683/03

Den 20. oktober 2003 blev i sag nr. 60.353:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring,
Rejse og Sundhed
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Tryg Forsikring, Rejse og Sundhed, klager over selskabets afvisning af at yde erstatning for ødelagte rejsedøgn.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det ikke findes sandsynliggjort, at klagerens sygdom medførte hospitalsindlæggelse, andet skriftligt lægeordineret sengeleje eller at klageren befandt sig i en situation, som måtte ligestilles hermed.

Klagerne har i klageskrivelsen redegjort for sagen således:

"**Hændelsesforløb.**

Den 230902 startede vores 3 ugers ferie til Thailand / Phuket og omkringliggende øer. Forud havde vi valgt at forsikre os så godt som muligt. Ferien var tiltænkt afslapning, badning og erhvervning af dykkercertifikat.

Herunder et hændelsesforløb i tids kronologisk rækkefølge:

020902: For at være på den sikre side besluttede vi at tegne en god og sikker rejseforsikring. Forsikringsselskabet Tryg v. K.K. oplyste os telefonisk om selskabets grunddæknings forsikring. Hun oplyste videre om alle fordelene ved at tegne den dy-

rere tillægsforsikring, da denne dækkede den forsikrede ved skader og lign. som forhindrede den forsikrede i at deltage i de planlagte aktiviteter - herunder ingen konkretisering af dækningsområdet.

…

**2610902:** Kort efter ankomsten til Thailand fik jeg en svær mellemøre betændelse, som krævede lægebehandling. BILAG 3.

Jeg fik i forb. med den efterfølgende lægebehandling med antibiotika, forbud mod vandkontakt, hvilket havde stor kvalitets betydning for den resterende del af ferien.

…

**211100:** Tryg v. E.R. fremsender skrivelse hvori erstatningskravet afvises, og hvori det anføres, at en læge tilknyttet Tryg har gennemset sagen, og at der ud fra de beskrevne forhold, *ikke har været belæg for sengeleje*, hvilke var anført som grundlaget for afvisningen af forsikringsbetingelserne under pkt. 4.1.1.1.

Afvisningen vedlægges. BILAG 5.

Tryg vedlægger dog check kr. 439,47 - til dækning for de udgifter jeg har haft til medicin.

Samme dag eller dagen efter træffes E.R. telefonisk og hun gøres opmærksom på, at der i vores tilfælde ikke er krav om sengeleje, da vi har tegnet den udvidede rejsegaranti.

Dette havde hun ikke været opmærksom på, og hun vil derfor se på sagen igen og snarligt herefter kontakte os igen.

…

**231202:** Modtager vi et brev fra Tryg v. E.R. dateret d. 181202 , hvori selskabet beklager den lange ekspeditionstid. Selskabet afslår igen erstatningsansvaret. BILAG 7.

Nu henvises der til, dækning kun sker i tilfælde af knoglebrud, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler. Det anføres, at beskrivelsen i brochuren ikke indeholder alle oplysninger om rejseforsikringen, og at der i tilfælde af skade henvises til de fuldstændige forsikringsbetingelser.

Tryg.s fuldstændige forsikringsbetingelser for enkeltrejser vedlægges. BILAG 8.

**Vores ankepunkter.**

- I forb. med selve tegningen af forsikringen anbefales vi at tegne en udvidet rejsegaranti dækning, da man her er dækket ind såfremt der opstår skade eller sygdom, som forhindre en i at deltage i de planlagte aktiviteter.

I den medsendte skrivelse/brochure anføres der i afsnittet 'udvidet rejsegaranti' at, 'hvis du **fx** brækker et ben, får en forstuvning, en forvridning eller lign. skade på led og muskler og derfor ikke kan deltage i de planlagte aktiviteter, erstattes der med erstatningsrejse eller erstatning pr. ødelagte rejsedøgn' osv.

Vi kan kun tolke dette 'fx' og det efterfølgende beskrevne - som en ikke udtømmende opregning af dækningsområdet, men blot et blandt andre eksempler på, hvor den udvidede rejsegaranti dækker.
Modsat hvad er så formålet med at nævne netop dette **'fx'**, hvis der konkret kun dækkes for knoglebrud, forstuvning …?

- Det er ikke uvæsentlig at nævne, at Tryg.s fuldstændige forsikringsbetingelser inden for samme afsnit, indeholder fuldstændig samme ordlyd som i skrivelsen/brochuren, men at nævnte fx her er udeladt !

Vi mener derfor, at Tryg i deres skrivelse/brochure, som må opfattes som en salgsreklame for det omhandlende produkt, ved at anføre 'fx' har til hensigt at 'bondefange' kunder, idet kunder helt klart forledes til at opfatte dækningsområdet til at være meget bredt, ikke kun til at omhandle knoglebrud, forstuvninger... - præcis som det er sket for os!"

Selskabet har hertil ved skrivelse af 10/2 2003 til nævnet anført:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for Tryg Rejse og Sundhed enkeltrejseforsikring betingelsesnr. RF1-57. Klager har tegnet tillægsforsikringen Udvidet Rejsegaranti.

…

**29. oktober 2002** modtager vi skadeanmeldelse m.m.

**21. november 2002** skriver vi til klager. Da det ikke fremgår af de indsendte papirer fra behandlende læge, om klager skulle holde sengen og i givet fald i hvor mange dage, har vi forelagt sagen for selskabets lægekonsulent. Det er lægens vurdering, at klagerens diagnose, mellemørebetændelse, ikke giver indikation for sengeleje, men at klager naturligvis var afholdt fra at dykke og bade. Da kravet for at opnå erstatning er lægeordineret sengeleje, kan vi ikke yde erstatning. Udgifterne til medicin og lægebesøg refunderes pr. check.

**Uden dato** Klager ringer og beder om opringning fra sagsbehandler.

**3. december 2002** taler vi med klager i telefonen. Klager finder det rimeligt med erstatning for ødelagte rejsedøgn og henviser til vores brochure, hvor vi skriver, at vi dækker erstatningsrejse, hvis man ikke kan udnytte ferien som planlagt.

**18. december 2002** skriver vi til klager. Af vores brochure fremgår det, at i tilfælde af skader er det de fuldstændige forsikringsbetingelser, der er gældende. Tillægsdækningen Udvidet Rejsegaranti dækker udgifter til erstatningsrejse/ødelagte rejsedøgn, hvis forsikrede efter den behandlende læges ordination ikke kan deltage i den planlagte aktivitet på grund af knoglebrud, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.

Da klager led af mellemørebetændelse, vil tillægsdækningen ikke kunne anvendes.

23. december 2002 modtager vi e-mail fra klager, der rykker for svar.

Samme dag skriver vi til klager og vedlægger kopi af vores brev af 18. december 2002 samt vedlægger klageskema til Ankenævnet for Forsikring.

På rejseforsikringens grunddækning er det et krav for at opnå erstatning, at skadelidte som følge af akut sygdom/tilskadekomst bliver ordineret sengeleje af den lokalt autoriserede læge.

Selskabets lægekonsulent har vurderet, at en mellemørebetændelse ikke medfører lægeordineret sengeleje.

…

Da der er tale om sygdom og ikke tilskadekomst som beskrevet ovenfor, kan tillægsdækningen ikke anvendes i dette tilfælde.

Klager opfylder ikke kravet om lægeordineret sengeleje, og vi fastholder derfor, at klager ikke er berettiget til erstatning."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**4 Rejsegaranti**

**4.1 Omfang**

4.1.1 **På rejser af op til 1 måneds varighed** dækker forsikringen enten udgifter til erstatningsrejse eller giver en erstatning pr. ødelagt rejsedøgn, hvis:

4.1.1.1 Forsikrede bliver *akut syg*/kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller af læge bliver ordineret sengeleje.

…

**19 Udvidet rejsegaranti**

**…**

**19.1 Omfang**

19.1.1 **På rejser af op til 1 måneds varighed** dækker forsikringen enten udgifter til en erstatningsrejse eller giver en erstatning pr. ødelagt rejsedøgn, hvis forsikrede, efter den lokalt autoriserede behandlende læges ordination, ikke kan deltage i den planlagte aktivitet på grund af knoglebrud (fraktur), ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.

19.1.2 Det er en betingelse for erstatning:

19.1.1.2.1 At forsikrede skaffer en lægeerklæring fra den lokalt autoriserede behandlende læge. Erklæringen skal indeholde diagnose, behandling og angive perioden for ordinationen. Fremgår det ikke direkte af lægeerklæringen fra den lokalt autoriserede læge, at den planlagte aktivitet er umuliggjort, vil selskabets læge på baggrund af de foreliggende oplysninger vurdere, om forsikringen dækker."

Nævnet udtaler:
Nævnet finder, at indholdet af brochuren ikke kan give klageren en berettiget forventning om, at forsikringen dækker, hvis klageren som her ikke kan deltage i planlagte aktiviteter som følge af mellemørebetændelse.

Nævnet er enigt med selskabet i, at nærværende sag ikke skal afgøres i henhold til den udvidede rejsegaranti.

Efter en gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren ikke har sandsynliggjort, at sygdommen medførte hospitalsindlæggelse, andet skriftligt lægeordineret sengeleje, eller at klager befandt sig i en situation, som måtte ligestilles hermed.

Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse, der findes at være i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Derfor

b e s t e m m e s :

---

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann