

Ankenævnet for Forsikring

Den 22. januar 2025 blev i sag nr. 101682:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har rejseforsikring. I klageskema af 18/5 2024 har klagerne bl.a. anført:

"Vi er 2 personer der har været ude at rejse i [verdensdel] fra d. 09/10-2023, vi startede på [ferie-destination], hvorefter [klager1] blev syg d. 28/10-2023 med salmonella og [klager2] blev derefter syg d. 30/10-2023 med salmonella og derefter akut blindtarmsbetændelse. Det var derfor nødvendigt at indlægge samt operere [klager2] på [udenlandsk hospital]. [Klager1] var indlagt med [klager2]. [Klager1] var stadig syg da hun skulle påtage sig ansvar for [klager2], og tog antibiotika kur imens [klager2] var syg. Vores rejseforsikring var købt ved Gouda. Vores korrespondance med dem var præget betydeligt af ekstremt dårlige svartider, svar på svensk trods ytring om ønske af dansk svar, og medarbejdere der ikke havde sat sig ind i vores sag. Vi stod i en utrolig presset situation både psykisk og fysisk. Det blev vurderet af Goudas tilkoblede læge ... at vi var nødsaget til at rejse hjem, grundet [klager1s] psykiske tilstand og [klager2s] fysiske begrænsninger. En krise-psykolog samt krisesygeplejerske rejste ned til os på [feriedestination], hvor hun informerede os om, at der ville være refundering for tabt rejse, da vi udtrykte stor bekymring for hvorvidt vi ville kunne hente refundering for dette. Vi var ikke blevet oplyst at der var mulighed for at blive i udlandet og senere fortsætte rejsen når vi var raske eller at vi kunne rejse hjem og senere indhente rejsen, vi rejste derfor hjem d. 11/11-2023. Da vi ville indhente refundering for tabt rejse blev dette afvist og vi blev derfor for første gang efter endt rejse informeret om, at vi kunne være blevet i udlandet eller have indhentet rejseruten senere. Vi har klaget gentagne gange over den dårlige behandling, forkerte og mangelfulde informationer samt afvisning af ønsket refundering.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Indhentning af refundering og kompensation for vores tabte rejse og klagebehandling."

Ankenævnet for Forsikring

2.

101682

Selskabet har den 25/6 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager ... (klager 1) har tegnet en Gouda Enkeltrejse forsikring som omfatter hende og medforsikrede ... (klager 2).

Forsikringstager klager over manglende dækning for feriekompensation på baggrund af tidligere hjemrejse samt manglende oplysning om, at der kunne være mulighed for at blive på rejsen og indhente deres planlagte rejserute, når de var friske til dette. De ønsker refundering og kompensation for deres tabte rejse og klagebehandling.

Fakta:

Forsikringstager har tegnet en Gouda Enkeltrejse forsikring i forbindelse med en rejse rundt i [verdensdel]. Forsikringen dækker i perioden 9/10 2023 – 18/12 2023. Forsikringstager rejste fra Danmark 9/10 og befandt sig i [land1] ved sagens opstart.

Kronologisk gennemgang: Sag ... (... : Klager 1) og ... (... : Klager 2)

29/10 2023:

Klager 1 kontakter Travel Assistance per mail. Hun informerer, at hun er syg med salmonella og modtager lægehjælp for dette. Klager 1 spørger ind til, hvordan det fungerer med betaling. Efter at have valideret forsikringen bekræfter Travel Assistance dækning og beder om kontaktinformation til behandlende læge, så der kan arrangeres betaling. Der sendes derefter en betalingsgaranti. Lægen sender en kort medicinsk information som svar på mailen.

30/10 2023

Klager 1 skriver en mail med information om, at behandlende læge ikke vil tage imod betalingsgarantien. Travel Assistance svarer Klager 1 at vi kan forsøge at arrangere betaling via agent og alternativt kan hun selv ligge ud, da det vil tage lidt tid at sætte agent på. Klager 1 ønsker, at sagen kører via en agent, da hun er utryk ved at lægge ud. Agenten vender tilbage med information om, at behandlende læge ikke vil acceptere en betalingsgaranti. Denne information gives videre til klager 1 sammen med information om, hvordan man indsender sit krav. Klager 1 kontaktes af en norsk medarbejder og informerer, at hun foretrækker en dansk. Dette imødekommes. Samme aften vender Klager 1 tilbage. Hun vil gerne have, at Travel Assistance bekræfter, at regningen er okay og at hun kan betale. Hun rykker for svar på dette igen 7 timer senere uden at modtage svar.

31/10 2023

Moren til klager 1 ringer for at sikre, at Travel Assistance har modtaget klager 1s foregående emails

angående regningen. Kort tid efter sender klager 1 endnu en rykker for svar. Derefter svarer Travel

Assistance, at klager 1 godt kan betale regningen. Klager 1 har en del opfølgende spørgsmål til regningens gyldighed, betaling med kort eller kontant. Dette besvares over flere mails og sagen lukkes

efter aftale med klager 1. Samme dag kontaktes Travel Assistance af Klager 2. Hun informerer, at hun har fået salmonella og muligvis dengue. Hun har kontaktet en læge. Travel Assistance opretter en sag og informerer Klager 2 om dette.

1/11 2023

Ankenævnet for Forsikring

3.

101682

Klager 2 informerer, at hun nu er på vej mod hospitalet. Der sættes en lokal agent på sagen til at arrangere betaling for indlæggelse. Senere samme morgen informerer Klager 2, at hun har fået blindtarmsbetændelse og skal opereres akut. Der stilles også betalingsgaranti for dette og det bekræftes flere gange overfor den lokale agent, at Travel Assistance dækker en akut operation. Travel Assistance forsøger at kontakte Klager 2 på telefon og mail uden held.

2/11 2023

Der sættes en dansk konsulentlæge på sagen til at følge behandlingen. Senere samme dag sender Klager 1 en mail med information om sygdomsforløb for begge piger. Klager 1 informerer, at de skal

på rundrejse i [land2] 7/11 og at de er usikre på, om de psykisk kan gennemføre rejsen. Klager 1 spørger ind til, om der er mulighed for, at de kan afslutte rejsen og rejse hjem. (se bilag 1). 2 timer senere rykker Klager 1 for svar på denne mail. Efter aftale ringer Travel Assistance Klager 1 op. Klager 1 informerer, at hun er meget presset og gerne vil hjem. Hun kan ikke overskue, at de skal rejse videre. Travel Assistance informerer om, at man vil undersøge, om der kan være dækning. Klager 1 ytrer ønske om at tale med en psykolog. Det aftales, at Klager 1 i første omgang skal tale med den danske konsulentlæge på sagen.

3/11 2023

Klager 1 sender en lang mail til Travel Assistance (se bilag 2). I denne mail informerer Klager 1 igen om, at de ønsker at afbryde rejsen og rejse hjem til Danmark før tid. I mailen står blandt andet, at de på ingen måde kan blive fysisk eller mentalt klar til at rejse videre. Klager 2 har behov for at komme hjem i trygge rammer og Klager 1 har behov for at skulle have ansvar for Klager 2 og blive fri for bekymring. Denne mail svarer Travel Assistance ikke på. Både Klager 1 og Klager 2 taler med den danske konsulentlæge. Han vurderer, at behandlingen er relevant.

4/11 2023

Travel Assistance informerer Klager 1 at der skal være medicinsk indikation for tidligere hjemrejse. Travel Assistance beklager den lange svartid på forrige mail og informerer, at man har bedt konsulentlægen om at lave en vurdering ifht. tidligere hjemrejse. Travel Assistance kontaktes af far til Klager 2. Han rykker også for en vurdering af, om man vil godkende en tidligere hjemrejse. Klager 1 tilbydes en samtale med en krisemedarbejder.

På grund af de to pigers fysiske og psykiske tilstand vælger Travel Assistance at godkende en tidligere hjemrejse til Danmark og imødekomme pigernes ønske om dette.

5/11 2023

Krisemedarbejderen taler med Klager 1. Klager 1 er meget psykisk påvirket af situationen. Hun har tidligere haft det svært psykisk og er nervøs for tilbagefald. Krisemedarbejderen vurderer, at Klager 1 bør ledsages hjem til Danmark pga. stor risiko for psykisk sammenbrud. Klager 1 og Klager 2 informeres om, at der sendes en krisemedarbejder (som også er sygeplejerske) ud til at følge pigerne hjem. Pigerne ytrer stor taknemmelighed omkring dette.

6/11 2023

Travel Assistance får information om, at Klager 2 bliver udskrevet 7/11 og er Fit for flight. Det aftales med Klager 1 at Travel Assistance arrangerer hotel til begge piger samt ledsager frem til hjemrejse.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101682

Klager 1 kontaktes af en svensk sagsbehandler, men beder om en dansktalende. Den svenske medarbejder skriver derefter på dansk til Klager 1. Der arrangeres ud – og hjemrejse for krisemedarbejder samt de to piger. Der arrangeres en hjemrejse på business class dele af vejen, da Klager 2 stadig har smerter efter blindtarmsoperation.

7/11 2023

Krisemedarbejderen rejser ud fra [dansk lufthavn]. Klager 2 udskrives fra hospitalet og tager hen til hotel booket af Travel Assistance.

8/11 2023

Krisemedarbejderen lander i [land1]. Hun tager hen til hotel og mødes med Klager 1 og Klager 2.

9/11 2023

Krisemedarbejder assisterer pigerne med at betale for udløbet visum.

11/11 2023

Klager 1 og Klager 2 flyver hjem med krisemedarbejderen og lander i Danmark d. 12/11. Krisemedarbejderen sender sin afsluttende vurdering som er, at begge piger har været igennem et hårdt forløb. De har ikke været forberedt på de store kulturforskelle og har følt sig utrygge og sårbare igennem deres sygdomsforløb. De var kede af, at de måtte afslutte rejsen før tid, men var klar på, at der ikke var mulighed for at blive, da de begge var så udmattede og mentalt trætte.

15/11 2023

Klager 2 sender sin skadeanmeldelse ind og spørger ind til dækning for udgifter samt kompensation for de ture, som pigerne ikke kunne deltage i pga. sygdom.

16/11 2023

Klager 2 kontakter Travel Claims telefonisk. Her informeres der om, at der ikke findes feriekompensation på det produkt de har købt.

24/11 2023

Klager 1 og Klager 2 sender en mail til Travel Claims. De skriver, at de ikke forstår, at der ikke findes kompensation for tabt rejse, når de blev hjemtransporteret af Gouda. De skriver, at de ikke havde eller fik mulighed for at fortsætte deres rejse. I mailen beskrives det, at krisemedarbejderen udsendt af Travel Assistance havde informeret, at hvis man havde tabt over halvdelen af sin samlede rejse, ville der være kompensation at hente.

28/11 2023

Klager 1 og Klager 2 sender endnu en mail til Travel Claims. Her ytrer de kritik over, at man ikke kan tilkøbe en rejseforsikring med feriekompensationsdækning, når man skal rejse over 1 måned. De ser det som en særtilfælde, at Travel Assistance har hjemtransporteret dem og er utilfredse over, at Travel Assistance ikke har informeret dem om, at de ikke ville få erstatning for den tabte rejse.

29/11 2023

Ankenævnet for Forsikring

5.

101682

Mailen besvares af Travel Claims i forhold til, at man ikke kan få dækket noget, som ikke er omfattet af det produkt man har købt. Reklamationen videresendes til Travel Assistance til besvarelse.

12/12 2023

Reklamationen besvares.

Angående ønsket om at få erstatning for den del af rejsen som pigerne ikke kunne gennemføre, så fastholdes det, at der ikke er dækning for dette, da dækningen ikke findes på deres forsikring.

Travel Assistance beklager, at pigerne ikke fik det ud af deres rejse som de havde drømt om. Normalt så tilbyder forsikringen, at man kan indhente sin rejserute når man er rask til at rejse videre. Men i deres tilfælde ytrede pigerne tidligt ønske om, at rejse hjem til Danmark før tid. Det sammenlagt med at de var meget psykisk påvirkede af situationen gjorde, at Travel Assistance dækkede en tidligere hjemrejse og derudover vurderede, at de skulle ledsages hjem.

At krisemedarbejderen har rådgivet pigerne fejlagtigt angående hvordan forsikringen dækker beklages. En krisemedarbejder skal ikke udtale sig om forsikringsvilkår men kun forholde sig til selve det medicinske. Krisemedarbejderen genkender ikke, at hun har lovet dækning for feriekompensation (se bilag 3). Hun har derimod informeret om, at der kan være dækning, men at hun ikke kender pigernes forsikringsbetingelser.

19/12 2023

Klager 2 sender sit krav ind for medicinske udgifter. Der udbetales erstatning 20/12.

5/1 2024

Klager 1 og Klager 2 sender svar på reklamationsbesvarelse af 12/12 2023. De føler ikke, at de er blevet vejledt nok i forhold til muligheden for, at de kunne indhente deres rejserute. De følte, at de stod mellem at fortsætte rejsen som planlagt (hvilket ikke var muligt) eller at rejse hjem før tid.

De informerer, at hvis de var blevet informeret korrekt, og havde fået fremlagt alle de muligheder de ville have haft, havde situationen formegentlig set anderledes ud. De ville allerhelst kunne være blevet i udlandet og have fortsat vores rejse.

Dette stemmer ikke overens men deres gentagne ønske om at komme hjem før tid.

De henvises til klageansvarlig enhed.

2/3 2024

Klageansvarlig enhed i Gjensidige modtager en klage i sagen.

13/3 2024

Klageansvarlig enhed udfærdiger et svar på klagen. Det fastholdes, at Travel Assistance ikke dækker feriekompensation. Travel Assistance tilbyder dog ekstraordinært at refundere den del af forsikringen som pigerne ikke gjorde brug af, pga. den tidligere hjemrejse. Travel Assistance refunderer derfor DKK 1807 til Klager 1s konto, da det er Klager 1 som har købt forsikringen på begges vegne. På

Ankenævnet for Forsikring

6.

101682

grund af travlhed sendes klagesvaret ikke afsted med det samme.

2/4 2024

Klager 1 er utilfreds med, at de har fået udbetalt et beløb uden forklaring.

12/4 2024

Travel Assistance forsøger at ringe både Klager 1 og Klager 2 uden held og sender derefter en mail.

Her forklares det, at de DKK 1807 var for ubenyttet præmie. Det beklages, at pengene blev udbetalt

uden en forklaring. Da Travel Assistance ønsker at finde en løsning, så anmodes pigerne om at sende en liste over de udgifter de ønsker dækning for. Travel Assistance kan ikke tilbyde dækning for feriekompensation, da det ikke er en dækning som findes på deres forsikring, men man vil meget gerne se, om der kan findes en løsning.

25/4 2024

Travel Assistance ønsker at indgå et forlig i sagen. Dette på baggrund af klagernes kritik af sene svartider samt det faktum, at Travel Assistance ikke vejledte pigerne omkring en evt. mulighed for at indhente rejseruten når de var friske til at rejse videre og denne videre rejse blev godkendt af konsulentlægen. Travel Assistance tilbyder klagerne en samlet kompensation på 10.000 i alt som ca. svarer til det, som en indhentning af rejserute ville koste med nye flybilletter og hotel i de dage, hvor pigerne ikke kunne deltage i ... turen i [land2]. Dette forlig sendes til pigerne.

1/5 2024

Pigerne er ikke tilfredse med forliget.

Der sendes en afsluttende mail fra Travel Assistance til Klager 1 med information om, at man fastholder, at der ikke er dækning for feriekompensation.

Det informeres at Travel Assistances' vurdering var, at især Klager 1, ville have svært ved at fortsætte rejsen og fra et medicinsk synspunkt burde hjemtransporteres med ledsager. Ud fra dette, så ville Travel Assistance ikke have tilbudt pigerne at indhente rejseruten.

18/5 2024

Klager 1 og Klager 2 har indgivet sagen til Ankenævnet for forsikring.

I klagebrevet fra klagerne fremgår det, at de er utilfredse med sagsforløbet. De klager over ekstremt

dårlige svartider, svar på andre skandinaviske sprog og at den givne medarbejder ikke havde sat sig

ind i deres sag. Derudover klager de over, at de i forbindelse med ledsaget hjemtransport ikke fik information om muligheden for, at de kunne blive på rejsen. De mener også at have fået lovning for dækning af tabte udgifter. Et punkt der ikke er omfattet af deres forsikringsbetingelser.

Klager 1 og Klager 2 ønsker feriekompensation for deres tabte rejse. Det specifikke beløb er usikkert, da Gouda aldrig har modtaget en detaljeret oversigt over disse udgifter.

Vurdering:

Klager er dækket af en Gouda Enkeltrejseforsikring Super med gældende forsikringsbetingelser version 820.2 med ungdomsrabat.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 19 fremgår det klart og tydeligt, at man ikke kan tilkøbe dækning af feriekompensation på en rejse der varer længere end 1 måned samt på forsikringer, der er købt med ungdomsrabat.

19. Feriekompensation

Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed. Ved valg af ungdomsrabat, kan feriekompensation ikke tilkøbes.

Dækning Super Standard

Forsikringssum Ubegrænset 30.000 kr.

Ved valg af ungdomsrabat Ikke dækket Ikke dække

Klagerne har af flere omgange krævet, at Travel Assistance dækker deres tabte udgifter i forbindelse med tidligere hjemrejse. De mener, at de er blevet lovet dækning af den udsendte krisemedarbejder.

Det er beklageligt at klagerne har forstået det sådan på den udsendte krisemedarbejder, at de var sikret dækning for feriekompensation. Krisemedarbejderen mener ikke at have bekræftet dette. Hun kan huske, at hun anbefalede at tale med forsikringen angående dette, da der kunne være dækning, men at hun ikke kendte betingelserne. Der findes intet på skrift som bekræfter klagers påstand. Derimod viser bilag 3, at krisemedarbejderen henviser til betingelserne.

Det er klager som skal løfte bevisbyrden for, at sagsbehandlingen har påført dem et økonomisk tab

eller at Travel Assistance på anden måde er ansvarspådragende, samt at der er lovet dækning udover forsikringsbetingelserne. Travel Assistance finder ikke, at klager har løftet denne bevisbyrde.

Uddrag fra SMS korrespondence fra Klager 1 til krisemedarbejder efter hjemkomst:

'Hej [krisemedarbejder]. Tusind tak for at følge os hjem. Vi er i kontakt med forsikringen og de siger, at vi intet kan få tilbage for den tabte rejse. Kan det virkelig passe? Har du været ude for noget lignende før, hvor I fandt en anden løsning? Det er godt nok mange penge for os, og vi er så træt af det... Vh [klager1]'

'Hej [klager1]. Velkommen. Det var hyggeligt at være sammen med jer to. Jeg har kun prøvet det selv, men min kombi indbo/rejseforsikring. Da jeg blev syg på en rejse. Men kig lige på forsikringsbetingelserne i den mail I har modtaget og se om der er noget der. Ellers kan den forældre du bor hos måske tjekke om der er noget der. Hils og klem'

Derudover, så har vores ledsagere og krisemedarbejdere ikke bemyndigelse til at bekræfte dækning. Det er udelukkende Skadeafdelingen og Alarmen der kan be – eller afkræfte dækning.

Det fremgår ikke af sagerne, at klagerne har kontaktet Travel Assistance og spurgt ind til om dækning for feriekompensation. De har på intet tidspunkt i kommunikationen med Alarmen informeret om, at de kun ønskede at rejse hjem, hvis de kunne få refunderet deres forudbetalte udgifter til den videre rejse. Det fremgår af sagen, at spørgsmål til denne dækning først kommer på tale,

efter at det er besluttet at de skal hjem til Danmark før tid, og efter at krisemedarbejderen er ankommet.

Travel Assistance fastholder, at man ikke kan tilbyde klagerne feriekompensation, da denne dækning ikke findes på deres forsikring. Forsikringen dækker kun ekstra udgifter, og ikke tabte udgifter.

Sagen er behandlet ud fra følgende punkter i betingelserne:

2. Hjemtransport

2.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, omfattet af dækning 1. Sygdom dækker forsikringen rimelige og nødvendige

a) ekstraudgifter til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. Goudas læge vurderer – efter kontakt til behandlende læge – om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Gouda afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted.

Har du, efter færdigbehandling og udskrivelse fra hospital i udlandet, ikke været i stand til at følge den før afrejsen planlagte og dokumenterede rejserute, og er du ikke blevet hjemtransporteret for Goudas regning, dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til

g) indhentning af fastlagt rejserute – maksimalt på økonomiklasse - til det sted, du i henhold til den

fastlagte rejserute skulle befinde dig

I klagebeskrivelsen henvises der til, at Travel Assistance ikke tilbyder klagerne at indhente planlagt rejserute og heller ikke foreligger klagerne denne mulighed.

Som det fremgår af ovenstående betingelser, så træder punkt 2.1 bogstav g kun i kraft, hvis man ikke er blevet hjemtransporteret. I denne sag, er klagerne blevet hjemtransporteret, da der var medicinsk indikation for dette.

Klager 1 og Klager 2 ytrer fra starten af sagen ønske om, at blive hjemtransporteret til Danmark.

De

føler sig ude af stand til at fortsætte rejsen.

D. 2/11 modtager Travel Assistance en mail om, at pigerne ikke tænker, at de kan gennemføre den

planlagte grupperejse og at de er i tvivl om, hvorvidt de psykisk kan klare at fortsætte rejsen.

D. 3/11 modtager Travel Assistance igen en mail fra begge piger med information om, at de begge ønsker at rejse hjem. De føler sig presset og føler ikke, at de kan klare den videre rejse hverken fysisk eller psykisk. De skriver: 'Vi vurderer at vi på ingen måde kan nå at blive fysisk og mentalt klar til at tage afsted om 4 dage på en grupperejse hvor vi skal pakke vores ting, [Klager2] skal bære en 15 kg rygsæk, vi skal flyve, vi skal være udenfor største delen af tiden på grupperejsen, vi ikke kommer til at have en base, vi ikke aner hvad vi kommer til at spise, hvornår vi kan få ro. Vi aner ikke ift. [Klager2s] sår hvordan det skal kunne hele når vi skal være så meget igang, hvordan hun skal kunne komme sig med ro på og hvordan vi skal kunne spise med ro i maven efter salmonella. Hvordan jeg skal kunne slappe af og nyde rejsen uden at være konstant bekymret for [Klager2] og hendes helbred og tage ansvar for hende. Vi er så fysisk og psykisk pressede at vi bliver nødt til at

afslutte rejsen her, så [klager2] kan komme hjem og blive rask med ro i maven og med trygge rammer. Jeg har brug for at fralægge mig ansvaret for hende og for at blive fri for at bekymre mig konstant'

Hos Travel Assistance ønsker vi så vidt muligt at imødekomme pigernes ønske.

For at vurdere, om der er medicinsk belæg for en hjemtransport i henhold til vilkår, så sættes der først en dansk kontaktlæge og sidenhen en krisemedarbejder på sagen, for at tale hændelsen igennem med både Klager 1 og Klager 2.

På baggrund af deres vurderinger, vælger Travel Assistance at hjemtransportere pigerne med en krisemedarbejder som også er ansat som ledsagersygeplejerske.

Især Klager 1 er meget påvirket af hændelsen. Hun får angst/panik anfald og er meget psykisk presset. Da Klager 1 også tidligere har været i behandling for depression og spiseforstyrrelse og er psykisk sårbar så vælger Travel Assistance ud fra krisemedarbejder og kontaktlæges anbefaling, at det

er bedst medicinsk, at Klager 1 rejser tidligere hjem og bliver ledsaget af en sygeplejerske. Da Klager

2 stadig har smerter og ikke kan løfte sin rygsæk selv og også ytrer ønske om at rejse hjem, så tilbydes hun også en ny billet hjem. Det besluttes, at krisemedarbejderen, som også er ledsagersygeplejerske, skal rejse ud og følges med begge piger hjem. Dette fordi, at det vurderes at Klager 1 ikke er i stand til at klare en hjemrejse uden assistance. Der var ikke umiddelbart noget der indikerede, at pigerne ønskede at fortsætte deres rejse. Pigerne nævner adskillige gange, at det eneste de vil er at komme hjem.

Travel Assistance anerkender, at man ikke har oplyst pigerne om muligheden for, at de kunne blive i [land1] og indhente deres rejserute, når de var friske til dette. Da det også er pigernes meget store ønske at rejse hjem, så kigges der ikke ind i dette. Pigerne nævner adskillige gange, at det eneste de vil er at komme hjem.

Her er det vigtigt at sige, at man ikke har krav på at indhente sin rejserute. Der kan være tilfælde, hvor en læge vurderer, at det er medicinsk uansvarligt og forsikringen derfor kun dækker for en tidligere hjemrejse.

Især Klager 1 er i en tilstand, hvor det vurderes at hun skal hjemtransporteres med ledsagersygeplejerske. I sådan et tilfælde, ville Travel Assistance ikke tilbyde indhentning af rejserute, da der ville være en ikke ubetydelig risiko for, at Klager 1 ville få det psykisk værre ved at fortsætte rejsen.

Travel Assistance anses det derfor ikke som sandsynligt, at man skulle have tilbudt indhentning af rejserute i denne sag. Det anses heller ikke som rimeligt, at det faktum at pigerne ikke forelægges en hypotetisk mulighed, som hverken de eller Travel Assistance har interesse i at følge, skal udløse

dækket for feriekompensation, som ikke er omfattet af deres forsikring.

I klagebeskrivelsen beskrives, at klagerne har oplevet ekstremt lange svartider i deres henvendelser

til Travel Assistance. Travel Assistance genkender kun dele af denne kritik.

Det er korrekt, at Klager 1 sender første mail i sagen kl. 03:28 og ikke får svar på denne før 11 timer

senere. Denne mail sendes til en salgsafdeling, som kun har åbent indenfor normal arbejdstid. Det er altså ikke korrekt, at Klager 1 skriver til en akutlinie. Salgsafdelingen sender mailen videre til Travel Assistance, så snart de ser den i deres inbox. Hvis man har brug for akut assistance, så skal man altid skrive direkte til Travel Assistance, som er åbent 24/7

Travel Assistance gør sit bedste for at svare hurtigst muligt. Men da det er en alarmcentral, så kan der være andre akutte sager som gør, at der går lidt tid inden man får svar på en mail. Man

kan altid ringe og tale med en medarbejder ved akut behov. Travel Assistance anerkender, at klagerne har måtte rykke for svar et par gange og beklager, at de har måtte vente på svar i en presset

situation. Det er ikke meningen, at man selv skal rykke for opdateringer, da vi på Travel Assistance ønsker at være proaktive. Dette er derfor taget til efterretning.

Klager ytrer også frustration over, at Gouda ikke kunne stille en betalingsgaranti til 'hvorend hun modtog behandling fra'. Klager 1 kontakter først Travel Assistance efter påbegyndt behandling. Travel Assistance har derfor ikke været inde over valg af læge eller klinik.

Det er vigtigt at slå fast, at vi på Travel Assistance aldrig kan love, at en læge/klinik vil acceptere en

betalingsgaranti fra forsikringen. Travel Assistance kan bekræfte dækning og bekræfte, at man får refunderet sine udgifter, men der kan være tilfælde, hvor man selv må lægge ud. I dette tilfælde forsøger man også at arrangere betaling via en agent, men det er ikke muligt. Det anbefales Klager 1 at tage hen til et andet sted, hvor der allerede findes et direkte samarbejde og hvor de godtager at sende regningen til Travel Assistance. Det ønsker hun ikke og derfor må hun i sidste ende lægge ud.

I klagebeskrivelsen ytrer klagerne også frustration over, at de taler med mange forskellige medarbejdere, samt bliver mødt af svensk – og norsktalende sagsbehandlere. På Travel Assistance håndterer vi sager fra hele Norden, og man kan derfor komme til at tale med en nordmand eller svenker. I ét tilfælde beder Klager 1 om at tale med en dansker og dette imødekommes. På et andet tidspunkt skriver en svensk medarbejder en mail på dansk, da Klager 1 beder om dette. At der er flere medarbejdere inde over sagerne, er naturligt, når der er tale om sager der strækker sig over en længere periode og over flere tidszoner. Det forsøges så vidt muligt at holde sagen på få hænder, men da Travel Assistance er en døgnåben alarmcentral, så vil der være udskiftning i sagsbehandlere, da disse arbejder i 3 holds skift. Hvis man kun ønsker at tale med én eller to medarbejdere, så vil dette jo netop udmunde i en meget længere svartid.

Klagerne informerer også, at Klager 2s akutte blindtarmsoperation blev udskudt pga. manglende svar fra Travel Assistance. En læge må aldrig udskyde relevant og nødvendig behandling pga. manglende bekræftelse fra forsikringen. At hospitalet vælger at udsætte operationen, det er selvfølgelig beklageligt, men desværre udenfor forsikringens hænder, da Travel Assistance allerede på det tidspunkt har bekræftet dækning for operationen. Travel Assistance svarer Klager 2 på en mail 05.44 og igen 07:46 med bekræftelse på dette.

Ankenævnet for Forsikring

11.

101682

Travel Assistance har dækket medicinske – og transportudgifter for henholdsvis 41.647 DKK og 141.201,68 DKK i de to sager."

Klagerne har i brev af 9/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Afsnit med datoen 2/11 2023

Gouda skriver følgende: 'Klager 1 informerer, at hun er meget presset og gerne vil hjem. Hun kan ikke overskue, at de skal rejse videre. Travel Assistance informerer om, at man vil undersøge, om der kan være dækning. Klager 1 ytrer ønske om at tale med en psykolog. Det aftales, at Klager 1 i første omgang skal tale med den danske konsulentlæge på sagen.'

I henhold til dette er det vigtigt at understrege, at [klager1] sender 2 mails til Goudas akutlinje, inden at hun modtager svar fra Gouda. Dette er den første mail, hun sender d. 2/11-2023 kl. 15:16:

Som i ved har min veninde [Klager2] og jeg været rigtig uheldige og er begge blevet meget syge. Vi har været i kontakt med jer under hele forløbet, men jeg informerer om forløbet igen, for bedst mulig forståelse.

Jeg fik salmonella d. 28. oktober og var sengeliggende med lægebehandling frem til d. 30 oktober. Det var en salmonella bakterie.

D. 30. oktober får [Klager2] salmonella, begge former for salmonella bakterier. Derudover er hun i ekstreme smerter og får det værre og værre, trods det at hun er sengeliggende med lægebehandling.

Vi beslutter igår d. 1. november at tage på hospitalet ... Her kommer vi på akutafdelingen og de tager prøver, scanner hende og finder frem til at hun har blindtarmsbetændelse og blindtarmssten, samt flydende væske i maven. Hun bliver opereret igår, men er stadig i store smerter i dag.

Dette har været en ekstremt udfordrende, smertefuld og hård tid for os. Vi ved ikke endnu om hun når at blive rask til at vi skal på grupperejse i [land2] d. 7. november og vi ved ikke om vi psykisk kan gennemføre rejsen.

Hvis og såfremt det bliver aktuelt, vil vi høre hvad mulighederne er for at afslutte rejsen og rejse hjem. Selvfølgelig først når [Klager2] har helbredet til hjemrejsen.

Dette er den anden mail, hun sender d. 2/11-2023 kl. 17:24:

Jeg har prøvet at sende jer en mail men får intet svar.

Jeg står i en ekstremt presset situation lige nu og har virkelig brug for at jeg får svar. Jeg har haft en dårlig oplevelse med forsinkelse af svartider og nu skal jeg have svar.

Min veninde [Klager2] er indlagt og er blevet opereret igår, hvilket vi har informeret jer omkring. Jeg har skrevet hele opfølgningen til jer i min sidste mail.

Jeg tænker at ringe og få en samtale med jer imorgen. Såfremt det ikke er muligt grundet at jeg skal være her for [Klager2] på hospitalet ringer min mor ... til jer og, evaluerer situationen. Jeg giver samtykke til at min mor ... kan kontakte jer hvor i kan udtale jer om situationen.

Jeg vil virkelig sætte pris på et svar for vi har virkelig brug for hjælp. Vær sød at læse min mail forinden denne.

...

Hun modtager herefter følgende svar d. 2/11-2023 kl. 17:45 og har derefter en telefonsamtale med [medarbejder]:

Har du mulighed for at ringe til os nu? Eller har du et nummer vi kan ringe på? Vi kan desværre ikke ringe via Whatsapp eller Messenger.

Vi vil meget gerne tage det over telefonen da det virker til at du har mange spørgsmål - som vi naturligvis gerne vil svare på.

Vi ved at I har været meget igennem de sidste par døgn og vi har sat vores læge på [klager2s] sag så vi kan følge hende nøje.

Vi afventer at høre fra dig.

...

I henhold til disse mails, skriver [klager1] senere i en mail til Gouda d. 3/11-2023 kl. 09:55, som også bliver nævnt senere, om deres beslutning om at tage hjem, følgende:

'I går sender jeg en mail til akutlinjen kl. 17.24, i desperation på at få hjælp og er ekstremt psykisk presset, jeg sender derefter en mail igen efter midnat hvor jeg kræver at få svar, jeg får svar 00.45.

I dag skriver jeg om vi kan blive ringet op. Jeg havde aftalt med [medarbejder] jeg kunne skrive vores formiddag tid. Grundet tjek og opfølgning på [klager2] er det først muligt at skrive kl. 11 formiddag vores tid. Vi bliver ringet op og bliver mødt med modstand af en der fortæller at det er nat i Danmark og at der vil gå op til 2,5 hvis ikke flere timer før vi bliver ringet op af en læge. Jeg forklarer at jeg har aftalt at skrive vores formiddags tid og han holder ved. Vi lægger på og må afvente opkald.'

Det er blot endnu et eksempel på manglen på alvor omkring vores sag, forskellige informationer samt misinformationer.

I henhold til Goudas svarskrift, som vi også nævnte før:

'Klager 1 informerer, at hun er meget presset og gerne vil hjem. Hun kan ikke overskue, at de skal rejse videre. Travel Assistance informerer om, at man vil undersøge, om der kan være dækning. Klager 1 ytrer ønske om at tale med en psykolog. Det aftales, at Klager 1 i første omgang skal tale med den danske konsulentlæge på sagen.'

Da bliver vi nødt til endnu engang at informere om fakta. Det er korrekt at Travel Assistance informerer om, at man vil undersøge om der kan være dækning under telefonopkaldet. Det er ikke korrekt, at [klager1] i første omgang skal tale med den danske konsulentlæge på sagen.

Som vi tidligere skrev i vores oprindelige klageskrift:

'[Klager1] fortalte hvor psykisk nedbrudt hun var, hvor meget ansvar hun var nødsaget til at påtage sig, og efterspurgte professionel hjælp til at komme igennem situationen. [Medarbejder] spurgte om [klager1] kunne snakke med sin familie omkring det, hvor [klager1] svarede at det kunne hun godt, men at de ikke kunne yde den støtte og den hjælp hun havde brug for, da hun havde brug for professionel hjælp. [Medarbejder] forklarede, at de ikke tilbød almen psykologhjælp i

Ankenævnet for Forsikring

13.

101682

Gouda, men at de udelukkende tilbød krisehjælp, som kun blev tilbudt i særtilfælde som eksempelvis gidseltagning. Hun sagde dog, at hun ville følge op på, om de kunne tilbyde krisehjælp til [klager1].'

'Efter endt telefonsamtale vendte [medarbejder] aldrig tilbage til [Klager1] med et svar på, om de kunne tilbyde hende krisehjælp. [Klager1] afventede svar i 2 dage. Hun modtog intet svar. Hun skrev derfor en mail lørdag d. 4. november kl. 12:44, hvor hun informerede om telefonsamtalen og om at [medarbejder] havde fortalt at hun ville undersøge om der var mulighed for at [klager1] kunne modtage krisehjælp, men at [klager1] aldrig havde modtaget svar på dette.'

Det er følgende mail vi henviser til d. 4/11-2023 kl. 12:44:

I forgårs snakkede jeg med [medarbejder], hvor jeg fortalte hvor psykisk nedbrudt jeg var, grundet det nuværende sygdomsforløb [Klager2] og j eg begge har været og er igennem.

Jeg spurgte ind til om der blev tilbudt psykologhjælp hernede, hvilket hun afviste. I stedet sagde hun at der i særtilfælde tilbydes krisehjælp, og at hun ville undersøge det nærmere.

Jeg har intet hørt tilbage og vil høre om psykologhjælp over telefonen er en mulighed eller om der er andre muligheder?

Jeg er enormt psykisk presset.

...

Det er først herefter at [Klager1] modtager følgende svar:

...

Lør 04 -11-2023 13:37

Vi er kede af al høre du har det dårligt.

Din forsikring dækker:

5.1 Krisehjælp på steder

5.1.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

Forsikringen dækker dine udgifter til krisehjælp på uheldsstedet i tilfælde af, al du har været udsat for

a) en større ulykke,

b) en voldsom traumatisk hændelse, der involverer flere personer,

c) en naturkatastrofe,

d) en terroraktion, krig eller krigslignende tilstand,

e) en gidseltagning.

Del er en forudsætning for dækning, at Goudas læge eller psykolog vurderer, al krisehjælp er nødvendig.

Vi har bedt vores læge ... som i tidligere har talt med om al vurdere dit behov.

Vi vender retur når vi har lægens vurdering.

...

Lør 04-11-2023 15:31

Beklager dette, men som min kollega tidligere har informeret, så er at mindelig psykologhjælp er desværre ikke omfattet af forsikringen.

Det står ikke som et punkt i betingelserne (som i øvrigt er vedhæftet denne mail. så du selv kan se hvordan jeres forsikring dækker). Det er under punkt 5 du skal kigge.

Vi afventer fortsat vores læges vurdering, og hvis han vurderer at der er behov for krisehjælp, så vil vi koble en af vores krisepsykologer på din sag.

Vi vil opdatere dig så snart vi hører fra ham.

...

Lør 04-11-2023 21:25

*Vores læge har vurderet at det ville være godt hvis du talte med vores krisepsykolog
Derfor har jeg sat [krisemedarbejder] på din sag, og hun vil ringe til dig, når hun står op kl. 07:00 dansk tid i morgen, søndag. Det vil sige, at hun ringer til dig omkring kl. ... lokal tid.*

Det er altså ikke i opkaldet med Travel Assistance, at der aftales at [klager1] skal tale med konsulentlægen, da der aldrig bliver noget opfølgende fra Travel Assistance på dette opkald. Det er [klager1] der selv aktivt skal kræve svar på korrespondancen i dette opkald. Det bliver ikke aftalt, at [klager1] i første omgang skal tale med den danske konsulentlæge på sagen. Der bliver skrevet fra Gouda og Travel Assistance, at de har bedt deres læge ... , om at vurdere [klager1s] behov. Denne vurdering bliver udelukkende foretaget af deres læge, og [klager1] har i denne vurdering, ingen korrespondance med deres læge. Han vurderer, at det er [klager1s] behov at få krisehjælp, men han og [klager1] har aldrig en samtale omkring dette, det er noget, han udelukkende selv har besluttet.

Det er vigtigt at understrege at [klager1] har haft en samtale med lægen, sammen med [Klager2] om formiddagen denne dag, hvor korrespondancen har gået på deres ønske om hjemrejse og deres aktuelle tilstand, men der er ikke blevet nævnt noget omkring psykologhjælp/krisehjælp til [klager1] på dette tidspunkt. De snakker med lægen om formiddagen d. 4/11, og [klager1] sender denne mail omkring manglende svar fra [medarbejder] og mulighed for krisehjælp om eftermiddagen d. 4/11. Igen, er det udelukkende en vurdering lægen ... har taget selvstændigt, uden [klager1], da der ikke er nogen korrespondance mellem [læge] og [klager1] i tiden hvor han skal foretage denne vurdering.

Afsnit med datoen 6/11 2023

I henhold til Goudas følgende svarskrift:

'Det aftales med klager 1 at Travel Assistance arrangerer hotel til begge piger samt ledsager frem til hjemrejse. Klager 1 kontaktes af en svensk sagsbehandler, men beder om en dansktalende. Den svenske medarbejder skriver derefter på dansk til Klager 1. Der arrangeres ud- og hjemrejse for krisemedarbejder samt de to piger.'

Vi må igen informere om at fakta var, at der ikke blot blev arrangeret ud- og hjemrejse for krise medarbejderen samt os, men at dette også var et klagepunkt for os, da vi ikke modtog den nødvendige vejledning, og var nødt til igen selv aktivt at tage initiativ til at finde en løsning på problemet, da Gouda ikke vendte tilbage til os, som de havde sagt i telefonopkaldet.

Som vi tidligere skrev i vores oprindelige klageskrift:

'Da [Klager2] blev vurderet klar til udskrivelse fra hospitalet d. 6/11-2023, var vi i korrespondance med forsikringen i forhold til dato for hjemrejse. Det blev vurderet af [læge] samt lægen på hospi-

talet, at vi skulle bo på et hotel i et par dage, så [klager2] kunne nå at blive 'Fit for flight' til hjemrejsen. Medarbejder ... fortalte ved et telefonopkald, at Gouda ville sørge for at finde et hotel, hvor vi skulle tilbringe disse 4 dage. [Medarbejder] ville vende tilbage til os. Vi hørte dog intet tilbage, og [klager1] var derfor nødsaget til at sende en mail kl. 16:01, hvor hun spurgte om der var et svar på vej til os. Det var ved os på daværende tidspunkt sent om aftenen, grundet tidsforskellen på 7 timer og vi skulle tjekke ud af hospitalet næste morgen. Hun blev igen svaret på svensk, denne gang af medarbejder ... på trods af at hun tidligere havde udtrykt ønske om kun at kommunikere på dansk, da overskuddet ikke var til andet grundet situationen vi befandt os i. Derfor svarede hun, at hun beklagede, men kun ønskede svar på dansk. Frem For at finde en dansk medarbejder, som kunne svare, brugte [medarbejder] google oversæt til at oversætte fra svensk til dansk. De havde en korrespondance, og da de havde fundet et overnatningssted, skulle de finde ud af, hvad der skulle gøres i forhold til forlængelse af visum. Her spurgte [medarbejder] om, hvilket hotel vi boede på. Hun var altså ikke inde i vores sag, og vidste intet om at vi var indlagt på et hospital, hvilket var grunden til at vi var i dialog med forsikringen.'

Det var igen [klager1] der skulle tage kontakt til Gouda for at få et svar på denne hotelbooking, da [klager2] og [klager1] skulle tjekke ud af hospitalet næste morgen, og det på dette tidspunkt var sen aften. Gouda havde lovet i telefonopkaldet at vende tilbage snarest muligt, men vi hørte intet fra dem.

Dette er den mail [klager1] sendte d. 6/11-2023 kl. 16:01:
*Vi har snakket med [medarbejder] som fortalte os at hun ville booke hotel til os samt sende det.
Vi har intet hørt
Er det på vej?*

Trods det at [Klager1] tidligere havde udtrykt et ønske om udelukkende kun at kommunikere på dansk, blev der ikke taget hensyn til dette. Dertil var medarbejderen åbenlyst ikke inde i vores sag, i og med at hun spurgte hvilket hotel vi boede på, da vi var indlagt på hospitalet og det udelukkende var grundet vores hospitalsbesøg, at vi var i korrespondance med dem om at finde et hotel frem til hjemrejse.

Dette ses i følgende mail:
Man 06-11-2023 17:27
Vores agent skriver:
*Dear Colleague,
For extend the visa you can advise patient friend come directly to immigration office in ... We can help to provide car transfer service and visa payment in ...*

Skal vi arrangere det før jer i morgen, vilket hotel bor ni på nu?

...

Afsnit med datoen 5/1 2024

I henhold til Goudas svarskrift: *'De føler ikke at de er blevet vejledt nok i forhold til muligheden for, at de kunne indhente deres rejserute.'*

Det er ikke korrekt at vi ikke føler vi er blevet vejledt nok i forhold til muligheden for, at vi kunne indhente vores rejserute, vi er slet ikke blevet præsenteret for denne mulighed, før efter rejsen sluttede og vi var hjemme i Danmark igen. Dette har vi også skrevet i vores oprindelige klageskrift:

'Derudover bliver det nævnt, at forsikringen normalt tilbyder, at man kunne indhente sin rejserute, når man var rask nok til at rejse videre. En information, som vi først blev bekendt med, da [klager2] modtog denne mail. Som [klager2] også skrev i svaret til denne mail, gjorde det os enormt frustrerede, at der pludselig dukkede muligheder op efter vi var kommet hjem, som vi ikke på noget tidspunkt var blevet informeret om tidligere i processen. Vi synes at det er uacceptabelt, at vi først fik sådanne informationer af Gouda da vi havde afsluttet rejsen og var kommet hjem, og dermed ikke havde nogen mulighed for at ændre vores valg om at afbryde rejsen. Dette skulle Gouda have informeret os om under vores korrespondance, da vi var indlagt på hospitalet, så vi havde fået den nødvendige information og kunne handle ud fra de givne muligheder.'

Derudover har Gouda selv tilbudt at komme til enighed i sagen og at hjælpe os, grundet det faktum at de ikke har præsenteret os for muligheden for at indhente rejsen når vi var raske igen. Dette kommer vi ind på igen senere. Det ser vi i denne mail d. 12/4-2024 kl. 12:29:

Jeg har forsøgt at ringe til jer begge to.

Først lad mig beklage, at I ikke fik besked om, at I ville få refunderet dele af jeres ubrugte forsikringspræmie. Jeg, kan godt forstå, at I undrer jer over, at der pludselig står nogen penge på jeres konto. Jeg kunne se, at I ikke havde fået præmien refunderet og tænkte, at det uanset ville være rart for jer, at få tilbagebetalt dette.

Jeg ringede, fordi vi selvfølgelig ønsker at komme til enighed i denne her sag. Derfor vil jeg meget gerne, hvis I kan sende mig en liste over de tabte udgifter I fik ved at rejse hjem før tid?

Altså dokumentation på de ture og hoteller og lignende, som I ikke kunne afbestille pga. sygdom og tidligere hjemrejse. For som jeg læser det, så er det især de udgifter som I ønsker kompensation for?

Vi kan ikke tilbyde dækning for feriekompensation, da det ikke er en dækning som findes på jeres forsikring. Men vi vil meget gerne se, om vi kan hjælpe på anden vis, ud fra det faktum, at vi ikke vejledte jer omkring muligheden for, at indhente rejseruten når I var friske til at rejse videre.

...

I henhold til Goudas svarskrift: 'De informerer, at hvis de var blevet informeret korrekt, og havde fået fremlagt alle de muligheder de ville have haft, havde situationen formegentligt set anderledes ud. De ville allerhelst kunne være blevet i udlandet og have fortsat vores rejse. Dette stemmer ikke overens men deres gentagne ønske om at rejse hjem før tid.'

Her må vi understrege at dette ikke er korrekt. Vi får fremlagt to muligheder af Goudas læge ... , at forsøge at blive klar til at rejse videre til [land2] d. 7/11-2023 eller at afbryde rejsen og tage hjem og ud fra dette har vi flere samtaler og indser realiteten af at vi hverken fysisk eller psykisk kan fortsætte rejsen. Derfor bliver vi grundet den aktuelle situation nødt til at afbryde rejsen og derfor har vi et gentagne ønske om at rejse hjem før tid, da vi simpelthen ikke ser nogen anden udvej. Havde vi set en anden udvej, så havde vi kæmpet for den, men der var kun de to fremlagte muligheder og i dette, var vores konklusion at afbryde rejsen og tage hjem, givet situationen vi stod i.

Selvfulgelig ville vi allerhelst være blevet i udlandet og have fortsat vores rejse. Vi havde arbejdet og sparet op til denne drømmerejse og det sidste vi ønskede var at afbryde rejsen og tage hjem. Dette skriver vi også i vores mail til Gouda med beslutningen om at vi ønsker at afbryde rejsen. Vi

henviser til mailen fra d. 3/11-2023 kl. 09:55, hvori vi skriver: *'Vi har i dag haft en lang, hård og smertefuld samtale omkring hvorvidt vi skal afslutte rejsen. Det er på ingen måde fordi vi har lyst, men vi kan ikke mere. Det føltes unaturligt at skulle argumentere for at kunne komme hjem. Vi har sparet op til den her rejse i et år, vi har glædet os for sindssygt og hvis vi følte vi var i stand til det ville vi uden at tøve rejse videre. Det er ikke et tilvalg og et lystvalg. Det er en nødvendighed for vores fysiske og psykiske helbred'*

Dertil kommer at vi aldrig fik fremlagt muligheden om at indhente rejsen når vi var raske, og vi er derfor i vores klagebeskrivelse, nødt til at understrege at var disse muligheder blevet fremlagt for os, og havde vi fundet en vej til at vi kunne få den nødvendige hjælp og vi kunne blive friske til at rejse videre, så havde situationen formentligt set anderledes ud.

Afsnit med datoen 12/4 2024

Gouda skriver: 'Travel Assistance forsøger at ringe både til Klager 1 og Klager 2 uden held og sender derefter en mail'

Travel Assistance ringer til os begge, men da vi begge er på arbejde, kan vi desværre ikke svare på opkaldet. Vi svarer på denne tilsendte mail fra Travel Assistance så snart det er muligt for os. Vi får tilsendt følgende mail d. 12/4-2024 kl. 12:29:

...

Vi besvarer denne mail d. 12/4-2024 kl. 16:13:

Tak for jeres svar.

Både [Klager2] og jeg har været på arbejde i dag.

Vi beklager, at vi ikke har besvaret dit opkald.

Vi udarbejder en liste som vi sender til jer.

Afsnit med datoen 25/4 2024

Gouda skriver: *'Travel Assistance ønsker at indgå et forlig i sagen. Dette på baggrund af klagernes kritik af sene svartider samt det faktum, at Travel Assistance ikke vejledte pigerne omkring en evt. mulighed for at indhente rejseruten når de var friske til at rejse videre og denne videre rejse blev godkendt af konsulentlægen. Travel Assistance tilbyder klagerne en samlet kompensation på 10.000 i alt som ca. svarer til det, som en indhentning af rejserute ville koste med nye flybilletter og hotel i de dage, hvor pigerne ikke kunne deltage i trekking turen i [land2]. Dette forlig sendes til pigerne.'*

Vi får tilbudt en samlet kompensation på 10.000 kr. i alt. I vores korrespondance med Gouda omkring denne kompensation svarede vi følgende:

'Efter jeres alarmcentral har kontaktet os for flere oplysninger om vores krav på tabte udgifter, har vi sendt en oversigt over disse og skrevet i denne, at det eneste hele beløb, som vi har på papir er disse 61.350kr. I alt og dermed 30.675kr. Pr. Person. Vi har skrevet i vores oversigt, at vi ikke har beløbet på de forskellige udgifter, da vi ved køb af rejsen har købt en samlet rejse og dermed er dækket af pakkerejseloven.

Vi har dertil også skrevet, at vores rejse sluttede d. 12/11-2023, hvor den først skulle være sluttet d. 18/12-2023, og at der dermed er 1 måneds tabte udgifter, som gælder flybilletter, overnatninger og ture.'

Det er vigtigt at understrege at vi her taler om de tabte udgifter, som vores tidlige hjemrejse har forårsaget.

I samme mail skriver vi også:

'Det undrer os, at i tilbyder 5.000kr. Pr. Person og dermed 10.000kr. I alt som I oplyser svarer til merudgifter, når vi har oplyst vores tabte udgifter.'

'Vi undrer os over hvor compensationen for de tabte udgifter er, når de 10.000kr. Svarer til merudgifter.'

Det er vigtigt at understrege, at Gouda ønsker en oversigt over tabte udgifter, men vil udbetale en compensation for merudgifter, som skal svare til de udgifter, der ville have været ved at indhente rejseruten. Vi er derfor uforstående overfor, hvorfor vi skal sende en oversigt over tabte udgifter, når Gouda slet ikke tager disse i betragtning, men udelukkende betragter disse såkaldte merudgifter.

Vi skriver også følgende i samme mail:

'Vi undrer os over, at disse 5.000kr. Pr. Person og 10.000kr. I alt, skal dække merudgifterne, samt at I ikke oplyser nogen compensation for tabte udgifter.'

Dette understøtter vores undren over merudgifterne samt hvad de tabte udgifter har af betydning, når de ikke bliver betragtet.

Dertil kommer at vi aldrig skulle på ...tur i [land2], vi skulle på en grupperejse, på en varighed fra d. 7/11-2023 - 19/11-2023.

Afsnit med datoen 1/5 2024

I henhold til dette afsnit, hvor Gouda skriver følgende:

'Det informeres at Travel Assistances' vurdering var, at især Klager 1, ville have svært ved at fortsætte rejsen og fra et medicinsk synspunkt burde hjemtransporteres med ledsager. Ud fra dette, så ville Travel Assistance ikke have tilbudt pigerne at indhente rejseruten.'

Vi kan udelukkende kun klage over at dette er endnu en ny information som vi for første gang bliver bekendt med i netop dette svarskrift. Vi har på intet tidspunkt tidligere haft en korrespondance med Gouda, hvor de informerer os om, at de ikke ville have tilbudt os at indhente rejseruten. Det er uønsket, at vi endnu engang skal få en helt ny oplysning, så lang tid efter at rejsen er afsluttet. I alle mails fra Gouda hidtil, har de beklaget at de ikke har informeret os om at man normalt kan indhente rejseruten, når man er frisk nok til dette, men de har på intet tidspunkt nævnt, at de ikke ville have tilbudt os dette.

Dette ses også i følgende mail fra d. 12/4-2024 kl. 12:29:

...

'Men vi vil meget gerne se, om vi kan hjælpe på anden vis, ud fra det faktum, at vi ikke vejledte jer omkring muligheden for, at indhente rejseruten når i var friske til at rejse videre'

Dette udsagn fra mailen påviser at Gouda vil tilbyde deres hjælp ud fra det faktum, at de ikke vejledte os omkring muligheden for at rejse videre når vi var friske til det. Hvis Gouda bevidst har fravalgt at tilbyde os denne mulighed fordi de vurderede, at det slet ikke var muligt at rejse videre

Ankenævnet for Forsikring

19.

101682

når vi blev raske, som de påstår i deres svarskrift, så stiller vi os uforstående over for denne mail. Det er endnu en gang at påstå 2 forskellige ting, samt at give forskellige informationer til os.

Vi taler med Goudas ... d. 3/11-2023. Under denne samtale fremlagde han to muligheder for os. Han fortalte, at vi enten kunne forsøge at blive klar til vores afrejse til [land2] d. 7. november, som var vores næste destination på rejsen, eller at vi kunne afbryde rejsen. Dette viser også, at der på dette tidspunkt ikke var den alvor og seriøsitet for vores sag, som vi desperat søgte.

Vi var begge psykisk medtagede af hele situationen. [Klager2] havde haft og var stadig i et langt og smertefuldt sygdomsforløb, [klager1] var stadig i antibiotikabehandling da [klager2] blev indlagt på hospitalet og [klager1] kæmpede for sin psyke. [Klager2] havde fået at vide fra lægerne i [land1], at hun ikke måtte løfte noget efter operationen, hvilket også var en afgørende faktor for ikke at kunne rejse videre allerede, da vi var på backpackerrejse.

Da vi dermed kunne udelukke muligheden for at kunne rejse videre til [land2] på daværende tidspunkt, gik vi ud fra, at en tidligere hjemrejse var vores eneste mulighed, da vi ikke blev informeret om andet fra [lægen].

Det undrer os derfor at Gouda, efter at vi var kommet hjem til Danmark igen, skriver at de kunne have tilbudt os, at vi kunne indhente vores rejserute, når vi var blevet raske. Det er som sagt ikke noget vi er blevet informeret om på noget tidspunkt. Dertil kommer at de nu i dette svarskrift, for første gang udtaler at de aldrig ville have tilbudt os at indhente rejsen, da de ikke så dette som en realistisk mulighed for os. Dette er vi først blevet informeret om i netop dette svarskrift.

Dertil kommer også at de skriver at særligt [klager1] ville have svært ved at fortsætte rejsen. I telefonopkaldet d. 3/11 2023, mellem os og Goudas tilkoblede læge ... snakker han først og fremmest med [klager2] , efter at han har nævnt muligheden om at forsøge at blive klar til at rejse videre eller afbryde rejsen og tage hjem. [Klager2] udtrykker selv, at hun ikke føler sig i stand til at kunne fortsætte rejsen. Han spørger derefter om [klager1] ønsker at fortsætte rejsen og rejse alene videre, uden [klager2]. [Klager1] fortæller selv, på egen hånd, at hun ikke føler sig psykisk stabil til at kunne fortsætte rejsen alene, og at hun også ønsker at rejse hjem. Da vores hjemrejse til Danmark for alvor bliver aktuel d. 4/11-2023, og vi snakker med Travel Assistance, fortæller de, at de skal finde ud af med [klager1s] forsikring hvordan afbrydelsen af hendes rejse skal foregå. [Klager1] skal derfor selv fortælle Travel Assistance, at [klager2] og hende selv, er kryds forsikrede, så vi har forsikring til at blive hjemsendt sammen. Det undrer os derfor enormt meget, at Gouda skriver at det især er [klager1] der bliver vurderet til at have svært ved at fortsætte rejsen, når deres oprindelige beslutning var at [klager2] ikke kunne fortsætte rejsen, og de spurgte ind til hvad [klager1] tænkte at gøre og om hun ville fortsætte sin rejse videre alene.

Efter telefonopkaldet med Goudas læge ... følte vi at der var en dybere forståelse for vores situation og en større alvor og seriøsitet fra [læge]. [Klager2] taler med ham igen d. 4/11-2024.

Vi bliver bekræftet i at der kommer en alvor i sagen, da [Klager2] modtager følgende mail d. 4/11-2023 kl. 11:30 fra Gouda:

...

Vi er kede af at høre at du stadig har smerter.

Vi har netop modtaget din seneste medicinske rapport fra vores lokale agent, som vi har videre-sendt til vores læge ... (dog efter jeres samtale tidligere i dag).

Efter din samtale med [læge] tidligere i dag, giver han indikation for at du ikke bør fortsætte din rejse videre, men giver indikation for tidlig hjemrejse hjem til Danmark. Da dig og [klager1] rejser sammen og har samme forsikringspolice, splitter vi jer selvfølgelig ikke op.

Vi har som sagt sendt din seneste medicinske rapport til vores læge og afventer svar fra ham der på, bl.a. på hvor lang tid han forventer du vil være indlagt og hvor mange dages hvile du skal bruge før du er klar til at flyve hjem (Fit for flight).

Når du er klar til at rejse hjem til Danmark, hjælper vi med nye flybilletter, hvis jeres nuværende billetter ikke kan ændres til anden dato. Hvis de kan dækker vi ombookingsgebyr der på. Så vi skal have jer til at undersøge om det er muligt at ændre jeres nuværende billet til en tidligere hjemrejse?

Efter dette var det udelukket at vi kunne rejse videre til [land2], da både Goudas egen læge ... og lægen i [land1] vurderede at [klager2] ikke kunne nå at blive 'fit for flight' til den planlagte flyafgang mod [land2].

Dertil understøtter dette også vores forståelse af, at Goudas læge ... vurderede at [Klager2] skulle afbryde rejsen og at fordi vi havde samme forsikringspolice, blev vi ikke splittet op og derfor kunne [Klager1] rejse med hjem til Danmark.

Endnu et eksempel er en sms skrevet af [Klager1] til [Klager2s] mor ... d. 3/11-2023 kl. 12:12, efter samtalen med Goudas læge ...:

Ja.

Ja de ved de godt, de siger den antibiotika hun fik før ikke var effektiv så har taget en anden der er stærkere, hvilket er derfor den gør så ondt. Vi snakkede med forsikringen og derunder læge i eftermiddag. Han var ok og forstående overfor situationen. Han spurgte indtil hvad [klager2] tænkte og hun sagde at hun gerne ville hjem, han sagde så at de kunne evaluere når hun havde fået det bedre men hun holdt ved at vi skal hjem. Så spurgte han om jeg ville rejse videre (?) ved ikke lige hvad han tænker men jeg fik sagt at det skal jeg under ingen omstændigheder, og forklarede hvor hårdt det var at være i for os begge. Hvi skal snakke med ham igen i morgen eftermiddag. Har også skrevet alle vores tanker ned under hele forløbet og beslutningen om at tage hjem og sendt til forsikringen

Det er uhørt fra rejseforsikringens side, at de gentagne gange bringer forskellige informationer op, efter rejsen er afsluttet. Det er uhørt fra rejseforsikringens side, at de har haft rig mulighed for under afbrydelse af rejsen, at informere os om, at man normalvis tilbyder at indhente rejseruten når man er rask til dette, og hvis de mente at vi ikke var raske til dette, at de så informerede os om, at det var deres vurdering ikke at tilbyde dette.

Det er uhørt fra rejseforsikringens side, at de skriver at det især er [klager1] der bliver vurderet til at skulle rejse hjem, når de oprindeligt spørger [klager1] om hun ønsker at rejse videre, samt er uvidende omkring at den forsikring som [klager2] og [klager1] har tegnet igennem Gouda, er en kryds forsikring, trods det at de har policenummeret på denne. Det skal understreges, at det er

korrekt at forsikringen efter at [klager1] har insisteret på det, varetager hendes psykiske tilstand på en mere alvorlig måde end før, ved at sende en krisemedarbejder ned til os, det er dog ikke udelukkende grundet [klager1] at [krisemedarbejder] blev sendt ned til os, det er også så [klager2] har den nødvendige fagperson i tilfælde af smerteanfald. Vores argument falder på, at Gouda ikke kan påstå at det var grundet [klager1] at rejsen skulle afsluttes, da det oprindeligt var på grund af [klager2]s fysiske begrænsninger grundet hendes operation, hvilket telefonopkaldet med [læge], og disse mails og sms beskeder viser.

Afsnit med datoen 18/5 2024

'Klager 1 og Klager 2 ønsker feriekompensation for deres tabte rejse. Det specifikke beløb er usikkert, da Gouda aldrig har modtaget en detaljeret oversigt over disse udgifter.'

Vi må understrege at vi har været dækket af pakkerejseloven. Dette har vi også skrevet tidligere i en korrespondance med Gouda:

Vi har udarbejdet en liste over de tabte udgifter som følge af afbrudt rejse, som vi sender i vedhæftet fil.

Det er korrekt, at vi ønsker kompensation for disse tabte udgifter samtidigt ønsker vi stadig feriekompensation grundet vores utilfredsstillende og uønskede oplevelse.

Vi er glade, for at I ønsker, at komme til enighed i sagen og ønsker at hjælpe ud fra det faktum, at I ikke vejledte os omkring muligheden for at indhente rejseruten, når vi var blevet friske.

Denne oversigt over tabte udgifter som er vedhæftet i denne mail, vedhæfter vi til dette svarskrift. I oversigten har vi nedskrevet alt information omkring udgifter til rejsen som vi er blevet oplyst omkring. Vi har dertil skrevet at *'Vi ønsker kompenseret for vores tabte udgifter, som kan imødekomme vores forespørgsel om et rimeligt beløb, der dækker disse tabte udgifter på et fornuftigt grundlag.'*

Det er derfor ikke korrekt at Gouda ikke har fået tilsendt en detaljeret oversigt over disse udgifter. Vi har tilsendt de informationer omkring flybilletter, ture og overnatninger som vi har modtaget og da vi som før nævnt, er dækket af pakkerejseloven og har vi blot totalbeløbet for rejsen til at oplyse, som var 61.350 kr. samlet og dermed 30.675kr. pr. person.

Vi havde derfor tiltænkt at Gouda ud fra denne oversigt over de tabte udgifter, samt totalbeløbet for rejsen, kunne finde frem til et fornuftigt beløb som kompensation.

I henhold til vurderingsafsnittet

I henhold til Goudas udtalelse: *'Det er klager som skal løfte bevisbyrden for, at sagsbehandlingen har påført dem et økonomisk tab eller at Travel Assistance på anden måde er ansvarspådragende, samt at der er lovet dækning udover forsikringsbetingelserne. Travel Assistance finder ikke, at klager har løftet denne bevisbyrde.'*

Vi mener bestemt, at vi har løftet bevisbyrden for at sagsbehandlingen har påført os et økonomisk tab samt at Travel Assistance på anden måde er ansvarspådragende og dertil at der er lovet dækning ud over forsikringsbetingelserne.

Sagsbehandlingen har påført os et økonomisk tab, da vi ikke er blevet informeret omkring hvilket økonomisk tab en tidlig hjemrejse ville betyde. Sagsbehandlingen har også påført os et økonomisk tab, da vi ikke er blevet informeret om at vi kunne indhente rejseruten, når vi blev raske.

Travel Assistance er på anden måde ansvarspådragende, da medarbejderne ikke har svaret os, selv når vi skrev på akutlinjen. Vi har selv skullet følge op på vores sag flere gange, hvilket Gouda anerkender.

Medarbejderne har ikke sat sig ind i vores sag og vi er derfor ikke blevet vejledt korrekt, medarbejderne har undladt at give os informationer som var nødvendige under afbrydelsen af rejsen, herunder at vi kunne have indhentet rejseruten, når vi blev raske, hvilket Gouda også anerkender.

Medarbejderne har tilmed givet nye informationer af flere omgange, efter tidlig hjemrejse, herunder at der ikke er feriekompensation fordi rejsen er købt med ungdomsrabat, informationen om at man normalvis bliver tilbudt at indhente sin rejserute når man er rask, dertil i dette svarskrift, at de i vores tilfælde ikke ville tilbyde at indhente rejseruten.

Der er lovet dækning udover forsikringsbetingelserne mundtligt fra krisemedarbejderen [krisemedarbejder]. Det er den korrekte sms korrespondance som Gouda har vedhæftet, men vi understreger at denne samtale er foregået mundtligt, som vi hele tiden har informeret omkring, vi kan derfor ikke løfte beviset på anden vis end gennem erindring fra vores samtale med [krisemedarbejder].

I henhold til Goudas udtalelse: *'Derudover, så har vores ledsagere og krisemedarbejdere ikke bemyndigelse til at bekræfte dækning.'*

Vi er gået ud fra at fordi [krisemedarbejder] var ansat ved Gouda som krisemedarbejder, ville de informationer hun gav os være valide og korrekte. Vi må understrege, at vi har stået i en enormt stressende og presset situation og blot har kunne handle ud fra de informationer vi har fået.

I henhold til Goudas udtalelse: *'Det fremgår ikke af sagerne, at klagerne har kontaktet Travel Assistance og spurgt ind til om dækning for feriekompensation. De har på intet tidspunkt i kommunikationen med Alarmen informeret om, at de kun ønskede at rejse hjem, hvis de kunne få refundet deres forudbetalte udgifter til den videre rejse. Det fremgår af sagen, at spørgsmål til denne dækning først kommer på tale, efter at det er besluttet at de skal hjem til Danmark før tid, og efter at krisemedarbejderen er ankommet.'*

Det er korrekt at spørgsmålene til denne dækning først kommer på tale, efter at det er besluttet at vi skal hjem til Danmark før tid og efter at krisemedarbejderen er ankommet. Vi må understrege at man bliver nødt til at tage selve situationen i betragtning i denne sammenhæng. På tidspunktet da krisemedarbejderen ankommer, har vi begge to gennemgået en sygdomsfase, der i alt strakte sig fra d. 28/10-2023 til den 7/11-2023. Vi bliver syge i [verdensdel], vi bliver behandlet af en udenlandsk læge som vi blot må håbe og tro på agerer fornuftigt og giver os den korrekte behandling, vi tager til et udenlandsk hospital hvor det kan tælles på én hånd hvem der kan tale engelsk, vi må igen håbe og tro på at de agerer fornuftigt og giver [klager2] den korrekte behandling. Alt imens at den rejseforsikring som vi har betalt til og som vi forventer vil give os den nødvendige og korrekte vejledning, ikke imødekommer dette overhovedet. Det begrunder vi ud fra følgende:

Medarbejderne svarede os ikke selv når vi skrev på deres akutlinje op til flere gange.

Vi har mange gange rykket for et svar og selv aktivt opsøge et svar.

Vores forældre har skulle rykke for et svar for os.

Medarbejderne havde ikke sat sig ind i vores sag og havde derfor ikke den nødvendige baggrunds-information til at kunne vejlede os korrekt.

Det er udelukkende på baggrund af eftertanke efter krisemedarbejderen rejser ned til os og vi tilbringer et par dage på hotellet, at vi begynder at tænke på dækning til feriekompensation.

Da vi stod i den akutte situation, tænkte vi ikke på hvorvidt vi kunne få kompensation for vores tabte rejse, vi var så medtagede at vi ikke kunne tænke på andet end vores akutte behov og hvordan vi kunne løse den aktuelle situation vi stod i.

Da [krisemedarbejder] beroligede os med at der nok skulle være dækning fra forsikringens side og sagde at vi ikke skulle tænke på det nu, indfandt en ro sig i os.

Efter tidlig hjemkomst begyndte vi for alvor at undersøge samt efterspørge dækning til feriekompensation. Dette begrundes vi med at vi kom hjem og var i trygge rammer, og derfor kunne vi for alvor undersøge vores muligheder og havde overskuddet til at varetage situationen.

I henhold til Goudas udtalelse om følgende forsikringsbetingelser, som er nævnt i svarskriftet:
'Travel Assistance fastholder, at man ikke kan tilbyde klagerne feriekompensation, da denne dækning ikke findes på deres forsikring. Forsikringen dækker kun ekstra udgifter, og ikke tabte udgifter.'

Sagen er behandlet ud fra følgende punkter i betingelserne:

2. Hjemtransport

2.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, omfattet af dækning 1. Sygdom dækker forsikringen rimelige og nødvendige

a. a) ekstraudgifter til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. Goudas læge vurderer – efter kontakt til behandlende læge – om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Gouda afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted.

Har du, efter færdigbehandling og udskrivelse fra hospital i udlandet, ikke været i stand til at følge den før afrejsen planlagte og dokumenterede rejserute, og er du ikke blevet hjemtransporteret for Goudas regning, dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til

g) indhentning af fastlagt rejserute – maksimalt på økonomiklasse - til det sted, du i henhold til den fastlagte rejserute skulle befinde dig

I klagebeskrivelsen henvises der til, at Travel Assistance ikke tilbyder klagerne at indhente planlagt rejserute og heller ikke foreligger klagerne denne mulighed.

Som det fremgår af ovenstående betingelser, så træder punkt 2.1 bogstav g kun i kraft, hvis man ikke er blevet hjemtransporteret. I denne sag, er klagerne blevet hjemtransporteret, da der var medicinsk indikation for dette.'

Vi er klar over disse forsikringsbetingelser, som vi tidligere har skrevet i vores klagebeskrivelse: *'Til denne mail fik hun svar d. 27/11 kl. 09.09. Her fik hun at vide, at der ikke var erstatning for ødelagte feriedage, da vi var forsikret på en police med ungdomsrabat. Dette svar kom bag på os, da vi ved køb af rejsen, ikke var blevet informeret om, at rejseforsikringen var blevet købt med ungdomsrabat og da dette ikke fremgik af den police, vi havde fået tilsendt af Gouda. [Klager2] synes ikke at dette gav mening, og valgte derfor at læse den tilsendte police nøje igennem igen og sammenligne den med Goudas forsikringsbetingelser. [Klager2] fik desuden ingen respons på det hun havde skrevet angående informationen omkring kompensation for tabt rejse, vi havde fået af [krisemedarbejder]. Vi gik som udgangspunkt stærkt ud fra at vi var dækket ind på alle parametre, når vi havde købt en enkeltrejseforsikring med dækningsomfanget 'super', som er det bedste Gouda tilbyder. Under dækningsoversigten over enkeltrejseforsikringer på deres hjemmeside fremgår det, at man kan tilkøbe feriekompensation. Under forsikringsbetingelserne for deres enkeltrejseforsikring, punkt. 19, 19.1 står der følgende: 'Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed.' Vi havde undersøgt om vi kunne have købt en af deres andre forsikringer, for at være stillet bedre, men de samme betingelser gjaldt for deres årsrejseforsikring. Som det fremgik af deres hjemmeside tilbød de kun dækningen 'feriekompensation' på enkeltrejseforsikringen og årsrejseforsikringen. Som vi ser det, ville vi altså ikke have haft mulighed for at modtage feriekompensation uanset om vi havde tilkøbt den service eller havde købt vores enkeltrejseforsikring uden den såkaldte ungdomsrabat, da vi havde planlagt en rejse på over 1 måneds varighed. Vi synes derfor, at det var forvirrende og misvisende, at ungdomsrabatten udelukkende blev brugt som belæg, for at vi ikke kunne modtage kompensation.'*

Som vi skriver i klagebeskrivelsen har vi undersøgt alle muligheder for at være bedre stillet, men Gouda tilbyder ikke en rejseforsikring som ville kunne dække feriekompensation for vores planlagte rejse, uafhængigt af hvilken forsikring vi havde valgt.

Det er korrekt, at vi er blevet hjemtransporteret, da der var medicinsk indikation for dette. Dog kan vi ikke genkende dette som et argument for at vi ikke bliver tilbudt feriekompensation, da Gouda tidligere har stået fast ved, at det var grundet selve dækningen på vores forsikringspolice at feriekompensation ikke var en mulighed - og ikke grundet at vi blev hjemtransporteret fordi der var medicinsk indikation for dette.

Dertil kommer at de skriver at forsikringen kun dækker ekstra udgifter og ikke tabte udgifter, men vi er i en mail fra Gouda, blevet bedt om at sende en liste over tabte udgifter.

Dette ses i følgende mail d. 12/4-2024 kl. 12:29:

...

Dette er den mail vi sender over vores tabte udgifter d. 19/4-2024 kl. 13.00:

...

Vi må igen beskrive dette som et klagepunkt, at der endnu en gang er flere forskellige informationer, da Gouda udtaler, at forsikringen ikke dækker tabte udgifter, men at de i en mail beder os om

at sende en oversigt over vores tabte udgifter. Et andet eksempel er anden del af mailen fra d. 13/12-2023, hvori der til slut står:

Angående jeres ønske til at få erstatning for den del af jeres rejse I ikke kunne gennemføre, så kan jeg se, at vores skadeafdeling allerede har svaret på den del. Der findes ikke afbestillingsforsikring på jeres forsikring og man kan kun få feriekompensation hvis rejsen er mindre end 30 dage.

Det er rigtig ærgerligt, at I ikke fik det ud af jeres rejse som I havde drømt om. Normalt så UI byder forsikringen, at man kan indhente sin rejserute når man er rask til at rejse videre. Men I jeres tilfælde ytrede I tidligt ønske om, at rejse hjem til Danmark før tid. Det sammenlagt med at I var psykiske påvirkede af situationen gjorde, at vi dækkede en tidligere hjemrejse.

At vores krisemedarbejder har rådgivet jer fejlagtigt angående hvordan forsikringen dækker, det beklager jeg. Vores krisemedarbejdere skal ikke udtale sig om forsikringsvilkår men kun forholdes til selve det medicinske aspekt. Jeg har sendt denne information videre til [krisemedarbejder].

En længerevarende ungdomsrejseforsikring som jeres dækker ikke tabte udgifter. Den dækker kun ekstraudgifter. Derfor er der desværre ikke noget dækning for jeres tabte udgifter.

'En længerevarende ungdomsrejseforsikring som jeres dækker ikke tabte udgifter. Den dækker kun ekstraudgifter. Derfor er der desværre ikke noget dækning for jeres tabte udgifter'

Det er igen 2 forskellige informationer, når vi får at vide at forsikringen ikke dækker vores tabte udgifter, men i den anden mail fra d. 12/4-2024 kl. 12:29, bliver bedt om at sende en liste over vores tabte udgifter. Det skal understreges at begge mails er fra den samme medarbejder.

I mailen fra d. 13/12-2023 står der også: *'Normalt så tilbyder forsikringen, at man kan indhente sin rejserute når man er rask til at rejse videre. Men i jeres tilfælde ytrede i tidligt ønske om, at rejse hjem til Danmark før tid. Det sammenlagt med at I var psykiske påvirkede af situationen gjorde, at vi dækkede en tidlig hjemrejse'*

Her må vi igen understrege at der i den næste mail fra d. 12/4-2024, står:

'Vi kan ikke tilbyde dækning for feriekompensation, da det ikke er en dækning som findes på jeres forsikring. Men vi vil meget gerne se, om vi kan hjælpe på anden vis, ud fra det faktum, at vi ikke vejledte jer omkring for, at indhente rejseruten når I var friske til at rejse videre'

Det er igen to forskellige informationer fra den samme medarbejder som først skriver at man normalt bliver tilbudt at indhente rejseruten, men at forsikringen i vores tilfælde dækkede en tidlig hjemrejse og derefter i en ny mail skriver at de gerne vil hjælpe os ud fra det faktum at de ikke vejledte os omkring at indhente rejseruten når vi var friske til at rejse videre. Det er uhørt.

Dertil kommer at der i mailen fra d. 12/4-2024 står:

'Der findes ikke afbestillingsforsikring på jeres forsikring og man kan kun få feriekompensation hvis rejsen er mindre end 30 dage'

Der er nu flere forskellige informationer omkring samt grunde til at vi ikke kan få feriekompensation.

Vi bliver informeret, at vi ikke kan få feriekompensation, fordi den planlagte rejse er over 30 dage. Vi bliver informeret at vi ikke kan få feriekompensation fordi rejsen er købt med ungdomsrabat, som vi skriver i vores klageskrivelse. Dernæst bliver vi informeret at vi ikke kan få feriekompensation fordi vores forsikringspolice ikke dækker dette, som vi også skriver i vores klageskrivelse. Så bliver vi i denne mail fra d. 12/4-2024 informeret, at der ikke findes afbestillingsforsikring på vores forsikring, som er endnu en ny information til spørgsmålet omkring vores feriekompensation.

Vi må igen understrege at der er flere forskellige informationer og flere forskellige udtalelser fra Gouda omkring hvorfor vi ikke kan få feriekompensation for vores rejse.

I henhold til Goudas udtalelse:

'Især Klager 1 er meget påvirket af hændelsen. Hun får angst/panik anfald og er meget psykisk presset. Da Klager 1 også tidligere har været i behandling for depression og spiseforstyrrelse og er psykisk sårbar så vælger Travel Assistance ud fra krisemedarbejder og kontaktlæges anbefaling, at det er bedst medicinsk, at Klager 1 rejser tidligere hjem og bliver ledsaget af en sygeplejerske. Da Klager 2 stadig har smerter og ikke kan løfte sin rygsæk selv og også ytrer ønske om at rejse hjem, så tilbydes hun også en ny billet hjem. Det besluttes, at krisemedarbejderen, som også er ledsager sygeplejerske, skal rejse ud og følges med begge piger hjem. Dette fordi, at det vurderes at Klager 1 ikke er i stand til at klare en hjemrejse uden assistance. Der var ikke umiddelbart noget der indikerede, at pigerne ønskede at fortsætte deres rejse. Pigerne nævner adskillige gange, at det eneste de vil er at komme hjem.'

Vi må igen understrege, at det oprindeligt var grundet [klager2s] fysiske tilstand, at det kom på tale at vi skulle afbryde hjemrejsen. Ligesom vi skrev tidligere snakkede vi d. 3/11-2023 i telefon med Goudas tilkoblede læge ... hvor [klager2] udtrykte at hun ønskede at komme hjem, til dette svarede han at de kunne vurdere sagen når hun havde det bedre, men hun holdte fast i at hendes fysiske tilstand var dårlig i så høj en grad at en fortsættelse af rejsen, som den var planlagt, var umulig. Dertil spurgte [læge] om [klager1] ønskede at rejse videre på egen hånd. Dette vurderede [klager1], at hun på ingen måde var psykisk stabil til. Det er først efter at [klager1] flere gange forsøger at informere Gouda omkring forværringen af hendes psykiske tilstand, at hendes tilstand bliver taget alvorligt. Det undrer os derfor at Gouda nu påstår at det var grundet [klager1s] psykiske tilstand at vi afbrød rejsen og rejste tidligere hjem, da de informerede os om at det var grundet [klager2s] fysiske begrænsninger at vi ikke kunne fortsætte den planlagte rejse. Det er først da vi er tilbage i Danmark, at Gouda oplyser os gennem en mail, at det hovedsageligt var grundet [klager1], at rejsen blev afbrudt.

Dette ses i følgende mail d. 1/5-2024 kl. 11:25, som er første gang vi bliver oplyst omkring dette:

Som tidligere nævnt er det ikke muligt at tilkøbe dækning for feriekompensation på jeres rejseforsikring. Derfor kan I ikke modtage fe riekompensation.

Vores alarmcentral har tilbudt en kulant dækning for merudgifter til indhentelse af rejserute. Beløbet er opgjort skønsmæssigt ud fra de fremlagte oplysninger om rejsens pris og indhold.

Vi bemærker i øvrigt, at forsikringen normalt kun dækker merudgifter til indhentelse af rejserute. Hvis det vurderes lægeligt forsvarligt.

Ankenævnet for Forsikring

27.

101682

I jeres tilfælde vurderede vores læge, at især [Klager1] ville have svært ved at fortsætte rejsen og burde rejse hjem. Derfor igangsatte vores alarmcentral hjemrejse med følge af krisepsykolog.

Vi finder ikke grundlag for en ændret vurdering og henviser i det hele til vores tidligere fremsendte.

Er I fortsat utilfredse med vores afgørelse, kan sagen forelægges Ankenævnet for Forsikring.

Vi undrede os meget over dette, men fokuserede på at sende sagen til jer Ankenævnet For Forsikring. Dog ser vi det som sagt for første gang i ovenstående mail, og det er derfor endnu en ny information efter hjemrejse, som vi bliver præsenteret for. Denne information er blevet uddybet i dette svarskrift, og vi stiller os derfor igen undrende over for, at den oprindelige beslutning var at [klager2] ikke kunne fortsætte rejsen og da vi havde en kryds forsikring og at [klager1] havde været igennem et salmonella sygdomsforløb, rejste [klager1] med hjem, men at Gouda nu påstår at det især var på grund af [klager1s] psyke på daværende tidspunkt at vi blev sendt hjem og at [klager2] rejste med hjem, fordi vi var krydsforsikrede. Det er uhørt i vores øjne.

Det skal siges at vi tidligere har modtaget følgende mail d. 13/12-2023 kl. 11:05:

Tak for jeres mail. Jeg har gennemgået jeres sager i forhold til Alarmens håndtering.

Sagen meldes 28/10.

[Klager1] modtager allerede behandling hos en læge som Gouda ikke har et samarbejde med. Desværre accepterer lægen ikke at vores lokale agent i [land1] stiller en betalingsgaranti og [klager1] må selv lægge ud for behandlingen. Jeg, kan forstå, at [klager1] har noget uro omkring selv at skulle lægge ud for behandlingen. Her kunne vi på Alamen godt have været bedre til at berolige.

[Klager1] ytrer ønske om at rejse hjem før tid, da det har været en voldsom oplevelse. Vores læge ... vurderer, at det kan være en god ide. Vi sætter også vores krisemedarbejder [krisemedarbejder] på sagen til at snakke med [klager1]. Både [krisemedarbejder] og vores læge ... vurderer, at især [klager1] har brug for støtte til hjemrejsen. Derfor sender vi [krisemedarbejder] ud til at assistere med hjemrejse. Allerede tidligt i sagen ytrer [Klager1] selv ønske om at afbryde rejsen.

I denne mail skriver Gouda: 'at især [Klager1] har brug for støtte til hjemrejsen. Derfor sender vi [krisemedarbejder] ud til at assistere med hjemrejse.'

Vi er altså blevet gjort opmærksomme på at Gouda vurderer at det især er [klager1] der brug for støtte til hjemrejsen, og at de derfor sender [krisemedarbejder] ned til os, det er dog ikke alene grundet [klager1s] behov for støtte, da [krisemedarbejder] også er traumesygeplejerske og en fagperson [klager2] kan henvende sig til i tilfælde af smerteanfald. I denne mail står der dog ikke, at det er på grund af [Klager1] at det vurderes at rejsen skal afbrydes og at vi skal hjem. Derfor henviser vi igen til mailen fra d. 1/5-2023 kl. 11:25, hvori der står '*I jeres tilfælde vurderede vores læge, at især [klager1] ville have svært ved at fortsætte rejsen og burde rejse hjem*'

Gouda skriver også i mailen fra d. 13/12-2023 kl. 11:05, at:

'Allerede tidligt i sagen ytrer [klager1] selv ønske om at afbryde rejsen'

Vi må her understrege, at [klager1] aldrig alene har ønsket at afbryde rejsen. Vi har flere samtaler omkring hvor realistisk det er for os at rejse videre. Vi tager til sidst en beslutning om at vi ikke føler os i stand til hverken fysisk eller psykisk at rejse videre, denne beslutning tager vi sammen.

Ankenævnet for Forsikring

28.

101682

Under samtalerne, da det er i vores overvejelser, at vi ikke kan fortsætte rejsen sender [klager1] følgende mail d. 2/11-2023 kl. 15:16:

Som i ved har min veninde [klager2] og jeg været rigtig uheldige og er begge blevet meget syge. Vi har været i kontakt med jer under hele forløbet, men jeg informerer om forløbet igen, for bedst mulig, forståelse.

Jeg fik salmonella d. 28. oktober og var sengeliggende med lægebehandling, frem til d. 3.0 oktober. Det var en salmonella bakterie.

D. 30. oktober får [Klager2] salmonella, begge former for salmonella bakterier. Derudover er hun i ekstreme smerter og får det værre og værre, trods det at hun er sengeliggende med lægebehandling.

Vi beslutter igår d. 1. november at tage på hospitalet ... Her kommer vi på akutafdelingen og de tager prøver, scanner hende og linder frem til at hun har blindtarmsbetændelse og blindtarmssten, samt flyderide væske i maven. Hun bliver opereret igår, men er stadig i store smerter i dag.

Dette har været en ekstremt udfordrende, smertefuld og hård tid for os. Vi ved ikke endnu om hun når at blive rask til at vi skal på grupperejse i [land2] d. .7 november og, vi ved ikke om vi psykisk kan gennemføre rejsen.

Hvis og såfremt det bliver aktuelt, vil vi høre hvad mulighederne er for at afslutte rejsen og rejse hjem. Selvfølgelig først når [Klager2] har helbredet til hjemrejsen.

Derefter, da beslutningen er taget fra vores side, sender [Klager1] denne mail d. 3/11-2023 kl. 09:55:

[Klager2] og jeg har skrevet om forløbet omkring, vores beslutning at vi gerne vil hjem. Jeg, tænkte at sende det til jer, så i har det som baggrund når vi skal snakke med lægen i morgen og bare så i ved hvor vores tanker er.

Det hele startede d. 28. oktober hvor jeg vågner om natten og kaster op, har diarre og har sindsyge mavesmerter. [Klager2] står selv og skal sørge for en læge og for at kommunikere med ham da jeg på ingen måde kan tænke på andet end mine smerter. Jeg kommer i lægebehandling og det går fremad. Alt imens [klager2] på egen hånd skal gå ud i et utrygt miljø, hæve penge, handle og finde mad til os.

Mens jeg er syg skal jeg kontakte forsikringen, som i starten ikke svarer mig, jeg får kontakt med over flere forskellige, jeg bliver svaret på svensk og min mor må ringe ind for at jeg kan få svar på mine mails. Jeg fik at vide at jeg til en anden gang skal kontakte et andet lægecenter, som forsikringen kan stille direkte betaling til. Da jeg ligger syg og kaster op og har diarre går mine overvejelser på ingen måde på hvor jeg får behandling fra. Jeg regner stærkt med at min forsikring kan stille direkte betaling til hvorend jeg modtager behandling henne. Ens sidste bekymre skal være hvorfra behandlingen kommer.

Samme dag min dropbehandling afsluttes, bliver [klager2] ekstremt syg, får ekstreme mavesmerter, ligger og fryser så hun ryster, men er samtidig brandvarm og sveder. Lægen begynder hendes behandling. Da [klager2] er angst får hun flere panikanfald, hyperventilerer, bryder ud i gråd og har det umenneskeligt dårligt. Jeg føler mig alene, jeg aner ikke hvad jeg skal stille op, intet hjælper på hendes smerter. Jeg skal ligeledes finde mad til os, kontakte hendes mor, snakke med min egen familie, kontakte og være i dialog med lægen. Hendes smerter bliver værre og værre, vi må tilkalde lægen hver nat og vi beslutter sammen i sidste ende at tage på hospitalet.

[Klager1] har altså aldrig selv på egen hånd, taget en beslutning om at afbryde rejsen. Det har altid været en beslutning vi tog sammen. [Klager1] har sendt de fleste mails og kommunikeret til Gouda at vi ønskede at rejse hjem, men vi må understrege at det altid har været en fælles beslutning.

I henhold til Goudas udtalelse:

'Travel Assistance anerkender, at man ikke har oplyst pigerne om muligheden for, at de kunne blive i [land1] og indhente deres rejserute, når de var friske til dette. Da det også er pigernes meget store ønske at rejse hjem, så kigges der ikke ind i dette. Pigerne nævner adskillige gange, at det eneste de vil er at komme hjem.

Her er det vigtigt at sige, at man ikke har krav på at indhente sin rejserute. Der kan være tilfælde, hvor en læge vurderer, at det er medicinsk uansvarligt og forsikringen derfor kun dækker for en tidligere hjemrejse.

Især Klager 1 er i en tilstand, hvor det vurderes at hun skal hjemtransporteres med ledsager sygeplejerske. I sådan et tilfælde, ville Travel Assistance ikke tilbyde indhentning af rejserute, da der ville være en ikke ubetydelig risiko for, at Klager 1 ville få det psykisk værre ved at fortsætte rejsen.

Travel Assistance anses det derfor ikke som sandsynligt, at man skulle have tilbudt indhentning af rejserute i denne sag. Det anses heller ikke som rimeligt, at det faktum at pigerne ikke forelægges en hypotetisk mulighed, som hverken de eller Travel Assistance har interesse i at følge, skal udløse dækket for feriekompensation, som ikke er omfattet af deres forsikring.'

Vi må igen understrege at Gouda anerkender at de ikke har oplyst os om muligheden for at vi kunne blive i [land1].

Vi må dertil igen understrege at det er første gang i dette svarskrift, vi hører at Travel Assistance ikke ville tilbyde os indhentning af vores rejserute. Det er som vi tidligere skrev endnu et klagepunkt, at vi igen bliver informeret om noget for første gang efter rejsen er afsluttet, og dertil en information som Gouda har haft rig mulighed for at informere os om under afbrydelsen af rejsen.

Vi ser det derfor ikke som et validt argument at: *'Det anses heller ikke som rimeligt, at det faktum at pigerne ikke forelægges en hypotetisk mulighed, som hverken de eller Travel Assistance har interesse i at følge, skal udløse dækket for feriekompensation, som ikke er omfattet af deres forsikring.'*

Vi var slet ikke bekendt med denne hypotetiske mulighed, vi var slet ikke bekendt med at Travel Assistance ikke havde interesse i at følge denne hypotetiske mulighed og dertil havde vi bestemt interesse i at få givet informationen om denne hypotetiske mulighed, ligesom vi skriver i vores

klagebeskrivelse at havde vi fået den nødvendige information, så kunne vi have handlet ud fra de givne muligheder. Det er vigtigt at understrege at vi aldrig har sagt at dette alene skal udløse dækket for feriekompensation, som ikke er omfattet af vores forsikring. Vi har nævnt dette som en del af vores samlede klage, som vi ønsker skal udløse dækning for feriekompensation, som ikke er omfattet af vores forsikring. Det er et klart kritik og klagepunkt, men det er bestemt ikke udelukkende dette alene, som vi anser som en afgørende faktor.

I henhold til Goudas udtalelse: *'Det er korrekt, at Klager 1 sender første mail i sagen kl 03:28 og ikke får svar på denne før 11 timer senere. Denne mail sendes til en salgsafdeling, som kun har åbent indenfor normal arbejdstid. Det er altså ikke korrekt, at Klager 1 skriver til en akutlinje. Salgsafdelingen sender mailen videre til Travel Assistance, så snart de ser den i deres inbox.'*

Hvis man har brug for akut assistance, så skal man altid skrive direkte til Travel Assistance, som er åbent 24/7'

Vi har undersøgt denne mail efterfølgende og det er korrekt at denne mail blev sendt til en salgsafdeling, dette var vi ikke opmærksomme på da vi skrev klagebeskrivelsen. Det er beklageligt. Vi må dog argumentere for at der har været mange tilfælde hvor vi har skrevet på Goudas akutlinje og ikke har modtaget svar. Vi anser derfor ikke denne specifikke mail som et argument i sagen, når der er så mange andre tilfælde hvor vi intet svar har modtaget, trods det at vi skrev på deres akutlinje.

Dette har også en sammenhæng til følgende udtalelse:

'Travel Assistance anerkender, at klagerne har måtte rykke for svar et par gange og beklager, at de har måtte vente på svar i en presset situation. Det er ikke meningen, at man selv skal rykke for opdateringer, da vi på Travel Assistance ønsker at være proaktive. Dette er derfor taget til efterretning.'

Vi må understrege at det ikke har været et par gange, men flere gange at vi har måtte rykke for svar. Vi har nedskrevet disse gange som vi understreger er fra Goudas akutlinje i følgende:

1. *[Klager1] sender første mail d. 29/10-2023 kl. 15:42, rykker for denne mail 4 gange og får svar d. 30/10-2023 kl. 05:05.*
2. *sender første mail d. 30/10-2023 kl. 14:32, rykker for denne mail 3 gange + [klager1s] mor ringer ind til Gouda d. 31/10-2023 og beder dem om at besvare hendes mails, hun får svar d. 31/10-2023 kl. 12:06.*
3. *[Klager1] sender første mail torsdag d. 2/11-2023 kl. 15:16, rykker for denne 1 gang, får svar torsdag d. 2/11-2023 kl. 17:45.*
4. *[Klager1] snakker med [medarbejder] d. 2/11-2023, hvor hun får at vide at [medarbejder] vil vende tilbage, der går to dage uden at hun vender tilbage, [klager1] rykker for dette i en mail d. 4/11-2023 kl. 12:45, hun får svar d. 4/11-2023 kl. 13:37.*
5. *[Klager2s] far ... ringer til Gouda d. 4/11-2023 for at ytre et ønske om at der skal være mere alvor og seriøsitet omkring vores sag.*
6. *[Klager1] sender første mail 3/11-2023 kl. 09:56, får svar 4/11-2023 kl. 07:54.*
7. *Vi taler i telefon med medarbejder ... d. 6/11-2023 som lover at vende tilbage til os ift. booking af hotel frem til afrejse, vi hører intet, vi rykker for dette i en mail d. 6/11-2023 kl. 16:01, vi får svar d. 6/11-2023 kl. 16:10 af en svensk medarbejder som spurgte hvilket hotel vi boede på da vi var indlagt på et hospital og det udelukkende var derfor vi var i kontakt med Gouda.*

Efter at have oplevet en stadig manglende seriøsitet fra Goudas side, fandt vi det nødvendigt at bede [Klager2s] far ... om at kontakte Gouda d. 4/11 og yderligere forklare alvoren af vores sag. Dette ses i denne messenger besked fra [Klager2] til hendes far

...

Det er uhørt at vi skulle rykke for svar af flere omgange, fordi forsikringens akutlinje ikke har svarret os.

I henhold til Goudas udtalelse: *'Klager ytrer også frustration over, at Gouda ikke kunne stille en betalingsgaranti til 'hvorend hun modtog behandling fra'. Klager 1 kontakter først Travel Assistance efter påbegyndt behandling. Travel Assistance har derfor ikke været inde over valg af læge eller klinik.*

Det er vigtigt at slå fast, at vi på Travel Assistance aldrig kan love, at en læge/klinik vil acceptere en betalingsgaranti fra forsikringen. Travel Assistance kan bekræfte dækning og bekræfte, at man får refunderet sine udgifter, men der kan være tilfælde, hvor man selv må lægge ud. I dette tilfælde forsøger man også at arrangere betaling via en agent, men det er ikke muligt. Det anbefales Klager 1 at tage hen til et andet sted, hvor der allerede findes et direkte samarbejde og hvor de godtager at sende regningen til Travel Assistance. Det ønsker hun ikke og derfor må hun i sidste ende lægge ud.'

Vi må understrege, at man i henhold til dette er nødt til at tage den aktuelle situation i betragtning. [Klager1] blev syg og kastede op samt havde diarré i 6 timer, da det ikke blev bedre, foreslog den vært på det sted [klager2] og [klager1] boede, at kontakte en læge. På dette tidspunkt overvejer [klager1] ikke at ringe til Gouda for at høre hvor de kan tilbyde behandling fra og hvilket sted hun kan vælge. Hun er syg, hun kaster op, hun har diarré, hun har brug for en læge og hun kontakter den læge der bliver nævnt i den aktuelle situation.

Det er vigtigt at understrege, at det først bliver anbefalet [Klager1] at tage hen til et andet sted, hvor der allerede findes et direkte samarbejde, efter [Klager1] har afsluttet sin behandling.

Dette ses i følgende:

Man 30-10-2023 05:51

Vores agent har informeret os, at de ikke kan stille betaling til ... du må derfor selv lægge ud og så for du penge tilbage fra vores skadeafdeling via vores hjemmeside.

Hvis du skal afsted igen, vil vi anbefale dig at tage til ... Der har vi mulighed for at stille betaling for dit lægebesøg.

Det er altså ikke korrekt at det er fordi [klager1] ikke ønsker at tage hen til et andet sted hvor der allerede findes et direkte samarbejde, denne mulighed bliver [klager1] først præsenteret for efter endt behandling. Som det ses i mailen skriver medarbejderen også 'Hvis du skal afsted igen', det er altså en anbefaling til en fremtidig situation og ikke til den aktuelle situation.

I henhold til udtalelsen: *'I klagebeskrivelsen ytrer klagerne også frustration over, at de taler med mange forskellige medarbejdere, samt bliver mødt af svensk – og norsktalende sagsbehandlere. På Travel Assistance håndterer vi sager fra hele Norden, og man kan derfor komme til at tale med en nordmand eller svensker. I ét tilfælde beder Klager 1 om at tale med en dansker og dette imø-*

dekommes. På et andet tidspunkt skriver en svensk medarbejder en mail på dansk, da Klager 1 beder om dette.'

Det er korrekt at et af vores klagepunkter er de mange medarbejdere samt at vi bliver mødt af svensk- og norsktalende sagsbehandlere. Det er forståeligt at der selvfølgelig er flere til at håndtere én sag, dog føler vi at antallet af medarbejdere til at håndtere vores sag er højt i og med at der er 7 forskellige medarbejdere som er på vores sag under selve rejsen. Derudover oplever vi at én af medarbejderne, da vi er indlagt på hospitalet, spørger om hvilket hotel vi bor på, trods det at det udelukkende er grundet vores hospitalsbesøg, at vi er i korrespondance med dem om at finde et hotel frem til hjemrejse. Det er korrekt at det imødekommes at tale med en dansker samt at en svensk medarbejder skriver på dansk da [klager1] beder om dette.

I henhold til Goudas svarskrift: *'Klagerne informerer også, at Klager 2s akutte blindtarmsoperation blev udskudt pga. manglende svar fra Travel Assistance. En læge må aldrig udskyde relevant og nødvendig behandling pga. manglende bekræftelse fra forsikringen. At hospitalet vælger at udsætte operationen, det er selvfølgelig beklageligt, men desværre udenfor forsikringens hænder, da Travel Assistance allerede på det tidspunkt har bekræftet dækning for operationen. Travel Assistance svarer Klager 2 på en mail 05.44 og igen 07:46 med bekræftelse på dette.'*

[Klager2] blev tilset på hospitalet og de konstaterede en blindtarmsbetændelse, flydende væske i maven samt blindtarms sten. Hun skulle derfor opereres akut. Vi havde fået at vide at operationen skulle finde sted kl. 16, men dette blev forsinket. Vi kontaktede derfor en sygeplejerske, som fortalte os, at de ikke kunne få fat på Gouda, som skulle godkende betalingen til operationen, inden operationen kunne påbegyndes. Vi prøvede forgæves at få fat på Gouda, hvilket betød, at operationen fortsat blev udskudt.

Vi synes at det er uacceptabelt, at ansvaret i sådan en vanskelig situation bliver lagt over på os. Vi får blandt andet til opgave at skaffe [klager2] s lægejournaler fra hospitalet, så de kan videresendes til Goudas læge ... Det er også os, der skal stå for at kommunikere mellem Gouda og hospitalet med hensyn til betalingsgaranti til [Klager2] s operation.

Vi synes at der er flere kritik samt klagepunkter ved Goudas behandling af vores sag.

Både under hele sygdomsforløbet i [land1], men også efter vores hjemkomst.

Vi har oplevet lange svartider fra Goudas side, i en situation hvor vi virkelig havde brug for hjælp og den nødvendige vejledning.

Vi har forsøgt at skrive til dem på deres akutlinje, men modtog over flere gange intet svar. Vi har flere gange rykket for svar og så os sågar nødsaget til at få vores forældre hjemme i Danmark til at kontakte Gouda og bede dem om at svare os. Vi fuld forståelse for, at man kan have haft travlt og at der kan have været andre akutte sager, som skulle tages hånd om, men at der går flere timer og i nogle tilfælde mere end 24 timer, synes vi er uacceptabelt. Her kan vi henvise til situationen i [land1], da vi var indlagt på hospitalet, hvor vi skulle vente på svar omkring hvorvidt de kunne stille betaling for operationen, hvilket var afgørende for at den kunne igangsættes.

Vi har haft korrespondancer med 7 forskellige medarbejdere.

Vi har oplevet at medarbejderne ikke var oplyste og havde den nødvendige information for at kunne vejlede os i vores sag.

Vi fik flere forskellige informationer samt misinformation under rejsen og efter vores hjemkomst.

Vi modtager endnu nye informationer samt forskellige forklaringer.

Vi er ikke tilfredse med Goudas afgørelse og tilbud om 10.000 kr. i alt.

Som tidligere nævnt og som vi også tidligere har skrevet til Gjensidige i et svar på deres afgørelse af vores klage henvendelse d. 4/4-2024 kl. 21:08, vil vi igen bemærke, at vi med vores klare eksempler på den utilfredsstillende samt uprofessionelle oplevelse vi har haft, finder det absolut, at sagsbehandlingen har været af en sådan karakter, at Gouda på et erstatningsretligt grundlag er forpligtet til at yde os kompensation for tabt rejse."

Selskabet har i brev af 11/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager kommenterer igen på, at de oplevede lange svartider og manglende indsigt i deres sag fra sagsbehandlernes side. Som nævnt genkender Travel Assistance til dels denne påstand og har allerede beklaget at Klager ikke har oplevet en proaktiv sagsbehandling. Der er dog intet i sagen som indikerer, at en evt. længere svartid har forhalet behandling eller været skyld i medicinske fejlurderinger.

Som nævnt kan der på en Alarmcentral forekomme ventetid, da der kan være andre akutte sager, som sagsbehandleren skal håndtere. Som nævnt, så er der et telefonnummer som man kan ringe til 24/7 hvis man har en akut henvendelse. Vi gør vores bedste for at svare folk så hurtigt som muligt på mail.

Sagerne har på baggrund af ovenstående været gennemgået med henblik på kvalitetssikring. At Klager ikke har modtaget svar på deres henvendelser med det samme, betyder ikke, at sagsbehandleren ikke har arbejdet på deres sag og haft kontakt med rejsebureau og agent osv. i den mellemliggende periode.

Klager kommenterer igen på, at de aldrig fik forelagt muligheden for, at de kunne indhente rejseruten på et senere tidspunkt, samt at der har været modsigende information angående dette.

Som nævnt, så har man ikke krav på denne dækning.

Det er forsikringen som beslutter, om det er medicinsk forsvarligt at fortsætte rejsen. I disse sager er det vurderet, at især den ene af pigerne var så medtaget psykisk, at hun skulle ledsages hjem af en sygeplejerske. I sådan et tilfælde ville Travel Assistance ikke have tilbudt indhentning af rejserute, da det i vores øjne ikke var medicinsk forsvarligt pga. den store risiko for forværring og tilbagefald. Dette sammenlagt med klagerens ønske om at komme hjem til Danmark gør, at Travel Assistance ikke nævner eller tilbyder Klager indhentning af rejserute.

Dermed ikke sagt, at der inden beslutningen om hjemtransport kunne have været en snak med Klager om, at dette punkt findes på deres forsikring og en forklaring på, hvorfor det ikke var relevant i denne sag.

Klager kommenterer på Travel Assistances tilbud om forlig i sagen.

Travel Assistance tilbyder et forlig på baggrund af pigernes kritik af lange svartider og generel manglende service i sagsbehandlingen. I forliget imødekommes det faktum, at Travel Assistance ikke foreligger Klager den hypotetiske mulighed for indhentning af rejserute. Dette forlig skal ses som en slags 'plaster på såret', da det er forståeligt at Klagerne er påvirkede af at måtte afbryde deres drømmerejse før tid.

Klager kommenterer i den forbindelse på, at det er modsigende, at Travel Assistance beder om en liste over tabte udgifter og samtidig informerer, at tabte udgifter ikke er dækket. Travel Assistance bad om en liste for at få et overblik over pigernes samlede omkostninger i henhold til at indgå et rimeligt forlig. At Travel Assistance beder om en liste er ikke ensbetydende med, at Travel Assistance dækker udgifterne på listen.

Klager kommenterer i gensvaret igen på, at de slet ikke kunne købe en forsikring med feriekompensation. Det er korrekt.

Man kan ikke tilkøbe denne dækning på rejser som varer over 30 dage eller på forsikringer med ungdomsrabat. Der er altså to grunde til, at denne dækning ikke er gældende i dette tilfælde. At Klager går ud fra, at de er dækket på alle parametre fordi de har købt en Super forsikring, det er desværre ikke forsikringens ansvar. Det er kundens eget ansvar at kende sine betingelser og det faktum at Gouda ikke tilbyder en forsikring som ville dække i dette tilfælde, det er ikke et argument for, at de så skal dække på efterkant. En forsikring dækker ikke alt.

Klager kommenterer på, at det oprindeligt var den enes piges fysiske tilstand som gjorde, at de skulle hjemtransporteres, men at det på efterkant faktisk var den anden piges psykiske tilstand som udløste hjemtransporten.

En sag udvikler sig hele tiden og der kommer løbende information ind, som kan ændre den medicinske vurdering i en sag. At Travel Assistance til at starte med informerer pigerne om, at der er ikke indikation for tidligere hjemrejse og så alligevel ender med at sende en sygeplejerske ud og ledsage dem hjem er jo netop pga. den måde sagen udvikler sig på. Det samme gælder, at det i starten var den ene Klagers fysiske sygdom og operation som var i fokus, hvorefter fokus skiftede mere til den anden Klages psykiske tilstand.

Det er vigtigt at understrege, at når 2 personer rejser sammen på samme forsikring og begge ønsker

at rejse hjem, så tages dette også med i vurderingen af, om begge skal hjemtransporteres. Som nævnt, var det den ene klagers psykiske forværring som udløste medicinsk ledsager. At den anden klager var fysisk påvirket efter et indgreb, er naturligt, men ikke noget der normalt sendes en sygeplejerske ud for at håndtere.

Travel assistance holder fast i:

- At Klagerne ikke er berettigede til dækning for feriekompensation, da denne dækning ikke findes på deres forsikring. Af forsikringsbetingelsernes punkt 19 fremgår det klart og tydeligt, at man ikke kan tilkøbe dækning af feriekompensation på en rejse der varer længere end 1 måned samt på forsikringer, der er købt med ungdomsrabat.

- At Travel Assistance på intet tidspunkt bekræftet dækning for feriekompensation og Klagerne har hverken kontaktet Alarmen eller Skadeafdelingen med spørgsmål om dette før efter hjemrejse. Klager kan heller ikke fremvise dokumentation på, at den udsendte ledsagersygeplejerske har lovet dækning for dette.
- At det faktum at Klagerne er hjemtransporteret på forsikringens regning gør, at muligheden for indhentning af rejserute frafalder.
- At uanset om pigerne havde fået mere fyldestgørende information om, at der fandtes et dækningspunkt som hedder 'indhentning af rejserute' på deres forsikring, så ændrer det ikke på, at udfaldet af sagen havde været præcis det samme. Nemlig hjemtransport med ledsager.
- At Travel Assistance har dækket alle faktiske udgifter i de to sager, at Travel Assistance har dækket alle ekstraudgifter i begge sager samt at Travel Assistance har arrangeret og dækket alle udgifter i forbindelse med tidligere hjemrejse og ledsagelse.
- At der på forsikringen ikke findes dækning for tabte udgifter, feriekompensation eller kompensation for det som i Klagers øjne er mangelfuld sagsbehandling.
- At det er klager som skal løfte bevisbyrden for, at sagsbehandlingen har påført dem et økonomisk tab eller at Travel Assistance på anden måde er ansvarspådragende, samt at der er lovet dækning udover forsikringsbetingelserne.

Travel Assistance finder ikke, at klager har løftet denne bevisbyrde."

Klagerne har i brev af 26/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Som tidligere nævnt, har vi fuld forståelse for, at der forekommer svartider på en sag. Modparten skriver følgende: *'Der er dog intet i sagen, som indikerer, at en evt. længere svartid har forhalet behandling eller været skyld i medicinske fejlvurderinger.'* Som vi tidligere har skrevet, forårsagede de lange svartider og den manglende bekræftelse af forsikringens betaling til hospitalet netop, at [klager2s] operation blev udskudt. Derfor var disse lange svartider og den manglende bekræftelse, altså skyld i forhalet behandling.

Som vi tidligere har nævnt, har vi fuld forståelse for, at forsikringen har haft sideløbende sager, der også skulle tages hånd om på samme tid som vores, og vi har på intet tidspunkt forventet at blive svaret lige med det samme. Men som tidligere nævnt, har vi været nødsaget til at kontakte forsikringen af flere omgange for at rykke for svar, samt været nødsaget til at bede vores forældre om at henvende sig til forsikringen på vores vegne, for at modtage svar.

Som vi skrev i vores tidligere svarskrift, er det ikke grundet at vi, som modparten skriver: 'ikke har modtaget svar på deres henvendelser med det samme'. Derimod er det grundet følgende, at vi klager over deres svartider:

Medarbejderne svarede os ikke, selv når vi skrev på deres akutlinje op til flere gange.

Vi har mange gange rykket for et svar og selv aktivt opsøgt et svar.

1. [Klager1] sender første mail d. 29/10-2023 kl. 15:42, rykker for denne mail 4 gange og får svar d. 30/10-2023 kl. 05:05.
2. sender første mail d. 30/10-2023 kl. 14:32, rykker for denne mail 3 gange + [klager1s] mor ringer ind til Gouda d. 31/10-2023 og beder dem om at besvare hendes mails, hun får svar d. 31/10-2023 kl. 12:06.

3. *[Klager1] sender første mail torsdag d. 2/11-2023 kl. 15:16, rykker for denne 1 gang, får svar torsdag d. 2/11-2023 kl. 17:45.*
4. *[Klager1] snakker med [medarbejder] d. 2/11-2023, hvor hun får at vide at [medarbejder] vil vende tilbage, der går to dage uden at hun vender tilbage, [klager1] rykker for dette i en mail d. 4/11-2023 kl. 12:45, hun får svar d. 4/11-2023 kl. 13:37.*
5. *[Klager2s] far ... ringer til Gouda d. 4/11-2023 for at ytre et ønske om at der skal være mere alvor og seriøsitet omkring vores sag.*
6. *[Klager1] sender første mail 3/11-2023 kl. 09:56, får svar 4/11-2023 kl. 07:54.*
7. *Vi taler i telefon med medarbejder ... d. 6/11-2023 som lover at vende tilbage til os ift. booking af hotel frem til afrejse, vi hører intet, vi rykker for dette i en mail d. 6/11-2023 kl. 16:01, vi får svar d. 6/11-2023 kl. 16:10 af en svensk medarbejder som spurgte hvilket hotel vi boede på da vi var indlagt på et hospital og det udelukkende var derfor vi var i kontakt med Gouda.*

Modparten skriver følgende: *'Dermed ikke sagt, at der inden beslutningen om hjemtransport kunne have været en snak med Klager om, at dette punkt findes på deres forsikring og en forklaring på, hvorfor det ikke var relevant i denne sag.'*

Vi er helt enige i, at der skulle have været foretaget en snak med os om, at dette punkt fandtes på vores forsikring, og at vi skulle have modtaget en forklaring inden hjemrejse på, hvorfor dette ikke var relevant i vores sag. Vi føler på ingen måde, at vi er blevet vejledt ordentligt i forhold til vores muligheder før efter endt rejse og hjemkomst til Danmark. Som vi også skrev i vores tidligere svar, fik vi fremlagt to muligheder af Goudas læge Enten at forsøge at blive klar til at rejse videre til [land2] eller at afbryde rejsen og tage hjem. Efter dette havde vi flere samtaler og indså realiteten af, at vi hverken fysisk eller psykisk kunne fortsætte rejsen. Derfor blev vi grundet den aktuelle situation nødt til at afbryde rejsen, da det fysisk ikke kunne lade sig gøre at rejse videre til [land2] på dette tidspunkt. Havde vi set en anden udvej, så havde vi kæmpet for den, men der var kun de to fremlagte muligheder og på baggrund af dette, var vores konklusion at afbryde rejsen og tage hjem, givet situationen vi stod i, samt de muligheder, vi fik fremlagt.

Modparten skriver følgende: *'Travel Assistance tilbyder et forlig på baggrund af pigernes kritik af lange svartider og generel manglende service i sagsbehandlingen. I forliget imødekommes det faktum, at Travel Assistance ikke foreligger Klager den hypotetiske mulighed for indhentning af rejserute. Dette forlig skal ses som en slags 'plaster på såret', da det er forståeligt at Klagerne er påvirkede af at måtte afbryde deres drømmerejse før tid.'*

Her må vi understrege at modparten modsiger sig selv ved at bekræfte, at de tilbyder et forlig 'på baggrund af pigernes kritik af lange svartider og generel manglende service i sagsbehandlingen' Hvor modparten i samme svarskrift skriver at der forekommer lange svartider, og at dette ikke kan ses som et validt klagepunkt.

I henhold til listen over tabte udgifter, finder vi det stadig modstridende, at forsikringen beder om en liste over tabte udgifter for derefter, at informere om at forsikringen ikke dækker tabte udgifter, og at der af den grund ikke var mulighed for compensation af tabte udgifter.

I henhold til dækningen på rejsen, er det korrekt at det er vores ansvar som kunder af forsikringen at kende vores forsikringsbetingelser. Dog ser vi ikke denne manglende dækning som et argument for, at forsikringen skal dække for dette på efterkant, men igen som en misvisende information. Forsikringen skriver, at de ikke kan dække for den tabte rejse, fordi den er købt med ungdomsra-

bat, og de bruger dette som et argument, for derefter at sige at ingen form for forsikringspolice kunne dække dette. Det er derfor den misvisende information, som vi søger at pointere.

Vi har fuld forståelse for, at sagen udvikler sig hele tiden. Vi klager over informationerne, der først dukker op efter endt rejse, samt de forskellige informationer som forsikringen gentagne gange giver os og som ikke har en sammenhæng. Dertil kommer at Gouda, som vi har nævnt tidligere, ikke var klar over, at vi havde samme forsikringspolice, trods at de er indehaverne af denne, samt at de spurgte [klager1] hvilken forsikring hun havde. Grundet at [klager2] og [klager1] var krydsforsikrede, kunne [klager1] ifølge forsikringen rejse med hjem til Danmark. Det er misvisende at give denne information, for derefter på efterkant at skrive, at [klager1] var årsagen til hjemrejsen.

Vi holder fortsat fast i, at vi mener, at der er flere kritik samt klagepunkter ved Goudas behandling af vores sag.

Både under hele sygdomsforløbet i [land1], men også efter vores hjemkomst.

Vi har oplevet lange svartider fra Goudas side, i en situation hvor vi virkelig havde brug for hjælp og den nødvendige vejledning.

Vi har forsøgt at skrive til dem på deres akutlinje, men modtog over flere gange intet svar.

Vi har flere gange rykket for svar og så os sågar nødsaget til at få vores forældre hjemme i Danmark til at kontakte Gouda og bede dem om at svare os.

Vi fuld forståelse for, at man kan have haft travlt og at der kan have været andre akutte sager, som skulle tages hånd om, men at der går flere timer og i nogle tilfælde mere end 24 timer, synes vi er uacceptabelt. Her kan vi henvise til situationen i Indonesien, da vi var indlagt på hospitalet, hvor vi skulle vente på svar omkring hvorvidt de kunne stille betaling for operationen, hvilket var afgørende for at den kunne igangsættes. Vi har haft korrespondancer med 7 forskellige medarbejdere.

Vi har oplevet at medarbejderne ikke var oplyste og havde den nødvendige information for at kunne vejlede os i vores sag.

Vi fik flere forskellige informationer samt misinformation under rejsen og efter vores hjemkomst.

Vi modtager endnu nye informationer samt forskellige forklaringer.

Vi er ikke tilfredse med Goudas afgørelse og tilbud om 10.000 kr. i alt.

Som tidligere nævnt og som vi også tidligere har skrevet til Gjensidige i et svar på deres afgørelse af vores klage henvendelse d. 4/4-2024 kl. 21:08, vil vi igen bemærke, at vi med vores klare eksempler på den utilfredsstillende samt uprofessionelle oplevelse vi har haft, finder det absolut, at sagsbehandlingen har været af en sådan karakter, at Gouda på et erstatningsretligt grundlag er forpligtet til at yde os kompensation for tabt rejse.

Vi mener, at vi på erstatningsretligt grundlag har løftet bevisbyrden for at modtage kompensation for tabt rejse."

Ankenævnet for Forsikring

38.

101682

Det fremgår af mail af 2/11 2023 fra klager1 til selskabet:

"Dette har været en ekstremt udfordrende, smertefuld og hård tid for os. Vi ved ikke endnu om hun når at blive rask til at vi skal på grupperejse i [land2] d. 7. november og vi ved ikke om vi psykisk kan gennemføre rejsen.

Hvis og såfremt det bliver aktuelt, vil vi høre hvad mulighederne er for at afslutte rejsen og rejse hjem. Selvfølgelig først når [klager2] har helbredet til hjemrejsen."

Det fremgår af mail af 3/11 2023 fra klager1 til selskabet:

"Vi har i dag haft en lang, hård og smertefuld samtale omkring hvorvidt vi skal afslutte rejsen. Det er på ingen måde fordi vi har lyst, men vi kan ikke mere. Det føltes unaturligt at skulle argumentere for at kunne komme hjem. Vi har sparet op til den her rejse i et år, vi har glædet os for sindsygt og hvis vi følte vi var i stand til det ville vi uden at tøve rejse videre. Det er ikke et tilvalg og et lystvalg. Det er en nødvendighed for vores fysiske og psykiske helbred.

Vi vurderer at vi på ingen måde kan nå at blive fysisk og mentalt klar til at tage afsted om 4 dage på en grupperejse hvor vi skal pakke vores ting, [klager2] skal bære en 15 kg rygsæk, vi skal flyve, vi skal være udenfor største delen af tiden på grupperejsen, vi ikke kommer til at have en base, vi ikke aner hvad vi kommer til at spise, hvornår vi kan få ro. Vi aner ikke ift. [klager2s] sår hvordan det skal

kunne hele når vi skal være så meget igang, hvordan hun skal kunne komme sig med ro på og hvordan vi skal kunne spise med ro i maven efter salmonella. Hvordan jeg skal kunne slappe af og nyde rejsen uden at være konstant bekymret for [klager2] og hendes helbred og tage ansvar for hende.

Vi er så fysisk og psykisk pressede at vi bliver nødt til at afslutte rejsen her, så [klager2] kan komme hjem og blive rask med ro i maven og med trygge rammer. Jeg har brug for at fralægge mig ansvaret for hende og for at blive fri for at bekymre mig konstant.

Det fremgår af SMS af 3/11 2023 fra klager1 til klager2s mor:

"Ja.

Ja de ved de godt, de siger den antibiotika hun fik før ikke var effektiv så har taget en anden der er stærkere, hvilket er derfor den gør så ondt. Vi snakkede med forsikringen og derunder læge i eftermiddag. Han var ok og forstående overfor situationen. Han spurgte indtil hvad [klager2] tænkte og hun sagde at hun gerne ville hjem, han sagde så at de kunne evaluere når hun havde fået det bedre men hun holdt ved at vi skal hjem. Så spurgte han om jeg ville rejse videre (?) ved ikke lige hvad han tænker men jeg fik sagt at det skal jeg under ingen omstændigheder, og forklarede hvor hårdt det var at være i for os begge. Hvi skal snakke med ham igen i morgen eftermiddag. Har også skrevet alle vores tanker ned under hele forløbet og beslutningen om at tage hjem og sendt til forsikringen"

Det fremgår af SMS-korrespondance af 16/11 2023 mellem klager1 og krisemedarbejderen:

"Hej [krisemedarbejder]. Tusind tak for at følge os hjem. Vi er i kontakt med forsikringen og de siger, at vi intet kan få tilbage for den tabte rejse. Kan det virkelig passe? Har du været ude for noget lignende før, hvor I fandt en anden løsning? Det er godt nok mange penge for os, og vi er så træt af det... Vh [klager1]"

Hej [klager1]. Velkommen. Det var hyggeligt at være sammen med jer to. Jeg har kun prøvet det selv, men min kombi indbo/rejseforsikring. Da jeg blev syg på en rejse. Men kig lige på forsikringsbetingelserne i den mail I har modtaget og se om der er noget der. Ellers kan den forældre du bor hos måske tjekke om der er noget der. Hils og klem

Det var hyggeligt.
Jep, det gør vi.
Tak for det og tak for din hjælp endnu en gang.
Vh [klager1]"

Det fremgår af mail af 12/12 2023 fra krisemedarbejder til selskabet:

"Det var ikke muligt for pigerne at fortsætte deres rejse, da de hverken mentalt eller fysisk var i stand til det. De havde bestilt en hård ...tur efter [rejsedestination] (hvor jeg hentede dem). De talte meget om alle de penge de havde brugt og jeg anbefalede, at de tog en snak med jer, da jeg ikke kendte til deres forsikring.

Jeg kan evt. have sagt, at der måske dækkes noget, men at jeg ikke kendte betingelserne.

De kunne ikke have fortsat deres rejse og havde ikke noget ønske om at gøre det. Begge to var udmattede rent psykisk."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1. Sygdom

...

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.

...

2. Hjemtransport

...

Har du, efter færdigbehandling og udskrivelse fra hospital i udlandet, ikke været i stand til at følge den før afrejsen planlagte og dokumenterede rejserute, og er du ikke blevet hjemtransporteret for Goudas regning, dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til

g) indhentning af fastlagt rejserute – maksimalt på økonomiklasse - til det sted, du i henhold til den fastlagte rejserute skulle befinde dig ...

19. Feriekompensation

Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed. Ved valg af ungdomsrabat, kan feriekompensation ikke tilkøbes."

Nævnet udtaler:

Klagerne havde enkeltrejseforsikring til en rundrejse med planlagt rejseperiode fra 9/10 2023 til 18/12 2023. Klager1 blev syg med salmonella den 28/10 2023 og modtog lægebehandling. Klager2 blev den 30/10 2023 syg med salmonella og blindtarmsbetændelse og blev indlagt. Klager1 var herefter indlagt sammen med Klager2, som blev opereret den 1/11 2023. Klagerne – der skulle være rejst videre til et nyt land den 7/11 2023 – var indlagt frem til den 7/11 2023, hvor klager2 blev erklæret "fit for flight". Klagerne har været i løbende kontakt med selskabet, som den 7/11 2023 sendte en krisemedarbejder til rejsedestinationen. Klagerne blev hjemtransporteret af selskabet den 11/11 2023. Selskabet har dækket udgifterne til hospital og transport med i alt 182.848,68 kr. Selskabet har tilbagebetalt 1.807 kr. i ubenyttet præmie og tilbudt klagerne en kompensation på i alt 10.000 kr. på grund af langsomme svartider og manglende vejledning om mulighed for at "indhentelse af rejserute". Selskabet har afvist at yde feriekompensation. Klagerne er ikke tilfredse med selskabets kompensationstilbud og ønsker, at selskabet på erstatningsretligt grundlag yder kompensation for tabt rejse. Klagerne har en række kritikpunkter, herunder lange svartider, ikke dansktalende medarbejdere, mange forskellige medarbejdere – som ikke var nok inde i sagen – manglende information om "indhentelse af rejserute", dækningstilsagn fra krisemedarbejderen, misvisende information fra selskabets læge, og udskudt operation fordi hospitalet ikke ville acceptere betalingsgaranti.

Selskabet har anført, at dækning for feriekompensation ikke er en del af klagernes dækning, og at dækningen slet ikke kan tilkøbes på rejser af mere end 1 måneds varighed. Selskabet har anført, at der ikke kan ydes dækning til indhentning af rejserute, idet klagerne blev hjemtransporteret. Selskabet har anført, at der ikke er givet et dækningstilsagn af krisemedarbejderen. Selskabet har anført, at "Travel Assistance anerkender, at man ikke har oplyst pigerne om mu-

ligheden for, at de kunne blive i [land1] og indhente deres rejserute, når de var friske til dette. Da det også er pigernes meget store ønske at rejse hjem, så kigges der ikke ind i dette. Pigerne nævner adskillige gange, at det eneste de vil er at komme hjem. Her er det vigtigt at sige, at man ikke har krav på at indhente sin rejserute. Der kan være tilfælde, hvor en læge vurderer, at det er medicinsk uansvarligt og forsikringen derfor kun dækker for en tidligere hjemrejse. Især Klager 1 er i en tilstand, hvor det vurderes at hun skal hjemtransporteres med ledsagersygeplejerske. I sådan et tilfælde, ville Travel Assistance ikke tilbyde indhentning af rejserute, da der ville være en ikke ubetydelig risiko for, at Klager 1 ville få det psykisk værre ved at fortsætte rejsen. Travel Assistance anses det derfor ikke som sandsynligt, at man skulle have tilbudt indhentning af rejserute i denne sag. Det anses heller ikke som rimeligt, at det faktum at pigerne ikke forelægges en hypotetisk mulighed, som hverken de eller Travel Assistance har interesse i at følge, skal udløse dækket for feriekompensation, som ikke er omfattet af deres forsikring".

Klagerne har anført, at de "har løftet bevisbyrden for at sagsbehandlingen har påført os et økonomisk tab samt at Travel Assistance på anden måde er ansvarspådragende og dertil at der er lovet dækning ud over forsikringsbetingelserne. Sagsbehandlingen har påført os et økonomisk tab, da vi ikke er blevet informeret omkring hvilket økonomisk tab en tidlig hjemrejse ville betyde. Sagsbehandlingen har også påført os et økonomisk tab, da vi ikke er blevet informeret om at vi kunne indhente rejseruten, når vi blev raske. Travel Assistance er på anden måde ansvarspådragende, da medarbejderne ikke har svaret os, selv når vi skrev på akutlinjen. Vi har selv skullet følge op på vores sag flere gange, hvilket Gouda anerkender. Medarbejderne har ikke sat sig ind i vores sag og vi er derfor ikke blevet vejledt korrekt, medarbejderne har undladt at give os informationer som var nødvendige under afbrydelsen af rejsen, herunder at vi kunne have indhentet rejseruten, når vi blev raske, hvilket Gouda også anerkender. Medarbejderne har tilmed givet nye informationer af flere omgange, efter tidlig hjemrejse, herunder at der ikke er feriekompensation fordi rejsen er købt med ungdomsrabat, informationen om at man normalt bliver tilbudt at indhente sin rejserute når man er rask, dertil i dette svarskrift, at de i vores tilfælde ikke ville tilbyde at indhente rejseruten. Der er lovet dækning udover forsikringsbetingelserne mundtligt fra krisemedarbejderen". Klagerne har anført, at de fik "fremlagt to mulig-

heder af Goudas læge ... Enten at forsøge at blive klar til at rejse videre til [land2] eller at afbryde rejsen og tage hjem. Efter dette havde vi flere samtaler og indså realiteten af, at vi hverken fysisk eller psykisk kunne fortsætte rejsen. Derfor blev vi grundet den aktuelle situation nødt til at afbryde rejsen, da det fysisk ikke kunne lade sig gøre at rejse videre til [land2] på dette tidspunkt. Havde vi set en anden udvej, så havde vi kæmpet for den, men der var kun de to fremlagte muligheder og på baggrund af dette, var vores konklusion at afbryde rejsen og tage hjem, givet situationen vi stod i, samt de muligheder, vi fik fremlagt".

Det fremgår af mail af 2/11 2023 fra klagerne til selskabet, at "dette har været en ekstremt udfordrende, smertefuld og hård tid for os. Vi ved ikke endnu om hun når at blive rask til at vi skal på grupperejse i [land2] d. 7. november og vi ved ikke om vi psykisk kan gennemføre rejsen. Hvis og såfremt det bliver aktuelt, vil vi høre hvad mulighederne er for at afslutte rejsen og rejse hjem. Selvfølgelig først når [klager2] har helbredet til hjemrejsen."

Det fremgår af mail af 3/11 2023 fra klager1 til selskabet, at "Vi har i dag haft en lang, hård og smertefuld samtale omkring hvorvidt vi skal afslutte rejsen. Det er på ingen måde fordi vi har lyst, men vi kan ikke mere. Det føltes unaturligt at skulle argumentere for at kunne komme hjem. Vi har sparet op til den her rejse i et år, vi har glædet os for sindssygt og hvis vi følte vi var i stand til det ville vi uden at tøve rejse videre. Det er ikke et tilvalg og et lystvalg. Det er en nødvendighed for vores fysiske og psykiske helbred. ... Vi er så fysisk og psykisk pressede at vi bliver nødt til at afslutte rejsen her, så [klager2] kan komme hjem og blive rask med ro i maven og med trygge rammer. Jeg har brug for at fralægge mig ansvaret for hende og for at blive fri for at bekymre mig konstant".

Det fremgår af SMS af 3/11 2023 fra klager1 til klager2s mor: "Vi snakkede med forsikringen og derunder læge i eftermiddag. Han var ok og forstående overfor situationen. Han spurgte indtil hvad [klager2] tænkte og hun sagde at hun gerne ville hjem, han sagde så at de kunne evaluere når hun havde fået det bedre men hun holdt ved at vi skal hjem".

Ankenævnet for Forsikring

43.

101682

Det fremgår af SMS-korrespondance af 16/11 2023 mellem klager1 og krisemedarbejderen: "Tusind tak for at følge os hjem. Vi er i kontakt med forsikringen og de siger, at vi intet kan få tilbage for den tabte rejse. Kan det virkelig passe? Har du været ude for noget lignende før, hvor I fandt en anden løsning? Det er godt nok mange penge for os, og vi er så træt af det ... [SVAR:] Det var hyggeligt at være sammen med jer to. Jeg har kun prøvet det selv, men min kombi indbo/rejseforsikring. Da jeg blev syg på en rejse. Men kig lige på forsikringsbetingelserne i den mail I har modtaget og se om der er noget der. Ellers kan den forældre du bor hos måske tjekke om der er noget der ... [GENSVAR:] Det var hyggeligt. Jep, det gør vi. Tak for det og tak for din hjælp endnu en gang".

Det fremgår af mail af 12/12 2023 fra krisemedarbejder til selskabet, at "Det var ikke muligt for pigerne at fortsætte deres rejse, da de hverken mentalt eller fysisk var i stand til det. De havde bestilt en hård ...tur efter [rejsedestination] (hvor jeg hentede dem). De talte meget om alle de penge de havde brugt og jeg anbefalede, at de tog en snak med jer, da jeg ikke kendte til deres forsikring. Jeg kan evt. have sagt, at der måske dækkes noget, men at jeg ikke kendte betingelserne. De kunne ikke have fortsat deres rejse og havde ikke noget ønske om at gøre det. Begge to var udmattede rent psykisk".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.g, at "Har du, efter færdigbehandling og udskrivelse fra hospital i udlandet, ikke været i stand til at følge den før afrejsen planlagte og dokumenterede rejserute, og er du ikke blevet hjemtransporteret for Goudas regning, dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til indhentning af fastlagt rejserute – maksimalt på økonomiklasse – til det sted, du i henhold til den fastlagte rejserute skulle befinde dig". Det fremgår af punkt 19, at "Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed. Ved valg af ungdomsrabat, kan feriekompensation ikke tilkøbes".

Ankenævnet for Forsikring

44.

101682

Nævnet bemærker, at det er klagerne, der skal bevise, at selskabets sagsbehandling og/eller rådgivning har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder et erstatningsansvar. Det er også klagerne, der skal bevise, at der er afgivet et dækningstilsagn.

Aftalegrundlaget

Nævnet finder, at klagerne efter forsikringsaftalen ikke har ret til feriekompensation eller til dækning til indhentelse af rejserute. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet i forbindelse med salget af forsikringen har givet mangelfuld information som indebærer, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at feriekompensation er en tilkøbsdækning, som klagerne ikke har, og som ikke kan tilkøbes ved rejser af mere end 30 dages varighed.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er ret til indhentning af rejserute, idet klagerne er blevet hjemtransporteret for selskabets regning.

Spørgsmålet er herefter, om klagerne har modtaget et bindende dækningstilsagn, og/eller om selskabet på erstatningsretligt grundlag som følge af sagsbehandlings- eller informationsfejl skal betale feriekompensation.

Dækningstilsagn

Nævnet finder, at klagerne ikke har bevist, at krisemedarbejderen har givet et dækningstilsagn eller har givet klagerne en berettiget forventning om, at de ville få feriekompensation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger lydoptagelser, og at SMS-korrespondance af 16/11 2023 mellem klager1 og krisemedarbejderen samt krisemedarbejderens mail af 12/12 2023 ikke underbygger, at krisemedarbejderen skulle have givet dækningstilsagn eller skulle have handlet ansvarspådragende.

Øvrige kritikpunkter

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar for mangelfuld skadesbehandling, herunder for mangelfuld information om muligheden for dækning for "indhentelse af rejserute".

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerne var syge i en sådan grad, at selskabet fandt det relevant at sende en krisemedarbejder fra Danmark til rejsedestinationen, som skulle assistere klagerne og herunder medvirke til, at klagerne blev hjemtransporteret.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at der i sagen ikke er holdepunkter for, at klagerne – på det tidspunkt hvor de var syge i udlandet, og hvor man skulle beslutte, hvad der videre skulle ske – var i stand til eller havde et ønske om at blive i udlandet for at blive raske og derefter fortsætte rejsen, når de var blevet raske. Nævnet henviser til klagerens mails af 2/11 2023 og 3/11 2023 samt krisemedarbejderens mail af 12/12 2023.

At klagerne – efter at de er blevet raske i mere trygge omgivelser i Danmark – måtte have fået en anden opfattelse af, hvad der med rimelighed skulle være sket og rådgivet om, mens de var i udlandet, kan ikke i sig selv begrunde, at selskabet ifalder et erstatningsansvar.

Nævnet bemærker, at selskabet har beklaget de lange svartider og den manglende oplysning om mulighed for indhentelse af rejseruten. Selskabet har tilbudt klagerne en kompensation på 5.000 kr. hver.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

46.

101682

Klagerne får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings