636/01

Den 28. december 2001 blev i sag nr. 55.854:

xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx 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 sagsbehandling.

Så vidt ses er klageren utilfreds med, at han ikke blev tilbudt hjemtransport fra feriestedet, ligesom han ønsker selskabet pålagt at tilbyde ham alene at tegne tillægsforsikringen "sportsferie" med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet og herefter yde ham forsikringsdækning for ødelagte feriedage.

Selskabet har vurderet, at hjemtransport ikke var nødvendig. Selskabet har endvidere tilbudt klageren at etablere tillægsforsikringen med tilbagevirkende kraft for hele rejseselskabet og således ikke for klageren alene. Dette tilbud har klageren afslået.

Klageren og 2 kammerater var på skirejse til Canada i perioden 9/2 - 16/2 2001. Den 12/2 2001 pådrog klageren sig en knæskade, og selskabet har ydet forsikringsdækning for lægeudgifter mv. i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Selskabet har over for klageren beklaget, at refusionen af beløbet til klageren var forsinket, samt at selskabet ved en fejl behandlede hans sag under retningslinierne for skadelidte ind-

dækket under Den Offentlige Rejsesygesikring, hvorved han ikke har fået den optimale betjening af selskabet.

Klageren har fremlagt sålydende erklæring fra behandlende læge på feriestedet: "Date: 12. Feb. 2001. To Whom it May Concern: RE: [klageren]. This person has suffered an injury that will curtail their trip. The person is fit to travel on a commercial airline. The person will not have to be accompanied by a travel companion. The person will not have to be accompanied by medically trained personnel. The person will need these special arrangements for travel: elevate/extend lower extremity."

Klageren har i skrivelse af 21/2 2001 til selskabet bl.a. forespurgt om følgende: "2. Ny rejse? Jeg har gentagne gange prøvet at forhøre mig om erstatningsrejse, da jeg som sagt var på skiferie, men pga. skaden kun fik 2 1/4 dag på ski ud af 7 mulige. Alarmcentralen kunne ikke oplyse noget men henviste til dagspersonalet, dette gjorde det selvfølgelig lidt besværligt da de kun er at træffe ml. 1 og 8 canadisk tid. Men jeg talte med en 'temmelig' sur dame d. 14/2-01 som oplyste mig at jeg ikke kunne få en erstatningsrejse. Jeg blev aldrig helt klar over om hvorvidt det var muligt med tilvalg af rejsegarantien eller ej. Det var i øvrigt denne dame der bad mig faxe regningerne ind så jeg kunne få sat nogle penge ind på min konto, så der ikke blev et stort overtræk. 3. Hjemrejse? Jeg spurgte samme dame ang. hjemrejse. Da ferien for mit vedkommende jo var slut og for at mine kammerater ikke skulle få ødelagt deres ferie mere end højst nødvendigt. Dette kunne absolut ikke lade sig gøre. Nu var jeg som sagt ikke døende men 4 3/4 dage på et Hotel i Canada var godt nok ikke en speciel sjov oplevelse, når man kun kan humpe rundt på et ben. Hændelsesforløb i forbindelse med køb af rejseforsikring. Vi var alle 3 enige om at det skulle være Europæiske rejseforsikring, da vi var i den tro at I er/var de bedste. D. 9/2-01 køber vi (3 unge mænd) en rejseforsikring i SAS-skranken i Kastrup lufthavn. Det eneste vi dog var i tvivl om var hvad 'Det blå kort' IKKE dækkede kontra jeres tillægsforsikringer. Derfor mødte vi selvfølgelig op i god tid før afgang således vi kunne få afklaret og bestilt den nødvendige forsikring til vores tur. Vi spurgte om jeres tillægsforsikringer, Rejse, Bagage og Ulykke. Efter en forklaring blev [vi] hurtigt enige om at se bort fra Ulykke og Bagageforsikringen. Rejsegarantien til vistnok 47,- dkr. var vi mere i tvivl om, men blev faktisk frarådet denne da den kun dækkede, hvis vi uselvforskyldt ikke skulle kunne nå vores fly. Nu stod vi jo som sagt i lufthavnen og kun-

ne se at vores afgang stod på 'tavlen'. Så derfor tegnede vi selvfølgelig ikke denne. Hvis jeg nu efterfølgende får at vide at jeg kun kunne have fået en erstatningsrejse ved at have tegnet denne ekstraforsikring til 47,- Så føler jeg (vi) os godt nok dårligt rådgivet, da vi var i god tro at være dækket fuldt ind under 'Det blå kort'. Og så er dette brev at betragte som en KLAGE."

I selskabets besvarelse af 14/3 2001 til klageren hedder det: "De oplyser, at de flere gange har kontaktet os med spørgsmål om dækning af en ny rejse og, at De blev henvist til Europæiske i dagstimerne. Den dækning De stiller spørgsmål til behandles udelukkende i Europæiske og kravene tages op efter hjemkomst. Personalet i vor alarmcentral er ikke undervist i dækningen og regulerer ikke skader vedrørende ny rejse, hvorfor det er en fast instruks, at der henvises til Europæiske, hvor dagpersonalet vil kunne tilbyde en langt bedre rådgivning. Vi skal selvsagt beklage, såfremt De har følt Dem afvist, men må henvise til den klare arbejdsopdeling, der foreligger på netop dækningen for ny ferie/ødelagte rejsedage, som vi af erfaring finder mest hensigtsmæssig for kunden. For så vidt angår førtidig hjemrejse skal vi venligst oplyse, at sagen først ses anmeldt mellem den 15. og den 16. februar 2001 - 1-1½ døgn inden De havde planmæssig hjemrejse. Vi bliver tillige oplyst om, at De fra behandlende læge har fået en såkaldt fit for flight erklæring, hvorfor det ikke skønnedes nødvendigt at foretage yderligere i forbindelse med Deres hjemrejse. Endelig skal vi redegøre for omfanget af den tegnede forsikring etableret inden udrejsen hos SAS. De anfører i Deres brev, at De køber Det blå Kort uden tillæg. Den forsikring De har etableret er af typen Ungdomsferie. Til denne type forsikring er det ikke muligt at tilkøbe dækningen Feriegaranti, der erstatter ødelagte feriedage. Som De anfører er det muligt at tilkøbe Rejsegaranti, der dækker Dem for returrejse, såfremt De måtte blive kaldt hjem under rejsen samt forsinket fremmøde på udrejsen. Rejsegarantien koster som oplyst DKK 47,00 for hele perioden. Havde De tegnet en forsikring af typen Sportsferie, der er skræddersyet til for eksempel en skiferie, ville dækning med tillæg af Feriegaranti have beløbet sig til DKK 1.069,00 for de 9 dage forsikringen løber. Til sammenligning har de betalt DKK 290,00. Af Deres brev må vi udlede, at De ikke har været interesseret i at etablere en Sportsferieforsikring med Feriegaranti, hvorfor vi ikke kan imødekomme Deres krav om dækning af de dage, De ikke har kunnet stå på ski."

I selskabets skrivelse af 28/3 2001 til klageren hedder det endvidere: "Endelig angiver De, at De og Deres medrejsende ville have købt en Sportsferieforsikring, såfremt De havde fået en sådan tilbudt. Undtagelsesvis vil vi tilbyde, at De og Deres medrejsende med tilbagevirkende kraft kan købe en Sportsrejseforsikring, hvorefter vi vil behandle krav under den Udvidede Feriegaranti efter de i betingelserne gældende regler. Den samlede pris for Sportsferieforsikring med Udvidet Feriegaranti er DKK 3.217,00. For den faktisk etablerede forsikring har De og Deres medrejsende betalt DKK 870,00. Vi skal derfor venligst bede Dem indbetale differencen på DKK 2.337,00. Vedlagt fremsendes et girokort til brug for betalingen. Vedlagt fremsendes tillige gældende betingelser for Sportsferieforsikring. Afslutningsvis skal vi, såfremt De ønsker at etablere en Sportsferieforsikring, venligst bede Dem indsende rejsebevis eller faktura, hvoraf det fremgår, hvad De har betalt for Deres rejse. Ligeledes bedes De fremsende original dokumentation for liftkort eller skileje, der ikke er refunderet på feriestedet."

Endelig har selskabet i skrivelse af 17/4 2001 til klageren anført: "De anfører videre i Deres skrivelse af 3. april d.å., at De har fået forkert rådgivning i forbindelse med køb af rejseforsikring. For at få belyst sagen fuldt ud, har vi taget kontakt til forsikringsgruppen i Terminal 3 i Kastrup Lufthavn. Vi har grundet påskeferie først d.d. kunnet få kontakt til V. i SAS, der godt kan huske tegningssituationen, da De og Deres to medrejsende skulle etablere rejseforsikring. V. angiver, at De blev tilbudt en Sportsferieforsikring, men afslog denne, da De fandt forsikringen for dyr. V. erindrer, at De gav udtryk for, at der alligevel nok ikke skete jer noget, og at Sportsferieforsikringen i forhold til rejsebudgettet var for dyr. På det foreliggende må vi således konstatere, at De *ikke* er blevet udsat for fejlrådgivning i forbindelse med tegningen. Vi skal dog fastholde vort tilbud om med tilbagevirkende kraft at etablere Sportsferieforsikring med Udvidet Ferie Garanti, såfremt De og Deres to medrejsende alle ønsker at indbetale differencen mellem den for Ungdomsferien erlagte præmie og den beregnede præmie for Sportsferieforsikringen."

Klageren har i skrivelse af 29/4 2001 til selskabet anført: "For at få afsluttet denne sag, ser jeg kun en af 3 nedennævnte muligheder. De må absolut ikke være i tvivl om hvilken jeg finder passende (moralsk rigtig), dette værende nr. 1. 1. Jeg betaler differencen for at få Sportsforsikringen med udvidet feriegaranti, og får efterfølgende dækning efter denne. Jeg kan i den forbindelse oplyse Dem at rejsen kostede 5000,- (Vedlagt rejse-

bevis). Liftkort og ski har jeg selvfølgelig afleveret efter skaden skete, så der er ingen ekstra udgifter i den forbindelse. Jeg mistede 5 skidage ud af 7 mulige skadesdagen inklusiv. 2. I sørger for at jeg får en passende kompensation forløbet taget i betragtning. Jeg fik ingen hjemtransport efter skaden var sket, Jeg fik direkte af vide dette ikke var muligt (se mit skriv af 18. Marts 200 1). At De i Deres skriv af 28. Marts 2001 beklager at De har fejlhåndteret min sag, finder jeg ikke tilstrækkeligt fra Deres side. Se mit svar af 2. April 2001. Jeg skulle efter hjemkomsten ringe/skrive/klage for overhovedet at få det udlagte beløb refunderet. Det tog min. 20 dage. Samt at vi fra nu af og til evighed sikkert kan diskutere hvorvidt Deres rådgivning var tilstrækkelig, jeg mener stadig at den var særdeles mangelfuld, da jeg i god tro, troede jeg var dækket ordentlig ind. 3. Jeg må gå andetsteds med min klage."

I selskabets skrivelse af 13/6 2001 til nævnet har selskabet fastholdt, at der ikke var lægelig indikation for, at klageren skulle hjemtransporteres. Selskabet bestrider, at der er sket fejl i forbindelse med tegningen af forsikringen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.: "***Hvilke dækninger er omfattet af rejseforsikringen?*** Rejseforsikringen kan købes med forskelligt dækningsomfang. Alle muligheder for dækning på rejseforsikringen er samlet og beskrevet i forsikringsbetingelserne i kapitel 2 og 3. Forsikringsdækningerne er kun gældende, såfremt de fremgår af din forsikringspolice eller dit rejsebevis. I din forsikringspolice eller på dit rejsebevis kan du se, hvilke dækninger din rejseforsikring omfatter. … **2 SYGDOM/HJEMTRANSPORT - HELE VEREDEN** … j) hjemtransport til din bopæl/hospital i Danmark. Det er en betingelse for dækning, at Europæiskes læge - efter kontakt med behandlende læge - vurderer, at en sådan hjemtransport er nødvendig og forsvarlig. Europæiske afgør - efter en lægelig bedømmelse af din tilstand - om du skal hjemtransporteres med ambulance, ordinært trafikmiddel, ambulancefly el. lign."

Nævnet udtaler:

Nævnet kan lægge til grund, at klageren og dennes rejseselskab ikke tegnede den udvidede tillægsdækning ”sportsferie”. Klageren er således ikke efter den tegnede forsikring berettiget til erstatning for de dage, hvor han ikke kunne udøve den planlagte sportsaktivitet.

Nævnet finder det ikke sandsynliggjort af klageren, at han blev fejlrådgivet i forbindelse med tegningen af forsikringen. Nævnet har herved bemærket sig, at klageren har afslået selskabets tilbud om at tegne tillægsforsikringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet for hele rejseselskabet.

Nævnet finder det endvidere ikke sandsynliggjort af klageren, at der var lægelig indikation for, at han skulle hjemtransporteres.

Nævnet har endelig bemærket sig, at selskabet har beklaget sin håndtering af sagen.

Efter det således anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand