720/05

Den 16. marts 2005 blev i sag nr. 64.752:

xxxxx x xxxxxx xxx
xxxxxxxxxxx xx xx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Allé 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har Årsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet ydede erstatning.

Selskabet har anerkendt, at klager K.D. er berettiget til erstatning for 3 dages ødelagt ferie, da sygdommen medførte 4 dages indendørs ophold.

Klagerne har i klageskrivelsen til nævnet opgjort deres krav som følger:

"De absolut nødvendige hotelophold ifm. sygdommen	1.159,23 kr.
Difference mht. telefonudgift til opkald til Europæiske	55,72 -
15 ødelagte feriedage (- de 4 allerede godkendte)	
dvs. 11 dg x 500 kr.	5.500,00 -
I alt	6.714,95 kr. "

Selskabet har ved skrivelse af 29/9 2004 til nævnet redegjort for sagen således:

"Herunder følger Europæiske Rejseforsikring A/S' kommentarer til K. & J. D.'s klage over vor afgørelse i ovennævnte sag.

I perioden fra den 13. juli til den 1. august 2004 deltog klageren og hendes mand i en rejse til Frankrig. Til brug for rejsen havde klagerne tegnet Årsrejseforsikring i Europæiske…

Under opholdet, den 18. juli 2004, får klageren, K.D., mavetarm infektion. Klageren rejser hjem i eget regi den 21. juli 2004 …

Sagens tvist vedrører, at Europæiske har afvist at yde erstatning for ekstra udgifter i forbindelse med førtidig hjemrejse (herunder udgifter til hotelophold) samt har ydet erstatning for 3 ødelagte feriedage (klageren har ønsket erstatning for i alt 15 ødelagte feriedage).

Vi gør venligst opmærksom på, at spørgsmålet omkring dækning af ekstra udgifter i forbindelse med eventuel hjemtransport hører under overenskomsten for Den Offentlige Rejsesygesikring. Vi kommer derfor ikke nærmere ind på dette i nedenstående redegørelse, da klageren må henvende sig til rette klageinstans, Samarbejdsudvalget vedrørende Rejsesygesikring, Amtsrådsforeningen, såfremt de ønsker at klage over afvisningen omkring dækning af ekstraudgifter i forbindelse med førtidig hjemrejse.

Den 21. juli 2004 kontakter klagerne Europæiskes alarmcentral, hvor de oplyser, at de ønsker at rejse hjem før tid grundet sygdom.
Alarmen oplyser, at for at vi kan tage stilling til om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig, har vi brug for yderligere lægelig information. Klageren oplyser, at hans telefon er ved at løbe tør for strøm. Sagsbehandleren når at oplyse, at han kan ringe kollekt til Alarmcentralen. Derudover oplyses sags nr. til klageren. Herefter bliver forbindelsen afbrudt.

Klagerne kontakter aldrig alarmcentralen igen og rejser hjem i eget regi den 21. juli 2004.

Skadeanmeldelse med lægedokumentation indsendes til Europæiske efter hjemkomst. Da sagen ikke har været vurderet af Europæiskes læge, forelægges sagen for Europæiskes lægekonsulent.

Europæiskes lægekonsulent vurderer følgende:

Mavetarm infektioner er meget hyppigt forekommende, også i Frankrig. Patienten modtog relevant behandling i Frankrig og der var derfor ikke lægelig grund til rejseafbrydelse.
I og med behandling var relevant og med den erfaring, der er med denne hyppigt forekommende lidelse, må det vurderes, at familien kunne have rejst videre inden for få dage.
I betragtning af oplysningerne, må det vurderes, at der har været tale om 4 dages sygdom med indendørs ophold…

I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 19.2 dækker rejseforsikringen skadetilfælde omfattet af Den offentlige Sygesikring, hvor klageren hospitalsindlægges, ordineres sengeleje/indendørs ophold, hjemtransporteres eller hjemkaldes…

I tilfælde af, at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte anviser sengeleje eller indendørs ophold, vurderer Europæiskes læge, på baggrund af diagnosen, om klageren er berettiget til erstatning og i bekræftende fald hvor mange dage, jfr. forsikringsbetingelserne pkt. 19.5.a …

Siden betingelsernes udfærdigelse, er pressemeddelelse af 17. maj 2004 vedrørende erstatning for ødelagte feriedage udsendt. Heri er følgende meddelt:

Europæiske Rejseforsikring fjerner begreberne
'lægeordineret sengeleje' og 'lægeordineret indendørs ophold' med øjeblikkelig virkning.

Ødelagte feriedage
Der har i den seneste tid været en del offentlig debat omkring rejseforsikringsbranchens dækning af ødelagte feriedage. I Europæiske Rejseforsikring har vi taget kritikken alvorligt og med virkning fra 17/5 2004 besluttet at fjerne begreberne 'lægeordineret sengeleje', og 'lægeordineret indendørs ophold' fra vore forsikringsbetingelser.

Der vil gå nogle måneder før samtlige brochurer og betingelseshåndbøger er udskiftet, men da vi ønsker, at vore kunder skal have fordel af den forbedrede dækning så hurtigt som muligt, ændrer vi vore skadebehandlingsregler og procedurer med øjeblikkelig virkning.

Herefter vil nedenstående kriterier blive lagt til grund for vurderingen af, hvorvidt den rejsende er dækket i relation til sygdom. Hjemtransport, hjemkaldelse og hospitalsindlæggelse dækkes som hidtil.

Ny formulering ved sygdomsdækning
Rejseforsikringen dækker, når du hos behandlende læge får stillet en af følgende diagnoser: Hals-, lunge-, mellemøre-, øregangs-, bihule-, blindtarms- eller blærebetændelse samt influenza, bronkitis, blodprop, hjerneblødning, galdesten eller mave-tarm infektion.

I tilfælde af at lægeerklæringen fra behandlende læge ikke direkte beskriver en diagnose nævnt ovenfor, vurderer Europæiskes læge, på baggrund af lægeerklæringen, om du er berettiget til erstatning og i bekræftende fald hvor mange dage.

Skulle der i særlige tilfælde være forsikrede, som i denne overgangsfase er bedre stillet efter den 'gamle' formulering, er de til en hver tid berettigede til at vælge den formulering, der giver den bedste dækning.

På baggrund af ovennævnte samt indsendte lægedokumentation og vor lægekonsulents vurdering har vi vurderet, at klagerens sygdom har medført 4 dages ødelagt ferie grundet indendørs ophold. Vi vil yderligere påpege, at det er vurderet, at der ikke er dækning for førtidig hjemtransport på Den offentlige Sygesikring.

I henhold til forsikringsbetingelserne betragtes den dag, sikrede af behandlende læge bliver ordineret sengeleje/indendørs ophold, bliver hospitalsindlagt eller afrejser fra opholdsstedet som følge af hjemkaldelse eller hjemtransport, som karensdag, hvor rejseforsikringen ikke erstatter ødelagt ferie …

I henhold til forsikringsbetingelsernes kapitel 1, definitioner, defineres rejsens pris pr. dag. Som rejseudgifter, der kan kræves betalt eller betalte ikke refunderbare, til transport, ophold og andre turistmæssige ydelser divideret med rejsens varighed (såvel afrejse- som hjemkomstdagen regnes som en dag). **Ved rejse i eget motorkøretøj erstattes med DKK 250,- pr. dag pr. person - dog maksimalt DKK 1.000 pr. dag pr. køretøj** …

Klagerne modtager derfor erstatning for DKK 250,00 pr. dag pr. person for 3 ødelagte feriedage, i alt DKK 1.500,00 …

Indholdet i klagerens brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde, at klageren er berettiget til 3 dages ødelagt ferie, da sygdommen medfører 4 dages indendørs ophold, jfr. forsikringsbetingelserne pkt. 19.2 samt pressemeddelelses af 17. maj 2004."

Klagerne er ikke enig i det af selskabet beskrevne hændelsesforløb. Klagerne er endvidere uenige i lægekonsulentens vurdering af, at der ikke var lægelig grund til at afbryde rejsen, og at familien blot kunne have rejst videre efter få dage. Klagerne henviser i den forbindelse til, at det franske hospital anbefalede, at de indlogerede sig på et hotel og derefter rejse hjem. Denne information kunne selskabet ifølge klagerne ligeledes have fået, såfremt det havde kontaktet det pågældende hospital.

Hertil har selskabet ved skrivelse af 5/11 2004til nævnet anført:

"Vi vil yderligere understrege, at når Europæiskes alarmcentral bliver kontaktet vedrørende, at sikrede ønsker hjemtransport, vil en sag altid blive oprettet.

For at det videre behandlingsforløb samt hjemtransport kan blive afklaret, vil der herefter blive taget kontakt til behandlende læge. Det er Europæiskes lægekonsulent i samråd med behandlende læge i udlandet, der vurderer om sikrede af medicinske grunde bør hjemtransporteres.

Af notaterne i alarmsagen vedrørende vores samtale med klageren den 21. juli 2004 fremgår det, at klageren et par dage tidligere havde haft kontakt med Europæiske,

hvor klageren fik oplyst, at klageren efter hjemkomst skulle indsende skadeanmeldelse og dokumentation for udgifterne i forbindelse med sygdom.
Ved opkaldet den 21. juli 2004 var klageren ikke længere indlagt, men ønskede imidlertid nu førtidig hjemtransport, hvilket var årsagen til, at han kontaktede os igen. Europæiskes alarmcentral bliver derved først den 21. juli 2004 bekendt med, at klageren ønsker førtidig hjemtransport, og sag genoprettes.

Klageren får i denne anledning oplyst, at vi skal bruge yderligere lægelig information for at kunne vurdere om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig. Da klageren ligger inde med papirerne fra hospitalet, anmodes klageren om at sende lægelige oplysninger fra hospital. Disse modtages aldrig. Europæiskes Alarmcentral har derfor ingen oplysninger om, hvilket hospital klageren har været indlagt på.

Klageren kontakter først Europæiske igen efter hjemkomst.

Vi vil yderligere understrege, at det er Europæiskes lægekonsulent på baggrund af indsendte lægelig information, der efterfølgende har vurderet, at der ikke var lægelig indikation for førtidig hjemrejse under den offentlige rejsesygesikring…

Yderligere vil vi fremhæve, at i henhold til forsikringsbetingelserne er det Europæiskes lægekonsulent, der vurderer på baggrund af diagnosen, hvor mange ødelagte feriedage klageren er berettiget til at modtage erstatning for, såfremt dokumentation på dette ikke foreligger. Europæiskes lægekonsulent har her vurderet, at sygdommen har medført 4 dages ødelagt ferie grundet indendørs ophold."

Klagerne er fortsat uenige i det af selskabet beskrevne hændelsesforløb og har nærmere redegjort herfor i skrivelse af 14/11 2004. Klagerne oplyser endvidere, at selskabet den 21/7 2004 telefonisk blev oplyst om hospitalets navn samt navn på behandlende læge m.v. Klagerne oplyser endvidere, at K.D. fortsat har problemer med sin mave og stadig er under lægebehandling.

Selskabet fastholder dets redegørelse for sagsforløbet og har i skrivelse af 10/12 2004 nærmere redegjort herfor.

I erklæring fra overlæge dr. med. S. U. F, specialist i medicinske mavetarmlidelser og intern medicin, hedder det:

"K.D. pådrog sig under en rejse i Frankrig en mavetarm infektion. Patienten blev kortvarigt og ambulant vurderet på et lokalt hospital og fik ordineret relevant medicinsk behandling med antibiotikum og tarmafslappende midler. Familien beslutter sig for at hjemrejse førtidigt i egen bil.

Der foreligger recepter fra hospitalet i Frankrig, men ingen egentlig medicinsk redegørelse eller skriftlige anbefalinger for det videre forløb. De medicinske ordinationer bekræfter, at der var tale om mavetarm infektion.

Vurdering: Mavetarm infektioner er meget hyppigt forekommende, også i Frankrig. Patienten modtog relevant behandling i Frankrig, og der var derfor ikke lægelig grund til rejseafbrydelse.

I og med behandling var relevant og med den erfaring der er med denne hyppigt forekommende lidelse, må det vurderes, at familie kunne have rejse videre inden for få dage.

I betragtning af oplysningerne må det vurderes, at der har været tale om 4 dages sygdom med indendørs ophold."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"DEFINITIONER

Til brug for denne rejseforsikring defineres nedennævnte ord som følger:

…

• *rejsens pris pr .dag*. Rejseudgifter, der kan kræves betalt eller betalte ikke refunderbare, til transport, ophold og andre turistmæssige ydelser divideret med rejsens varighed (såvel afrejse- som hjemkomstdagen regnes som en dag). Ved rejse i eget motorkøretøj erstattes med DKK 250,- pr. dag pr. person - dog maksimalt DKK 1.000 pr. dag pr. køretøj.

…

19 ØDELAGT FERIE

…

19.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring eller dækning 6 Hjemkaldelse, hvor du

1) hospitalsindlægges,
2) ordineres sengeleje af behandlende læge.
3) ordineres indendørs ophold af behandlende læge,
4) hjemtransporteres eller
5) hjemkaldes.

…

19.5 Særlige bestemmelser

a) I tilfælde af at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte anviser sengeleje eller indendørs ophold, vurderer Europæiskes læge, på baggrund af diagnosen, om du er berettiget til erstatning og i bekræftende fald hvor mange dage."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser, at der ikke er noget grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson