609/00

Den 28. december 2000 blev i sag nr. 52.650:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at erstatte afholdte lægeudgifter.

Af klagen til nævnet fremgår: "Jeg har tegnet en rejseforsikring hos Gouda. Jeg blev syg i Beirut og så fik jeg den nødvendige behandling hos en læge i EL-MARZ-området i Libanon. Da jeg kom hjem sendte jeg lægens skrivelse om min sygdom og hvad han har foretaget sig og hvor han skriver om hvor meget jeg har betalt i forbindelse med det. Så fik jeg et svar fra Gouda at de ikke vil refundere mine udgifter p.g.a. at lægen ikke har en medicinsk journal på mig, men har bekræftet at jeg blev behandlet hos ham. Jeg kan ikke forstå at Gouda straffer mig fordi lægen ikke har lavet en journal på mig."

Selskabet har i skrivelse af 31/3 2000 anført: "A.A. ... [klageren] købet en rejseforsikring for ungdom og studerende - SUPER, gældende for perioden 5. juli 1999 til og med 5. september 1999, ... Rejseforsikringer for ungdom og studerende kan kun tegnes af personer, der ikke er fyldt 36 år. Forsikringstageren er iht. egne oplysninger født d. 18. august 1955, hvorfor forsikringstageren har købt en forkert forsikring. I den forbindelse skal det fremhæves, at 'ungdomsrabat', når det gælder alle andre rejseydelser, normalt kun ydes op til 26 år. Forsikringstageren burde derfor ikke være i tvivl om, at hun ikke kunne rejse på en ungdomsrejseforsikring. Forsikringen er købt og udstedt hos William

World Travel den 2. juli 1999 til et beløb af DKK 696,00 (skulle have været 710 kr.). Prisen for en tilsvarende rejseforsikring (til voksne), som forsikringstageren burde have købt, ville have været 1.148 kr. Ifølge AA's flybillet skulle forsikringstageren først returnere til Danmark d. 5. oktober, ... Af skadeanmeldelsen fremgår imidlertid, at forsikringstageren er hjemrejst d. 21. september 1999. Forsikringen er under alle omstændigheder, ud fra normal praksis om at tegne en rejseforsikring for hele rejsens længde, tegnet for en måned for lidt, og i dette tilfælde ydes, ifølge forsikringstagerens oplysninger, lægebehandling i otte dage ud over forsikringsperiodens dækningsperiode (fra d. 6. september til den 13. september). Den 28. oktober 1999, modtog vi en skadeanmeldelse fra AA, vor fem ugers lægebehandling og medicin. Hverken Gouda eller vor vagtcentral havde fået advis om sagen under det lange sygdomsforløb. Den eneste dokumentation vi har modtaget vedrørende diagnose og behandling er to håndskrevne sedler, der angiver udgifter på 'cost and drugs' samt 'treatment' på i alt kr. 24.300. Goudas sagsbehandling: Da vi fandt ovennævnte sygdoms- og sagsforløb meget usædvanligt, anmodede vi vor lokale korrespondent firmaet Orphanides & Murat på Cypern, der også er Lloyd's Agent, om at undersøge sagen yderligere. Den 8. december 1999 modtog vi Orphanides & Murat's rapport, ... Ifølge denne rapport, og ifølge konsultation af dansk læge, er behandlingsforløbet endog meget usædvanligt. Vi hæfter os især ved, at der ikke findes dokumentation for udførte laboratorie tests. Sådanne tests ville være helt centrale, dersom forsikringstageren led af 'smerter i maven + opkast og svimmelhed' i hele fem uger. Goudas påstande: Vor principale påstand er afvisning af kravet, idet vi ikke finder sagen eller de påståede udlæg tilstrækkeligt dokumenterede og sandsynliggjorte, jfr. policebetingelsernes pkt. 12.7, ... og ej heller finder dem rimelige i forhold til den beskrevne diagnose, jfr. policens pkt. 1.3. ... Vi må til støtte herfor fremhæve, at der er tale om ganske store udgifter. Vi mener ligeledes forsikringstagerens oplysning om, at hun i to år har været indlagt på Psykiatrisk afdeling ... skærper forsikringstagerens pligt til at dokumentere præcis diagnose, som netop mangler i sagen. Dersom sygdommen har forbindelse med forsikringstagerens psykiske problemer, ville policens undtagelsesbestemmelser i pkt. 1.4.7-1.4.8, ... højst sandsynligt skulle bringes i anvendelse. Skulle Ankenævnet - ovennævnte til trods - komme til den konklusion, at Gouda Rejseforsikring må anerkende erstatningspligt, er vor subsidiære påstand, at enhver erstatningsudgift reduceres forholdsmæssigt for den fejlagtigt tegnede ungdomsforsikring (= reduktion på 38%) samt reduceres for det antal dage, for hvilke der ikke er tegnet dæk-

ning (= reduktion på 22%, for 8 dage uden dækning). Et eventuelt erstatningsbeløb vil således skulle reduceres med i alt 48,3% (effekten af reduktionsfaktorerne multipliceret med hinanden)."

Selskabet har endvidere i skrivelse af 29/8 2000 redegjort for tegningssituationen således: "Ifølge hr. As. er salgsproceduren omkring rejseforsikring, at alle kunder som udgangspunkt tilbydes en 'voksen' rejseforsikring, og at man kun sælger ungdomsrejseforsikringer på begæring. Denne praksis understøttes af, at ungdomsrejseforsikring alene udgør 9% af bureauets samlede salg hos Gouda i indeværende år. I nærværende sag, hvor (den kvindelige) klager er bosat i Å., vil bureauet naturligvis ikke være i stand til at bedømme kundens alder via personlig fremtræden, men R.As. betoner, at man altid nævner aldersgrænsen overfor kunder, der betjenes via telefon. Endelig tilføjes, at kunden efter alt at dømme er blevet ekspederet på sit modersmål, da flere medarbejdere taler arabisk. Hvad angår policeperioden skal det bemærkes, at den type billetter klageren har benyttet tillader ændring af hjemrejsedatoen under opholdet. Bureauet har derfor ingen mulighed for at sikre, at der er overensstemmelse mellem billetten og den reelle rejseperiode."

På forespørgsel har klageren oplyst, at hun var bistandsklient på tegningstidspunktet.

Af begæringen fremgår bl.a.:

Type: ☐ Rejseforsikring ☒ Ungdom/studerende (ISIS)

Dækning: ☒ Super ☐ Standard ☐ Netto

Grafisk område: ☒ Europa ☐ Hele verden

Tillæg: ☒ Udvidet ulykke ..."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og kan på det foreliggende grundlag ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

4. 52.650

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen