680/03

Den 15. september 2003 blev i sag nr. 60.161:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

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 selskabets behandling af en anmeldt skade.

Selskabet har beklaget udviklingen i sagen, men finder ikke, at der er hjemmel i forsikringsaftalen til at udbetale yderligere i sagen.

Den 24/7 2002 anmeldte klagerens ven telefonisk, at klageren var blevet indlagt på hospital i Guatemala City med stærke mavesmerter, der skyldtes betændelse i bugspytkirtlen.

Selskabet har ved skrivelse af 20/1 2003 til nævnet nærmere redegjort for sagen således:

> "SR [klageren] forpassede planmæssig videre rejse d. 25. juli 2002 fra Guatemala til New York på grund af hans maveproblemer.
>
> Af medicinske årsager blev det besluttet af Gouda at transportere SR hjem direkte fra Guatemala til Danmark. Der var ingen medicinsk indikation for akut eller hurtig hjemtransport (intet aktionsniveau).

SR blev udskrevet 29. juli 2002

I første omgang blev hjemtransport forsinket på grund af lokale forhold, idet lufthavnen i Guatemala City var lukket 29. og 30. juli på grund af Pavens besøg.

Efterfølgende blev hjemtransporten forsinket i flere omgange på grund af problemer med at formidle betaling til flyselskabet. En kort beskrivelse af forløbet med kommentarer følger:

Den hurtigste hjemtransport fra Guatemala (31. juli) lod sig kun gøre med en billet, som kun kunne betales fra Guatemala. Vi kræver ikke af vore forsikrede, at de lægger ud for udgifter i forbindelse med hjemtransport, men når det er nødvendigt for at få en given transport til at lykkes, tilbyder vi vore forsikrede den løsning. Således også i denne sag, og SR indvilligede i at lægge ud for billetten. Det er korrekt, at SR i den sammenhæng oplyser, at han på et tidspunkt havde haft problemer med sit VISA kort, men han oplyser samtidig, at de problemer skulle være løst.

SR beder om at refusionen for udlægget overføres til hans konto så hurtigt som muligt, og det aftales, at pengene overføres d. 31. juli.

D. 31. juli viser det sig, at SR's VISA kort ikke kan bruges til at betale billetten med. Det viser sig senere, at der var et overtræk på SR's VISA kort, som gjorde, at han ikke kunne hæve beløb i den nødvendige størrelsesorden.

Efterfølgende forsinkelser skyldes i alt væsentligt, at vi allerede havde overført refusionen til SR's konto, og derfor gerne ville prøve at bruge de penge til at betale for billetten.

Da det ikke lykkedes, fik vi tilbageført overførslen og bookede og betalte en billet for SR på normal vis.

Alle disse forsinkelser var naturligvis ikke hensigtsmæssige, men de gav heller ikke anledning til problemer i forbindelse med SR's medicinske tilstand.

Vi transporterede SR hjem d. 2. august 2002."

Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling og ønsker, at selskabet vil påtage sig ansvaret for den unødvendige forsinkelse. Han henviser bl.a. til, at selskabet ikke kontaktede ham på de aftalte tidspunkter, og at selskabet burde have indset, at den foreslåede betalingsmetode med Visakort ikke kunne lade sig gøre.

Endvidere ønsker klageren en økonomisk kompensation for, hvad han ser som en utilfredsstillende og krænkende behandling.

I selskabets skrivelse af 20/1 2003 til nævnet hedder det videre:

"SR blev transporteret hjem og fik dækket udgifter i den forbindelse i overensstemmelse med betingelserne, jf. forsikringsbetingelserne nr. 640 i det hele.

Da det ikke fremgår klart af SR's klage, om det er et økonomisk ansvar, han ønsker vi tager i forbindelse med forsinkelsen af hjemtransporten, tager vi for fuldstændighedens skyld stilling til retur-rejse og feriegaranti.

SR har ikke krav på returrejse, idet der ikke var mindst 31 dage tilbage af rejse- og forsikringsperioden.

SR har ikke krav på erstatning for ødelagte feriedage, idet hans forsikring ikke omfatter Feriegarantidækning.

Konklusion:
Det forhold, at hjemtransporten blev forsinket, berettiger ikke i sig selv til erstatning eller kompensation i henhold til betingelserne.

Vi er enige med SR i at forsinkelsen var uheldig. Men forsinkelsen er ikke forårsaget af mangelfuld sagsbehandling. Vi beklager, at SR har følt sig 'utilfredsstillende og

krænkende' behandlet, men vores behandling af den konkrete sag berettiger heller ikke SR til kompensation.

Derfor kan vi ikke imødekomme SR's ønske om kompensation i anledning af vores behandling af sagen."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**1.3** Forsikringen dækker nedennævnte nødvendige og rimelige udgifter forårsaget af *akut sygdom* eller tilskadekomst, som er indtruffet under rejsen:

…

1.3.17 Returrejse til udgangspunktet for hjemtransporten (max. økonomiklasse) forudsat, at der på tidspunktet for hjemtransporten var mindst 31 dage tilbage af *rejse- og forsikringsperioden.* Returrejse må først ske efter raskmelding og skal senest foretages 90 dage efter raskmelding."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at selv om sagen ikke er behandlet optimalt af selskabet, kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale økonomisk kompensation, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen