654/02

Den 16. september 2002 blev i sag nr. 57.187:

xxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxx xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet afbestillingsforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse, idet hun påberåber sig ikke at have modtaget selskabets forsikringsbetingelser, samt at hun på afrejsedagen var sengeliggende og derfor ikke kunne gennemføre rejsen.

Selskabet har i skrivelse af 28/12 2001 redegjort for sagen således:

"**Sagsfremstilling:**

9. juli. Forsikringstageren (FT) ringer til egen læge og får en uarbejdsdygtighedserklæring. Kopi af denne sendes med telefax til Strobel Travels, se bilag A. Erklæringen indeholder ingen diagnose. Samme dag skulle FT have rejst på ferie. På Goudas foranledning beder vi (ligeledes) om en autoriseret lægeerklæring vedr. afbestilling af rejser.

16. juli. Vi modtager en autoriseret lægeerklæring (dateret 13. juli), udfyldt af den praktiserende læges kollega (p.g.a. ferie), jfr. bilag B. Omstændighederne omkring udstedelse af denne erklæring kan læses i bilag C. Som det fremgår, er attesten udstedt ud 'fra de oplysninger der var på den tidligere attest og journalnotaterne'. **Atte-**

sten bekræfter utvetydigt, at der ikke var tale om lægeordineret sengeleje, jfr. spørgsmål 3.

8. august. Sagen blev afvist på grund af manglende lægeordination af sengeleje (eller det, der kan sidestilles hermed) – jfr. bilag D.

31. august. Baseret på en efterfølgende henvendelse fra egen læge, indledtes en drøftelse af, hvorvidt FT havde været i personlig konsultation eller ej. Egen læge bekræftede på given foranledning, at det havde FT ikke, hvorefter Gouda afsluttede sagen med henvisning til, at FT heller ikke opfyldte policens bestemmelser i pkt. 4.5. Se dog nedenfor omkring denne kommunikation, jfr. bilag E. Det skal præciseres, at Goudas brev af d. 31. august naturligvis IKKE ændrede Goudas holdning til, at der ikke forelå en attest om lægeordineret sengeleje, jfr. vort brev af d. 8. august.

Forsikringsteknisk Problemstilling:

Vi skal indledningsvis gøre klart, at Gouda Rejseforsikring frafalder vor argumentation omkring ikke-opfyldelse af punkt. 4.5, idet vi efter et nærmere kig på, hvilke policebetingelser, der gælder for denne afbestilling, er blevet opmærksomme på, at det ikke er Goudas standard betingelser, men de mere kortfattede betingelser udfærdiget af Dansk Rejsebureau Forening (DRF). Strobel Rejser anvender de såkaldte DRF-betingelser som er mindre detaljerede, og bl.a. ikke stiller direkte krav om lægeundersøgelse.

Gouda Rejseforsikring beklager denne fejl, men det ændrer imidlertid intet ved, at vi fortsat ikke mener, at FT har fremlagt dokumentation for at have været lægeordineret sengeliggende. Det er i øvrigt bemærkelsesværdigt, at FT, der selv er læge, aldrig efterfølgende har følt sig foranlediget til at redegøre for hendes sygdomsforløb.

Klageren påstår, at han (familien) ikke har modtaget forsikringsbetingelser. Det er ikke korrekt, idet betingelserne er optrykt i Strobel Travels Almindelige Betingelser, som tilstilles alle kunder. Betingelserne vedlægges som bilag F. Det skal i øvrigt tilføjes, at kravet om lægeordineret sengeleje et helt standard - og findes i alle de afbestillingsforsikringer vi kender til.

Det fremgår da også af DRF-betingelserne, at man kun kan afbestille 'ved akut sygdom, der kræver sengeleje (lægeattest) eller hospitalsbehandling.', jfr. pkt. 4, litra A.

Konklusion:

Gouda Rejseforsikring finder det ikke godtgjort, at forsikringstageren med en svimmelheds diagnose, som end ikke kræver egentlig lægekontakt og tilsyneladende ej heller behandling opfylder kravet i pkt. 4, litra A. Det gælder i særlig grad, fordi attestudstedende læge klart tilkendegiver, at sygdommen IKKE krævede lægeordineret sengeleje."

Klageren gør heroverfor i sin skrivelse af 18/1 2002 til nævnet gældende:

"- forsikringsselskabet anfører, at jeg ved min henvendelse til min egen læge d. 9. juli 2001 får en uarbejdsdygtighedserklæring, der ikke indeholder en diagnose. Jeg har bedt om en lægeerklæring ved sygdom til brug for forsikringsselskabet, hvilket mig bekendt er det samme - og om min læge ikke har anført diagnosen, kan jeg vel dårligt stilles til regnskab for.

- Når lægen skriver 'da hun kontaktede mig, var hun på ingen måde i stand til at tage på den rejse.. ' i sin lægeerklæring, virker det næsten som ordkløveri, hvis det ikke opfylder den anførte betingelse om at lægeerklæringen skal påbyde 'lægeordineret sengeleje eller det der kan sidestilles.'

- Jeg har tidligere dels telefonisk til N.R., som er skadechef hos Gouda, og dels i vores skriftlige klage over forløbet gjort rede for mit sygdomsforløb i den udstrækning, jeg har fundet nødvendig. Det står mig ikke klart, hvad Gouda mangler i denne sammenhæng...

- Vi har ALDRIG set forsikringsbetingelserne for Goudas Rejseforsikring. Hvor ansvaret ligger for det, kan jeg ikke tage stilling til, da vi heller ikke har modtaget Strobel Travels Almindelige Betingelser."

Hertil anfører selskabet i skrivelse af 6/2 2002:

"Ad 1) Gouda tillægger ikke brug af den forkerte attest afgørende betydning for sagens udfald, men det er bemærkelsesværdigt, at der udstedes en attest, der intet har med afbestilling af rejse at gøre, når såvel udsteder, som modtager selv er læge.

Ad 2) Vi må endnu engang fremhæve, at ingen af dine lægeerklæringer har udtalt, at din sygdom krævede sengeleje - ej heller de efterfølgende udtalelser og fortolkninger fra din egen læge og dennes afløser. Vi er derfor ikke enige i, at din læges efterfølgende skriftlige beskrivelse af, 'at hun på ingen måde (var) i stand til at tage på den rejse' opfylder policebetingelsernes krav om 'akut sygdom, der kræver sengeleje (lægeattest) eller hospitalsindlæggelse'.

Ad 3) Vi undrer os fortsat over, at du ikke på noget tidspunkt selv har redegjort for din medicinske tilstand omkring afrejse. Vi havde håbet, at provokationen i vor skrivelse af d. 28. december ville have ført til nærmere en redegørelse fra dig om sygdommens forløb og karakter, og om den havde medført en efterfølgende udredning eller behandling.

Ad 4) Vi fastholder rejsebureauets redegørelse for, at alle kunder pr. automatik modtager bureauets Almindelige Betingelser, hvor betingelserne er optrykte."

I en attest - til brug for selskabet - har den vikarierende læge til spørgsmålet om, hvorvidt sygdommen har bevirket lægeordineret sengeleje, foretaget afkrydsning i nej-rubrikken.

Sekretariatet har anmodet om en udtalelse fra Strobel Travel vedrørende de vilkår, som hævdes udleveret.

I skrivelse af 10/6 2002 anfører selskabets direktør:

"Som aftalt fremsender jeg vedlagt kopi af faktura nr. ... vedr. rejse til Eilat - bestilt af Lasse M. og aflyst et par dage før afrejse skulle have fundet sted.

Af vedlagte faktura fremgår det at Lasse M. med sin indbetaling bekræfter at han 'har læst og accepteret de skriftlige oplyste vilkår der gælder for rejsen ....'

Vedlagt findes katalog og prisliste som det fremsendes til alle kunder.

Jeg vil gerne gøre opmærksom på at jeg har talt rejse og rejseplaner med Lasse M., som er den der har bestilt rejsen. jeg har ikke talt med Lene H.R., som figurerer på rejseplan og faktura som rejseledsager."

I Strobel Travels almindelige bestemmelser hedder det i pkt. 4 om afbestilling i forbindelse med sygdom:

"Vi har lavet en standard-forsikring for alle rejsende. Ved at tegne denne forsikring kan rejsen afbestilles uden omkostninger (udover forsikringen og et mindre ekspeditionsgebyr) i følgende situationer:

A Ved akut opstået sydom, der kræver sengeleje (lægeattest) eller hospitalsbehandling.

B Dødsfald i nærmeste familie (forældre, børn, bedsteforældre).

C Indbrud og anden alvorlig kriminel handling samt konkursbegæring mod egen virksomhed. Forsikringen koster kr. 200 ved rejser i Europa og kr. 400 ved ovrsøiske rejser. Forsikringspræmien refunderes ikke i forbindelse med nogen form for afbestilling. Ved individuelle særligt kostbare arrangementer (f.eks. krydstogter, specialsafari og luksusrejser i højsæsonen), på man påregne en højere forsikringspræmie. Reforsikret ved Gouda."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter det oplyste at måtte lægge til grund, at rejsearrangøren har udleveret "Strobel Travels almindelige bestemmelser". Da klageren ikke har godtgjort, at hendes sygdom krævede sengeleje, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse, der er i overensstemmelse med disse forsikringsbetingelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand