667/03

Den 17. marts 2003 blev i sag nr. 58.839:

xxxx xxxxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xx xx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning for afholdte udgifter i forbindelse med tilkaldelse af pårørende.

Klageren blev den 15/4 2002 indlagt på et spansk hospital på grund af bakteriel meningitis, hvorfor 2 af klagerens pårørende blev tilkaldt.

Klageren gør gældende, at selskabet skal dække de i henhold til forsikringsbetingelserne dokumenterede/sandsynliggjorte udgifter afholdt i forbindelse med tilkaldelsen samt udbetale renter fra skadedatoen. Klageren har henvist til, at hans forældre, der er ældre pensionister, ikke har været opmærksom på dokumentationskravet.

Selskabet har ved skrivelse af 2/8 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har følgende krav:

1. Flybilletter (2 x 5.500,00)	11.000,00
2. Taxa Aarup - CPH	2.400,00
3. Tog CPH - Odense	352,00
4. Taxa Odense - Aarup	300,00
5. Fortæring	300,00
6. Hotel overnatning	1.000,00
7. Pas til pårørende	950,00
Total	16.302,00

Af de ovennævnte fremsendte krav HAR Gouda Rejseforsikring erstattet klageren følgende:

1. Flybilletter (2 x 4.500,00) 9.000,00

Erstatningen er opgjort efter pkt. 11.12 - Udgifter til transport, der ikke er arrangeret af Gouda, dækkes maksimalt med de omkostninger, Gouda ville have haft ved at arrangere den tilsvarende transport, dog betales maksimalt et beløb svarende til billetprisen for rutefly - maksimalt økonomiklasse.

Af de ovennævnte fremsendte krav VIL Gouda Rejseforsikring udbetale følgende krav imod originale kvitteringer: ...

2.-Taxa Aarup - CPH	1.200,00*	
3. Tog CPH - Odense	352,00	
4. Taxa Odense - Aarup	300,00	
5. Fortæring	300,00	
6. Hotel overnatning	1.000,00	
Total	2.952,00	[regnefejl 3.152 kr.]

* erstatningen er opgjort efter pkt. 11.12.

Af de ovennævnte fremsendte krav er bilag 7 - pas til pårørende, ikke omfattet af forsikringen.

Konklusion:

Vi afventer originale bilag fra klageren."

Angående klagerens rentekrav har selskabet ved mail af 26/7 2002 til klageren anført følgende:

"Til sidst skal jeg informere dig om, at renter i en sag som denne først vil blive udbetalt når selskabet undlader at udbetale en sag, 14 dage efter at sagen er KOMPLET. Hvilket som bekendt ikke er tilfældet i denne sag."

Klageren har ved skrivelse af 22/8 2002 til nævnet anført, at de pårørende ikke havde kendskab til den af klageren tegnede forsikring, hvorfor de af den grund ikke tog kontakt

til selskabet, men gjorde hvad der var mest hensigtsmæssigt i den akutte situation uden at tænke på eventuelle økonomiske detaljer. Klageren har endvidere anført:

> "Jeg finder det ikke dokumenteret og realistisk, at Gouda kunne have skaffet (økonomiklasse-)billetter billigere med kortere varsel, der følger af akut sygdom. Det har i øvrigt været svært at få et klart svar fra Gouda på, hvordan man når frem til den anvendte pris på 4.500,- kr. til Barcelona. Jeg mener derfor at have et tilgodehavende på 2.000,- kr., før spørgsmålet vedr. flybilletter er afsluttet."

Hertil har selskabet ved skrivelse af 20/12 2002 til nævnet oplyst, at der blev indhentet tilbud hos selskabets samarbejdspartnere Carlson Wagonlit Travel samt Iberia. Priserne lå mellem 2.700 kr. og 4.500 kr. og selskabet valgte således den højeste pris til fordel for klageren. Selskabet har vedlagt udskrift fra Iberia.

Klageren har fremsendt en kopi af regning for taxakørsel mellem Aarup og København. Selskabet har meddelt, at man gerne vil kompensere klageren for 1.200 kr. ved modtagelsen af den originale regning.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**7.0** Det maksimale antal personer der kan tilkaldes og/eller sygeledsage er:

	Super	**Standard**	**Netto**
Sygeledsagelse & Tilkaldelse	3	2	1

...

7.2 **Omfang**

Forsikringen dækker sygeledsagerens eller den tilkaldtes nødvendige *ekstraudgifter* til:

7.2.1 Transport fra bopælen i Danmark og retur – maksimalt økonomiklasse. Forsikringen yder ikke erstatning, såfremt forsikrede skal hjemtransporteres indenfor 3 døgn fra sygeledsagerens udrejse fra Danmark.

...

7.2.4 Forsikringen dækker forsikredes egne børn under 18 år, den tilkaldtes og/eller sygeledsagerens nødvendige dokumenterede *ekstraudgifter* til:

A) Transport – maksimalt samme transportklasse som forsikrede, dog ikke ambulancefly, i tilfælde hvor forsikrede skal transporteres til egnet behandlingssted eller hjemtransporteres.

B) Indlogering på hospital/hotel, maksimalt pr. person pr. dag:

Super	**Standard**	**Netto**
1.000 kr.	500 kr.	250 kr.

C) Dokumenterede udgifter til fortæring og lokaltransport maksimalt pr. person pr. dag:

Super	**Standard**	**Netto**
250 kr.	150 kr.	100 kr.

...

11.11 Forsikrede er forpligtet til at fremvise original dokumentation for udgifter eller skader, der søges erstattet, herunder originale købskvitteringer, garantibeviser, politikvittering, rapport fra transportselskabet m.v.

11.12 Udgifter til transport, der ikke er arrangeret af *Gouda*, dækkes maksimalt med de omkostninger, *Gouda* ville have haft ved at arrangere den tilsvarende transport, dog betales maksimalt et beløb svarende til billetprisen for rutefly – maksimalt økonomiklasse."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at selskabet har godtgjort, at flybilletterne kunne erhverves for 4.500 kr. pr. stk., hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet alene har udbetalt 9.000 kr. for 2 flybilletter. Nævnet skal i den forbindelse bemærke, at der ikke kan pålægges selskabet forøgede udgifter som følge af forældrenes ukendskab til forsikringen.

Endvidere finder nævnet, at klageren ikke har fremlagt den fornødne dokumentation for sine øvrige krav.

Dog finder nævnet kravene sandsynliggjort og rimelige, hvorfor nævnet finder, at selskabet skal godtgøre klagerens forældre 3.152 kr., dog således, at selskabet honorerer taxaregningerne fuldt ud, hvis originalkvitteringen fremsendes. Efter omstændighederne finder nævnet, at klageren ikke har krav på forrentning.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal udbetale yderligere 3.152 kr.

Marianne Højgaard Pedersen