

Ferðatryggingar

Ferðatryggingar eru innifaldar í árgjöldum flestra kreditkorta. Þær geta til dæmis tekið til veikinda og slysa erlendis, tjóns eða tafa á farangri, ferðarofs og forfalla. Bótafjárhæðir og fjárhæð sjálfsábyrgðar geta verið mismunandi eftir kortategundum og sem dæmi eru bílaleigutryggingar ekki alltaf innifaldar. Nánari upplýsingar um það til hvers kyns tjóns ferðatryggingar taka er að finna í skilmálum og á heimasíðum bankanna.

Ferðatryggingar er einnig hægt að kaupa sérstaklega hjá tryggingafélögum og eru þær þá yfirleitt valkvæð viðbót við fjölskyldu- eða heimilistryggingar. Þessar tryggingar eru að miklu leyti sambærilegar við kreditkortatryggingar. Mikilvægt er að skoða skilmála áður en slík viðbótartrygging er keypt þar sem tvítrygging gefur ekki rétt til tvöfaldrar bóta. Er þó rétt að benda á að fjölskyldu- og heimilistryggingar tryggja börn vátryggingartaka sem eiga sama lögheimili og hann, óháð því hvað börnin eru gömul. Greiðslukortatryggingar hætta hins vegar yfirleitt að gilda um börn þegar ákveðnum aldri er náð og er yfirleitt miðað við 23 ára afmælisdaginn. Stundum gilda þær þó lengur ef ferðast er í fylgd með korthafa. Þetta þýðir að 23 ára „barn“ sem ferðast eitt og er ekki með kreditkort eða með ódýrt kreditkort, án ferðatryggingar, er ekki með ferðatryggingu í gegnum kortatryggingu foreldris þó þau búi á sama lögheimili. Ef foreldrið er hins vegar með valkvæða ferðatryggingu hjá tryggingafélagi mundi barnið falla undir hana. Annar kostur við að vera bæði með ferðatryggingu kreditkorts og ferðatryggingu í fjölskyldutryggingu er sá að ef hámarksbótafjárhæð er náð í annarri tryggingunni þá tekur hin tryggingin við ef um er að ræða umfangsmikið tjón. Þannig gæti t.d. verið gott að hafa tvær tryggingar ef ferðast er til Bandaríkjanna eða annarra landa þar sem kostnaður vegna innlagnar á sjúkrahús getur verið gríðarlega hár.

Ferðatryggingar gilda almennt bara í ákveðinn tíma á ferðalagi erlendis, yfirleitt 60 eða 92 daga. Ætli fólk sér að dvelja lengur erlendis er því mikilvægt að skoða hvort í boði er að kaupa sérsniðna ferðatryggingu eða hvort hægt er að framlengja gildistímann. Þá er hægt að kaupa stakar ferðatryggingar vegna einstakra ferðalaga.

Forföll

Fyrirframgreiddur ferðakostnaður (upp að ákveðinni fjárhæð) sem ekki fæst endurgreiddur er bættur ef ekki verður af ferðalagi vegna t.d. andláts, alvarlegs slyss eða veikinda, eða annarra alvarlegra atvika sem eru tilgreind í skilmálum. Oftast reynir á þetta ef sá sem ætlaði að ferðast veikist og kemst ekki í ferðina. Ferðakostnaður á þá að fást bættur ef lagt er fram læknisvottorð um óferðafærni.

Í skilmálum ferðatrygginga kemur almennt fram að forföll vegna veikinda séu þó ekki bætt ef um er að ræða veikindi sem voru til staðar áður. Í skilmálum er að finna nánari skilgreiningu á því hvað verði til þess að bótaréttur falli niður. Yfirleitt kemur þá fram að hafi vátryggður sótt meðferð vegna sömu veikinda á síðustu sex eða tólf mánuðum fyrir kaup á ferðinni (eða fyrir greiðslu staðfestingargjalds) sé bótaréttur ekki til staðar. Í stöðluðum vottorðum til tryggingafélaganna (sérstök eyðublöð frá þeim) er þá yfirleitt spurt að því hvort vátryggður hafi sótt meðferð vegna sömu veikinda á þessu tímabili. Þrátt fyrir það reynir oft á túlkun þessa fyrir úrskurðarnefnd í vátryggingamálum og þarf þá að meta hvort það eru ný veikindi,

eða versnun veikinda sem þegar voru fyrir hendi, sem valda því að vátryggður er ekki ferðafær. Sé um að ræða til dæmis tilfallandi flensu eða fótbrott ætti ekki að vera neinn vafi um bótaskyldu. Sé hins vegar um að ræða t.d. versnun andlegra eða líkamlegra kvilla, sem vátryggður hefur verið í meðferð vegna, t.d. tekið lyf vegna, er bótaskylda almennt ekki fyrir hendi. Þar sem um undantekningarákvæði er að ræða er það tryggingafélagið sem þarf að sýna fram á að það eigi við. Tryggingafélagið ber einnig hallann af því séu skilmálar og undantekningarákvæði ekki orðuð með nægilega skýrum hætti.

103/2020: Hjónin M og X keyptu sér ferð sem þau hættu við að fara í samkvæmt læknisráði. Í því máli reyndi á ýmislegt fyrir nefndinni. Þar sem M hafði verið í krabbameinsmeðferð og óferðafærni hans tengdist því var litið svo á að hana væri að rekja til veikinda sem M þjáðist af og var í meðferð vegna á síðustu sex mánuðum fyrir kaup á ferðinni. Átti M því ekki rétt á bótum úr forfallatryggingu vegna veikinda sinna. X var einnig veik en þar sem veikindi hennar voru ekki alvarleg var ekki fallist á að M ætti rétt á bótum vegna forfalla sinna á grundvelli þess að um „alvarleg veikindi“ maka væri að ræða. Einkenni X voru hins vegar nýtilkomin og átti hún því rétt á bótum vegna þess ferðakostnaðar sem ekki fékkst endurgreiddur. Þar sem ferðasaliinn hafði boðið M og X gjafabréf vegna forfalla þeirra var hins vegar svo litið á að sá hluti ferðakostnaðar fengist „endurgreiddur“ og þurfti tryggingafélagið því ekki að greiða bætur vegna hans.

175/2022: M komst ekki í utanlandsferð vegna mikillar versnunar á veikindum sem hún hafði þjáðst af um árabil. Þar sem læknisvottorð staðfesti að hún M hafði leitað meðferðar vegna veikinda sinna á mánuðunum áður en ferðin var keypt átti hún ekki rétt á bótum.

242/2024: Í þessu máli var ekki deilt um að bótaskylda sem slík væri til staðar vegna þess að M þurfti að hætta við ferð sína. Hins vegar hafnaði tryggingafélagið að greiða M kostnað vegna gistingar, þar sem hægt hefði verið að afpanta gistinguna og fá hana endurgreidda frá gististaðnum. Taldi tryggingafélagið að M hefði hins vegar vanrækt að senda tilkynningu um afpöntun. Nefndin leit til þess að M hefði pantað gistinguna í félagi við aðra konu en sú kona fór í ferðina og nýtti gistinguna. Ekki hafi verið hægt að ætlast til þess að M afpantaði gistinguna fyrir hönd þeirra beggja. Átti M því rétt á bótum vegna síns hlutar í gistikostnaði.

Í tryggingaskilmálum er tiltekið til hvaða þátta ferðakostnaðar bótaréttur vegna forfalla tekur til en almennt er það bara fargjald og gistikostnaður. Hafi fólk til dæmis keypt sér miða í leikhús eða á fótboltaleik erlendis fæst slíkur kostnaður almennt ekki bættur:

360/2024: M og X þurftu að hætta við ferðalag vegna andláts nákomins ættlingja. Þau fengu fargjald og gistikostnað bættan. Kostnaður vegna leiðsagnar, fararstjórnar og aðgangseyris í ferðinni fékkst hins vegar ekki bættur enda féll hann utan við skilgreiningu á „ferðakostnaði“ eins og hún var sett fram í skilmálum, þ.e. að ferðakostnaður væri „fargjald og gistikostnaður.“

Sjúkrakostnaður, endurgreiðsla ferðar og ferðarof

Bætur vegna sjúkrakostnaðar, þar með talið vegna sjúkrahúslegu og lyfja, eru greiddar slasist hinn vátryggði eða veikist erlendis. Í skilmálum ferðatrygginga er nánar fjallað um þennan bóталиð og hvenær undanþágur á greiðslu eigi við. Dæmi

um undanþágu gæti verið kostnaður við meðferð vegna veikinda sem voru til staðar á síðustu mánuðum fyrir kaup á ferðinni. Ekki er algengt að komi til ágreinings um sjúkrakostnað sem slíkan en þessu samhengi er þó rétt að minna einnig á **evrópska sjúkratryggingakortið** en ítarlegar upplýsingar um það er að finna á island.is.

Við ákveðnar aðstæður getur váttryggður átt rétt á endurgreiðslu ferðar þurfi hann að fara heim fyrr en ráðgert var. Getur það verið vegna veikinda eða slyss eða annarra alvarlegra atvika sem tilteknir eru í skilmálum. Orlofsferð fæst almennt endurgreidd úr ferðatryggingu, í heild eða hlutfallslega, þurfi váttryggður að rjúfa ferð og fara heim eða liggja á sjúkrahúsi erlendis. Rétt er að vekja sérstaka athygli á því að **nauðsynlegt er að tilkynna tryggingafélaginu og SOS International um það ef alvarleg slys eða veikindi koma upp** á ferðalagi. Bótaréttur getur verið háður því að samráð sé haft við bæði tryggingafélagið og SOS International og hefur nokkrum sinnum reynt á það fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum:

3/2022: M veiktist alvarlega erlendis og ákvað að rjúfa ferð sína og koma heim. Í skilmálum tryggingarinnar kom fram að skilyrði bótagreiðslu væri að heimferð væri samkvæmt skriflegu læknisráði og með samþykki váttryggingafélagsins og SOS International. Þar sem þau skilyrði voru ekki uppfyllt átti M ekki rétt á bótum.

Ferðin fæst ekki endurgreidd þó veikindi valdi því að fólk geti ekki notið ferðarinnar eins og lagt var upp með við kaup á henni. Vísast til nánari umfjöllunar um það í úrskurðum úrskurðarnefndar í váttryggingamálum nr. 96/2023 og 9/2024, en í þeim málum var það ekki talið fela í sér bótaskyld tjón þó váttryggðu hefðu verið of veik til að stunda annars vegar skíði og hins vegar golf.

Ef eitthvað kemur fyrir náinn ættingja í heimalandi váttryggðs t.d. andlát, alvarlegt slys eða veikindi, bætir tryggingin viðbótarútgjöld sem af því hljótask, svo sem kostnað við nýjan flugmiða heim. Ferðin sjálf fæst ekki endurgreidd í slíkum tilvikum. Í skilmálum ferðatrygginga er þessi bótaþáttur oft kallaður **ferðarof**.

Váttryggingafélögum er heimilt að kveða nánar á um það í skilmálum sínum hvaða skilyrði þurfi að vera uppfyllt svo bótaskylda sé til staðar. Séu skilmálar hins vegar ekki skýrir hvað það varðar bera félögin hallann af því:

247/2023: M og X keyptu sér utanlandsferð sem átti að vara í fimm daga. Þau veiktust bæði í ferðinni og þurftu að leggjast inn á sjúkrahús og breyta heimflugi sínu. Þau fengu greiddar bætur vegna sjúkrakostnaðar og nýs heimflugs. Tryggingafélagið neitaði hins vegar að bæta þeim kostnaðinn við ferðina sjálfa þar sem slíkt ætti ekki við um ferðir sem vari í fimm daga eða skemur. Þar sem ferð M og X varð á endanum sjö dagar vegna veikinda þeirra taldi nefndin að undantekningarákvæðið ætti ekki við. Hvergi kom fram í skilmálunum að það væri miðað við upphafleg ferðaplön og hefði tryggingafélagið getað tekið það skýrt fram í skilmálum sínum. Þar sem það var ekki gert og ferðin varð á endanum sjö dagar úrskurðaði nefndin um að félagið skyldi endurgreiða M og X ferðina.

Farangur

Í skilmálum ferðatrygginga er fjallað um farangurstryggingar, sem taka til þess þegar farangur skemmist, er stolið, eða hann týnist/tefst í flutningi. Það er nokkuð mismunandi hversu víðtækar þær tryggingar eru og hvernig varúðarreglur sem fylgja á við vörslu farangurs eru orðaðar í skilmálum. Gott er að hafa í huga að

peningar og greiðslukort teljast ekki til farangurs í þessum skilningi. Oft reynir á það fyrir úrskurðarnefndinni hvort bótaskylda vegna þjófnaðar á farangri er til staðar og er þá helst deilt um það hvort vátryggður hafi vanrækt að fylgja varúðarreglum skilmálanna og hvaða áhrif það hafi:

404/2021: Töskuíeigu M var stolið þegar hún var á ferðalagi. Taskan var skorðuð milli tveggja stóla við borð sem fjórar manneskjur sátu við í morgunverðarsal hótelsins sem M dvaldi á. Enginn sá hvað gerðist. Tryggingafélagið taldi að M hefði ekki gætt fyllsta öryggis við vörslu töskunnar og hafi skilið hana eftir eftirlitslausa á almannafæri en það var sérstaklega bannað í skilmálum tryggingarinnar. Nefndin taldi að morgunverðarsalur á hóteli væri almennt aðeins ætlaður þeim sem þar ættu erindi, þ.e. starfsfólki og gestum hótelsins. Því hafi M ekki skilið töskuna eftir á almannafæri. Niðurstaða nefndarinnar var því sú að M átti rétt á fullum bótum vegna töskunnar.

433/2023: M var á göngu eftir strönd á Tenerife þegar ókunnugur maður kom að og bauðst til að taka mynd af honum. Maðurinn hljóp svo burt með síma M. Taldi nefndin að M hefði sýnt af sér stórkostlegt gáleysi og brotið gegn varúðarreglu um að gæta fyllsta öryggis við vörslu símans með því að rétta ókunnugum manni símann. Átti M því engan rétt á bótum vegna símastuldarins.

358/2023: M skildi töskur eftir næturlangt í bifreið. Um morguninn voru töskurnar horfnar og engin sýnileg merki um innbrot. Með vísan til allra gagna málsins taldi nefndin ósannað að bifreiðin hefði verið læst og því hefði M skilið verðmæti eftir næturlangt í ólæstri bifreið. Þó M hefði þannig brotið gegn varúðarreglum taldi nefndin rétt að hann fengið bætur að hluta, eða 1/3.

Hvað varðar þjófnað á ferðalögum er mikilvægt að vátryggður geti sýnt fram á að þjófnaður hafi raunverulega átt sér stað, enda er það almennt tjónþoli sem þarf að sýna fram á tjón og orsök þess. Sem dæmi má nefna að í máli 341/2022 fyrir nefndinni var bótaskylda hafnað þar sem M gat ekki sýnt fram á að síma í hans eigu hefði verið stolið, en engin lögregluskýrsla eða önnur sambærileg gögn lágu fyrir.

Einnig hefur reynt á skýrleika skilmála farangurstrygginga fyrir nefndinni en sem fyrr segir er það tryggingafélagið sem ber ábyrgð á því ef skilmálar eru óskýrir. Má hér nefna mál nr. 383/2022 þar sem M fékk bætur vegna sólgleraugna sem var stolið jafnvel þó í skilmálum kæmi fram að tjón vegna þjófnaðar á gleraugsnum væri ekki bætt. Nefndin leit svo á að sú undanþága tæki aðeins til hefðbundinna sjóngleraugna. Hefði tryggingafélagið þannig getað sagt það skýrlega í skilmálum sínum ætti undanþágan líka að ná til sund- eða sólgleraugna. Í máli 14/2023 var hins vegar um að ræða þjófnað á sólgleraugsnum með styrk, þ.e. sjóngleraugu og í því máli var bótaskylda hafnað með vísan til þess að samkvæmt skilmálum væru ekki greiddar bætur vegna þjófnaðar á gleraugsnum.