647/02

Den 10. juni 2002 blev i sag nr. 56.801:

xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der som supplement til Familiens Basisforsikring har tegnet årsrejseforsikring i Danske Forsikring, klager over, at selskabet alene har villet yde erstatning for én ødelagt feriedag. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for transportudgifter til behandlende læge inden hjemrejsen samt økonomisk kompensation til to rejseledsagere.

Klageren har i klageskrivelse af 25/9 2001 anført: "Uheldet sker 3. juni om aftenen. På Zakynthos Hospital lægges en midlertidig bandage på håndled og fod, idet hverken røntgen eller ortopæd er tilgængelig. 4. juni foretages røntgenundersøgelse af venstre håndled og venstre fod og Dr. Potamitis stiller diagnosen brækket håndled og kraftig forstuvet fod med mulighed for skade på fodrodsben. Venstre arm lægges i gips og venstre ben forsynes med en halv-gipsbandage (under fod, hæl og bag på benet op til knæet). Jeg får besked på så vidt muligt at holde arm og fod hævet, hvilket indebærer, at den resterende del af ferien må tilbringes på hotelværelset - mest i sengen og lidt i en stol med venstre ben hvilende på en anden stol. Inden hjemrejsen d. 9. juni foretages dagen før dels en undersøgelse af Dr. Dionysia Piriohou-Vagia (Rejsebureauets læge) med henblik på udfærdigelse af 'Certificate for fitness to fly' og dels en kontrolundersøgelse af Dr. Potamitis på Zakynthos Hospital. I overensstemmelse med fitness erklæringen bliver gipsbandagen på armen skåret igennem på langs. Efter hjemkomsten

henvender jeg mig efter aftale med Europæiske Rejseforsikring på H. Sygehus d. 10. juni. Her beslutter den vagthavende læge at lade bandagen på armen sidde foreløbig en uges tid. Bandagen på fod og ben fjernes, der foretages nye røntgenoptagelser, der afslører, at et af fodrodsbenene er beskadiget. Foden er meget hævet, da den først anlagte bandage har været alt for stram. Der anlægges en støtteforbinding. Jeg har efterfølgende været til flere kontrolundersøgelser på H. Sygehus/ortopæd-kirurgisk ambulatorium sideløbende med lægeordineret ambulante behandlinger (ca. 15 i alt) hos ergoterapeut på H. Sygehus. Behandlingen afsluttedes medio august. Indtil gipsbandagen blev fjernet d. 6. juli var jeg ikke i stand til at færdes udenfor hjemmet og måtte have hjælp til bogstavelig talt alt i det daglige. Yderligere har lægerne meddelt, at jeg må påregne varige men i såvel håndled som fod."

Klageren har i supplerende redegørelse anført:

"1. Jeg klager over, at Europæiske Rejseforsikring egenmægtig og arbitrært fastsætter, at mit uheld kun indebærer indendørs ophold i 3 dage på trods af, at der i den indberetning, som er foretaget af rejsebureauet til Euro-Alarm A/S klart er meddelt, at jeg har været sengeliggende hele ferien. Hvis uheldet havde været overstået på 3 dage, så havde EuroAlarm vel næppe sørget for speciel nødhjælp og transport under hjemrejsen såvel i lufthavnen på Zakynthos som i Tirstrup lufthavn. Euro-Alarm A/S kontaktede os i øvrigt torsdag eftermiddag d. 7. juni for at aftale nærmere om assistancen under hjemrejsen, 'Certificate for fitness to fly' m. v., og kan således bekræfte, at vi også på det tidspunkt var på værelset. Euro-Alarm fremførte i øvrigt ingen særlige direktiver eller anbefalinger til os vedrørende uheldets sagsgang.

2. Jeg klager over, at Europæiske Rejseforsikring betragter 2 dage som karensdage. På Europæiske Rejseforsikrings hjemmeside står der: 'Den dag, du af behandlende læge bliver ordineret sengeleje/indendørs ophold, betragtes som karensdag, hvor rejseforsikringen, ikke erstatter ødelagt ferie'. (Jf. bilag 3). I mit tilfælde altså alene d. 3. juni. Der er således tale om useriøs og vildledende markedsføring.

3. Jeg klager over, at Europæiske Rejseforsikring i forbindelse med refusion af påløbne omkostninger relateret til uheldet henviser til, hvad Den Offentlige Rejsesygesikring dækker. Min årsrejseforsikring er netop tegnet (troede jeg) som et supplement til Den Offentlige Rejsesygesikring. Hvis jeg alene får dækket fra Europæiske Rejseforsikring,

hvad Den Offentlige Rejsesygesikring dækker, så var der jo ingen grund til at betale en ekstra forsikringspræmie til Europæiske Rejseforsikring.

4. Jeg klager over, at Europæiske Rejseforsikring i forbindelse med udregning af erstatning pr. dag betragter vores 1 uges charterferie som værende en 8 dages ferie - Europæiske Rejseforsikring dækker - som det fremgår af deres hjemmeside - alligevel ikke hjemrejsedagen.

5. Jeg klager generelt over den yderst nedladende og nærmest mistænkeliggørende behandling, som Europæiske Rejseforsikring har udvist. Det er absolut ikke, hvad der er behov for, når uheldet er ude.

6. Jeg undrer mig over, at Europæiske Rejseforsikring ikke - foranlediget af deres afgørelse i samarbejde med deres såkaldte lægekonsulent - har givet en anvisning på, hvordan man færdes som turist på Zakynthos uden at kunne støtte på venstre ben i gips til knæet og med venstre arm brækket ved håndled og i gips til albue og dermed ingen mulighed for anvendelse af krykker."

Selskabet sagsbehandling er varetaget af Europæiske Rejseforsikring A/S, der er skadebehandler for Danske Forsikring vedrører rejseforsikring. Europæiske Rejseforsikring A/S har over for nævnet i skrivelse af 2/11 1001 anført følgende: "Den 3. juni 2001 kommer klageren til skade og pådrager sig brud på venstre underarm og forstuvning af venstre fod. Sagen blev anmeldt til vor alarmcentral den 5. juni 2001 og den 7. juni 2001 forelå resultatet af kontakten til den behandlende læge. På grund af de lægelige oplysninger ordineres en ukvalificeret ledsager til hjælp med sikkerhedsbælte, ligesom der ordineres kørestol i lufthavnen i forbindelse med hjemrejsen den 9. juni 2001. Der klages nu over, at Europæiske efterfølgende udelukkende ydede erstatning for en ødelagt feriedag, idet der i henhold til betingelserne er fratrukket to karensdage. Af forsikringsbetingelsernes § 8.4. fremgår: '*Den dag, sikrede bliver hospitalsindlagt, ordineret sengeleje eller indendørs ophold af den behandlende læge, hjemtransporteres eller hjemkaldes, betragtes sammen med den efterfølgende dag som karensdage. Rejseforsikringens dækning* 'Erstatningsrejse pr. dag*' yder ingen erstatning for karensdagene'.* Det fremgår ligeledes af betingelsernes § 8.5, at: *'I tilfælde af at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte anviser sengeleje eller indendørs ophold, vurderer Danske Forsikrings læge på baggrund af diagnosen, om sikrede er berettiget til erstatning og i givet fald i hvor mange dage '*. Til slut fremgår af § 8.6, at: *'Rejseforsikringen dækker ikke knogle-*

brud (fraktur), ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler. Forsikringen dækker dog skade, der har medført hospitalsindlæggelse eller andet lægeordineret sengeleje.' Der foreligger i sagen ikke dokumentation for lægeordineret sengeleje udover behandlingen den 3. og 4. juni 2001, der i henhold til betingelserne er at regne for karensdage. I henhold til betingelsernes § 8.5 er selskabets lægekonsulent blevet forespurgt, hvor mange dage udover disse 2 dage det var sandsynligt, at der ville have været ordineret sengeleje. Herefter valgte Europæiske at lægge til grund, at der også den 5. juni 2001 forelå lægeordineret sengeleje, og der udbetaltes erstatning for denne dag. I forbindelse med klagerens henvendelse til Ankenævnet har sagen været forelagt en af vore lægekonsulenter for fornyet vurdering ... Lægekonsulenten vurderer, at klagerens skader ikke lægeligt set kræver sengeleje, eller lægeordineret indendørs ophold - udelukkende aflastning. Ud fra ovenstående ser vi os ikke i stand til at ændre vor tidligere meddelte afgørelse vedrørende beregningen af ødelagte feriedage. Derudover har klageren klaget over, at der er beregnet to karensdage, når der på Europæiskes hjemmeside er anført, at der fratrækkes en karensdag. Europæiskes hjemmeside vedrører Europæiskes egne forsikringsprodukter. Klagerens forsikring er tegnet i Danske Forsikring (tidligere Danica - nu Topdanmark) i tilslutning til klagerens basisforsikring i samme selskab. Danske Forsikring har derefter valgt at lade Europæiske stå for skadebehandlingen. Dette er årsagen til, at der er forskel i dækningerne. Det er korrekt, at en rejseforsikring supplerer Den offentlige Rejsesygesikring. Det vil sige, at forsikringen dækker tilkaldelse og hjemkaldelse m.v. J. det konkrete tilfælde skyldes klagen, at selskabet har afvist at dække klagerens transportudgifter til den behandlende læge inden opklipning af gips før hjemrejsen. Denne udgift er ikke omfattet af den tegnede rejseforsikring. Hvad angår beregningen af rejsens varighed, fremgår det af rejsebeviset fra Århus Charter, at rejsen påbegyndtes lørdag den 2. juni 2001 med planmæssig hjemkomst lørdag den 9. juni 2001. Vi finder, at rejsens varighed derved bliver otte dage. Til slut skal vi beklage, at klageren ikke finder at være behandlet korrekt fra Europæiskes side. Vi har gennemgået sagen og finder, at det er handlet korrekt i henhold til betingelserne."

Hertil har klageren i skrivelse af 9/11 2001 til nævnet anført: "Jeg gør endnu en gang opmærksom på, at jeg fra lægerne på hospitalet i Zakynthos fik påbud om at holde det beskadigede ben i gibsbandagen hævet til minimum vandret både i siddende og liggen-

de stilling. Som konsekvens heraf skal man åbenbart være højtuddannet forsikringsmedarbejder for at konkludere, at dette ikke medfører indendørs ophold. Men der var tale om indendørs ophold fra uheldstidspunktet til feriens afslutning - og lang tid herefter - og jeg måtte have hjælp til at spise, til personlig pleje og til toiletbesøg. Synd at Europæiske Rejseforsikrings 'læge' konsulent ikke var tilstede på Zakynthos, da uheldet for mig var ude, for så kunne jeg have været sparet for mange smerter, efterbehandlinger og forsikringsbekymringer, når denne guru åbenbart kan klare et uheld, som det jeg var ude for, på 2 dage. Kort fortalt blev vores ferie totalt ødelagt på grund af mit uheld, og det troede vi os forsikret imod. ... Det er almindelig kendt, at de charterfly, der anvendes af rejsebureauer i Danmark, og som bringer ferierejsende til feriedestinationer i Europa, på samme tur bringer rejsende, som har afsluttet ferien, hjem til Danmark. Europæiske Rejseforsikrings beregning af varighed svarer til at påstå, at et møde fra kl. 13.00 - 17. 00 varer 5 timer -jo, der går også tid til at komme til og fra møde."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at forsikringstageren har indgået forsikringsaftale med Danske Forsikring, hvorfor forsikringsbetingelserne EU-10 er gældende.

Nævnet har gennemgået sagen og finder af de grunde, som selskabet har anført, ikke anledning til at kritisere, at selskabet alene har ydet forsikringsdækning for én ødelagt feriedag. Videre kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens transportudgifter til den behandlende læge før hjemrejsen, idet der ikke er tale om en dækningsberettigende udgift.

Selskabet har undladt at kommentere det af klageren fremsatte krav om økonomisk kompensation til to rejseledsagere. Allerede fordi, disse personer ikke er sikrede, kan der imidlertid ikke ydes dem nogen forsikringsdækning.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jørgen Nørgaard