625/01

Den 13. august 2001 blev i sag nr. 54.792:

xxxx xx xxx xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager ved deres advokat over selskabets sagsbehandling.

Konkret ønsker klagerne dækning af følgende omkostninger:

| | | |
|---|---|---|
| "Betalt rejse | | kr. 41.049,00 |
| Hjemrejsebillet | | - 16.085,00 |
| Betalt depositum til Albatros travel A/S | | - 6.000,00 |
| Betalt hjemrejse 1268 USD (kurs 860) | | - 10.904,80 |
| Læge | 43 YUAN | |
| Prøver | 105 YUAN | |
| Medicin | 818,5 YUAN | |
| Telefon | 93 YUAN | |
| Taxi | 155 YUAN | |
| Visum | 400 YUAN | |
| Lufthavnsskat | 180 YUAN | |
| I alt | 1749 (kurs 817 pr. 100 USD) | - 1.892,00 |
| Taxa Tirstrup Højbjerg | | - 480,00 |
| I alt | | kr. 76.410,80 |
| - kreditnota fra Albatros travel A/S | | - 10.085,00 |
| Restbeløb | | kr. 66.325,80" |

Selskabet har ydet erstatning for medicinudgifter m.v. samt erstatning i henhold til dækningen ”feriegaranti”, i alt 21.075 kr.

Af sagens akter fremgår, at klager O.R. og hans hustru afrejste til Kina den 9/9 2000 med planlagt hjemrejsedato fra Kina den 24/9 2000.

Klagerne rettede den 19/9 2000 henvendelse til selskabet, og i sagen er fremlagt telefonnotat fra denne dato, og af notatet fremgår bl.a.: "Ferie i Kina - fået gastroenterit, som han først søgte at behandle med imodium. Da dette ikke havde effekt, er han nu indlagt på militærhospital, hvor tilstanden er behandlet med intravenøs væske og antibiotika. Tilstanden nu stabil, men pt. stadig træt og udmattet efter sygdommen. Rimeligt at han kommer hurtigt hjem, men da der er normal hjemrejse den 24.9. er der ikke noget medicinsk til hinder for at han kan blive på hotel til den 24.9. Pt. fastholder at han vil hjem nu. Han fortæller, at han stadig har diarre, men at lægen har sagt, at når han får antibiotika i morgen, er diarreen væk og han kan flyve hjem. Fortæller ham, at der på det aktuelle ikke er lægelig indikation for akut hjemtransport. Til dette siger han, at han selv vil betale for flybilletten hjem, hvilket jeg jo ikke kan forhindre ham i."

Klagerne arrangerede herefter selv hjemrejse den 21/9 2000.

Efter hjemkomsten tilskrev klagernes advokat selskabet den 5/10 2000 og rejste ovennævnte krav. I selskabets skrivelse af 9/10 2000 til advokaten hedder det bl.a.: "Den 19. september 2000 får NIA for første gang kendskab til sagen. K.R. taler telefonisk med Hr. O.R. K.R. forklarer her, at Hr. O.R. bliver nødt til at tage på sygehuset, så NIA kan få at vide, om det overhovedet er forsvarligt at ændre Hr. O.R.'s oprindelige hjemrejse, der er sat til den 24. september. Hr. O.R. er ikke helt tryg ved situationen, da han ikke vil have, at en kinesisk læge skal sætte nåle i ham, men indvilliger alligevel i at tage på hospitalet. K.R. lover, at den danske læge M.R. kontakter Hr. O.R. på sygehuset. Læge M.R. kontakter Hr. O.R. og dennes læge på sygehuset. Efter denne kontakt afgiver læge M.R. en såkaldt lægeintervention. Her står det (bilag 1) at Hr. O.R. har en gastroenteritis, men kan hjemrejse som planlagt den 24. september. Dog kræver maven lidt ro og hvile, altså bliver Hr. O.R. udskrevet til hvile på hotellet. … I stedet for at holde sig selv og maven i ro, planlægger Hr. O.R. nu en hjemrejse på egen hånd, som åbenbart er gennemført den 21. september. Jeg må hermed konkludere, at Hr. O.R. ikke har fulgt vores policebetingelser (vedlagt no. 630 - Rejseforsikring med børnerabat) § 1.4.6 - Forsikringen dækker ikke udgifter der påløber som følge af, at forsikrede ikke følger

læges og/eller Gouda's læges anvisninger. I henhold til Hr. O.R.'s krav er disse helt ude af proportioner. Jeg vil her liste hvad Hr. og Fru R. har ret til at få erstattet i henhold til vores policebetingelser. Erstatningen er hermed opgjort som følger:

| | |
|---|---|
| Medicin, læge, tlf. visum, skat | DKK 1.892,00 |
| *Feriegaranti | DKK 19.183,00 |
| **Totalt til udbetaling** | **DKK 21.075,00** |

*Rejsens totale pris (fratrukket diverse forsikringer samt kreditnota fra Orient Tours) = DKK 43.847,00 delt med 16 rejsedage = pris per dag DKK 2.740,00 x 7 sygedage ) i henhold til § 11.2.2 ydes der først dækning fra den 14/9 altså dagen efter Hr. O.R. blev syg og i henhold til § 11.2.3 kan der aldrig opnås erstatning for hjemrejsedagen 21/9). Jeg har også, efter sagens omstændigheder, valgt at erstatte visum til Yuan 400 samt lufthavnsskat til Yuan 180. Dette er normalt ikke dækket af forsikringen da Hr. O.R., som tidligere nævnt, ikke følger vores anvisninger i henhold til § 1.4.6."

Som svar herpå anførte advokaten i sin skrivelse af 18/10 2000 til selskabet bl.a.: "I Deres skrivelse henviser De til forsikringsbetingelserne, og jeg skal i den forbindelse bemærke, at det er min opfattelse, at min klient ikke er omfattet af policebetingelserne henset til, at min klient først ved afrejsen fra lufthavnen fik udleveret forsikringsbetingelserne. Min klient har i forbindelse med bestilling af rejsen stillet to krav til forsikringen overfor rejsebureauet nemlig **et**, at såfremt han blev syg blev han og ægtefællen transporteret hjem og **to**, såfremt hjemrejsen skete inden halvdelen af rejsen var passeret, skulle samtlige penge for rejsen refunderes. Disse betingelser har Oriental Tours meddelt min klient, var de betingelser forsikringen var tegnet på, og det er disse betingelser min klient henholder sig til. Med hensyn til indholdet af Deres skrivelse i øvrigt skal jeg for god ordens skyld korrigere Deres sagsfremstilling på flere væsentlige punkter. For det første er det forkert, at læge M.R. havde beordret hvile på hotellet i Kina, heller ikke den kinesiske læge har på noget tidspunkt givet udtryk for dette. Læge M.R. og den kinesiske læge var begge enige om, at [klageren] skulle slutte rejsen og sendes hjem. Mine klienter overhørte i den forbindelse, den telefonsamtale der blev foretaget mellem den kinesiske læge og læge M.R., da den foregik på [klagerens] hospitalsstue. Efter endt samtale mellem de to læger fortalte den kinesiske læge, at mine klienter kunne rejse den efterfølgende dag, da behandlingen af [klageren] da ville være afsluttet. En time senere bliver mine klienter igen ringet op af den danske læge som måtte beklage, at de

ikke kunne rejse hjem alligevel, da forsikringsselskabet har modsat sig dette. Derefter ringer en medarbejder fra forsikringsselskabet, vistnok L.M. og meddeler, at da mine klienter alligevel skal hjem den 24., kan hun ikke se nogen grund til, at han rejser hjem før."

Selskabet bemærkede hertil i skrivelser af 26/10 2000 til advokaten bl.a.: "At Deres klient først har fået udleveret policebetingelserne ved afrejsen i lufthaven er ukorrekt. Fakturaen på Gouda's rejseforsikring fremsendes til Deres klient af Oriental Tour's den 6. juli-2000 - vedlagt forsikringsbetingelser - **selve forsikringspolicen** udleveres i lufthavnen. (bilag 1). Vi må således konstatere at Deres klient har været i besiddelse af policebetingelserne i over 2 måneder før afrejsen, hvor man tydeligt kan læse om feriegaranti - og hjemtransport's betingelserne. Den 19. september taler læge M.R. med Deres klient (bilag 2). M.R. giver klar besked om, at der ikke er indikation for en akut hjemtransport da Deres klient har en normal hjemrejse den 24. september. Vi må derfor konstatere, at påstanden om at Deres klients hjemrejse skulle have været sket efter råd fra læge M.R. heller ikke er korrekt."

Over for nævnet har advokaten alene henvist til sagens tidligere korrespondance.

I sagen er fremlagt faktura udstedt den 6/7 2000 fra Oriental Tours, og af fakturaen fremgår: "Antal: 2 Gouda rejseforsikring Super FERIE 18 dage inkl. ulykkesdækning, bagageforsikring og feriegaranti. Vedlagt forsikringsbetingelser - selve forsikringspolicen udleveres i lufthavnen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.: "**Afsnit D. Forsikringens omfang og undtagelser 1 Sygdom og hjemtransport** … 1.3.8 Ekstraudgifter til hjemtransport af den forsikrede til Danmark (herunder om nødvendigt med ambulancefly) som af Goudas læge er skønnet nødvendig, forudsat denne transport er arrangeret ifølge aftale med *Gouda*. … **1.4 Undtagelser Forsikringen dækker ikke udgifter:** … 1.4.6 Der påløber som følge af, at forsikrede ikke følger behandlende *læges* og/eller Goudas læges anvisninger."

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at klagerne modtog forsikringsbetingelserne som anført på fakturaen fra rejsebureauet. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det ikke kan anses som en betingelse for forsikringsdækning, at selskabets læge har truffet afgørelse om hjemtransport. Såfremt en forsikringstager kan godtgøre, at en forsvarlig behandling af en sygdom nødvendiggør hjemtransport, må der være forsikringsdækning, uanset om der er indhentet forhåndsgodkendelse fra selskabets læge eller ej.

Nævnet har gennemgået sagens akter og finder det i den konkrete sag ikke sandsynliggjort af klagerne, at klager O.R.'s sygdom nødvendiggjorde hjemtransport 3 dage før planlagt hjemrejse. Da nævnet herefter ikke kan kritisere selskabets afgørelse eller erstatningsopgørelse,

b e s t e m m e s :

---

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen