729/05

Den 15. august 2005 blev i sag nr. 65.429:

xxxxxxx xxxx
xxxxx xxxxx xxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

ACE Insurance S.A.-N.V.
Postboks 1009
1454 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i ACE Insurance S.A.-N.V., klager over selskabets afvisning af at yde erstatningsrejse. Klageren er endvidere generelt utilfreds med selskabets service og sagsbehandling.

Selskabet har afvist at yde erstatningsrejse med henvisning til, at den tegnede forsikring ikke dækker ødelagt ferie.

Det fremgår af sagen, at klageren i sommeren 2004 sammen med sin familie var på krydstogt i Ukraine. Klagerens 11-årige datter blev den 31/7 2004 indlagt på et lokalt hospital i Krementjug med akut blindtarmsbetændelse. Klageren kontaktede herefter SOS International og Euroalarm.

Efter hjemkosten til Danmark rettede klageren ved skrivelse af 11/8 2004 henvendelse til selskabet, idet han fandt den i Ukraine tilbudte assistance utilstrækkelig/ikke eksisterende.

I skrivelsen af 11/8 2004 har klageren bl.a. anført:

> "I år da min familie og jeg var på sommerferie, var det første gang at jeg desværre fik behov for at gøre brug af min forsikring. Det kom for mig som et chok da min datter

på 11 år blev indlagt med akut blindtarmsbetændelse i Krementjug i Ukraine under uhygiejniske, og absolut fattige vilkår på et hospital uden de mest almindelige faciliteter. Der var ingen forplejning, personlig pleje eller omsorg, ingen af de ting som vi i Danmark tager som en ren selvfølge. Der var ikke varmt vand, træk og slip i toilettet var ude af drift, ingen toiletbræt, ingen vaskekumme kun en 'skyllevask' (til både bækkener og diverse glasrensning), blot for at nævne nogle ting. Alle ansatte incl. læger talte kun ukrainsk eller russisk, så al kommunikation foregik med fingerpegning og grimasser. Alle indkøb af madvarer til vores datter og os selv, håndklæder sæbe m.m. skulle vi selv foretage. Jeg har aldrig prøvet at leve under sådanne ekstreme forhold. Vi levede under levestandarden af de fattigste ukrainere (de fik nemlig varm mad bragt fra familien). Jeg ringede derfor omgående efter min datters operation lørdag den 31. juli kl. 15 dansk tid, til SOS og talte med en person ved navn T., jeg fortalte ham om de ekstreme forhold vi levede under og bad indgående om hjælp. Han sagde han ville undersøge sagen og ringe tilbage på min mobiltlf, hvilket han også gjorde og forklarede mig at når man havde valgt at rejse til et østland løb man jo altid en risiko og at vi måtte indordne os under de eksisterende forhold og ellers ringe til Europæiske forsikring (sygesikringen Danmark) om hjælp, da vi var indenfor et område hvor vores sygesikringsbeviser stadigvæk gjaldt.

Jeg forklarede ham at jeg jo havde denne fantastiske forsikring tegnet gennem Eurocard. Hans svar på dette var at man jo ikke kunne have to forsikringer og at når man var i et område hvor sygesikringen stadig gjaldt skulle man bruge denne. Han accepterede dog at i tilfælde af at sygesikringen ikke ville betale for min hjemrejse (da de normalt kun betaler for barn og en person) var de villige til at betale denne rejse. Jeg bad ham under denne samtale indtrængende om hjælp til en tolk, eller bare en person der kunne tale engelsk eller tysk og oversætte for os hvad lægerne sagde, hjælp til mad, til overflytning til et sted under mere civiliserede forhold, hvilket han blot afviste og sagde igen at jeg måtte tale med sygesikringen om al form for hjælp."

Selskabet og dets samarbejdspartnere har efterfølgende i skrivelser til klageren anført, at han er blevet behandlet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. Selskabet oplyste endvidere, at tilfældet henhører under den offentlige rejsesygesikring, som også har behandlet sagen.

3. 65.429

Klageren påstår selskabet tilpligtet at yde erstatningsrejse.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse.

Af de gældende forsikringsbetingelser fremgår, at den tegnede forsikring ikke dækker erstatningsrejse ved ødelagt ferie.

Nævnet udtaler:
Henset til indholdet af de gældende forsikringsbetingelser finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatningsrejse. På det foreliggende grundlag finder nævnet i øvrigt ikke nogen anledning til at udtale kritik af selskabets service og sagsbehandling.

Nævnet bemærker, at det ikke har kompetence til at behandle klager over Den Offentlige Sygesikring.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen