740/06

Den 18. januar 2006 blev i sag nr. 66.985:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med sygdom under en rejse til Thailand.

Det fremgår af sagen, at klageren var på rejse til Thailand i perioden 17/4 til 6/5 2005. Under opholdet blev klageren syg bl.a. med høj feber. Klageren opsøgte læge og senere skadestue. Han var flere gange i telefonisk i kontakt med det indklagede selskabs alarmcentral.

Ved skrivelse af 9/5 2005 klagede klageren til selskabet over behandlingen af hans sag. Af skrivelsen fremgår:

> "Jeg har fået kvittering for nogle af udgifterne af tlf.opkald 4x, og taxakørsel x 2, og apotek medicinudgifter, men ikke alle vil i Thailand udlevere kvittering, det bruger de ikke sagde de, spurgte man blev de meget sure. En Bath er 1,50 - 100 Bath er 15,00. Tlf. blev ca. 900 Bt. Taxa blev ca. 500 Bt. Medicin blev ca. 900 Bt.
>
> Foruden at jeg selvfølgelig vil have det beløb erstattet og som er i DK kr. ca. 350,- - 400,- så vil jeg selvfølgelig også have tilbagebetalt beløb af 506,- som jeg har betalt for en forventet dækning af forsikring ved sygdom, evt. læge, ophold sygehus etc. hvilket jeg ikke blev, jeg fik ikke den dækning jeg havde krav på, jeg fik ingen dækning overhovedet.

2. 66.985

Jeg kræver også erstatning for al den bøvl, svie og smerte jeg har været ude for, ydmygelse på hospitalet, ventetid, personale. Gouda faxede ikke en betalingsgaranti som lovet, jeg fik ikke den behandlingsdækning som jeg har krav på og betalt for."

Selskabet beklagede ved skrivelse af 30/5 2005, at klageren havde følt sig dårligt behandlet. Selskabet sendte den 31/5 2005 en check på 400 kr. til klageren, hvilken han ikke har indløst. I skrivelse af 23/6 2005 anfører selskabet:

"P.H. ... bliver syg under ophold i Thailand. P.H. søger læge og tager desuden på skadestuen. P.H. er i kontakt med vores alarmcentral et par gang i denne forbindelse.

Efter hjemkomst fremsender P.H. krav til os vedr.:

1) dækning af sine udgifter på 350-400 kr.
2) refusion af forsikringspræmie pga. utilfredshed med vores dækning/sagsbehandling
3) erstatning for svie og smerte

Vi dækker P.H.s udgifter fuldt ud med 400 kr. Vi afviser at refundere P.H.s præmie, idet P.H. har været dækket under sin ferie i henhold til forsikringsbetingelserne. Vi afviser desuden at yde erstatning for svie og smerte, idet det ikke er omfattet af forsikringsbetingelserne, og idet vi i øvrigt ikke mener, at vi har pådraget os noget erstatningsansvar.

Klageren har over for nævnet opgjort sine afholdte udgifter således:

| | | |
|---|---|---|
| 2 gange taxakørsel | 300 | kr. |
| 3 telefonopkald til alarmcentral | 275 | kr. |
| medicin | 60 | kr. |
| sygehuskonsultation | 115 | kr. |
| I alt | 750 | kr. |

Klageren har endvidere rejst krav om tilbagebetaling af den erlagte præmie, 506 kr. samt kompensation for svie og smerte, irritation og stress. Klageren har endvidere nedlagt påstand om erstatning, fordi han efter hjemkomsten måtte undersøges for malaria som følge af, at han på grund af selskabets dårlige sagsbehandling ikke havde råd til den rigtige medicin.

Klageren har skrivelse dateret modtaget i nævnet den 5/7 2005 bl.a. anført:

> "Jeg købte og betalte for en forsikring hvis jeg skulle blive syg, og hvilket desværre skete, og jeg havde brug for læge, medicin, men min forsikring dækkede ikke på stedet, man ville ikke godtage den, og jeg ringede 2-3 x til alarmcentralen på deres nr. forklarede dem om mit problem, de sagde at de ville sende en betalingsgaranti, og jeg kunne tage på hospitalet i Pataya hvad jeg gjorde, jeg ventede, der kom ingen betalingsgaranti, og jeg ringede i flere timer der kom ingen, så jeg måtte selv betale for lægekonsultation, medicin, taxa etc. (er angivet beskrevet, dokumenteret, udførligt i første brev). Da jeg ikke havde nok penge (var de sidste dage af ferien) til at få den rette medicin og tilstrækkeligt heraf, måtte jeg på sygehus da jeg kom hjem med malariasymptomer etc.
>
> Jeg ønsker mine rette udgifter herfor dækket, som er beskrevet i første brev, nemlig 1.200,- samt dækning af svie og smerte, læs herom i første brev, og jeg ønsker at få den præmie som jeg betalte for forsikring men som ikke blev brugt da den ikke dækkede, det beløb ønskes retur."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 23/6 2005 til nævnet anført:

> "I sin klage opgør P.H. sine udlæg til ca. 1.200 kr. Dette krav har vi slet ikke modtaget, jf. P.H.'s brev af 9. maj 2005. Da det nye krav væsentligt overstiger P.H.'s oprindelige krav, må vi insistere på, at P.H. dokumenterer sine udgifter. Modtager vi dokumentation for P.H.'s krav refunderer vi naturligvis differencen mellem den allerede udbetalte erstatning og de dokumenterede udgifter.

4. 66.985

Vi kan ikke yde ristorno af den indbetalte præmie, da vi har oppebåret risiko i henhold til forsikringsaftalen under P.H.s ophold i Thailand. I øvrigt er det vores opfattelse, at P.H. har fået fuld dækning i henhold til forsikringsaftalen - både i forbindelse med hans kontakt til vores alarmcentral og i forbindelse med hans udlæg.

Da Feriekompensationsdækningen er fravalgt, omfatter forsikringen ikke dækning af svie og smerte i forbindelse med sygdom.

**Konklusion:**
Vi har fuldt ud levet op til vores forpligtelser i henhold til forsikringsaftalen. Vi beklager, at der har været nogle misforståelser mellem forsikrede og vores alarmcentral, men vi mener ikke, at vi bærer ansvaret for disse misforståelser."

Selskabet har tidligere over for klager i skrivelse af 30/5 2005 nærmere redegjort for forløbet.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke på det foreliggende grundlag at kunne pålægge selskabet at refundere klageren yderligere udgifter. Herefter og idet selskabet ikke ses at have pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren, kan nævnet ikke pålægge selskabet at udbetale ham kompensation for ulempe eller godtgørelse for svie og smerte.

5. 66.985

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson