

Utvidgad ansvarsförsäkring

Sverige



Utvidgat ansvar

Den utvidgade ansvarsförsäkringen för resebyråer och researrangörer täcker fel och brister i samband med en såld paketresa eller paketliknande resa. Den kan även täcka ansvar för resor som innefattar endast transport eller inkvartering. Försäkringen täcker bland annat:

- Personskador och skador på resenärernas ägodelar
- Ekonomiska förluster före eller efter avresan, t.ex. på grund av konkurs hos en eller flera underleverantörer
- Eftersökning, evakuering och räddning

Försäkringen omfattar tiden **före, under och efter resan** och täcker både reseföretagets egna fel före avresan samt de fel som begås av underleverantörer. Försäkringen täcker såväl paketresor, paketliknande resor, incoming-arrangemang och kryssningar som inkvartering eller transport som sålts separat.

Försäkringsomfattning och skadetyper

Felen och brister kan vara mycket konkreta och påtagliga, t.ex. ett hotell som brinner ned, havsutsikt som saknas, en aktivitet som ställs in eller en skidlift som går sönder.

Men det kan också vara mer abstrakta händelser av force majeure-typ, t.ex.:

- försening på grund av dimma
- vulkanutbrott som gör att resenären går miste om en semesterdag eller hela semestern
- högvatten i en flod som gör att en flodkryssning måste förkortas eller ställas in
- en artist som blir sjuk och inte kan genomföra sin konsert
- ett flygbolag som går i konkurs och inte kan genomföra en framtida resa
- epidemi som gör att man inte kan resa till en viss destination.

Reseföretagets egna fel, t.ex. felbokning av destination, flygbiljett eller hotell, omfattas också.

Om en resenär blir allvarligt skadad eller avlider under en semesterresa blir det oftast en känsloladdad, tung, dyr och långvarig process. Här kan Europeiska ERV och våra samarbetspartners i Sverige hjälpa reseföretaget med råd och vägledning samt ersätta de löpande utgifterna i enlighet med villkoren.

Våra samarbetspartners

Europeiska ERV samarbetar med Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen (SRF) och har därigenom djupgående kunskaper om den svenska resebranschen, både när det gäller skadebehandling och rådgivning. För den dagliga kontakten ansvarar försäkringsförmedlaren Söderberg & Partners i Stockholm.

Europeiska ERV i Sverige är en del av den tyska ERV-koncernen, och har tillsammans med Europæiske ERV i Danmark, erbjudit denna försäkring till den skandinaviska resebyråmarknaden i över 20 år, varav sju år i Sverige. Vi vet alltså vilka utmaningar och problem reseföretag kan ställas inför varje dag. Vi har också, i samarbete med både SRF och Danmarks Rejsebureau Forening (DRF), utvecklat produkten så att den i dag täcker långt fler skadescenarier än initialt och som även är bättre anpassade efter dagens resande.



Skadeexempel

Nedan följer ett antal skadeexempel från de senaste åren



Person- och sakskada

Skada under slädfärd på Grönland

Vid en mycket snabb nedfärd under en hundslädtur på Grönland, som arrangerats av en resebyrå, åkte släden ned i ett hål i isen. Resenären föll ur släden och slog ryggen och axeln i isen med allvarliga skador som följd. Resenären flögs hem och genomgick en månads lång behandling och sjukgymnastik. Resenären bedömdes ha fått varaktiga men, nedsatt arbetsförmåga och tilldömdes ersättning för förlorad arbetsförtjänst. Allt detta behövde resebyrån ersätta resenären.

Försäkringen täckte alla resebyråns utgifter i ärendet.

Fall från kamel

Under en resa till Egypten anordnade en researrangör kamelsafari för sina resenärer. En av kamelerna reste sig upp lite för snabbt, vilket ledde till att en av resenärerna föll av och skadade axeln.

Efter avslutad behandling bedömdes resenären ha fått varaktiga men och researrangören tvingades betala ersättning för detta.

Försäkringen täckte researrangörens omkostnader i samband med detta.

Resväskan med det dyrbara innehållet

Under transporten mellan flygplatsen och hotellet försvann en resväska som innehöll både kläder, dyra smycken och elektronisk utrustning. Eftersom det var guidens ansvar att ha uppsikt över resväskan när bussen packades, blev researrangören ansvarig för den försvunna resväskan och var således skyldig att ersätta innehållets värde till resenären.

Försäkringen täckte researrangörens utgifter upp till den maximala försäkringssumman.

Ekonomisk förlust före avresan

Stängd inkvartering i Italien

Kort innan säsongen började fick resebyrå information om att myndigheterna i staden hade dragit in licensen för ett av de största hotellen. Resebyrå var tvungen att hitta ersättningsresor till en del av sina resenärer samt ställa in flera resor till destinationen.

Försäkringen täckte resebyråns extrautgifter i samband med detta.

Inställd kryssning i Mexiko

På grund av en epidemi i Mexiko tvingades en kryssningsrutt ändras så mycket att en grupp resenärer helt valde att ställa in sin resa.

Resebyrå tvingades betala tillbaka hela det inbetalade beloppet till gruppen, vilket försäkringen täckte.

Konkurs hos flygbolag

Ett flygbolag gick i konkurs och flera resebyråer var tvungna att hitta nya flyg till många resenärer, och samtidigt ställa in alla de resor där man inte kunde hitta ersättningsflyg. Det stod snart klart att det inte fanns några pengar i konkursboet.

Försäkringen täckte därför resebyråernas utgifter i samband med konkursen.

Hotellbrand på skidort

Ett hotell brann ned under skidsäsongen och researrangören behövde dels hjälpa de resenärer som befann sig på destinationen under den vecka då branden inträffade, dels hitta nya hotell till sina resenärer under resten av säsongen.

Försäkringen täckte researrangörens utgifter.

Inställd opera

En grupp på 27 personer hade beställt en resa med en operaafton. Operaföreställningen ställdes emellertid in dagen före avresan och eftersom operaföreställningen var huvudsyftet med resan valde kunden att ställa in hela resan.

Försäkringen täckte researrangörens återbetalning till kund eftersom resans enda syfte var operaupplevelsen.

Ekonomisk förlust efter avresan

Lavin på skidort

En lavin i Österrike begravde en väg, vilket innebar att en grupp resenärer inte kunde lämna staden och hinna med sitt flyg hem till Sverige. Researrangören tvingades därför erbjuda resenärerna hemresa med tåg alternativt en övernattnings på hotell och hemresa med flyg dagen efter, inklusive kompensation.

Försäkringen täckte researrangörens utgifter i båda fallen.

Inställda konserter

När ett internationellt känt rockband ställde in ett stort antal konserter pga sjukdom behövde en svensk resebyrå, som sålt resan som en konsertresa, ersätta både resenärer på plats men även dem som ännu inte rest.

Försäkringen täckte resebyråns extrautgifter i samband med detta.

Vattenståndet i Donau

Vattenståndet i floden Donau blev så högt efter en regnig period att turistbåtarna inte längre kunde trafikera floden. En researrangör måste flytta sina resenärer från båt till buss för att resan skulle kunna fullföljas. Resenärerna krävde kompensation och researrangören fick även en rad andra utgifter för buss, inkvartering osv.

Försäkringen täckte alla dessa utgifter för researrangören.

Ej levererade biljetter till Champions League-final

En resebyrå hade köpt 50 biljetter till en Champions League final. Biljetterna skulle levereras dagen före finalen av en agent på plats, men leveransen uteblev. Resebyrå behövde betala tillbaka hela resans pris.

Försäkringen täckte hela resans pris, eftersom resans huvudsyfte var att titta på matchen.

Bristande upplysningar om pass

En resebyrå hade underlåtit att upplysa en kund om att det vid inresa till Sydafrika krävdes två tomma sidor i passet. Kunden blev avvisad vid avresan från Frankfurt och måste åka tillbaka till Sverige.

Försäkringen täckte utgiften för nya biljetter tillbaka till Sverige plus priset för den senare annullerade resan.

Askmoln försenar ankomsten

Ett flygplan kunde inte landa eftersom flygplatsen stängts i åtskilliga timmar på grund av vulkanaska. Resenärerna blev så försenade till hotellet att de krävde att få en full dagsandel i kompensation.

Försäkringen täckte resebyråns utgifter.

Europeiska ERV i Sverige

Europeiska ERV i Sverige samarbetar med Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen (SRF) och försäkringsförmedlaren Söderberg & Partners när det gäller den utvidgade ansvarsförsäkringen. Det betyder bland annat att man som svensk resebyrå eller researrangör kan ringa till SRF eller Söderberg & Partners och få råd och vägledning, och anmäla skador direkt till Söderberg & Partners. Europeiska ERV har tillsammans med SRF och Söderberg & Partners inrättat ett samarbetsutskott som under fem till sex möten om året ska behandla alla skador som anmäls. Vi har gedigna kunskaper både om den svenska resebranschen och svenska försäkringar, vilket innebär en säkerhet för våra kunder.



Teckna försäkringen så här:

Kontakta Söderberg & Partners för att teckna den utvidgade ansvarsförsäkringen:

Söderberg & Partners
Regeringsgatan 45
Box 7785
103 96 Stockholm

Kontaktpersoner:
Mikael Henningsson
Telefon: +46 (0)70- 818 48 87
E-mail: mikael.henningsson@soderbergpartners.se

Malin Häverstam, administratör
Mobil +46 (0)76-52 58 739
E-mail malin.haverstam@soderbergpartners.se

Här kan ni få mer information om vad försäkringen täcker, rekvirera försäkringsvillkor samt få ansökningsblanketter och prisuppgifter. När ni har bestämt er för att teckna försäkringen skickar ni in ansökningsblanketten till Söderberg & Partners, och anger förväntat antal resenärer i de olika kategorierna på blanketten under innevarande kalenderår. Därefter får ni en bekräftelse på att försäkringen tecknats, en översikt över försäkringsperioden, en faktura på premien samt ett försäkringsbrev från Söderberg & Partners.

Har ni frågor om försäkringen – allmänna frågor eller frågor rörande en konkret skadesituation – eller vill anmäla en skada, kontaktar ni också Söderberg & Partners.

Europeiska ERV
Box 1
172 13 SUNDBYBERG
+46 770 456 900
www.erv.se



**SVENSKA RESEBYRÅ- OCH
ARRANGÖRSFÖRENINGEN**
Association of Swedish Travel Agents and Tour Operators

 Söderberg & Partners

EUROPEISKA  **ERV**