711/04

Den 22. november 2004 blev i sag nr. 63.331:

xxxxx xx xxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Erika Rejseforsikring
v/Nordic Assistance A/S
Teglværksgade 37
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne, der har rejseforsikring i Erika Rejseforsikring, klager over, at selskabet har afvist at yde erstatningsrejse til medforsikrede samt afvist at dække udokumenterede udgifter i forbindelse med taxakørsel.

Klagerne er utilfredse med selskabets afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført følgende i skrivelse af 4/2 2004 til nævnet:

> "Vor anke er følgende: Da vi bestilte vor rejse, anbefalede Star Tour deres egen forsikring, Erika Travel insurance. Vi fik ingen police kun en ordrebekræftelse, heller ikke nu efter skaden er sket. Vi gik derfor ind på nettet da vi kom hjem, og fik vedlagte bilag, som fremhæver. Citat:
>
> Bliver du syg eller kommer til skade får familien erstatning for mistede feriedage, eller en helt ny ferie hvis halvdelen af ferien bliver ødelagt. Bliver du f.eks. solskoldet, så du ikke kan solbade, får du erstatning for mistede feriedage.
>
> Dette blev yderligere bekræftet ved opringning til Star Tour, umiddelbart efter vi kom hjem.

Det undrer os også, at der er så stor forskel på de oplysninger der gives os i Thailand og i København, man skulle jo mene at de talte samme sprog og var underlagt de samme regler.

Vi står derfor uforstående overfor at Erika kun vil erstatte min rejse, og ikke begges som man sagde i Thailand. Ligesom det også er underligt at Erikas repræsentant i Bangkok (S.) siger man får erstattet taxa regninger uden kvittering, når dette nu engang ikke gives i Bangkok. Vi fik heller ikke oplyst at der var loft over taxa regninger."

Selskabet har ved skrivelse af 19/2 2004 til nævnet redegjort for sagen således:

"I henhold til forsikringsbetingelserne dækker forsikringen erstatningsrejse såfremt forsikrede efter rejsens start bliver akut syg eller kommer til skade og derved hospitalsindlægges, ordineres sengeleje af behandlende læge, hjemtransporteres, ifølge lægeerklæring ikke kan udøve den aktivitet, som var rejsens primære formål eller hjemkaldes, jf. pkt. 4. Rejseafbrydelse.

Såfremt hændelsen medfører, at mere end halvdelen af ferien ødelægges jf. ovenstående, kan forsikrede i stedet for dagerstatning, vælge en ny rejse.

Forsikringen yder erstatning til forsikrede samt en rejseledsager, der er anført på samme rejsebevis som forsikrede, eller har købt rejsen, for at foretage den sammen med forsikrede.

Er forsikrede berettiget til erstatning på baggrund af, at den primære aktivitet ikke kan udføres, udbetales der alene erstatning for skadelidte.

Nordic Assistance A/S er alarmcentral for ERIKA Forsikring, hvorfor enhver skade skal anmeldes hertil.

Den 6. november 2003 modtager vi en henvendelse fra vores agent i Thailand. Denne informerer os om, at forsikrede L.J. er faldet og har slået en flig/splint af venstre albue. Samme dag bliver forsikrede opereret. Operationen finder sted på Chiang Mai Ram 1 Hospital.

Vores læge L.N.P. sættes på sagen. Denne kontakter behandlende læge Dr. P., som oplyser at forsikredes operation er forløbet ukompliceret. Forsikrede er sat i forebyggende behandling med antibiotika, er indlagt men forventes udskrevet dagen efter. Behandlende læge oplyser, at forsikredes arm skal være fikseret under resten af opholdet i Thailand.

Det diskuteres om der foreligger medicinske hindringer for, at forsikrede kan fortsætte sin rejse i Thailand som planlagt, og opfattelsen er, at det ikke vil skabe problemer. Dog aftales det, at vores læge samt behandlende læge vil vurdere sagen når forsikrede udskrives.

Den 9. november 2003 er vores læge i kontakt med behandlende læge som oplyser at forsikrede er udskrevet samt at denne anser at forsikrede kan fortsætte sin rejse som planlagt. Endvidere kan forsikrede flyve hjem som planlagt uden specielle arrangementer.

Den 10. november 2003 oplyser vores agent i Thailand os, at forsikrede har problemer med armen som bløder. Forsikrede opholder sig nu i Cha-am, hvor den sidste del af ferien skal afholdes.

Denne del af rejsen er badeferie, og forsikrede er ked af at skulle opholde sig her, med en dårlig arm. Forsikrede vil gerne hjem hurtigst muligt og have resten af ferien refunderet.

Vi beder vores agent om at fremskaffe en medicinsk rapport. Af denne fremgår det, at forsikrede skal have skiftet forbinding hver dag. Medicinske indikationer for tidligere hjemrejse fremgår ikke.

Den 11. november 2003 modtager vores agent i Thailand en medicinsk rapport hvor der står: She can fly, but she needs a bigger seat to sit on the airplane. Stadig ingen medicinsk indikation for tidligere hjemrejse.

I perioden 10. november 2003 til 20. november 2003 tager forsikrede dagligt til San Paolo Hua Hin Hospital og får skiftet forbindingen på albuen. De dokumenterede udgifter i forbindelse med taxikørsel fra hotellet til hospitalet samt retur er blevet refunderet.

I den forbindelse har vi været i kontakt med vores agent i Thailand, der afviser at have oplyst forsikrede om, at udgifterne ville kunne erstattes trods manglende dokumentation. I denne forbindelse henviser vi endvidere til forsikringsbetingelserne punkt 9 - *Sygdom oversøisk - forhold i skadetilfælde*, hvoraf det fremgår at forsikrede er forpligtiget til at levere relevante dokumenter, herunder originaldokumenter.

Forsikrede rejser som planlagt hjem den 21. november 2003, og i denne forbindelse sørger vores agent for, at forsikrede samt medforsikrede har 3 sammenhængende sæder i flyet.

Den 11. december 2003 modtager vi en skadeanmeldelse fra forsikrede med krav om erstatning af samtlige taxiudgifter samt erstatningsrejse. De dokumenterede udgifter refunderes og der ydes erstatningsrejse til forsikrede/skadelidte på baggrund af, at den primære aktivitet ikke kunne udføres.

Forsikrede gøres endvidere opmærksom på, at såfremt ulykkestilfældet har medført en invaliditetsgrad på mindst 5%, vil der blive udbetalt en invaliditetserstatning.

Den 6. januar 2004 modtager vi en klageskrivelse fra forsikrede, som klager over at der ikke er ydet erstatningsrejse til medforsikrede. Vi henviser til at behandlingen ikke krævede sengeleje eller hospitalsophold i mere end halvdelen af ferien, hvorfor forsikrede er berettiget til erstatning på baggrund af, at den primære aktivitet ikke kunne udføres. Vi fastholder derfor vores tidligere beslutning."

Heroverfor har klagerne ved skrivelse af 7/3 2004 anført, at de i forbindelse med tegningen af forsikringen blev oplyst om, at de begge vil modtage en erstatningsrejse, så-

fremt den ene af dem blev syg i mere end halvdelen af rejseperioden. Videre hedder det i skrivelse af 7/3 2004 til nævnet:

"Vi har ikke modtaget nogle andre forsikringsbestemmelser, end de af os fremsendte til Ankenævnet. Nordic Assistance henviser til forsikringsbestemmelser, som ikke fandtes ved køb af forsikringen. Vi skal derfor venligst bede om at få disse bestemmelser fremsendt sammen med dokumentation for, at vi har modtaget dem.

Da vi købte den dyreste rejseforsikring var det med de anførte argumenter. Hvorvidt sælgeren ikke har rådgivet os korrekt eller selskabet har ændret regler efter vi købte rejsen, mener vi er os uvedkommende.

Hændelsen:
Jeg faldt og brækkede albuen, blev hasteopereret, lægen som udførte operationen anbefalede os at tage direkte hjem. Rejsebureauet anbefalede os at fortsætte rejsen. Jeg blev på hospitalet i to dage, indtil selskabet rejste videre til River Kwai. Forsikringsselskabet pressede den lokale læge til at lade os fortsætte rejsen, så jeg kunne sendes hjem fra Bangkok. Ved River Kwai og ikke Cha-am som anført af forsikringsselskabet får jeg kraftige blødninger, som vi selv er henvist til at standse. Der er ingen læger og forsikringsselskabet kan ikke hjælpe os. S. [klageren] må vaske tøj, bind m.v. da hotellet ikke vil røre noget med blod.

Også her anmodede vi om at komme hjem. I Hua Hin anbefalede lægen også dette, men vi fik oplyst at der ikke var plads på flyet. Vi var nød til at blive i Hua Hin i en uge, da selskabet ikke ville sende os hjem, trods lægens anbefaling.

I Hua Hin skulle jeg hver dag tage ind til det lokale hospital for at få nye bind på den blødende arm få renset såret og medicineres. Hele albuen var fuld af betændelse og lugtede kraftigt. Jeg kunne ikke selv åbne døre, tage tøj på og var i det hele taget meget usikker gående. S. er nød til at ledsage mig hver dag. Vi brugte hver dag mange timer på at tage frem og tilbage, og S. havde ikke på noget tidspunkt mulighed for at tage med vore venner rundt i området, det var jo en familierejse, og meningen vi skulle dele oplevelserne.

…

Taxa kørsel:
Taxa regninger til hospitalet er refunderet, da der herfra var limousinekørsel. Fra hospitalet fandtes kun de lokale taxaer, som ikke giver skriftlige kvitteringer. Ved henvendelse til guider m.v. får vi oplyst, at det ikke er noget problem, da selskabet jo ved vi skal både ud og hjem fra hospitalet og kender landets kotumer. Vi mener Nordic assistance har glemt at skaden er sket i et land, som ikke har samme forhold som i Danmark, tvivler de på vi tog hjem fra hospitalet?

Sagens videre forløb:
Vi kan oplyse at jeg, efter 3 måneders efterbehandling igen skal opereres den 10.03.04 fordi gipsen fra Thailand har siddet forkert og for længe på hvilket har givet store bivirkninger, armen kan stadig ikke anvendes, hvorfor vi forbeholder os krav på invaliditetsdækning.

Vi mener det åbenlyst, at S. ikke kunne fortsætte sin rejse velvidende jeg var på hospitalet, og i Hua Hin skulle jeg have hjælp til og fra hospitalet."

Hertil har selskabet ved skrivelse af 27/4 2004 til nævnet anført:
"Som tidligere nævnt overfor Ankenævnet og skadelidte får L.J. [klageren] erstatning på baggrund af, at den primære aktivitet ikke kan udføres, hvilket er tilfældet i denne sag.

Det er klart at hændelsen har påvirket S.J.s ferie, men dette er ikke et forhold der giver mulighed for erstatning i dette tilfælde. Samtidig må vi nævne at den tegnede forsikring er én af de eneste der dækker ved begrænset aktivitet, og endda uden tillægsforsikring og merpræmie.

Vi må derfor fastholde at L.J. alene som den skadelidte er berettiget til erstatning jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 12.

Af Star Tours salgsbrochure fremgår det, at det er de fuldstændige forsikringsvilkår der er gældende og at disse fremsendes sammen med deltagerbevis eller findes på

www.erikainsurance.com. At klager fejlagtigt ikke skulle have modtaget forsikringsvilkårene ændrer ikke at det er de fuldstændige vilkår der er gældende.

Hvad klager og sælger har talt om i forbindelse med køb af forsikringen er vi ikke vidende om, men kan oplyse at der foreligger faste procedurer ved salg af forsikringer, som sikrer korrekt forsikringsdækning ud fra kundens behov og i forhold til allerede eksisterende forsikringer.

Som nævnt i vores skrivelse af den 19. februar 2004, har vores læge L.N.-P været sat på sagen og har været i kontakt med behandlende læge. Behandlende læge har ikke givet medicinske indikationer for hjemrejse før tid, men har derimod oplyst at forsikredes arm skulle være fikseret under resten af opholdet i Thailand og at rejsen iøvrigt kunne forsættes som planlagt.

Nordic Assistance er velvidende om at skaden er sket i Thailand, hvorfra vi dagligt har sager. Det plejer dog ikke at være et problem for vores forsikringstagere at fremskaffe dokumentation for taxa kørsel.

Vi har på baggrund af beløbets størrelse valgt pr. kulance at dække udokumenterede taxaudgifter på i alt DKK 186,00. Beløbets overføres til klagers konto i løbet af et par dage."

Af udskrift fra Internettet fremgår bl.a.:

"Med denne forsikring lukker du hullerne i din familieforsikring bl.a. med selvrisikodækningen. Bliver du syg eller kommer du til skade, får familien erstatning for mistede feriedage, eller en helt ny ferie hvis halvdelen af ferien bliver ødelagt. Bliver du f.eks. solskoldet, så du ikke kan solbade, får du erstatning for mistede feriedage.

…

Læs desuden de præcise forsikringsdækningsbetingelser i den police de..[tekst mangler] før afrejsen. Hvis du ikke har modtaget [tekst mangler] inden afrejsen bedes du kontakte Sta [tekst mangler]."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**12. Erstatningsrejse (gælder for rejser af op til en måneds varighed)**

...

2. Dækningsomfang.

Såfremt forsikrede, efter rejsens start bliver *akut syg* eller kommer til skade, og derved:

• hospitalsindlægges,

• ordineres sengeleje af behandlende læge,

• ifølge lægeerklæring ikke kan udøve den aktivitet, som var rejsens primære formål,

…

ydes erstatning med et beløb svarende til en dagsandel af rejsens pris, for de feriedage der bliver ødelagt som følge af ovenstående. Såfremt hændelsen medfører, at mere end halvdelen af ferien ødelægges, jf. ovenstående, kan forsikrede, i stedet for dagserstatning, vælge en ny rejse.

…

3. Persongrupper.

Der ydes udelukkende erstatning til en af nedennævnte persongrupper:

…

• Forsikrede samt en *rejseledsager,* der er anført på samme rejsebevis som forsikrede, eller har købt rejsen, for at foretage den sammen med forsikrede.

Er forsikrede berettiget til erstatning på baggrund af, at den primære aktivitet ikke kan udføres, udbetales der alene erstatning for skadelidte."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det ikke finder det sandsynliggjort, at klagerne ikke er blevet fyldestgørende orienteret om forsikringens karakter af den medarbejder i rejsebureauet, som solgte forsikringen.

Nævnet kan hefter ikke med henvisning til forsikringsbetingelserne pålægge selskabet at yde yderligere erstatning, idet det af de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser frem-

går, at det alene er den forsikrede, der rammes af sygdom, der har krav på erstatningsrejse.

Da internetudskriftet dels indeholder en opfordring til at læse forsikringsbetingelserne, og dels en opfordring til rette henvendelse til rejsebureauet, såfremt forsikringsbetingelserne ikke er modtaget,

b e s t e m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen