

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2024 blev i sag nr. 100501:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 6/10 2023 har klageren bl.a. anført:

"Under rejse til [land] vågner jeg den 17./7 kl. 03:00 med dårlig mave, som hurtigt bliver til diarré. Jeg tager i den forbindelse 1000 mg azitromyzin (mod rejsediare) præ ordineret af egen læge i Danmark på recept - just in case.

Den 17/7 ved 08:00 tiden får [barn] ... lignende symptomer og han får også 1000 mg Azitromyzin. Ca. samme tid får [barn2] ... lignede symptomer og hun modtager også 1000 mg. Resten af den 17., den 18. samt den 19. er vi alle sengelignede med kraftig diare samt opkast de første 36 -48 timer samt stærkt ubehag og kvalme med opkast de næste yderligere 12 - 24 timer. I perioden supplerer vi med mere azitromycin til at slå mave bakterier ned.

Den 18/7 forbereder jeg med SOS en evt. læge konsultation af [barn] fordi ... har det temmelig dårligt og jeg er en anelse bekymret. Udfordringen er, at vi for at kunne få læge selv skal tage taxi til sygehus til en konsultation. Dette er helt uoverskueligt på tidspunktet med diarré og opkast hver halve time eller oftere for alle 3 syge. Det er ikke muligt ifølge SOS at få en læge på 'hjemmebesøg' på hotellet med vores symptomer. Senere den 18/7 kontakter jeg Alm. Brand, for at høre hvorledes jeg forholder mig til ødelagte feriedøgn og registrering af dette. Her bliver jeg også informeret om krav om lægekonsultation i forbindelse ødelagte feriedøgn, men jeg bliver IKKE informeret om nogle som helst alternativer til et fysisk lægebesøg, trods det, at der findes alternativer hos Alm Brand via telefon med dansktalende læge og evt. videokonsultation. De ender med at viderestille mig til SOS. Da vores sygdomsforløb bedres i løbet af 4. dagen er der ingen grund til at kontakte læge fordi vores konstante diarré og opkast er afløst af ubehag og lejlighedsvis opkast eller optræk til opkast.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil konkret opnå at Alm Brand anerkender mit og mine 2 børns sygdomsforløb på 3 til 4 dage under vores rejse til [land] og yder erstatning på samlet 3 til 4 rejsedage for disse 3 personer under den gældende rejseforsikring, med den begrundelse at vi ikke havde nogle muligheder for at leve op til deres krav om læge konsultation. En anerkendelse af, at jeg har gjort hvad det var forventelig i denne situation, herunder indtaget velegnet og recept udskrevet antibiotika til behandling, samt kontaktet Alm brand rejseforsikring afdeling via tlf. for at høre hvad jeg skulle gøre for at registrere mit sygdomsforløb, men at de ikke gav mig nogle brugbare alternativer trods det at dette findes i kraft af online konsultation, som de ikke informerede om."

Selskabet har den 7/12 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget Nævnets henvendelse af 18. oktober 2023 vedlagt kundens klage over selskabets afvisning af dækning for ødelagte rejsedøgn på den hos selskabet tegnede Forsikringsbetingelser fremlægges som bilag A.

Det drejer sig om en rejse på 16 dage med 6 rejsende til en pris på 94.405,00 kr. Dette svarer til 994,00 kr. pr. rejsende pr. dag. Bilag N.

Selskabet har tidligere tilbudt klager en delvis dækning, hvor klager dog ikke reagerede. Selskabet har besluttet at udbetale compensation for ødelagte feriedøgn svarende til 2 dage til de 3 personer på husstanden, hvor 2 (klager og hjemmeboende ...) blev oplyst syge og 1 (...) betragtes som sygeledsager. Der er således dags dato udbetalt 2 x 3 x 994,00 kr.

Twisten er herefter, om klager er berettiget til compensation ud over den betalte.

Indledningsvis skal selskabet derudover bemærke, at vi frafalder kald og varsel i forhold til Ankenævnets afgørelse i sagen.

Sagsfremstilling

Klager kontaktede vores alarmcentral SOS den 18. juli 2023, kl. 05:43, da klagers [barn] ... var blevet syg med diarre. Medarbejderen hos SOS spurgte, om de havde været ved lægen. Det havde de ikke. De var på rundrejse i [land], så medarbejderen informerede om dækning for sygeledsagelse, hvis der var indikation for dette. Klager vidste ikke, om de ville søge læge. Medarbejderen hos SOS oplyste, at der blev oprettet en sag, og hvis de ændrede mening, kunne de blot kontakte alarmcentralen igen. Bilag B

Klager kontaktede herefter selskabets rejseskadeafdeling den 18. juli 2023, kl. 12:57, hvor han oplyste at klager og hans 2 medrejsende børn, havde fået dårlig mave. Klager oplyste, at det havde stået på i flere dage og han havde behandlet dem med en form for penicillin, som han havde fået på recept fra egen læge inden de afrejste, og som skulle afhjælpe dårlig mave. De skulle forsætte deres rundrejse og var i tvivl om børnene kunne forsætte rejsen. Klager oplyste, at de ikke havde været ved lægen, da det krævede, at de skulle forlade værelset. Medarbejderen ville omstille til vores alarmcentral SOS. Klager oplyste, at han tidligere havde talt med SOS, men på daværende tidspunkt ikke ønskede lægehjælp. Klager spurgte tillige om dækning for ødelagte feriedage. Medarbejderen oplyste, i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, at selskabet tidligst dækker fra første lægebesøg og herefter i perioden, hvor der ordineres ro og hvile. Selskabet oplyste derudover, hvem der var berettiget til compensation. Bilag C.

Ankenævnet for Forsikring

3.

100501

Klager blev efterfølgende omstillet til SOS, hvor medarbejderen spurgte til om de havde været ved lægen. Klager oplyste, at det havde de ikke endnu, men at de havde taget penicillin, som hjalp lidt, men der var problemer med at holde maden i maven. Klager var bekymret, da de skulle rejse videre dagen efter. SOS oplyste, at de kunne assistere med henvisning til et hospital, som lå 3 km væk, så der kunne være dokumentation på, at de ikke kunne rejse videre. Klager meddelte, at de håbede på, at det ville gå over. Medarbejderen oplyste, at klager måtte ringe tilbage, hvis SOS skulle assistere med betalingsgaranti, hvis de skulle på hospitalet. Klager ville tænke over dette. Bilag B.

Klager kontaktede herefter først Alm Brand igen den 26. juli 2023 (efter hjemkomst), vedrørende krav om ødelagte feriedøgn.

Klager oplyste, at de ikke havde haft konsultation med en læge. Klager informerede videre, at han, og hans to børn, havde været syge i hver 3 dage. Medarbejderen oplyste, at der ikke kunne gives dækningstilsagn, men bad klager sende hændelsesforløbet, og så ville der blive lavet en vurdering på om vi kunne imødekomme dækning, uanset betingelserne for dækning ikke var opfyldt. Bilag D.

Den 26. juli 2023 modtog Alm Brand en beskrivelse af hændelsesforløbet. Bilag E.

Den 25. august 2023, fremsendte selskabet en afvisning vedrørende kompensation for ødelagte feriedage. Selskabet begrundede afvisningen med, at der ikke havde været kontakt til en læge – og dermed ikke ordineret ro og hvile. Bilag F.

Den 1. september 2023, kontaktede klager Alm Brand telefonisk og havde indsigelse til afgørelsen af 25. august 2023.

Den 1. september 2023 fastholdt selskabet afgørelsen af 25. august 2023. Bilag G.

Den 4. september 2023 modtog selskabet mail fra klager, som endnu engang gjorde indsigelse samt ønskede oplyst, hvad næste skridt var. Bilag H.

Den 5. september 2023 kontaktede selskabet klager. Inden klager blev kontaktet, havde selskabet undersøgt, om der skulle være samtaler, som kunne give en indikation af forløbet. Der var ikke optagne samtaler, hverken hos SOS eller Alm Brands kundeservice. Klager oplyste igen hændelsesforløbet, og mente, at det var uforsvarligt, at de tog en taxi til nærmeste hospital, og at de ikke ønskede, at blive tilset af en [udenlandsk] læge, da de var startet med egen medbragt medicin. I erkendelse af, at de i et eller andet omfang kunne have været syge, spurgte medarbejderen klager, om denne ville være tilfreds med 2 dages kompensation for ødelagte feriedage. Dette svarede klager imidlertid ikke på. Resume af samtalen indgår, som bilag I.

Den 12. september 2023 modtog selskabet en klage. Bilag J.

Den 15. september 2023 sendte selskabet mail til klager. Bilag K.

Den 18. september 2023 sendte klager yderligere bemærkninger. Bilag L.

Den 21. september 2023 svarede selskabet. Selskabet fastholdt tidligere afgørelse

ligesom selskabet bad om oplysninger i relation til tilbuddet om 2 dages kompensation. Bilag M.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet den 11. oktober 2023.

Begrundelse

Der gøres principalt gældende, at klager ikke opfylder flere for dækning nødvendige objektive dækningsbetingelser.

Subsidiært gøres det af selskabet gældende, at klager ikke har dokumenteret sygdom i et omfang, der berettiger til kompensation ud over den betalte.

Ad objektive dækningsbetingelser:

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 5, punkt 5.2.1.5, at der kompenseres for ødelagte feriedage, hvis der: *'Ordineres ro eller hvile i og omkring ferieboligen på grund af egen akut opstået sygdom eller tilskadekomst, der gør, at sikrede ikke er mobil.'*

Det er således en objektiv betingelse for dækning, at sikrede er 'ordineret ro eller hvile...'

Yderligere kræves det: *'at sikrede har en erklæring fra den behandlende læge på feriestedet med diagnose og forslag til behandling'* samt at *'der er en naturlig sammenhæng mellem diagnose og forslag til behandling og at SOS kontaktes, hvis lægen forventer, at perioden kommer til at strække sig over mere end to dage'*.

Det er således også en objektiv betingelse for dækning, at der blandt andet foreligger en erklæring fra en læge.

Supplerende fremgår det af afsnit 5, punkt 5.2.1.1, jf. 5.2.2, at perioden beregnes fra første lægebesøg. (vores fremhævning)

Da klager ikke været i kontakt med læge, og der dermed ikke er ordineret 'ro eller hvile' eller foreligger en erklæring med det beskrevne indhold, er ovennævnte betingelser for dækning ikke opfyldt, hvorfor klager ikke er berettiget til kompensation for ødelagte rejsedøgn. Hertil kan føjes, at perioden ikke er påbegyndt, da der ikke har været et 'første lægebesøg'.

Det bemærkes for god ordens skyld, at kontakt til læge meget tydeligt er en betingelse for dækning, ligesom der er tale om et helt sædvanligt krav på en rejseforsikring.

Ad dokumenteret sygdom:

Såfremt de ovennævnte bestemmelser i forsikringsbetingelserne, uanset ordlyden - hvorefter det blandt andet er et ufravigeligt krav, at der er ordineret 'ro og hvile' – må betragtes som krav til klagers dokumentation for at kunne opnå dækning, gøres det af selskabet gældende, at klageren, særligt i lyset af det i betingelserne anførte, ikke har bevist, at situationen var således, at klager er berettiget til kompensation ud over det betalte.

Det skal her særligt bemærkes, at det påhviler klager som forsikringstager og kravstiller, at bevise rigtigheden af kravet og at forsikringsbetingelserne ganske klart, jf. ovenfor, viser, hvilken bevisførelse, der kan ske.

Ved ikke, uanset drøftelserne med selskabet, at kontakte læge, herunder forholde sig til det i forsikringsbetingelserne anførte, har klager bragt sig i en bevismæssig svær situation.

Således orienterede selskabet allerede ved samtale 18. juli 2023 (bilag C), at kompensation for ødelagte feriedøgn tidligst kunne ske fra 1. lægebesøg. Det må således have stået klager klart, at det i hvert fald som minimum var nødvendigt at konsultere en læge, for at en periode med 'ødelagte rejsedøgn' kunne blive erstatningsberettigende.

Det fremgår af klageskemaet, at klager har ønsket alternative muligheder for at opfylde betingelserne for dækning enten ved at få en læge ud til hotellet eller ved en online videokonsultation via HejDoktor, som er gratis for Alm Brand kunder.

Det bemærkes hertil, at det ikke tilkommer selskabet at bede klager om at gå til læge. Det er suverænt klagers egen beslutning, om situationen er således, at man ønsker lægekonsultation, hvilket må antages at kunne ske på mange måder, herunder ved telefon- eller videokonsultation med ex. egen læge eller læger på feriestedet etc.

Klager var dog i alle samtaler med SOS og selskabet usikker på, hvorvidt han ønsker at søge læge. Klager havde selv medbragt medicin mod netop dårlig mave.

I samtalen med selskabet, hvor klager spørger ind til dækning for ødelagte feriedage (ØF) og hvorledes man opnår dette, henviser selskabet til, at man skal have søgt læge, og at der er dækning fra første lægebesøg. Samtalen bliver efterfølgende omstillet til SOS, da klager forsat ikke har søgt læge. Også i denne samtale oplyser klager, at han vil tænke over det.

Det skal for god ordens skyld oplyses, at SOS ikke har mulighed for at sende en læge ud til de syge, da SOS ikke har samarbejdsaftaler med de lokale læger.

Endelig skal det understreges, at der efter den 18. juni 2023 ikke er flere opkald, til hverken SOS eller Alm Brand, før klager kommer hjem til Danmark, og nu ønsker kompensation for ødelagte feriedage.

Selskabet, har således ikke haft anledning til at vejlede klager herudover.

Konklusion

Sammenfattende fastholder selskabet, at klager ikke er berettiget til kompensation for ødelagte rejsedøgn dækning jf., pkt. 5.2.1.5, ud over det betalte.

Det af klager anførte ændrer ikke herved."

Klageren har i mail af 12/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

- "Jeg fastholder at vi var 3 rejsedeltagere under Alm Brand rejseforsikringen (2 af mine hjemmeboende børn, ... og ... og jeg) der samtidig og inden for meget få timers afvigelse var ramt af 'rejsediarre'
- Jeg fastholder at vi alle 3 var ude af stand til at opsøge læge via den opstillede mulighed fra Alm og SOS, grundet hyppigt opkast og diarre de første 3 døgn.

Ankenævnet for Forsikring

6.

100501

- Jeg fastholder at det først var efter 3,5 døgn fra start på opkast og diarre at vi alle 3 stort set samtidigt var symptomfrie og uden væsentligt ubehag samt opkast og diarre og kunne deltage i normal ferieaktiviteter.

Alm Brand skriver bl. a. i svarskriftet:

'Det bemærkes hertil, at det ikke tilkommer selskabet at bede klager om at gå til læge. Det er suverænt klagers egen beslutning, om situationen er således, at man ønsker lægekonsultation, hvilket må antages at kunne ske på mange måder, herunder ved telefoneller videokonsultation med ex. egen læge eller læger på feriestedet etc.'

- Jeg fastholder her at jeg ved kontakt til Alm Brand rejseskadeafdeling under sygdomsforløbet den 18/7 med rette burde kunne forvente at have fået anvist alternativer til at få registreret mit sygdomsforløb ift. erstatning, idet det var en væsentlig grund til henvendelsen til Alm Brand rejseskadeafdeling og jeg forespurgte på hvordan jeg kunne få det registreret. Samt at jeg i samtalen gjorde opmærksom på at vi indtil nu ikke havde kunnet foretage lægebesøg væk fra hotel grundet diarre og opkast med meget korte intervaller.

I slutfasen af sygdomsforløbet kunne vi rent helbredsmæssigt godt have valgt at række ud til SOS med henblik på lægekonsultation via en taxi tur til lægehus/sygehus på øen hvilket vi ikke gjorde fordi:

- En sådan tur ville stadig være forbundet med en del ubehag og en risiko for uheld ift. opkast og diarre i taxa og ved venteværelse hos læge.
- Formålet med læge på dette tidspunkt ville i min optik udelukkende være at få registreret én gyldig sygedag (ift. forsikring) af et 3 dage gammelt sygeforløb som var på vej til at ophøre og i væsentlig forbedring.
- En sådan tur virkede unødvendigt strabadserende for os 3 - idet vi var temmelig afkræftede efter 3 døgn diarre og opkast og virkede generelt forkert på dette stadie i forhold til brug af rejseforsikringens mulighed for lægehjælp.

Jeg kan afslutningsvis bemærke at en 4. rejsedeltager (ud af de samlede 6 stk. på turen) også blev syg på samme tidspunkt og af den samme mad og med et lignende sygdomsforløb. Han håndterede godtgørelse af tabte feriedage med et opkald under sygdomsperioden til hans eget forsikringsselskab, som registrerede det og godtgjorde tabte feriedage på baggrund af en opfølgende henvendelse ved hjemkomst med angivelse af antal dage han var syg."

Selskabet har i brev af 5/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Idet vi henviser til vores forrige indlæg, fastholder vi at der alene kan ske kompensation for ødelagte feriedage svarende til 3 personer (klager, dennes hustru (sygeledsager) samt hjemmeboende [barn] ...) i 2 dage.

Vi skal gentage, at der ikke foreligger den i betingelsernes beskrevne og nødvendige dokumentation.

For så vidt angår klagers [barn2] ... bemærkes supplerende at der ved kontakt til SOS samt selskab, ikke blev nævnt noget om sygdom hos [barn2]. Der henvises til bilag B i tidligere svarskrift.

Denne information er således først oplyst til selskabet efter hjemkomst til Danmark.

Ankenævnet for Forsikring

7.

100501

For ordens skyld fastholder selskabet, at klager har modtaget den fornødne bistand fra SOS/selskabet, i forbindelse med rejsen og der således forsat er selskabets opfattelse, at afvisningen af yderligere kompensation er berettiget."

Klageren har i mail af 25/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Alm Brand skriver pr 18/12-2023:

For så vidt angår klagers [barn2] ..., bemærkes supplerende at der ved kontakt til SOS samt selskab, ikke blev nævnt noget om sygdom hos [barn2]. Der henvises til bilag B i tidligere svarskrift.

Til dette fastholder jeg min tidligere redegørelse af 08.12-2023, om at jeg ikke fik nogen brugbar hjælp til registrering af sygdomsforløb ved henvendelse til Alm brand rejseskadeafdeling, hvor det var min hensigt at få registreret de sygdomsramte ift erstatning (se nedenstående udklip fra tidligere svarskrift):

Jeg fastholder her at jeg ved kontakt til Alm Brand rejseskadeafdeling under sygdomsforløbet den 18/7 med rette burde kunne forvente at have fået anvist alternativer til at få registreret mit sygdomsforløb ift. erstatning, idet det var en væsentlig grund til henvendelsen til Alm brand rejseskadeafdeling og jeg forespurgte på hvordan jeg kunne få det registreret. Samt at jeg i samtalen gjorde opmærksom på at vi indtil nu ikke havde kunnet foretage lægebesøg væk fra hotel grundet diarre og opkast med meget korte intervaller."

Nævnets sekretariat skrev den 1/3 2024 følgende til selskabet:

"Selskabet har oplyst, at der er ydet erstatning for ødelagt feriedøgn i to døgn til klageren og klagerens [barn], samt til klagerens hustru som sygeledsager. I forhold til klagerens [barn2] har selskabet i brev af 5/1 2024 anført, at informationen om [barn2s] sygdom først blev oplyst til selskabet efter hjemkomst til Danmark. Det fremgår imidlertid af selskabets bilag C (telefonnotat af 18/7 2023) 'Ft ringer ind, 2 medrejsende børn, fået dårlig mave på ferie.'."

Vi skal venligt anmode selskabet om at oplyse, hvorfor selskabet har udbetalt erstatning til klageren og klagerens [barn], men ikke til klagerens [barn2]."

Selskabet svarede herefter i brev af 13/3 2024:

"Ankenævnets meddelelse af 1. marts 2024 giver anledning til følgende:

Det fremgår af rejsedokumentationen, at der var 6 deltagere på rejsen, jf. bilag N.

5 af de rejsedeltagende var hr. og fru forsikringstager samt deres 3 børn.

Der var altså 3 medrejsende børn ... hvoraf 2 var hjemmeboende ...]) og dermed omfattet af forsikringen.

Klager henvendte sig som det første til selskabet, hvor notatet fremlagt som bilag C blev taget.

Heraf fremgår umiddelbart, at 2 medrejsende børn havde dårlig mave.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100501

Som det fremgår af sagen, har selskabet gjort gældende, at de objektive betingelser for dækning ikke er opfyldt, ligesom der ikke er fornøden dokumentation for det fremsatte krav. Det bemærkes i relation hertil således også, at det ikke af oplysningerne oprindeligt givet af klager kan udledes, hvilke børn der er tale om, herunder om det var børn omfattet af forsikringen, jf. ovenfor.

På den baggrund har selskabet valgt at betale på baggrund af de mere præcise oplysninger der fremgår af loggen fra SOS. Sagen hos SOS er anlagt i [barns] navn og det er i loggen noteret: '... det gælder også ham', jf. bilag B, side 1, midt.

Uagtet manglen på den i forsikringsbetingelserne nævnte dokumentation, valgte selskabet derfor at udbetale erstatning på baggrund af sygdom hos [barns] og klager.

Først efter hjemkomst har klager første gang nævnt at [barn2a], der er omfattet af forsikringen, var
syg, jf. bilag E.

Uanset ovenstående har selskabet besluttet, med henblik på at sagen skæres til at betale yderligere 2 dages kompensation af 944 kr. pr. dag, jf. tidligere opgørelse."

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 18/7 2023:

"Ft ringer ind, 2 medrejsende børn, fået dårlig mave på ferie. Han fortæller det har stået på gennem flere dage ... han har behandlet dem med en form for penicillin han havde fået på recept fra egen læge inden de tog af sted, som skulle være behandling for rejsemave ... Nu står de og skal fortsætte deres rundrejse i morgen og ft er i tvivl om børnene kan fortsætte rejsen. han oplyser at han ikke ved med at søge læge da det kræver de skal forlade værelset.

Jeg stiller over til SOS. ft oplyser at han tidligere har talt med SOS, men på daværende tidspunkt ikke ønskede lægehjælp...

Han spørger til ØF - infoer tidligst fra 1. lægebesøg og periode for ro- og hvile og det er til skadelidte person..."

Det fremgår af log fra SOS:

"Start tidspunkt: 04:41
... Varighed: 16m 13s
FRA PT's far, anm sagen
Hvem har du talt med? (PT/FT/ANM/RL)
- PT's far
Formål med rejsen (ferie, erhverv, studie, sport, kombineret)
- Ferie
Rejsedatoer for ud- og hjemrejse
- 8/7 - 23/7
Hvad er der sket og hvordan?"

Ankenævnet for Forsikring

9.

100501

- PT har fået gastro

Hvornår er det sket?

- Det startede i går nat

...

Hvor er PT/SL (HTL/HOS/et andet sted)?

- PT er på [udenlandsk sted]

Hvad har PT/FT brug for?

- Høre, hvordan de skal forholde sig i forhold til sygdom

...

- Jeg spørg om de har været hos lægen? Nej det har de ikke været.

- Jeg spørg om de er på rundrejse? Ja det er det. De rejser lidt rundt i [land]. De skal rejse videre i morgen. Jeg spørg om de har noget forudbestilt HTL der? Ja det har de. Jeg fortæller at jf vilkår 3,4,4 dækker FORS op til 1500 kr pr dag til Hotel, Fortæring og lokal transport dog maks 30.000 kr for alle sikret.

- De spørg i forhold til sygeledsagelse. Jeg infoer at PT er [alder] og dette er han også rejst som [alder] så vi dækker en til at blive tilbage ved midre sygeledsagelse moment træder i kraft. Jeg infoer at der skal være tale om akut alvorlig sygdom og kræve hospitalsindlæggelse eller rejseforbud før der er dækning for dette.

- PT's far er ikke helt sikker på det hele og ved ikke helt om de vil tage til lægen.

...

18 jul. 2023 - 12:58

FAP

Phone Image Incoming Phone Icon ...

Start tidspunkt: 11:49

Rettet

... Varighed: 08m 00s

Alm brand ringer ind da PT far er i tvivl om hvad de skal gøre

SEL kobler over

- Sb spørger om de har været til lægen?

- Pts far nej ikke endnu, men de har taget pencillin som hjælper lidt, men når de spiser går det ikke godt, men de er bekymret for at de ikke kan rejse videre i morgen. De skal med taxi og båd til en ny [destination]

- Sb, vi kan assistere med henvisning til HOS 3 km væk, dermed kan der dokumenteres at det ikke er muligt at rejse videre.

- PTs far håber på det går over, men det gælder også ham

- Sb, I må ringe tilbage, hvis vi kan assistere med HOs + GOP

- PTs far vil tænke over det"

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 26/7 2023:

"Hr ft ringer vedr. krav om ØF. Han har ikke været ved lægen, da han var blevet bedt om at sætte sig en taxi og køre til lægen, for dok på sygdom/diagnosen. Det har han ikke gjort, da han var for syg og ikke ville forlade hotelværelset. Det havde de ikke lyst til grundet diarren.

Ankenævnet for Forsikring

10.

100501

Det gør man jo ikke i DK. Infoet, at der han heller ikke et krav til sin forsik. Nævner, at hans [barn] blot havde ringet til sit forsik.selskab gennem ... og de havde bare betalt. Infoet, at dette ikke er normen.

Han, og begge børn har ligge syge i 3 dage hver.

Jeg infoet, at jeg ikke på det foreliggende kan give dækningstilsagn. Beder ham sende et hændelsesforløb og så må vi se om vi kan give noget pr kulance. Jeg har IKKE lovet dækning."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"5 Ødelagt ferie

...

5.2 Ødelagte rejsedøgn

5.2.1 Hvis den planlagte rejseperiode højst udgør 60 dage, yder Alm. Brand en kompensation pr. dag som følge af, at sikrede*:

...

5.2.1.5 Ordineres ro eller hvile i og omkring ferieboligen på grund af egen akut opstået sygdom eller tilskadekomst, der gør, at sikrede ikke er mobil. Dog kræver Alm. Brand, at

- sikrede har en erklæring fra den behandlende læge på feriestedet med diagnose og forslag til behandling.
- der er en naturlig sammenhæng mellem diagnose og forslag til behandling.
- SOS kontaktes, hvis lægen forventer, at perioden kommer til at strække sig over mere end to dage.

Hvis det ikke fremgår af dokumentationen fra den behandlende læge, er det Alm. Brand/SOS, som ud fra den indsendte dokumentation vurderer, om kravet er opfyldt."

Nævnet udtaler:

Klageren var på en 16-dages ferie med sin hustru og 3 børn, hvoraf 2 var hjemmeboende. Han kontaktede SOS den 18/7 2023, fordi nogle familiemedlemmer havde diarre og opkast. Klageren har oplyst, at han og de to hjemmeboende børn blev syge den 17/7 2023 og var sengeliggende med diarre og opkast de første 36-48 timer samt med stærkt ubehag og kvalme med opkast de næste yderligere 12-24 timer. Klageren ønsker, at der ydes feriekompensation for 3-4 dage til ham selv og de to hjemmeboende børn.

Selskabet har ydet dækning for ødelagt feriedøgn i 2 døgn til klageren og klagerens hjemmeboende barn, samt til klagerens hustru som sygeledsager. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet udbetalt yderligere 2 dages kompensation. Nævnet lægger til grund, at dette er

kompensation til barn2. Selskabet har afvist at udbetale yderligere kompensation. Selskabet har anført, at familien ikke havde været i kontakt med en læge, hvorfor de ikke var ordineret ro og hvile. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret sygdom i et omfang, der berettiger til kompensation ud over 2 døgn.

Klageren har anført, at de var for syge til at opsøge læge, og at de derfor ikke havde mulighed for at leve op til selskabets krav om lægekonsultation. Klageren har anført han "ved kontakt til Alm Brand rejseskadeafdeling under sygdomsforløbet den 18/7 med rette burde kunne forvente at have fået anvist alternativer til at få registreret mit sygdomsforløb ift. erstatning, idet det var en væsentlig grund til henvendelsen til Alm brand rejseskadeafdeling og jeg forespurgte på hvordan jeg kunne få det registreret. Samt at jeg i samtalen gjorde opmærksom på at vi indtil nu ikke havde kunnet foretage lægebesøg væk fra hotel grundet diarre og opkast med meget korte intervaller".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 18/7 2023: "Ft ringer ind, 2 medrejsende børn, fået dårlig mave på ferie. Han fortæller det har stået på gennem flere dage ... han har behandlet dem med en form for penicillin han havde fået på recept fra egen læge inden de tog af sted, som skulle være behandling for rejsemave ... Nu står de og skal fortsætte deres rundrejse i morgen og ft er i tvivl om børnene kan fortsætte rejsen. Han oplyser at han ikke ved med at søge læge da det kræver de skal forlade værelset. Jeg stiller over til SOS. ft oplyser at han tidligere har talt med SOS, men på daværende tidspunkt ikke ønskede lægehjælp ... Han spørger til ØF - infoer tidligst fra 1. lægebesøg og periode for ro- og hvile og det er til skadelidte person".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 26/7 2023, at klageren ikke har "været ved lægen, da han var blevet bedt om at sætte sig en taxi og køre til lægen, for dok på sygdom/diagnosen. Det har han ikke gjort, da han var for syg og ikke ville forlade hotelværelset. Det havde de ikke lyst til grundet diarréen. Det gør man jo ikke i DK. Infoet, at der han heller ikke et krav til sin forsik. Nævner, at hans [barn] blot havde ringet til sit forsik.selskab gennem ... og de havde bare betalt. Infoet, at dette ikke er normen. Han, og begge børn har ligge syge i 3 dage hver. Jeg infoet,

Ankenævnet for Forsikring

12.

100501

at jeg ikke på det foreliggende kan give dækningstilsagn. Beder ham sende et hændelsesforløb og så må vi se om vi kan give noget pr kulance. Jeg har IKKE lovet dækning".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.1.5, at selskabet yder compensation ved ødelagt rejsedøgn, hvis sikrede "Ordineres ro eller hvile i og omkring ferieboligen på grund af egen akut opstået sygdom eller tilskadekomst, der gør, at sikrede ikke er mobil. Dog kræver Alm. Brand, at • sikrede har en erklæring fra den behandlende læge på feriestedet med diagnose og forslag til behandling. • der er en naturlig sammenhæng mellem diagnose og forslag til behandling. • SOS kontaktes, hvis lægen forventer, at perioden kommer til at strække sig over mere end to dage. Hvis det ikke fremgår af dokumentationen fra den behandlende læge, er det Alm. Brand/SOS, som ud fra den indsendte dokumentation vurderer, om kravet er opfyldt".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at familien som følge af sygdommen ville være blevet lægeordineret indendørs ro og hvile ud over de 2 dage, som selskabet har ydet dækning for. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at familien ikke modtog lægelig behandling på feriedestinationen, hvorfor der ikke fremlagt lægelig dokumentation for sygdommen eller dens varighed.

Nævnet har også lagt vægt på, at der er tale om diarre, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at hvis der ikke er dokumentation fra den behandlende læge, er det selskabet, "som ud fra den indsendte dokumentation vurderer, om kravet er opfyldt". Nævnet bemærker, at klageren alene var i kontakt med selskabet/SOS den 18/7 2023, og at der ikke foreligger en tidsnær beskrivelse af sygdomsforløbet efter den 18/7 2023.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

100501

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings