

Ankenævnet for Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 102007:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 18/7 2024 har klageren bl.a. anført:

"Vores barnebarn var på 4. år syg med kræft. Vi tjekkede med tryg i januar hvordan forsikringen dækkede ved langvarig sygdom, og forsikringen dækkede indtil der indtrak kritisk forværring. Marts tjekker vi hvordan vi skal forholde os hvis kritisk forværring indtræder. [Barnebarn] bliver indlagt før vi tager afsted med infektion, som skyldes stoppet kateder, denne renses/udskiftes, [barnebarn] starter i penicillin behandling og forventes hjemsendte dagen efter. Den dag i rejser om natten. Infektion er en hel normal tilstand ved kræft og syge børn – så vi mener ikke vi burde kunne se der var indtrådt kritisk forværring på afrejsetidspunktet. Det undrer os også Tryg ikke vil tale om hvad der blev oplyst i samtalen i januar, men alene samtalen i marts. Som vi i øvrigt ved læsning nu, godt kan forstå var nogen forvirrende.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Refusion for afbrudt rejse og dækket udgifter til hjemtransport."

Selskabet har den 13/9 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager, som har rejseforsikring via [kreditkort], er utilfreds med, at Selskabet har afvist at dække hjemkaldelse fra [rejse] til [land] som følge af sygdom hos barnebarn.

Sagsfremstilling

Klager og ægtefælle havde planlagt en [rejse] til [land] fra den 2. april 2024 til den 16. april 2024. Desværre blev Klagers barnebarn syg med forværring af forudbestående kræftsygdom før afrejsetidspunktet.

Klager kontaktede den 27. marts 2024 selskabet med henblik på at søge rådgivning i forhold til forsikringen. Den transskriberede samtale findes fremlagt af Klager.

I samtalen oplyste Klager, at de havde et barnebarn, der var kritisk syg, og at noget tydede på, tingene var ved at ændre sig til den dårlige side. Klager skulle rejse tirsdag morgen og ville derfor forhøre sig om, hvordan de skulle forholde sig. Medarbejderen bemærkede, at ud fra det oplyste, lød det som en akut forværring af barnebarnets sygdom, hvilket Klager bekræftede.

Medarbejderen bekræftede, at der var afbestillingsdækning på kortforsikringen, og at Klager eventuelt ville kunne benytte sig af denne. Da der ikke forelå en egentlig anmeldelse, rådgav medarbejderen Klager til at kontakte forsikringen tirsdag morgen, hvis de ikke kom afsted.

Medarbejderen gjorde samtidig opmærksom på, at forsikringen ikke dækkede hjemkaldelse, hvis de valgte at afbryde rejsen som følge af sygdom hos barnebarnet, men alene i tilfælde af dødsfald.

Klager oplyste, at barnebarnet p.t. var til undersøgelse, og at de stod lidt i vadededet. Medarbejderen oplyste, at hvis de ikke nåede at få svar, kunne Klager altid ringe til alarmcentralen, som kunne assistere og fortælle, hvordan de skulle forholde sig. Hertil svarede Klager, at de lige kunne tjekke mandag for en sikkerheds skyld. Herefter afsluttedes samtalen.

Ifølge Selskabets oplysninger har der herefter ikke været fornyet kontakt til skadeafdelingen eller alarmcentralen forud for afrejsetidspunktet.

Klager valgte at tage af sted på rejsen som planlagt, men kontaktede den 4. april Tryg Alarm med henblik på at afbryde rejsen, da barnebarnets tilstand nu var terminal.

Det fremgår af assistancesagen, at Klager henvendte sig til Alarmcentralen to gange med kort tids mellemrum og talte med to forskellige medarbejdere. I begge tilfælde meddelte alarmcentralen, at der ikke kunne gives dækningstilsagn, idet sygdommen, som var anledning til rejseafbrydelsen var indtruffet før afrejsetidspunktet. Alarmcentralen foreslog i stedet for at lægge ud for udgifterne selv og herefter anmelde et eventuelt krav til forsikringsselskabet.

Klager anmeldte herefter krav til forsikringen vedrørende udgifter til hjemtransport og tabte rejseomkostninger. Skadeanmeldelse fremlægges som bilag 1.

På skadeanmeldelsen oplyste Klager følgende: *'Flerårig kræftforløb – der pludselig forværredes under vores rejse. Vi havde talt med sygehuset, inden afrejse og de mente ikke det var et problem. [Patient] var inde i en rigtig god periode – og det var pga. udsletinfektionstal [barnebarn] nu var indlagt. Forventet udskrevet dagen efter vores afrejse.'*

Til skadeanmeldelsen var vedlagt udtalelse fra hospitalslæge dateret den 4. april 2024. Af udtalelsen fremgår det, at Klagers barnebarn er i 3. tilfælde af tilbagefald og nu er i den terminale fase, hvorfor familiemedlemmer i udlandet opfordres til at komme hjem. Lægeudtalelse findes fremlagt af Klager.

Kravet blev den 2. maj 2024 afvist i skadeafdelingen med den begrundelse, at Klager ved henvendelse til d. 27. marts 2024 havde fået oplyst, at der var dækning for afbestilling af rejse, men at det samtidig blev oplyst, at hvis Klager valgte at tage af sted, ville hjemkaldelse alene være dækket ved dødsfald.

Klager sendte herefter indsigelse d. 2. maj 2024.

Dækningsafslag og Klagers indsigelse findes fremlagt som bilag 2 og 3.

Skadeafdelingen fastholdt den 3. maj 2024 afslag på dækning. Svar på indsigelse fremlægges som bilag 4.

Den 7. maj 2024 sendte klageren en klage til selskabets klageansvarlige afdeling. Denne klage fremlægges som bilag 5.

Selskabets klageansvarlige fastholdt den 20. juni 2024 skadeafdelingens afgørelse med den begrundelse, at sygdommen, som var årsag til rejseafbrydelsen, var til stede på afrejsetidspunktet, at Klager var vidende om forværring af sygdommen før afrejsen, og at skadeafdelingen ved Klagers henvendelse forud for rejsen havde oplyst, at der alene ville være dækning for rejseafbrydelse i tilfælde af dødsfald.

Selskabet lagde endvidere vægt på, at Klager ikke havde taget fornyet kontakt til selskabet før afrejsetidspunktet, og at der ikke var givet dækningstilsagn for rejseafbrydelsen. Svar fra den klageansvarlige fremlægges som bilag 6.

Klager har herefter indbragt klagen for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelser

Der henvises til forsikringsbetingelser for [kreditkort] afsnit 9 'Hjemkaldelse'. Forsikringsbetingelserne findes fremlagt som bilag 7.

Selskabets vurdering

Klager tog på [rejse] til [land] den 2. april 2024. Den 4. april 2024 kontaktede Klager selskabets alarmcentral med ønske om at afbryde rejsen for at kunne være hos sit barnebarn, der var alvorligt syg.

Inden afrejsen havde klager kontaktet selskabet for at søge rådgivning i forhold til rejseforsikringen, hvor klageren bl.a. fik oplyst, at hvis de tog afsted på rejsen, så ville der kun være dækning for rejseafbrydelse, hjemrejse mv., hvis der var tale om dødsfald. Klager ønsker at få dækket omkostninger forbundet med rejseafbrydelsen samt tabte rejseomkostninger, hvilket selskabet har afvist.

Klager har i klagen til Ankenævnet anført, at infektion er en hel normal tilstand ved kræft og syge børn. Klager mener derfor, hun ikke burde have indset, der var indtrådt kritisk forværring på afrejsetidspunktet. Klager anfører også, at hun ved tidligere henvendelse til selskabet i januar 2024 var blevet oplyst om, at forsikringen dækkede, hvis der indtraf kritisk forværring.

Der foreligger ikke en optagelse af den pågældende samtale fra januar 2024. Derimod foreligger der en optagelse af den samtale, klageren havde med selskabet umiddelbart inden afrejsen, hvor barnebarnet var blevet indlagt, og klageren specifikt henvendte sig med spørgsmål om forsikringsdækningen i den konkrete situation.

I telefonsamtalen af den 27. marts 2024 oplyste klageren bl.a., at: *'Så jeg skal lige høre, Vi har et barnebarn der er kritisk syg, og der er noget der tyder på, at tingene er ved at ændre sig til den dårlige side, og vi skal rejse tirsdag efter påske.'*

Åh, OK

Så vi skal lige høre, hvordan vi forholder os'

Klageren bekræftede i samtalen, at der var tale om akut forværring af forudbestående sygdom hos barnebarnet: *'Men ud fra, hvad du ligesom siger, øhm, så lyder det jo som en akut forværring af hendes sygdom'*

Det er det også, ja'

Klageren forespurgte i samtalen, om der var nogle bestemte ting, de burde være opmærksomme på at gøre. Hertil oplyste skadeafdelingen følgende:

'Ja, altså man kan sige, hvis det er I tager afsted, øh, man kan sige, så kender I jo til sygdommen, øh, hvad hedder det, når I rejser afsted, øh...

Og der kan man sige, i forhold til forsikringsbetingelserne, der hvad hedder det, vil forsikringen ikke dække, hvis det er på baggrund af sygdom, at I vil hjemtransporteres, fordi I gerne vil være der for hende. Øh, men man kan sige, øh, værst tænkeligt tilfælde'

... OK, det er bare mere så ved I i hvert fald, så er I opmærksomme på det, øhm ja, så det ville kun være i det værst tænkelige tilfælde, at [barnebarn], hvis [barnebarn] skulle gå hen og gå bort, at forsikringen ville kunne dække noget hjemtransport.'

Samtidig blev klageren opfordret til at tage fornyet kontakt til selskabet eller selskabets alarmcentral med henblik på nærmere afklaring i forhold til forsikringen: *... hvis I ikke når at få svar, inden vi lukker her kl. 16, så kan I altid ringet til vores alarmtelefon. Det gør I ved at ringe til det her nummer og så taste 1, så kan de sagtens assistere jer og fortælle, hvordan I skal forholde jer, øh, i forhold til det her, øhm, så dem kan I altid ringe til'*

Klageren valgte herefter at tage af sted på rejsen uden at rådføre sig yderligere med Selskabet.

Af sagslog fra klagerens henvendelse til alarmcentralen fremgår det, at dækning for hjemkaldelse herefter blev afvist, idet klageren havde kendt til sygdommen før afrejse:

'04/04/2024, 16:56

CLI melder sag CLI + CLI mand er på [ferie] CLI er blevet info at deres barnebarn oplever akut forværring med sit kræftforløb og er blevet bedt om at komme hjem CLI info at barnebarnet var ved at blive udskrevet da de tog afsted, så de tog afsted i god tro Overlægen fra [sygehus] er ved at skrive et brev ift. barnebarnets tilstand AC vender sagen med SUP Der er ikke dækning fordi at årsagen til hjemkaldet opstod inden afrejsen AC beklager CLI bliver vred og klager over ikke at få nogen hjælp CLI siger at hun har talt med TRYG inden hun tog afsted og at det burde være ok AC info at AC sidder eksternt og at vi vejleder ud fra TRYG policer AC info at CLI kan købe TIX og rejse hjem og tage dækningen med TRYG på bagkant CLI slutter samtalen af med at sige 'tak for ingenting''

'04/04/2024, 17:07

CLI ringer ind og oplyser at hendes barnebarn er blevet akut syg hjemme i danmark OC spørger om det er eksisterende eller ny sag CLI oplyser at hun har haft kontakt til nogen der ikke kunne hjælpe OC sætter CLI på hold for at vende sag med SA OC INFOer CLI at vi ikke kan give dækning CLI har

talt med nogen før de tog afsted 2 gange OC kan ikke se dette i systemet OC INFOer at CLI er velkommen til at købe billetterne og tage kravet op med skadeafdelingen CLI takker for ingen ting'

Rejseforsikring via [kreditkort] dækker hjemkaldelse efter forsikringsbetingelsernes afsnit 9 'Hjemkaldelse'.

Herunder dækker forsikringen transportudgifter til hjemrejse til bopælslandet og eventuelt returrejse, hvis den forsikrede kaldes hjem på grund af dødsfald eller hospitalsindlæggelse, som følge af en akut opstået sygdom hos børnebørn.

Forsikringen dækker ikke, hvis den begivenhed, der er årsag til hjemkaldelsen, er sket før afrejse.

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der har bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Det er ligeledes klageren, der skal bevise, at de er blevet lovet dækning af selskabet, som går udover hvad der fremgår af policen og betingelserne.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at den sygdom og forværring, der lå til grund for klagerens ønske om hjemtransport, var til stede inden rejsens begyndelse, og at klageren forud for afrejsen var vidende om, at der formentlig var tale om en væsentlig forværring af barnebarnets kræftsygdom. Selskabet fastholder derfor, at hjemtransport fra rejsen, da barnebarnet blev erklæret terminal ikke er dækket på rejseforsikringen, da der ikke er tale om en akut sygdom opstået efter afrejsen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klageren umiddelbart inden afrejse blev oplyst om, at der alene ville være dækning for hjemtransport pga. barnebarnets sygdom, hvis der var tale om, at barnebarnet afgik ved døden.

Selskabet har også lagt vægt på, rådgivningen umiddelbart inden afrejse var direkte relateret til den konkrete situation, og at det derfor måtte stå klart for klageren, at det var oplysningerne ved denne samtale, hun skulle forholde sig til, fremfor en generel rådgivning, som hun muligvis fik på et tidligere tidspunkt. Det er dog ikke klarlagt, hvad klageren skulle være blevet oplyst om i januar 2024.

Selskabet finder således, at der ikke er tvivl om, at sygdommen var til stede, og at Klager var vidende om sygdommen, på afrejsetidspunktet, hvilket efter Selskabets opfattelse understøttes af, at den behandlende læge blot 2 dage efter afrejsetidspunktet erklærede, at Klagers barnebarn havde 3. tilbagefald og aktuelt var i den terminale fase.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at klageren ved henvendelsen den 27. marts 2024 fik korrekt oplysning om, at der var mulighed for at benytte afbestillingsforsikringen, men at der, så fremt hun valgte at tage af sted alligevel, alene ville være dækning for hjemkaldelse i tilfælde af dødsfald jf. følgende uddrag af samtalen:

'der er afbestillingsforsikring på kortet her. Som dækker i tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, øh, eller dødsfald hos både dig og din ægtefælle eller samlever og jeres tætte familie, dvs. jeres børn, søskende, forældre, svigerforældre og børnebørn osv. Så hvis der opstår noget inden for denne personkreds, så åbner det op for afbestilling, hvis det som sagt er noget akut opstået.'

'Ja, altså man kan sige, hvis det er I tager afsted, øh, man kan sige, så kender I jo til sygdommen, øh, hvad hedder det, når I rejser afsted...'

Ja...

Og der kan man sige i forhold til forsikringsbetingelserne, der hvad hedder det, vil forsikringen ikke dække, hvis det er på baggrund af sygdom, at I vil hjemtransporteres, fordi I gerne vil være der for hende.'

'...det er bare mere så ved I i hvert fald, så er I opmærksomme på det, øhm ja, så det ville kun være i det værst tænkelige tilfælde, at [barnebarn], hvis [barnebarn] skulle gå hen og gå bort, at forsikringen ville kunne dække noget hjemtransport.'

Selskabet finder således, at der ikke er dokumentation for, at der skulle være blevet givet tilsagn om dækning for hjemkaldelse, da dette står i direkte modsætning til det, klageren blev oplyst ved samtalen den 27. marts 2024.

Endvidere har selskabet lagt vægt på, at klageren i stedet for at afbestille rejsen, valgte at tage afsted trods oplysning om, at der alene var dækning for hjemkaldelse i tilfælde af dødsfald hos barnebarnet.

Endelig lægges der vægt på, at Klager ikke rådførte sig yderligere med selskabet forud for rejsen, selvom medarbejderen henviste til at tage fornyet kontakt til skadeafdelingen eller Tryg Alarm tættere på afrejsetidspunktet.

Vurderingen er efter Selskabets opfattelse i overensstemmelse med praksis fra Ankenævnet for Forsikring. Der henvises i den forbindelse til Ankenævnets kendelse nr. 90670, der vedlægges som bilag 8.

I sagen havde Klager fået afslag på dækning af udgifter i forbindelse med hjemkaldelse. Klager rejste til udlandet den 5/10 2016 med planlagt hjemrejse den 12/10 2016, men afbrød rejsen på grund af en alvorlig forværring af farens helbredsmæssige tilstand. Hans far var blevet indlagt den 4/10 for udredning, og der tilstødte lungebetændelse. Faren blev vurderet præterminal den 11/10 og døde den 14/10. Forsikringen dækkede rejseafbrydelse som følge af et familiemedlems hospitalsindlæggelse eller dødsfald. Allerede fordi klagers far var hospitalsindlagt før klagers afrejse, kunne nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale erstatning. Selskabet fik derfor medhold."

Klageren har i mail af 16/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg mener stadig at Tryg fordrejer mine ord. Inden afrejse ringede jeg for at spørge hvordan vi skulle forholde os HVIS der skete en forværring hen over påskeferien, hvor jeg jo ikke kunne komme i kontakt med selskabet. Som jeg også har forelagt Tryg var forværringen ikke indtrådt, [barnebarn] var indlagt pga. udslet/feber, som så ofte før i forløbet. Dagen før vores afrejse havde man fundet årsagen til feberen (stoppet kateter), skiftet kateter og startet penicillin behandling. Som altid ved start af penicillin behandling skal børn blive på sygehuset indtil man kan konstatere at alt fungerer. Så sygehuset forventede at [barnebarn] ville blive hjemsendt dagen efter, altså samme dag som vi rejste kl. 3 om natten. Ikke på noget tidspunkt udtrykte hospitalet bekymring om at der var sket en forværring i hendes tilstand."

Ankenævnet for Forsikring

7.

102007

Selskabet har i brev af 19/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget Klagers kommentarer delt på portalen d. 16. september 2024, hvor Klager anfører, at hun ikke kunne komme i kontakt med Selskabet hen over påsken, og at sygehuset ikke udtrykte bekymring om, at der var sket en forværring i barnebarnets tilstand.

Klager ved henvendelse til skadeafdelingen blev rådgivet om at tage fornyet kontakt til Selskabet, og at det var muligt at kontakte alarmcentralen uden for almindelig åbningstid jf.: *'hvis I ikke når at få svar, inden vi lukker her kl. 16, så kan I altid ringe til vores alarmtelefon. Det gør I ved at ringe til det her nummer og så taste 1, så kan de sagtens assistere jer og fortælle, hvordan I skal forholde jer, øh, i forhold til det her, øhm, så dem kan I altid ringe til.'*

Selskabet bemærker, at barnebarnet fortsat var indlagt og i medicinsk behandling på afrejsetidspunktet."

Klageren har i mail af 24/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Mht. at vi kunne ringe til akut tlf – så mener jeg også han sagde det var begrænset hvad de kunne svare på. Det fik jo også bekræftet da vi kontaktede dem fra udlandet.

Mht. medicinsk behandling. I januar fik vi bekræftet hos Tryg at vi kunne rejse og være dækket af forsikring, uanset at [barnebarn] stadig var i behandling/ikke raskmeldt. Forsikringer ville dække såfremt der ikke var indtrådt kritisk forværring inden afrejse.

Ja hun var indlagt med infektion, som de fandt årsagen til, og som der blev startet behandling af, inden afrejse. Sygehuset forventede [barnebarn] ville komme hjem igen den dag vi rejste. Jeg har ingen tal på de gange [barnebarn] har været indlagt med feber/infektion under de 4,5 år [barnebarn] var syg. Så det var der ikke noget ualmindeligt i og sygehuset gav heller ikke udtryk for at der var sket ændringer i forhold til tidligere."

Det fremgår af transskribering af samtale af 27/3 2024 mellem klageren og selskabet:

"Cards: Tryg kortforsikring, du taler med ...

...

Ft: Så jeg skal lige høre, Vi har et barnebarn der er kritisk syg, og der er noget der tyder på, at tingene er ved at ændre sig til den dårlige side, og vi skal rejse tirsdag efter påske.

...

Cards: Ja, øh ... OK. Og er det noget sygdom, der er opstået, efter I har købt rejsen?

Ft: Øh, ja [barnebarn] var kræftfri i efteråret, da vi købte rejsen.

Cards: OK, så er det så blusset op igen eller hvordan?

Ft: Så er det kommet tilbage igen i december ja.

Cards: Ja, ehh ... altså man kan sige ... eh ... nu skal jeg se her ... øhm ... Ja altså, der er Afbestillingsforsikring på kortet her. Som dækker i tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, øh, eller dødsfald hos både dig og din ægtefælle eller samlever og jeres tætte familie, dvs. jeres

børn, søskende, forældre, svigerforældre og børnebørn osv. så hvis der opstår noget inden for denne personkreds, så åbner det op for afbestilling, hvis det som sagt er noget akut opstået. Øhm

Ft: Det vil sige, hvis vi ved tirsdag morgen, at der er problemer, alvorlige problemer, så bliver vi bare hjemme

...

Cards: Det er selv arrangeret, OK, øh, ja, ja OK. Så man kan sige, det er svært for mig at sige, hvad I præcis skal gøre nu og her, for jeg må ikke rigtig bede jer om at gøre så meget, når jeg ikke har en anmeldelse på det. Men ud fra, hvad du ligesom siger, øhm, så lyder det jo som en akut forværring af hendes sygdom

Ft: Det er det også, ja

Cards: og efter I har købt rejsen

...

Ft: Ja, men det var også bare lige, om der var nogle bestemte ting, vi sådan burde være opmærksom på at gøre

Cards: Ja, altså man kan sige, hvis det er I tager afsted, øh, man kan sige, så kender I jo til sygdommen, øh, hvad hedder det, når I rejser afsted, øh

Ft: Ja ...

Cards: Og der kan man sige, i forhold til forsikringsbetingelserne, der hvad hedder det, vil forsikringen ikke dække, hvis det er på baggrund af sygdom, at I vil hjemtransporteres, fordi I gerne vil være der for hende. Øh, men man kan sige, øh, værst tænkeligt tilfælde

Ft: men lige nu, der står vi også og ved ikke, om det er en forværring, eller om det bare er tilfældigt, hun lige har noget i dag

Cards: OK, ja, OK, det er bare mere så ved I i hvert fald, så er I opmærksomme på det, øhm ja, så det ville kun være i det værst tænkelige tilfælde, at hun, hvis hun skulle gå hen og gå bort, at forsikringen ville kunne dække noget hjemtransport

Ft: Ja, hvis vi ved, hun er syg eller det er forværret, når vi tager afsted, ja

Cards: ja, lige præcis, hvis I rejser afsted med en viden omkring, at hun er syg, og der er sket noget forværring, så vil det kunne være

Ft: Det ved vi nemlig ikke i dag, men hun er til undersøgelse i dag.

Cards: OK

Ft: Vi står sådan lidt i vadestedet.

Cards: Ja, det kan jeg godt forstå. Hvad hedder det, hvis I ikke når at få svar, inden vi lukker her kl. 16, så kan I altid ringet til vores alarmtelefon. ...

Ft: Vi kan lige tjekke mandag for en sikkerheds skyld, hvis det er"

Det fremgår af brev af 4/4 2024 fra overlæge på barnebarnets hospital:

"Det kan hermed bekræftes at [barnebarn] gennem godt 4 år har været i behandling på Børn og Unge [hospital], for alvorlig kræftsygdom.

Hun har nu 3. tilfælde af tilbagefald og er uhelbredeligt syg. Hun er aktuelt i det terminale forløb af sin sygdom.

Vi anbefaler derfor at familien kan samles og at familiemedlemmer, der opholder sig i udlandet, får mulighed for at rejse hjem hurtigst muligt."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"9. Hjemkaldelse

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker transportudgifter til hjemrejse til bopælslandet og eventuelt returrejse, hvis du kaldes hjem på grund af

- dødsfald eller hospitalsindlæggelse, som følge af en akut opstået sygdom eller tilskadekomst, hos din ægtefælle/samlever, børn, søskende, forældre, svigerforældre, bedsteforældre, børnebørn eller disses ægtefæller/samlevende.

...

27. Feriekompensation

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enten erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn, hvis du er på en privat ferierejse.

...

- Du bliver hjemtransporteret eller hjemkaldt i den første halvdel af rejseperioden."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste på ferie den 2/4 2024 med planlagt hjemrejse den 16/4 2024. Klagerens barnebarn – som havde været i kræftbehandling i flere år – blev erklæret terminal den 4/4 2024, og klageren/ægtefællen rejste hjem til Danmark. Klageren ønsker dækning for udgifter til hjemtransport og ødelagt ferie.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at der ikke var tale om en sygdom, der er akut opstået efter afrejse, idet den sygdom og forværring, der lå til grund for klagerens ønske om hjemtransport, var til stede, inden rejsen blev begyndt. Selskabet har anført, at klageren forud for afrejsen var vidende om, at der formentlig var tale om en væsentlig forværring af barnebarnets kræftsygdom, idet klageren kontaktede selskabet og oplyste, at der var noget der tyder på, at barnebarnets tilstand er ved at ændre sig til den dårlige side, og at klageren blev gjort opmærksom på, at selskabet ikke ville dække, hvis forværringen var indtrådt inden afrejse. Selskabet har anført, at barnebarnet var indlagt og i medicinsk behandling på afrejsetidspunktet.

Klageren har anført, at "inden afrejse ringede jeg for at spørge hvordan vi skulle forholde os HVIS der skete en forværring hen over påskeferien, hvor jeg jo ikke kunne komme i kontakt med selskabet. Som jeg også har forelagt Tryk var forværringen ikke indtrådt, hun var indlagt pga. udslet/feber, som så ofte før i forløbet. Dagen før vores afrejse havde man fundet årsagen til feberen (stoppet kateter), skiftet kateter og startet penicillin behandling. Som altid ved start af penicillin behandling skal børn blive på sygehuset indtil man kan konstatere at alt fungerer. Så sygehuset forventede at hun ville blive hjemsendt dagen efter, altså samme dag som vi rejste kl. 3 om natten. Ikke på noget tidspunkt udtrykte hospitalet bekymring om at der var sket en forværring i hendes tilstand".

Det fremgår af transskribering af samtale af 27/3 2024 mellem klageren og selskabet: "Ft: ... Vi har et barnebarn der er kritisk syg, og der er noget der tyder på, at tingene er ved at ændre sig til den dårlige side, og vi skal rejse tirsdag ... Ft: Øh, ja [barnebarn] var kræftfri i efteråret, da vi købte rejsen. ... Ft: Så er det kommet tilbage igen i december ja. ... Ft: Det vil sige, hvis vi ved tirsdag morgen, at der er problemer, alvorlige problemer, så bliver vi bare hjemme. ... Cards: Ja, altså man kan sige, hvis det er I tager afsted, øh, man kan sige, så kender I jo til sygdommen, øh, hvad hedder det, når I rejser afsted, øh. ... Cards: Og der kan man sige, i forhold til forsikringsbetingelserne, der hvad hedder det, vil forsikringen ikke dække, hvis det er på baggrund af sygdom, at I vil hjemtransporteres, fordi I gerne vil være der for hende. Øh, men man kan sige,

Ankenævnet for Forsikring

11.

102007

øh, værst tænkeligt tilfælde. Ft: men lige nu, der står vi også og ved ikke, om det er en forværring, eller om det bare er tilfældigt, hun lige har noget i dag. Cards: OK, ja, OK, det er bare mere så ved I i hvert fald, så er I opmærksomme på det, øhm ja, så det ville kun være i det værst tænkelige tilfælde, at hun, hvis hun skulle gå hen og gå bort, at forsikringen ville kunne dække noget hjemtransport. Ft: Ja, hvis vi ved, hun er syg eller det er forværret, når vi tager afsted, ja. ... Ft: Det ved vi nemlig ikke i dag, men hun er til undersøgelse i dag. ... Ft: Vi står sådan lidt i vadededet. ... Ft: Vi kan lige tjekke mandag for en sikkerheds skyld, hvis det er".

Det fremgår af brev af 4/4 2024 fra overlæge på barnebarnets hospital, at "det kan hermed bekræftes at [barnebarn] gennem godt 4 år har været i behandling på [hospital], for alvorlig kræftsygdom. Hun har nu 3. tilfælde af tilbagefald og er uhelbredeligt syg. Hun er aktuelt i det terminale forløb af sin sygdom. Vi anbefaler derfor at familien kan samles og at familiemedlemmer, der opholder sig i udlandet, får mulighed for at rejse hjem hurtigst muligt".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9, at "forsikringen dækker transportudgifter til hjemrejse til bopælslandet og eventuelt returrejse, hvis du kaldes hjem på grund af • dødsfald eller hospitalsindlæggelse, som følge af en akut opstået sygdom eller tilskadekomst, hos ... børnebørn". Det fremgår af punkt 27, at "forsikringen dækker enten erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn, hvis ... • Du bliver hjemtransporteret eller hjemkaldt i den første halvdel af rejseperioden".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der inden afrejsen var indtrådt en forværring af barnebarnets tilstand i form af en infektion (der på grund af barnebarnets kræftsygdom førte til hospitalsindlæggelse), at der tidligere havde været 2 tilfælde af tilbagefald, og at barnebarnet

Ankenævnet for Forsikring

12.

102007

var hospitalsindlagt og i medicinsk behandling på afrejsetidspunktet, og at barnebarnet blev erklæret terminal to dage efter afrejsen. Betingelserne for dækning ved hospitalsindlæggelse som følge af akut sygdom er derfor ikke opfyldt.

Nævnet har også lagt vægt på, at barnebarnet ikke døde i rejseperioden, hvorfor betingelserne for dækning ved dødsfald ej heller er opfyldt. At barnebarnet den 4/4 2024 blev vurderet terminal er ikke i sig selv tilstrækkeligt til at opnå dækning.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings