736/05

Den 21. november 2005 blev i sag nr. 66.133:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxx xxx xxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikringsselskabet Viator
v/Nordic Assistance A/S
Teglværksgade 37, 4.
2100 København Ø

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Forsikringsselskabet Viator v/Nordic Assistance A/S, klager over selskabets afvisning af at yde erstatningsrejse

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2 stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Selskabet har afvist at yde erstatningsrejse under henvisning til, at klagerens datter ikke har været hospitalsindlagt i mere end halvdelen af ferien. Selskabet har udbetalt 6.181,06 kr. i erstatning for tre mistede feriedage samt for udgifter til fortæring, transport og telefon i perioden 24/11 til 27/11 2004, hvor klageren og hendes datter rejste hjem.

Det fremgår af sagen, at klageren sammen med sin ægtefælle og tre børn var på ferie i Spanien med afrejse den 17/11 2004. Klagerens yngste datter fik det imidlertid dårligt, og der blev søgt læge første gang den 20/11 2004. Dagen efter blev datteren indlagt på hospitalet, hvor hun blev opereret for blindtarmsbetændelse. Hun blev udskrevet den 24/11 2004. På grund af datterens tilstand rejste hun og klageren først hjem den 27/11 2004, mens klagerens ægtefælle og de to øvrige børn planmæssigt rejste hjem den 24/11 2004.

Den 23/12 2004 modtog selskabet klagerens skadeanmeldelse bilagt lægeerklæring fra behandlende læge i Spanien samt kvitteringer for indkøb af mad osv. Klageren krævede, at selskabet udbetalte erstatning for mad, bustransport, telefonopkald, erstatningsrejse samt tabt arbejdsfortjeneste.

I skrivelse af 6/1 2005 til klageres datter meddelte selskabet følgende:

> "I beregningen af retten til mistede feriedage, indgår dagen for første lægebesøg ikke. Det samme gør sig gældende for hjemrejsedagen, denne tæller heller ikke med.
>
> De har derfor krav på erstatning for dagene 21., 22. samt 23. november 2004. Dette udgør 3 dage.
>
> Rejsens pris per dag for 5 personer udgør DKK 1.643,12. Dette beløb ganget med 3 dage bliver i alt DKK 4.929,36. Endvidere har vi refunderet Deres udlæg til fortæring, transport samt telefon med DKK 975,51 for perioden 24. november til Deres hjemrejse. Forsikringen yder ikke erstatning for tabt arbejdsfortjeneste."

Selskabet har til sagen oplyst, at klageren den 11/1 2005 har modtaget yderligere 276,19 kr. i erstatning.

Klageren kunne ikke acceptere selskabets afgørelse, hvilket hun meddelte i skrivelse modtaget af selskabet den 18/1 2005. Hun redegjorde nærmere for opholdet i Spanien og anførte derudover, at en af selskabets medarbejdere telefonisk havde oplyst, at denne også mente, at klageren var berettiget til erstatningsrejse, men at hun skulle kontakte D.J. om tirsdagen. Endelig oplyste klageren, at D.J. ikke var enig i, at hun var berettiget til erstatningsrejse.

I skrivelse af 27/1 2005 til klageren fastholdt selskabet sin afgørelse. Af skrivelsen fremgår endvidere:

> "At en af vores medarbejdere skulle have givet udtryk for at De var berettiget til en erstatningsrejse er beklageligt.

Deres sag er behandlet fuldstændig i henhold til forsikringsbetingelserne, hvorfor vi ikke kan tilbyde Dem yderligere erstatning."

Klageren har herefter indbragt sagen for nævnet, hvor hun har gjort gældende, at selskabet skal anerkende, at hun og hendes familie er berettiget til erstatningsrejse.

I skrivelse af 25/2 2005 til nævnet har selskabet fastholdt sin afgørelse. Af skrivelsen fremgår bl.a.:

"At en medarbejder hos Nordic Assistance skulle have givet udtryk for at skadelidte havde krav på erstatningsrejse er naturligvis beklageligt, men ændrer ikke ved at det er forsikringsbetingelserne der er gældende."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 10/3 2005 til nævnet bl.a. anført:

"Det kan godt være at den 24. november er en karensdag, men R. og jeg kom jo ikke hjem den dag, vi kom først hjem den 27. november, derfor ville jeg sige den 21., 22., 23., 25., 26. og 27. november, det er mere end halvdelen af ferien der var ødelagt, og derfor mener jeg at vi har krav på en erstatningsrejse."

Hertil har selskabet i skrivelse af 5/4 2005 til nævnet bl.a. anført, at dagene 25/11, 26/11 og 27/11 ikke er medregnet, da disse ligger udover den ordinære rejseperiode og derfor ikke kan tælles med som mistede feriedage.

Af det vedlagte rejsebevis fremgår det, at rejsens pris er 14.754 kr.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

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

1. Forsikringssum.

Erstatningen under denne dækning er begrænset til rejsens pris.

2. Dækningsomfang.

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

- hospitalsindlægges,

...

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:

- Forældre, der rejser med egne hjemmeboende børn. Bliver et eller flere af familiens medlemmer berettiget til erstatning, jf. pkt. 2, dækker forsikringen ødelagt ferie for hele familien (forældre samt hjemmeboende børn under 18 år).

…

4. Begrænsninger.

Der ydes maksimal én gang erstatning for ødelagt ferie pr. person pr. rejsedag. Den dag forsikrede, af behandlende læge, bliver ordineret sengeleje, hospitalsindlagt, afbryder sin rejse, eller den første dag, hvor forsikrede ikke kan udøve den planlagte ferieaktivitet jf. pkt. 2, betragtes som karensdag, hvor forsikringen ikke erstatter ødelagt ferie, ligesom denne dag ikke indgår i beregningen af retten til en ny rejse. Det samme gør sig gældende for den planlagte hjemrejsedag, for hvilken der således ikke ydes erstatning, ligesom denne dag ikke indgår i beregningen af retten til en ny rejse."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at selskabet har udbetalt 6.181,06 kr. i erstatning for 3 mistede feriedage samt udgifter til fortæring, transport og telefon i perioden 24/11 - 27/11 2004.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at kunne lægge til grund, at selskabets medarbejder alene har givet klageren et betinget dækningstilsagn, idet selskabets medarbejder under den telefoniske samtale med klageren oplyste, at hun skulle kontakte D.J. om tirsdagen, og at D.J. afslog dækning for erstatningsrejse.

For så vidt angår beregningen af antal erstatningsberettigende dage kan nævnet med henvisning til forsikringsbetingelserne, der omtaler planlagt hjemrejsedag, ikke kritisere, at selskabet har anset hjemrejsedagen for en karensdag, selv om klageren de facto ikke rejste hjem denne dag.

Herefter finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere godtgørelse i henhold til den tegnede rejseforsikring.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand