i [land 1] på dette tidspunkt. Klageren har indsendt en kvittering, hvor det [land 1s] adresse fremgår.

Selskabet var dog ikke opmærksom på, at klageren kunne have adresse udenfor Danmark, og der blev derfor udbetalt erstatning i den tidligere sag. Idet selskabet ikke var opmærksom på, at adressen på den indsendte kvittering kunne indikere, at klageren ikke var bosiddende i Danmark, krævede selskabet ikke erstatningen for denne skade tilbagebetalt.

Det er dog selskabets klare opfattelse, at det faktum at selskabet udbetalte erstatning i den tidligere sag ikke gør, at selskabet er forpligtet til at udbetale erstatning i nærværende sag.

Selskabet opdagede først i nærværende sag, at klageren ikke var bosiddende i Danmark på skadetidspunktet, og at forsikringen derfor ikke var dækkende. Det er jf. de generelle bestemmelser klageren, der har ansvaret for at informere selskabet om eventuel flytning, hvilket efter de oplysninger selskabet har, ikke er sket.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klagerens rejseforsikring ikke har været dækkende, idet klageren havde bopæl udenfor Danmark.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på klagerens indsendte dokumentation hvoraf hans adresse i [land 1] fremgik.

Derudover har selskabet lagt vægt på de informationer, der er fra CPR-registret, hvor det fremgår, at klageren udvandrede fra Danmark i december 2021 og først blev registreret i CPR-registret i Danmark i oktober 2022 igen.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren efter selskabets opfattelse ikke alene ud fra adressen på fakturaen for telefonen i klagerens tidligere skadesag kunne forvente, at selskabet derved var opmærksom på, at klageren var flyttet til [land 1].

Selskabet bemærker i den forbindelse, at en adresse på en faktura ikke er ensbetydende med, at man har bopæl på den pågældende adresse.

Ankenævnet for Forsikring

5.

99223

Den omstændighed, at klageren i forbindelse med den tidligere skade specifikt skulle have oplyst, at han boede i [land 1], kan efter selskabets opfattelse heller ikke føre til ændring af sagen, idet selskabet intet har registreret herom, og idet klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at han skulle have oplyst herom udover den fremlagte faktura for telefonen.

Det er på baggrund af ovenstående selskabets vurdering, at klageren ikke har været omfattet af en dækkende forsikring på skadetidspunktet".

Klageren har i kommentar af 21/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg forsikring har ret i, at jeg ikke havde oplyst om min adresseændring før den første skade i juli 2022. Jeg troede, at Tryg modtager automatisk oplysninger om forsikringstagerens adresseændring.

Jeg ser stadig ikke, at Tryg tager ansvar for deres forkerte sagsbehandling. En sagsbehandling som har skadet mig yderligere både psykisk og økonomisk. Som sagt tidligere, har jeg under skaden i juli 2022, oplyst Trygs medarbejder om min adresse i [land 1]. Medarbejderen spurgte mig direkte om min adresse på faktoren (telefonregningen) var min bopælsadresse og fulde navn fremgår, hvilket

jeg bekræftede overfor medarbejderen. Det er umuligt at tage fejl af, når man kigger på fakturaen fra [telefonselskab] i [land 1]. Det fremgår tydeligt, at køberen havde bopæl i [land 1], for det fremgår i 2 steder. Udefra det, har jeg oplyst min adresse i [land 1] mundtligt overfor selskabets medarbejder. En mundtlig oplysning må også gælde som skriftligt. Desuden var min samtale optaget, da jeg talte med medarbejderen i juli 2022, hvilket Tryg ikke henviser til. Tryg kan genlyde samtalen hvor jeg havde oplyst medarbejderen om min adresse i [land 1]. Det er et helt klart bevis, som de også ikke svar på.

Tryg negligerer det fremlagte bevis under min tidligere skade i juli 2022, hvilket er uretfærdigt. Jeg har under hele sagsforløbet fremlagt alle de oplysninger Tryg havde bedt om. Tryg forsikring må erkende, at de har begået en sagsbehandlingsfejl under min tidligere skade i juli 2022. Hvis Tryg havde afvist skaden, ville jeg have tegnet en anden rejseforsikring. Røveriet sket efter min ankomst fra [land 3] til [by 2]. Jeg ville aldrig nogensinde have rejse til et usikkert land uden at have en rejseforsikring. Så jeg var i god tro. Jeg har hjertesygdomme, derfor er det livsfarligt for mig at rejse uden en rejseforsikring, Jeg er far til ... børn.

Jeg tror stadig på retfærdighed, og jeg håber, at ankenævnet kan se, at jeg har været i god tro. Skaden har været for stort, en skade som kunne undgås, hvis Tryg havde afvist erstatning i forbindelse med den første skade fra juli 2022.

Tryg skriver:

'Selskabet bemærker i den forbindelse, at en adresse på en faktura ikke er ensbetydende med, at man har bopæl på den pågældende adresse'.

Men det var ikke kun en adresse. Mit fulde navn var registeret i 2 steder (se den tilsendte [telefonselskabs] regningen):

Ship to:

[klageren]

[adresse]

[postnummer] [by 1]

Ankenævnet for Forsikring

6.

99223

[land 1]

Sell to:

[klageren]

[adresse]

[postnummer] [by 1]

[land 1]

Mit Spørgsmål er: Hvordan kunne Tryg se min bopæl adresse på regningen fra [biludlejningsfirma] biludlejning, men de ikke kunne se den på regningen fra [telefonselskab], hvor jeg havde købt telefonen i juli 2022? For det ikke er at tage fejl af."

Af klagers kommentar af den 28/3 2023 til nævnet fremgår bl.a.

"Tryg medarbejder skriver:

'Det er naturligvis beklageligt, at medarbejderen den 11. juli 2022 da du anmelder skaden ikke opdager dette. Tryg vil derfor heller ikke kræve den udbetalte erstatning tilbagebetalt. Men da vi i forbindelse med nuværende skade bliver opmærksomme på, at du er udrejst af Danmark og stadig står med bopæl i [land 1] og dermed har haft fastbopæl uden for Danmark, afviser Tryg den anmeldte skade".

Alt tyder på at skadens størrelse har været årsagen til at Tryg bliver mere opmærksomt på min adresse i [by 1]. Tryg skriver at de har opdaget min adresseændring på biludlejnings faktura. Hvad er forskellen mellem den regning som jeg havde sendt 3. juli 2022 og den regning som jeg havde sendt i september 2022? Begge viser mit fulde navn og adresse i [land 1] Hvad med hvis jeg havde fået et hjerteanfald i [land 3], ville tryg give mig samme behandling? Jeg kunne risikere meget større personskade pga. en dårlig og ikke kompetent sagsbehandling.

Tryg burde erkende, at de har begået en fejltagelse i forbindelse af behandling af min nye adresse i [by 1], på trods af, at jeg informerede dem både mundtligt og på skrift.

Tryg burde give mig ret i, at de behandlede de givende informationer uforsvarligt. Hvis tryg ikke vil indse, at de har begået en fejlagtig sagsbehandling og de har faktisk påført mig større skade, bringer jeg sagen videre til retten. Denne sag vil ikke kun stoppe i ankestyrelsen".

Selskabet har herefter i brev af 26/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke var omfattet af en dækkende forsikring på skadetidspunktet.

Klageren anfører, at han mener, at han i forbindelse med den tidligere skade oplyste selskabet om, at han boede i [land 1]. Det fremgår ikke nogen steder i selskabets system, at en sådan oplysning skulle være givet fra klager men udelukkende, at der står en [land 1s] adresse på den indsendte kvittering. Det var en fejl fra selskabets side, at der blev udbetalt erstatning i forbindelse med den tidligere anmeldte skade. Derfor har selskabet ikke trukket erstatningen tilbage.

Dette ændrer dog ikke på, at selskabet i nærværende sag opdagede, at klageren havde bopælsadresse i [land 1] og forsikringen derfor ikke var dækkende. I den forbindelse bemærker selskabet endnu en gang, at en adresse på en faktura, ikke er ensbetydende med, at man har bopæl på den pågældende adresse.

Nærværende sag blev udtaget til grundigere undersøgelse af selskabet, hvorfor alle relevante forhold blev undersøgt, herunder adressen på billejefakturaen. I forbindelse med denne undersøgelse, fandt selskabet ud af, at klageren var udrejst af Danmark til en adresse i [land 1] i 2021.

Selskabet havde ikke modtaget automatisk besked om dette, idet klageren var registreret med beskyttet adresse. Klageren har ikke selv i forbindelse med flytning til [land 1] informeret selskabet om udflytningen."

Til dette har klageren i kommentar af 2/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I forbindelse med første skade sag i juli 2022, havde undertegnede telefonisk samtale med Trygs medarbejder. Jeg havde ringet, fordi Tryg forsikring ikke havde behandlet sagen i lang tid. Under mit sidste opkald til Tryg, talte jeg med en medarbejder der skulle taksere skaden. Medarbejderen kørte de tilsendte papir igennem. Han skulle finde den rette pris på mobiltelefonen, da kvitteringen var på en abonnementsaftale. Medarbejderen spurgte mig direkte, at det var min adresse og jeg bor [i by 1], hvilket jeg svarede ja til. Medarbejderen fortalte derefter, at han også overvejede at bo i [by 1] og fortsætte med at arbejde i ..., fordi det ville være økonomisk fordelagtigt for ham. Efter den samtale var jeg overbevist om, at Tryg er nu oplyst om min bopæl i [land 1], og jeg har fortsat en forsikring. Derfor var jeg i god tro, da jeg rejste 2 måneder efter på ferie til [land 3]

Hvis Ankenævnet ikke vil acceptere min forklaring om den samtale (som skulle have været optaget hos Tryg) som jeg havde med medarbejderen, så må ankenævnet se den tilsendte telefonabonnement fra [telefonselskab] i [land 1]. Det er et tydeligt bevis for, at jeg havde fremvist min adresse i [by]. Tryg påstår, at jeg ikke havde oplyst om min adresse i [land 1] men under skaden i juli 2022, informerede jeg Tryg om min bopæl både skriftligt og mundtligt. Mit spørgsmål er, ville man ikke som en sagsbehandler se eller undrer sig over, hvorfor jeg havde tegnet et abonnement i [land 1]? Er det ikke et tydeligt bevis, at jeg havde fremvist og informerede om min adresse i [by 1]? Vil en kompetent sagsbehandler ikke hurtigt se, at jeg ikke havde bopæl i Danmark på skadetidspunktet? Er det ikke åbenlys, at Tryg også har et ansvar at modtage og behandle oplysninger forsvareligt?

Hos Tryg blev jeg udsat en længere afhøringer og dårlig behandling af Trygs medarbejdere. En fuldstændig mistænkeliggørelse om hændelsen. Jeg blev behandlet som tyv. Mange måneders sagsbehandling og enorm mange e-mail og opkald og tid som jeg brugte for kun tale med en sagsbehandler. I længere periode viste ingen hos Tryg hvem behandler sagen. Jeg afleverede Tryg en kvittering på telefonabonnement fra [land 1] med mit fulde navn og adresse i [land 1] og de behandlede sagen uden problem og de jeg udbetalte en erstatning, men Tryg må erkende at de pga. en dårlig og ikke kompetent sagsbehandling, har skadet mig både psykisk og økonomisk. Jeg har fået en psykisk skade efter overfaldet i [by 2] og jeg kunne ikke få en krisehjælp fra min forsikring. Hvis Tryg havde behandlet sagen korrekt, havde jeg tegnet en anden rejseforsikring, så jeg kunne opnå det hjælp jeg havde brug for.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99223

Du kan ikke have et telefonabonnement, hvis du ikke har cpr.nr i [land 1] med bopæls adresse. Jeg understreger, at kvitteringen som Tryg havde modtaget var ikke en faktor, men en abonnementsaftale. Jeg havde tegnet en abonnement, hvor jeg også modtog en iPhone over abonnement. Trygs medarbejder blev fuldstændig oplyst, og kunne se at jeg boede i [by 1], men han vidste åbenbart ikke, at jeg ikke var berettiget til en erstatning. Derfor den forkerte sagsbehandling skadet mig yderligere. Tryg må erkende, at hvis jeg vidste, at jeg ikke havde en forsikring hos dem, så ville jeg ikke risikere at rejse til [land 3]. Tryg må erkende, at deres forkerte sagsbehandling har påført mig større skade. Man skulle nærmest være blind for, at ikke se mit fulde navn og adresse i [by 1]. Det var ikke en C/O adresse, men en fast bopæl adresse."

Af forsikringsbetingelserne for årsrejse fremgår bl.a.:

"2. Hvor gælder forsikringen.

...

'Udrejseland

Udrejse skal ske fra bopælslandet, det vil sige enten Danmark eller Grønland, medmindre det specifikt er aftalt med Tryg, at ferierejsen kan starte andet sted fra, fx under udstationeringer.'

Af de generelle bestemmelser fremgår bl.a.:

"1. Generelle bestemmelser

Flytning og andre ændringer

Retten til erstatning kan blive nedsat, hvis du ikke giver os besked om visse ændringer.

Derfor er det vigtigt, at du giver os besked hvis

- antallet af voksne eller børn på din bopæl ændrer sig.
- I flytter eller den ældste på bopælen flytter.
- der sker ændringer i betalingsadressen.
- der i øvrigt sker ændringer i andre forhold, der har betydning for de aftalte vilkår".

Nævnet udtaler:

Klageren var den 2/9 2022 udsat for et røveri i udlandet, hvor han fik stjålet sin kuffert, håndtaske, pung og guldhalskæde. Han ønsker erstatning. Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at rejseforsikringen ikke var dækkende, idet klageren havde bopæl uden for Danmark. Selskabet har oplyst, at klageren skiftede fast bopælsadresse fra Danmark til udlandet den 11/11 2021.

Klageren har anført, at han har oplyst selskabet om sin adresse i udlandet i forbindelse med en anden skade i juli 2022. Han har accepteret, at selskabet optog de telefonsamtaler, han havde

Ankenævnet for Forsikring

9.

99223

med selskabet. Han har oplyst, at hans udenlandske adresse fremgik af en regning, som selskabet fik tilsendt.

Selskabet har anført, at det var en fejl, at skaden i juli måned 2022 blev dækket, men at selskabet ikke af den grund skal dække røveriet den 2/9 2022. Selskabet har oplyst, at der i selskabets system ikke er registreret oplysninger fra klageren om bopælsændring til udlandet. Selskabet har anført, at en adresse på en faktura ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at klageren har skiftet fast bopælsadresse til udlandet. Selskabet har oplyst, at selskabet ikke har fået automatisk besked om bopælsændringen til et andet land, idet klagerens adresse er beskyttet.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne for årsrejseforsikring punkt 2, at "Udrejse skal ske fra bopælslandet, det vil sige enten Danmark eller Grønland, medmindre det specifikt er aftalt med Tryg, at ferierejsen kan starte andet sted fra, fx under udstationeringer". Af rejseforsikringens generelle bestemmelser punkt 1 fremgår det, at selskabet skal have besked, hvis man flytter bopæl.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække røveriet den 2/9 2022.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2, at udrejse skal ske fra Danmark. Idet klageren havde bopæl uden for Danmark, opfylder han ikke kravet i betingelsernes punkt 2.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har meddelt selskabet, at han flyttede til udlandet.

Det forhold – at klageren ved sin rejseskade i juli 2022 har fremlagt en faktura fra et telefonselskab med oplysning om en adresse i udlandet – kan ikke føre til andet resultat, idet regningen

Ankenævnet for Forsikring

10.

99223

ikke har en form og et indhold, der giver nævnet grundlag for at statuere, at selskabet har konstateret og accepteret, at klageren havde taget fast ophold (bopæl) i udlandet.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har godtgjort, at han har en aftale med selskabet om, at forsikringen fremadrettet skulle dække udrejse fra andre lande end fra Danmark.

Nævnet bemærker videre, at selskabet har tilbagebetalt præmien for den periode, hvor klageren havde fast bopæl i udlandet.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan heller ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand