620/01

Den 14. maj 2001 blev i sag nr. 54.281:

xxxx xxx xxxxxx
xxxxxxx xx xxx xxx
xxxx xxxxxx

mod

Europæiske Rejse-
forsikring A/S
Frederiksberg Allé 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets behandling af en anmeldt sag.

I skrivelse af 3/11 2000 fra selskabet til nævnet hedder det: "Den 16. januar 2000 udrejste klageren på en individuel rejse til Det fjerne Østen med planmæssig hjemrejse 16. april 2000. … Den 16. februar blev klageren indlagt på hospital i Bangkok, hvorfra han den 26. februar blev hjemtransporteret ledsaget af en sygeplejerske med psykiatri som speciale. Efter hjemkomsten modtog Europæiske en skriftlig klage over hjemtransporten (bilag 1). Ligeledes efter hjemkomsten henvendte klageren sig telefonisk til vor alarmcentral med ønske om returrejse. … Ved hjemkomsten til Danmark ønskede klageren ikke som anbefalet af vor alarmcentrals læge at blive indlagt og undersøgt på dansk hospital. Da vor alarmcentral herefter fra klagerens egen læge modtog en raskmelding dateret 23. marts 2000 (bilag 2), der ikke nærmere redegjorde for klagerens tilstand, anmodede Europæiske derfor om at modtage en mere detaljeret lægeerklæring. Europæiskes alarmcentral modtog derefter den 27. april 2000 pr. telefax en lægeerklæring (bilag 3) dateret den 19. april 2000, der blev godkendt som en raskmelding, hvorefter Euro-Alarms medarbejder den 28. april 2000 telefonisk kontaktede klageren og meddelte dette. Klageren havde tidligere givet udtryk for, at han ønskede at returrejse til Cebu på Fi-

lippinerne frem for Bangkok, og Europæiske havde accepteret dette under forudsætning af, at dette ikke blev dyrere end en returrejse til Bangkok. Det viste sig imidlertid, at en returbillet til Cebu ville koste DKK 7.741,00 og at en returbillet til Bangkok, som klageren havde krav på, ville koste DKK 4.076,00. Hvis klageren fortsat ønskede at returnere til Cebu frem til Bangkok, ville han skulle betale differencen. Dette var klageren ikke interesseret i, hvorfor vi i stedet tilbød at arrangere klageren retur til Bangkok, hvilket han afslog og i stedet indsendte klage af den 1. maj 2000 (bilag 4). Europæiske besvarede klagerne af henholdsvis den 23. marts og den 1. maj i vor skrivelse til klageren af den 5. maj 2000 (bilag 5). Heraf fremgår, at Europæiske *ikke* havde afslået at yde returrejse, ligesom vi opfordrede klageren til at vende tilbage til vor alarmcentral, dersom han ønskede at benytte tilbuddet om returrejse. Klageren var fortsat ikke tilfreds og indsendte fornyet klage den 6. juni 2000 (bilag 6), som Europæiske besvarede den 28. juni 2000 (bilag 7). Indholdet af klagerens brev til Ankenævnet har ikke ændret vor stillingtagen i sagen: Klageren har fået tilbudt returrejse i henhold til betingelserne, men har ikke benyttet sig af dette tilbud. Europæiske har således *ikke* afvist at yde returrejse i sagen."

Af lægeerklæring af 23/3 2000 fremgår: "Som vedkommendes praktiserende læge raskmeldes han hermed."

Af lægeerklæring af 19/4 2000 fremgår: "På pågældende foranledning udfærdige jeg for ca. 1 md. siden en 'raskmelding' på ham. Det er jo ret usædvanligt at lave en sådan, og skal blot tages som udtryk for, at ..(klageren) er at opfatte som værende i sin habitualtilstand, hvad han også var, da han tog ud sidste gang. Med habitualtilstand skal forstås at ..(klageren) har en farverig, periodevist noget labil psyke, som giver ham et heftigt, oplevelsesrigt liv med et lejlighedsvist ikke ubetydeligt alkoholforbrug."

I skrivelse af 10/11 2000 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.: "Jeg kender ikke noget til at jeg skulle indlægges på et dansk hospital ved min hjemkomst. Jeg fik at vide at jeg burde opsøge en psykolog eller psykiater, der skulle vurdere, om jeg var parat til at rejse tilbage. Jeg opsøgte psykoanalytiker V.V. … tirsdag den 21. marts 2000, før jeg henvendte mig til min læge og fik en raskmelding. Den blev indsendt den 23. marts 2000. I rejseforsikringsselskabet kunne man ikke finde denne raskmelding og den 4. april tog jeg ind til selskabet og det viste sig at den var modtaget dagen efter den var af-

sendt og stadigvæk lå i receptionen. Rejseselskabet oplyser ikke i deres brev, hvornår man har anmodet om en mere detaljeret raskmelding, kun hvornår de har modtaget den. Vedrørende priserne for returbilletten er jeg absolut ikke enig. Jeg fik at vide telefonisk at en rejse til Cebu kunne gøres til samme pris, fordi selskabet brugte et bestemt rejsebureau. Selskabet har aldrig tilbudt mig en returrejse til Bangkok, men endte med at tilbyde mig en enkeltbillet til Bangkok. På det tidspunkt havde de syltet sagen så længe at min egen 3 måneders hjemrejsebillet var udløbet. Så hvis jeg havde taget imod tilbuddet skulle jeg selv have bekostet en hjemrejsebillet."

Der er endvidere uenighed om, hvorvidt selskabet havde "glemt" klageren, mens han lå på hospitalet i Bangkok.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser: "**2 SYGDOM/HJEMTRANSPORT ... 2.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?** Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til … k) **hjemtransport** til din bopæl/hospital i Danmark … k1) returrejse - maksimalt på økonomiklasse - til udgangspunktet for hjemtransporten, såfremt der på tidspunktet for hjemtransporten var mindst 1 måned tilbage af den oprindelige rejses planlagte varighed og rejseforsikringens løbetid. Returrejsen skal foretages senest 3 måneder efter, at du er blevet rask, …"

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder at måtte lægge til grund, at selskabet har opfyldt sin erstatningsforpligtelse i henhold til policen. Nævnet har bl.a. bemærket, at klageren ikke ønskede at foretage returrejse til udgangspunktet for hjemtransporten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jørgen Nørgaard