

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. februar 2024 blev i sag nr. 100331:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 1/9 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min veninde ... og jeg rejste i efteråret på en længere rejse med slutdestination i [land 1]. Vi tegnede derfor en rejseforsikring hos Gouda Forsikring. (I samarbejde med rejseselskabet ...)

Dagen efter ankomsten til [land 1] blev jeg syg med alle covid-symptomer og vores indkvartering (hostel) forlangte derfor at vi begge tog en COVID-19 quicktest. Min viste sig at være positiv. Min venindes var negativ. Vi blev bedt om at forlade stedet med det samme pga. daværende pandemiregler i landet og skulle derfor hurtigst muligt finde et sted at bo med mulighed for selvisolation. Vi blev derfor afvist, da Covid af WHO var udråbt til pandemi og indkvarteringsstedet var berettiget til afvisning af den grund. Vi forsøgte at komme i kontakt med vores rejsebureau (...), men pga. tidsforskel lykkedes det os ikke og vi måtte nøjes med en e-mail. ((Vi undersøgte mulighederne for kontakt til Gouda hvor vi fandt frem til en e-mail, et nummer at ringe til mellem 10-16 dansk tid og et akutnummer. På det tidspunkt stod der på deres hjemmeside at hvis man har brug for akut LÆGEhjælp skulle man ringe til deres akutnummer noget de nu har ændret til akut hjælp. Vi valgte derfor ikke at ringe til dette nummer (altså fordi jeg ikke havde brug for akut lægehjælp). Vi havde på daværende tidspunkt også besvær med telefonisk brug da vi lige var ankommet og ikke havde haft mulighed for at deltage i ankomstmødet arrangeret igennem [rejsebureau] som skulle hjælpe os med oprettelse af telefonabonnement. (I stedet sendte vi dem d. 13/10-22 en e-mail hvor vi bad dem om at kontakte os telefonisk hurtigst muligt.) Med besvær lykkedes det os at få et nyt indkvarteringssted, hvor vi begge på alles opfordring gik i karantæne. Vi fik med besvær i løbet af oktober sendt en skadesanmeldelse til Gouda (det er ikke nemt at gøre på en telefon) Der gik imidlertid nogle måneder inden der kom svar på mailen og af svaret fremgik det, at Gouda ikke ville dække vores ekstraomkostninger, da vi ikke kunne bevise, at det var en 'akut opstået sygdom' i form af en PCR-test eller en lægeerklæring. Samtidigt henviste de til, at vi burde have kon-

Ankenævnet for Forsikring

2.

100331

taktet dem telefonisk, hurtigst muligt, så vi kunne have fået dette svar telefonisk. Min [familie-medlem] har efterfølgende skrevet frem og tilbage med Gouda og Goudas klageafdeling, der fastholder afvisningen med samme begrundelse som anført.

Vores samlede ekstraudgift har været kr. 10.193,97 og vi har selvfølgelig også dokumentation for afvisningen, som også er blevet sendt til Gouda, sammen med en hel masse anden dokumentation. Sig til hvis i har brug for yderligere.

Vi forstår ikke afvisningen fra Gouda. Vi syntes ud fra situationsbeskrivelsen, at vi har gjort hvad vi kunne også ud fra forudsætningen, at jeg ikke havde brug for akut lægehjælp, vi løste selv vores indkvarteringsudfordring. Jeg er ikke selv i tvivl om jeg har haft Covid. Faktum er dog vi er blevet afvist pga. en Covid pandemi og ikke fordi jeg havde behov for lægehjælp. Desuden fremgår det på deres hjemmeside at en PCR-test er påkrævet HVIS MULIGT hvilket vi i vores situation ikke vurderede at det var.

Jeg vedhæfter to PDF-filer. Den ene er den indledende maildel med Gouda og den anden er maildelen med Goudas klageafdeling. Så er der sikkerhed for at vi har forsøgt alt for at finde en løsning med Gouda.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg have at dækker vores ekstra omkostninger."

Selskabet har den 26/10 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] har haft en Gouda Single Trip rejseforsikring for perioden 21. september 2022 – 21 september 2023, med dækningsomfang Super, og anvendelsesområde Verden ekskl. USA. Forsikringen er tegnet med betingelser 820.1A. Police er vedhæftet som **bilag 1** og de aktuelle forsikringsbetingelser fremgår af **bilag 2**.

Klager mener at være berettiget til erstatning for ekstraudgifter til ophold på hotel pga. sygdom. Dette har vores skadeafdeling afvist med henvisning til at der ikke forelå tilstrækkelig dokumentation for at Klager haft Covid 19. Klager har ikke har været tilset af en læge eller fået en PCR-test som kan bekræfte at hun har været syg. Klager har kun indsendt billede af en selvtest, hvilket vi ikke mener udgør tilstrækkelig dokumentation. Vores Klageansvarlig enhed har den 27. marts 2023 fastholdt skadeafdelingens afgørelse.

Klager har også, indledningsvist, fremstillet krav på feriekompensation. Da der ikke er tilvalgt feriekompensation på Klagers police, og da der heller ikke har været mulighed for at tilvælge feriekompensation på Klagers police, har skadeafdelingen afvist kravet. Klager har accepteret dette, hvorfor vi i det følgende kun forholder os til Klagers krav på erstatning for ekstraudgifter til ophold.

...

Sagen

Skadeanmeldelse den 24. oktober 2022

Vores skadeafdeling modtog skadeanmeldelsen den 24. oktober 2022, se **bilag 3-7**. Klager beskriver i skadeanmeldelsen at hun den 7. oktober 2022, på sin rejse til [land 1], vågnede med hovedpine, feber, ømme muskler og trykken for brystet. Hun tog en Covid 19-selvtest, som viste sig at være positiv.

Klager beskriver at hun og hendes rejseledsager fik besked af en medarbejder på det forudbetalte hostel, de havde booket, at de ikke kunne blive der, da der ikke var mulighed for isolation. Det var ikke muligt at få noget refunderet fra hostelet.

Klager fremsendte krav på kr. 6.757 for det forudbetalte hostel samt kr. 3.436,97 for nyt hotel, samlet beløb kr. 10.193,97.

Skadeafdelingens svar den 12. december 2022

Skadeafdelingen bad Klager den 12. december 2022 at indsende dokumentation for at hun haft Covid 19, og oplyste at selvtest ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, og at der skal foreligge en PCR-test eller lægeerklæring. Se **bilag 8**.

Klagers svar den 22. december 2022

Klagers [familiemedlem] svarede på vegne af Klager den 22. december 2022, se **bilag 9**. Klager gjorde gældende at det, pga. situationen og langsomt svar fra Skadeafdelingen, ikke fandtes dokumentation i form af PCR-test. Klager argumenterede også for at hostelet, ifølge lokale regler [i land 1], havde været berettiget at afvise Klager og hendes rejseledsager, og at dette medførte at Klager og hendes rejseledsager var berettiget til erstatning fra forsikringen.

Skadeafdelingens svar den 27. december 2022

Skadeafdelingen svarede Klager den 27. december 2022, at vi godt forstår Klagers situation, men at der skal foreligge dokumentation for sygdommen. Skadeafdelingen fastholdt at en selvtest og at hostelet formodede at Klager havde Covid 19 ikke udgør tilstrækkelig dokumentation. Se **bilag 10**.

Klagers svar den 1. januar 2023

Klagers [familiemedlem] svarede den 1. januar 2023, og gjorde gældende at WHO anerkendte Covid 19 som en pandemi, og dermed også muligheden for bl.a. overnatningssteder at afvise kunder alene pga. mistanke om smitte og uden lægeerklæring eller PCR-test. Klager mente derfor ikke at Gouda kunne afvise at udbetale erstatning til Klager og hendes rejseledsager. Se **bilag 11**.

Skadeafdelingens svar den 6. januar 2023

Skadeafdelingen svarede den 6. januar 2023, at vi, i forhold til intern procedure hvis en kunde har indsigelser til en afgørelse, fået en ny sagsbehandler til at gennemgå sagen. Skadeafdelingen fastholdt dog den tidligere vurdering, at der var brug for yderligere dokumentation, ud over en selvtest, for at dokumentere akut opstået sygdom. Dette eftersom en selvtest ikke indeholder nogen form for personlige data. Skadeafdelingen henviste også til Goudas hjemmeside, hvor der stod, at forsikringen dækker på samme måde ved Covid 19, som ved andre sygdomme. Samt at en hjemme-/kviktest altid skal bekræftes af en PCR-test, hvis muligt. Se **bilag 12**.

Klagers svar den 7. januar 2023

Klagers [familiemedlem] svarede den 7. januar 2023 og gjorde gældende at Gouda var forpligtet at dække ekstraudgifter til ophold, eftersom det oprindelige hostel var berettiget til at afvise Klager og hendes rejseledsager alene på grund af mistanke om Covid 19. Se **bilag 13**.

Skadeafdelingens svar den 12. januar 2023

Skadeafdelingen svarede den 12. januar 2023 og fastholdt tidligere afgørelse. Skadeafdelingen skrev at det, at Klager og hendes rejseledsager havde blevet afvist af hostelet pga. mistanke om Covid 19, da en selvtest var positiv, ikke medfører at forsikringen er erstatningspligtig for ekstra-udgifter for nyt ophold. Forsikringen dækker ekstraudgifter i tilfælde af sygdom, men der skal være dokumentation for sygdommen. Dokumentation kunne f.eks. være PCR-test eller lægeerklæring. Se **bilag 14**.

Klagers klage til Klageansvarlig enhed den 15. januar 2023

Klagers [familiemedlem] klagede til Klageansvarlig enhed den 15. januar 2023. Af klagen fremgår at Klager mener at der foreligger dokumentation for at Klager og hendes rejseledsager blev afvist fra hostelet med henvisning til mistanke om Covid 19 og at der foreligger dokumentation for ekstraudgift til ny indkvartering.

Klager henviser også til at Covid 19 var anerkendt som pandemi af WHO og at hoteller og andre indkvarteringssteder kunne afvise kunder alene på baggrund af mistanke om Covid 19. Se **bilag 15**.

Klageansvarlig enheds svar den 27. marts 2023

Klageansvarlig enhed fastholdt den 27. marts 2023 skadeafdelingens afgørelse. Af svaret til Klager fremgår at Klageansvarlig enhed ikke fandt, at en selvtest udgjorde tilstrækkelig dokumentation for akut opstået sygdom. Det fremgår også at Klageansvarlig enhed lagt vægt på, at en selvtest ikke dokumenter, hvem der er testet, og hvornår.

Klageansvarlig enhed bemærkede også, at forsikringen alene dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter, hvorfor udgiften til det allerede planlagte ophold ikke kan refunderes. Se **bilag 16**.

Vores vurdering

Klager anser sig have ret til erstatning for ekstraudgifter til nyt ophold pga. akut opstået sygdom på rejsen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.1 *Hvilke udgifter dækker forsikringen*, at forsikringen i tilfælde af akut sygdom, opstået på rejsen, dækker for rimelige og nødvendige ekstraudgifter til

'l) ophold på hotel samt fortæring i tilfælde af, at Goudas læge vurderer, at du kan behandles ambulant i stedet for på hospital. Forsikringssum pr. dag fremgår af skema nedenfor.

m) ophold på hotel samt fortæring efter endt behandling for at afvente hjemrejse eller indhentning af rejserute. Forsikringssum pr. dag fremgår af skema nedenfor.'

Det er således en forudsætning for erstatning, at forsikrede har været akut syg på rejsen, og som følge af sygdommen har fået ekstraudgifter til ophold. Det bliver derfor afgørende at få fastlagt om Klager har været akut syg på rejsen.

Vedrørende dokumentation fremgår følgende af forsikringsbetingelsernes punkt 32, litra a:

'Du er forpligtet til at fremskaffe og afgive de oplysninger, der er nødvendige for, at Gouda kan afgøre, om skaden er dækningsberettiget og i hvilket omfang. Det vil f.eks. være originale politirap-

porter, tredjepartserklæringer fra f.eks. rejseleder, hotelpersonale eller andre relevante personer. Se tillige afsnit II – 'Hvad gør jeg, hvis ...'.

I afsnit II 'Hvad gør jeg, hvis...' fremgår under Skadeanmeldelse følgende:

'For at sikre en hurtig og smidig behandling af din sag, beder vi dig medsende relevant dokumentation ved anmeldelse af sagen. Det kan fx kvitteringer for dine udlæg, PIR-rapport ved bagageforsinkelser, politirapport, lægeerklæring eller lignende'

Det følger også af almindelige forsikringsretlige principper, at det er forsikrede, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en begivenhed, der er dækket af forsikringen.

Af sagen fremgår at Klager og hosteletts personale havde en mistanke om at Klager havde Covid 19 og at hun og hendes rejseledsager derfor blev afvist fra hostelet. Klager har til støtte for dette indsendt et billede af en selvtest. Klager har ikke kunne fremvise anden form for dokumentation, såsom lægeerklæring eller PCR-test, der bekræfter at hun var syg med Covid 19. Klager har heller ikke været i kontakt med vores alarmcentral.

Vi mener ikke, at et billede af en selvtest udgør tilstrækkelig dokumentation for akut opstået sygdom, eftersom en selvtest ikke viser hvem der har taget testet, eller på hvilket tidspunkt. Resultatet af en selvtest bliver heller ikke verificeret af en læge.

Vi mener derfor ikke, at forsikrede har løftet bevisbyrden for at hun har været akut syg på rejsen, og derfor heller ikke er berettiget til erstatning for ekstraudgifter til ophold.

Klager henviser til, at det på vores hjemmeside har stået 'Husk at en positiv hjemme-/kviktest altid skal bekræftes af en PCR-test, hvis muligt'. Hun oplyser, at hun vurderede at det, i hendes tilfælde, ikke var muligt at få en PCR-test. Vi mener ikke at skrivelsen på hjemmesiden kan forstås som at en hjemme-/kviktest alene kan udgøre dokumentation for sygdom. Skrivelsen er en oplysning om at der ved hjemme-/kviktest kræves yderligere dokumentation eller bekræftelse på sygdom.

Vi henviser også til Ankenævnet for forsikrings kendelse AK 99156, hvor Ankenævnet i en lignende sag ikke fandt grundlag til at kritisere forsikringsselskabets vurdering, at forsikrede ikke løftet bevisbyrden da han hverken havde været tilset af en læge eller fået foretaget en PCR-test, men kun havde fået en selvtest.

Klager gør gældende, at hostelet, ifølge lokale regler, havde ret at afvise Klager og hendes rejseledsager uden at refundere dem, og at dette medfører at Klager og hendes rejseledsager er berettiget til erstatning fra forsikringen.

Det forhold, at hostelet havde ret at afvise Klager og hendes rejseledsager, er ikke en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og vi kan derfor heller ikke af den grund imødekomme Klagers krav.

Vi bemærker, at Klagers krav omfatter både udgiften til deres planlagte ophold på ..., som de ikke kunne bruge, og udgiften til det nye hotel, som de måtte booke. Forsikringen dækker alene rimelige og nødvendige ekstraudgifter. Udgiften til det planlagte ophold er ikke en ekstraudgift, men en del af rejsens pris, hvilket ikke kan refunderes af forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

6.

100331

Under henvisning til ovenstående er det ikke vores opfattelse, at Klager er berettiget til dækning for ekstraudgifter til ophold."

Selskabet har i brev af 13/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har indsendt e-mail fra det hostel, de ikke kunne bruge. Det fremgår af mailen, at der på hostelet ikke var mulighed for isolation, og at Klager og hendes rejseledsager derfor skulle finde et andet opholdssted.

Vi mener ikke, at dette medfører noget nyt i sagen.

Vi mener fortsat, at det forhold, at hostelet, ifølge lokale regler, havde ret at afvise Klager og hendes rejseledsager, ikke er en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Vi fastholder derfor, at Klager ikke er berettiget til dækning for ekstraudgifter til ophold."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Nævnet har bl.a. modtaget dokumentation på afholdte udgifter til hostel fra 6/10 2022 til 13/10 2022 med 6.757 kr., dokumentation på afholdte udgifter til nyt ophold med 3.436.97 kr. og fotografi af selvtest den 7/10 2022. Det fremgår af mail af 8/10 2022 fra det planlagte hostel:

"On behalf of ..., it is such a shame the start of your [land 1] adventure has been impacted and you've had to leave the hostel due to Covid.

Unfortunately, as a shared living hostel, we don't have any private rooms with ensembles in which you could self isolate and [land 1's] Covid Policy means you do need to self isolate for 7 days. With 100 guests inhouse, thank you for proactively testing and following the Covid policy."

Det fremgår af mail af 6/1 2023 fra selskabet til klageren:

"Der står flg. på vores hjemmeside:

Hvordan dækker forsikringen, hvis jeg får symptomer på Covid-19 og bliver testet positiv under min rejse?

Hvis du bliver testet positiv for COVID-19, dækker forsikringen på samme måde som ved anden type sygdom dvs. bl.a. udgifter til lægebehandling og feriekompensation. Husk at en positiv hjemme-/kviktest altid skal bekræftes af en PCR-test, hvis muligt."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"II. 'Hvad gør jeg, hvis...' – når du får brug for din forsikring

...

Skadeanmeldelse

Du kan anmelde din skade online [her](#)

For at sikre en hurtig og smidig behandling af din sag, beder vi dig medsende relevant dokumentation ved anmeldelse af sagen. Det kan fx kvitteringer for dine udlæg, PIR-rapport ved bagageforsinkelse, politirapport, lægeerklæring eller lignende.

...

1. Sygdom

Ved rejser i EU/EØS lande skal du fremvise det blå EU-sygesikringskort på behandlingsstedet. Ved behov for hospitalsindlæggelse skal Gouda Alarm altid kontaktes.

...

1.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til

...

Forsikringen dækker endvidere rimelige og nødvendige ekstraudgifter til,

l) ophold på hotel samt fortæring i tilfælde af, at Goudas læge vurderer, at du kan behandles ambulant i stedet for på hospital. Forsikringssum pr. dag fremgår af skema nedenfor.

m) ophold på hotel samt fortæring efter endt behandling for at afvente hjemrejse eller indhentning af rejserute. Forsikringssum pr. dag fremgår af skema nedenfor.

Dækning	Super	Standard
Forsikringssum	1.500 kr.	1.000 kr.

...

21.-35. Fællesbetingelser

...

32. Ved skade

a) Du er forpligtet til at fremskaffe og afgive de oplysninger, der er nødvendige for, at Gouda kan afgøre, om skaden er dækningsberettiget og i hvilket omfang. Det vil f.eks. være originale politirapporter, tredjepartserklæringer fra f.eks. rejseleder, hotelpersonale eller andre relevante personer. Se tillige afsnit II – 'Hvad gør jeg, hvis... '.

...

36. Definitioner

Her kan du læse, hvad vi mener med de forskellige udtryk som f.eks. 'akut sygdom' og 'rejseledsager'. De definitioner, du finder her, er de ord, vi i betingelserne har skrevet med kursiv.

Akut sygdom

En nyopstået sygdom, en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom eller en uventet forværring i en bestående eller kronisk sygdom.

Ekstraudgifter

Udgifter, som du udelukkende får som følge af et skadetilfælde, der er dækningsberettiget."

Ankenævnet for Forsikring

8.

100331

Klageren og en veninde rejste den 21/9 2022 til udlandet med planlagt hjemrejse den 21/9 2023. Den 6/10 2022 ankom de til land 1, hvor de havde købt et ophold på et hostel til den 13/10 2022. Klageren anmeldte, at hun den 7/10 2022 testede positiv for Covid-19 ved selvtest, og at de ikke kunne blive på hostellet, idet der ikke var mulighed for isolation. Klageren ønsker dækning af ekstraudgift til planlagt ophold på hostel og til nyt ophold på hotel med i alt 10.193,97 kr.

Klageren har anført, at hun forsøgte at komme i kontakt med rejsebureauet, hvilket pga. tidsforskel ikke lykkedes, hvorfor hun sendte en e-mail. Det fremgik af forsikringsselskabets hjemmeside, at hvis man har brug for akut lægehjælp skulle man ringe til deres akutnummer – noget selskabet nu har ændret til akut hjælp. Klageren ringende derfor ikke til akutnummeret. Det fremgik af selskabets hjemmeside at en PCR-test er påkrævet "hvis muligt", hvilket klageren ikke vurderede, at det var. Klageren har anført, at hun har gjort, hvad hun kunne.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at hun har været akut syg på rejsen. Selskabet har anført, at klageren har indsendt et billede af en selvtest, hvilket ikke udgør tilstrækkelig dokumentation for akut opstået sygdom. Selvtesten blev ikke verificeret af en læge. Selskabet mener ikke, at hjemmesiden kan forstås således, at en hjemme-/kviktest alene kan udgøre dokumentation for sygdom. Selskabet har anført, at "Skrivelsen er en oplysning om at der ved hjemme-/kviktest kræves yderligere dokumentation eller bekræftelse på sygdom". Selskabet har anført, at udgiften til det planlagte ophold på hostel ikke er en ekstraudgift, men en del af rejsens pris, hvilket ikke kan refunderes af forsikringen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1 (Sygdom), at Gouda Alarm altid skal kontaktes ved behov for hospitalsindlæggelse. Det fremgår af punkt 1.1, at i tilfælde af akut sygdom opstået på rejsen, dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til "ophold på hotel samt fortæring i tilfælde af, at Goudas læge vurderer, at du kan behandles ambulant i stedet for på hospital", og til "ophold på hotel samt fortæring efter endt behandling for at afvente hjemrejse eller indhentning af rejserute".

Ankenævnet for Forsikring

9.

100331

Det fremgår af selskabets hjemmeside, at "Hvis du bliver testet positiv for COVID-19, dækker forsikringen på samme måde som ved anden type sygdom dvs. bl.a. udgifter til lægebehandling og feriekompensation. Husk at en positiv hjemme-/kviktest altid skal bekræftes af en PCR-test, hvis muligt."

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise at dække klagerens ekstraudgift til ophold på hotel, idet klageren led af Covid-19, som betød, at hun og veninden ikke kunne bo på det bookedede hostel, hvor der ikke var mulighed for isolation. Selskabet skal derfor dække klagerens udgift til hotel med 3.436,97 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt et fotografi af 7/10 2022 – hvor hun holder en positiv Covid-19 selvtest – og en mail af 8/10 2022, hvor hostellet oplyser, at klagerne og veninden ikke kunne blive på hostellet, idet der ikke var mulighed for isolation.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, hvilke betingelser der skal være opfyldt for dækning af ekstraudgifter i tilfælde af akut sygdom. Det fremgår således ikke, at det er en betingelse for dækning, at der fremlægges lægeerklæring eller at Gouda Alarm skal kontaktes.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at det fremgik af selskabets hjemmeside, at hjemme-/kviktest altid skal bekræftes af en PCR-test, hvis muligt. Denne formulering indeholder muligheden for, at klageren kan foretage et rimeligt skøn i den konkrete situation. Nævnet vurderer, at klagerens adfærd i den konkrete situation ikke har været urimelig henset til oplysningerne på hjemmesiden dels om PCR-test, dels om at telefonnummeret var til brug for akut lægehjælp. Nævnet vurderer, at klagerens udgift til hotel er rimelig.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke skal dække klagerens udgift til ophold på hostel med 6.757 kr., idet udgiften er en del af den oprindeligt planlagte rejse og ikke en ekstraudgift.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

100331

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal dække klagerens udgift til hotel med 3.436,97 kr. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales



Jens Kruse Mikkelsen

formand