746/06

Den 18. april 2006 blev i sag nr. 67.036:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx xx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde erstatningsrejse.

Selskabet har udbetalt erstatning til klageren og hans medrejsende ægtefælle svarende til fem ødelagte feriedage.

Det fremgår af sagen, at klageren og hans ægtefælle var på rejse til Argentina i perioden 19/3 - 30/3 2005.

Klageren har til sagen oplyst, at han den 21/3 2005 om eftermiddagen blev syg med høj feber. Han blev med ambulance transporteret til Hospital A., hvor han blev indlagt for blærebetændelse (urinvejsinfektion), der var gået i blodet og lungerne. Han modtog antibiotikabehandling.

Ifølge selskabet modtog selskabets alarmcentral besked om klagerens indlæggelse den 22/3 2005. Der blev i den forbindelse givet 24 timers betalingsgaranti.

I forbindelse med modtagelsen af lægeintervention den 26/3 2005 udvidede selskabets alarmcentral betalingsgarantien til 28/3 2005.

Ved stuegang den 26/3 2005 fik klageren besked om, at han tidligst ville blive udskrevet den 28/3 2005, men ved hjælp af tolk fik han imidlertid lov til at blive udskrevet samme dag, såfremt han tog den anviste medicin (piller) og kom til kontrol og behandling den 28/3 2005.

På grund af klagerens sygdom var han og ægtefællen forhindret i at deltage i den planlagte rundrejse fra den 22/3 til den 28/3 2005. Den 29/3 2005 var hjemrejsedag med overnatning i Madrid.

Efter hjemkomsten indsendte klageren en skadeanmeldelse til selskabet, hvor han bl.a. rejste krav om erstatningsrejse. Anmeldelsen var vedlagt diverse journaludskrifter fra Hospital A.

Af dansk oversættelse af journaludskrift dateret 21/3 2005 fremgår bl.a.:

"**Skadestueobservation**

Patienten møder med feber. Han har hurtig puls og man udfører en EKG. Hjerterytme monitoreres, man tager blodprøver til laboratorietest, røntgen af brystkassen samt urinprøve. Dyrkelse af blod samt urin for bakterier - parallelt med ciriax 200 mg.

Lægelig observation

Dansk patient som er på rejse. Undersøgelsen bliver foretaget via en tolk. Han oplyser at han for 3 uger siden tidligere har lidt af urinvejsinfektion, som blev bedre med ***ATB***. Tidligere *prostatacancer*. Nævner ikke andre bestående lidelser.

Han kommer med 40 i feber, som begyndte d.d. efter en episode med (kulde)rystelser. Patienten nævner ikke andre følgesymptomer.

EX. Fco: Feber, svedeture, hemodynamisk kompenseret (dvs. at der ikke er kredsløbssvigt). Hjerterytme med uregelmæssig puls. Normal vejrtrækning. Krepiterende rallelyde nederst på højre lunge. Bilateral PPL negativ.

Man udbeder laboratorietest/EKG, røntgenbillede af brystkassen.

Hvide blodlegemer 8000 90 % polymorfnukleære, urinstof 90, creatin 1,39, normale leverprøver, urin med rigelige mængder af hvide blodlegemer og *bundfald*.

EKG: Atrieflimmeren, puls 130/min.
Røntgenbillede af brystkassen I/A (intet abnormt).
Man udfører blod- og urindyrkelse og fortsætter behandling med ciprofloxacin.

Udskrivelsesform: Indlæggelse
Umiddelbare diagnose: Urinvejsinfektion."

Af dansk oversættelse af journaludskrift dateret 26/3 2005 fremgår bl.a.:

"**Udvikling**: En 72-årig patient uden bestående hjertelidelser, indlægges med 38 i feber. Man tager et røntgenbillede af brystkassen, laver blod- og urindyrkelse og et elektrokardiogram.
Af elektrokardiogrammet kan man konstatere atrieflimmer med høj puls. Patienten viser ikke tegn på hjertesvigt.
Grundet uvisheden om hvor længe atrieflimmeren har været under udvikling, beslutter man sig for blodfortyndende medicin med wafarina og kontrol af hjertefrekvensen med digoxin og atenolol. Man lave et ekkokardiogram, som viser en trådformet trombe (blodkoagel) i højre forkammer. Hjertet går spontant over i normal sinus rytme, hvorfor man ændrer medicineringen til amiodaron. Man konstaterer positiv urindyrkning med E. Coli. Derudover finder man såvel kliniske som radiologiske tegn på lungebetændelse. Man igangsætter antibiotikabehandling med tilfredsstillende resultater.
Man beslutter udskrivelse og opfølgende ambulant behandling.

Behandling: Antibiotika, amiodaron, anticoagulacion (blodfortyndende medicin)."

I skrivelse af 1/5 2005 til klageren anførte selskabet bl.a.:

"Det fremgår af det indsendte, at du blev tilset af en læge d. 21. marts 2005 med efterfølgende indlæggelse i 5 dage i perioden d. 22.-26. marts 2005. Du er derfor berettiget til erstatning for 5 ødelagte rejsedøgn til dig selv og 1 medforsikret.

Da I har betalt mere end 10.000 kr. for rejsen pr. uge pr. pers., er du berettiget til erstatning for 5 dage á 800,00 kr. pr. dag pr. person, i alt 8.000 kr.

4. 67.036

Refusion af sygdomsudgifter samt nødvendige ekstra udgifter til hotel og forplejning udgør i alt:

Læge & medicin:	ARS 384,61 (til orientering er beløbet 21,80 fratrukket, idet beløbet fremkommer på anden regning, dog rundet op. Begge reg. har samme fakturanr.)
Hotel & forplejning:	ARS 1.590,40
Refusion i alt:	ARS 1.975,01 svarende til DKK 4.117,90.

Den samlede udbetaling udgør i alt **12.117,90 kr.** ..."

Klageren meddelte i skrivelse af 12/5 2005 til selskabet, at han ikke kunne acceptere afgørelsen.

Af selskabets skrivelse af 19/5 2005 til klageren fremgår bl.a.:

"Vores læge kan ikke ud fra den foreliggende dokumentation, se at der er belæg for erstatning af yderligere 2 døgn, idet det fremgår af de diverse lægeerklæringer, at selve indlæggelsen alene var i perioden d. 22.03-26.03.05.

Du oplyser samtidig, at du bliver udskrevet d. 26.03.05, hvilket sker efter eget ønske, hvorfor det må antages at der ikke længere er belæg for indendørs ophold. Vores læge er enig i denne beslutning, da den relevante diagnose: Urinvejsinfektion, som oftest er under kontrol og i bedring efter et par dage med medicin.

Vi har forståelse for, at du ikke kunne deltage i den planlagte rundrejse, som var formålet med ferien, og at din ferie ikke har været det du forventede, men da dette ikke er en formålsbestemt forsikring, kan dette desværre ikke sidestilles med indendørsophold. Ved fastsættelsen af ødelagte rejsedøgn, ser man udelukkende på, om der er tale om indlæggelse (perioden herfor) og/eller om der er tale om lægeordineret indendørs ophold."

Parterne førte herefter yderligere korrespondance.

Klageren har herefter indbragt sagen for nævnet, hvor han har gjort gældende, at han har krav på erstatning for syv ødelagte feriedage, således at dette udløser erstatningsrejse. I klageskrivelsen har han nærmere redegjort for sit krav.

I selskabets skrivelse af 15/8 2005 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Vi mener ikke, at der er belæg for yderligere erstatning end den allerede ydede erstatning (se bilag …), idet betingelserne for en erstatningsrejse ikke er opfyldt iht vores betingelser. Der kan alene ydes erstatning i form af en erstatningsrejse, såfremt forsikrede har været indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden, jf. punkt 4.1.1. i betingelserne, hvilket ikke er tilfældet i denne sag. Den planlagte rejseperiode var 19. - 30. marts 2005, hvorfor der ikke var tale om hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af rejseperioden
>
> Af den indsendte lægelige dokumentation, fremgår det i øvrigt, at man igangsætter antibiotikabehandling med tilfredsstillende resultat, hvorefter man beslutter at lade patienten udskrive efter 5 dages indlæggelse med fortsat ambulant behandling. Det fremgår ikke af det indsendte, at forsikrede har søgt læge yderligere inden afrejse, hvorfor det formodes at hans tilstand var stabil efter udskrivelse.
>
> Sidst skal nævnes, at TVA [selskabets alarmcentral] forsøgte, om end forgæves, at skabe kontakt til forsikrede på hans hotel mhp en status af hans tilstand efter udskrivelse, dog uden held. Vi formoder derfor at forsikrede var rask nok til at forlade sit hotelværelse.
>
> Der blev forsøgt etableret kontakt d.:

26.03.05	Kl. 17.38	lokal tid:	12.38
	Kl. 20.26		15.26
	Kl. 22.36		17.36
27.03.05	Kl. 00.01		19.01
	Kl. 00.55		19.55
	Kl. 01.01		18.01
	Kl. 18.30		13.30
	Kl. 19.53		14.53
	Kl. 20.39		15.39
28.03.05	Kl. 01.39		18.39

29.03.05 Forsøgt kontakt fra kl. 17-.00 - 21.00 dansk tid (der er en tidsforskel på minus 5 timer).

Vi må således fastholde, at der i tiden efter forsikredes udskrivelse ikke foreligger lægeordineret sengeleje eller en tilstand der kan sidestilles hermed, hvorfor der ikke er grundlag for udbetaling af yderligere erstatning for ødelagte rejsedøgn.

Er årsagen til den manglende kontakt, at forsikrede havde tilsluttet sig rejseselskabet, der på daværende tidspunkt ikke befandt sig langt fra Buenos Aires er vi indforstået med at betale forsikrede forøgede transportudgifter i den forbindelse.

Bortset herfra må vi således fastholde, at der ikke er grundlag for yderligere erstatning."

I skrivelse af 23/8 2005 til nævnet har klageren fastholdt sit krav om erstatningsrejse. Af skrivelsen fremgår bl.a.:

"Først en kort orientering. Min kone og jeg har hvert år siden 1974 haft en rejse udenfor Danmark, og altid tegnet de anbefalede forsikringer, men aldrig haft brug for dem. Vi ringede til Tryg Forsikring og aftalte hvilken forsikring vi bør have, og fik at vide at de betalte alt ved sygdom, og at vi fik en erstatningsrejse, hvis vi var uheldige at blive syge i mere end halvdelen af ferien. Det stolede vi på, tog policen med og lod forsikringsbetingelserne blive ulæst hjemme.

…

Som det fremgår af TVA sagsforløb 26/3 citat: 'I forbindelse med modtagelsen af lægeinterventionen udvider TVA garanti til den 28/3'. Ved stuegangen den 26/3, efter at jeg havde fået fjernet drop og hjerteundersøgelsesapparat og været til undersøgelse og blevet vejet i et andet lokale (tabt 5 kg fra 68 kg til 63 kg).

Præsten der var tolk havde ved middagstid en aftale med behandlende overlæge, som fortalte om sygdomsforløbet, at det gik planmæssigt fremad, at jeg nu var feberfri og at jeg skulle gå fra drop til piller og at jeg kunne forvente at blive udskrevet den 28/3 og følges med rejseselskabet hjem. I tolkens videre oversætte af samtalen blev

der sagt, at det var bedst at jeg var så meget oppe som muligt for at komme til kræfter, og af hensyn til hjertet, hvor der var konstateret små blodpropper. Dette bestrider TVA i sagsforløbet; men jeg fik udleveret 2 røntgenbilleder 1 i A3 størrelse og en lidt større, vanskelige at sende, så dem har jeg liggende endnu, og jeg fik det fortalt som anført.

Da det var påskedag den 27/3 og hospitalet kun havde det nødvendige personale og at der allerede var udarbejdet en plan for hvilket medicin jeg skulle have og på hvilket klokkeslæt. Efter forhandling fik jeg lov til selv at styre forbruget og til at tage med min kone hen på hotellet. Dette medførte så at jeg blev udskrevet, fordi hospitalet kunne ikke overfor forsikringen sige at jeg var indlagt, når jeg ikke var der. Jeg skulle så møde til undersøgelse og slutbehandling mandag den 28/3 kl. 14, som også fremgår af journalen.
I konklusion skriver TVA at der ikke af det indsendte fra forsikrede fremgår, at jeg har søgt læge inden afrejse. Dette er forkert. Vedlagte 4 bilag er kvitteringer fra hospitalet den 28/3. De er indsendt til TVA bilag … og refunderet.

Vedrørende tlf. opkald. Telefonen på vores værelse ringede flere gange. Nogle gange var der ingen forbindelse, andre gange var der en damestemme der på spansk sagde noget vi ikke forstod. Vi prøvede i receptionen uden resultat. Sprogvanskeligheder? Rejselederen sagde, at hun også havde prøvet at ringe nogle gange, men kunne ikke få forbindelse til hotellet.

At vi skulle have tilsluttet os rejseselskabet og tilbud om rejsegodtgørelse dertil da de var i nærheden er ærekrænkende, da det klart fremgår af rejsebeskrivelsen at rejseselskabet var i Syd Argentina (danskerkolonien som var rejsens mål) og at de mandag morgen kørte fra Nicotia som ligger 500 km fra Buenos Aires, og at kontorlægen latterliggør min sygdom ved at skrive at 3 - 5 dage var passende.

Jeg fulgte lægens anvisning på klokkeslæt med hensyn til indtagelse af medicin og var også ude i det fine sommervejr noget af tiden, for at blive frisk til 2 døgns hjemrejse, og jeg var til undersøgelse på hospitalet mandag fra kl. 14 sammen med min

kone og tolk og fik at vide at jeg straks ved hjemkomst skulle søge egen læge og hjertespecialist.

…

Min konklusion:

Når den tegnede forsikring lover erstatningsrejse når over halvdelen af ferien er ødelagt på grund af sygdom bør der ubetinget gives erstatningsrejse.

I mit tilfælde var jeg kun med på rundtur i Buenos Aires den 1. dag, hvor jeg blev syg og kørt i ambulance kørt til hospitalet. Resten af opholdet var ødelagte feriedøgn."

Hertil har selskabet i skrivelse af 6/9 2005 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikrede oplyser, at det i salgssituationen blev oplyst, at erstatningsrejse ville være dækket ved sygdom, der varer i mere end halvdelen af rejseperioden.

Dækningen afgøres på grundlag af forsikringsbetingelserne, og det fremgår her af punkt 4. 1. 1, at erstatningsrejse ydes, hvis forsikrede på grund af akut sygdom bliver indlagt på hospital i mere en halvdelen af rejseperioden.

Vi må fastholde, at denne forudsætning ikke er opfyldt. Vil forsikrede gøre gældende, at han er forkert rådgivet, må vi have oplyst navnet på den medarbejder, forsikrede har talt med og gerne ca. tidspunktet for samtalen.

Det er ikke korrekt, at vi bestrider, at der er tale om blodprop i hjertet, men det er korrekt, at det ikke er nævnt i vores sagsforløb, hvor vi nævner urinvejsinfektion og hjerteflimmer. l henhold til journalen fra indlæggelsen, bliver der ved ekkokardiogram konstateret en trådformet trombe (blodkoagel) i højre forkammer (blodprop).

Der er allerede ydet erstatning for ødelagte rejsedøgn i de dage forsikrede har været hospitalsindlagt jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.1.1, og forudsætningen for at forsikrede er berettiget til yderligere erstatning for ødelagte rejsedøgn er, om forsikrede er lægeordineret indendørs ophold eller det, der kan sidestilles hermed i dagene efter udskrivningen.

Forsikrede bliver udskrevet den 26. marts 2005 og uanset om det er hospitalet, der beslutter dette eller om forsikrede selv beder om dette, er der ikke længere tale om hospitalsindlæggelse.

Forsikrede oplyser selv i sit brev, at han efter udskrivelsen fulgte lægens anvisninger m.h.t. indtagelse af medicin, men også var ude i det fine sommervejr noget af tiden. Videre at han var til undersøgelse på hospitalet den 28. marts 2005 som aftalt opfølgning på udskrivningen. Vi beklager, at dette besøg ikke er omtalt under vores konklusion.

Vi er bekendt med kontrolbesøget den 28. marts 2005 og da yderligere læge ikke er opsøgt inden afrejsen formoder vi, at tilstanden var stabil efter udskrivelsen og ikke har krævet lægeordineret indendørs ophold eller hvad der kan sidestilles dermed.

Rejseperioden er defineret under ordforklaringen på side 3 i forsikringsbetingelserne. Rejseperioden er derfor på 12 dage uanset om der foretages mellemlandinger med overnatning i Europa under udrejsen og/eller hjemrejsen.

Hospitalsindlæggelsen har ikke varet i mere end halvdelen af rejseperioden, hvorfor der ikke er grundlag for erstatningsrejse. Videre mener vi ikke, at det er dokumenteret eller sandsynliggjort, at betingelserne for erstatning for yderligere ødelagte rejsedøgn er opfyldt, hvorfor vi må fastholde vores indstilling.

Vi kan i øvrigt ikke se, at der skulle være noget fornærmende i, at orientere forsikrede om, at for det tilfælde at den manglende kontakt til ham skyldes, at han har opsøgt rejseselskabet, er vi indstillet på at betale forsikredes forøgede transportudgifter i den sammenhæng."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**4 Erstatningsrejse**

4.1 Omfang

4.1.1 Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse **på rejser af op til 1 måneds varighed**, hvis:

- Forsikrede bliver *akut syg*/kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af *rejseperioden*.

…

4.1.2 Forsikringen yder erstatningsrejse til *medforsikrede*, hvis:

- Forsikredes indlæggelse varer mere end halvdelen af *rejseperioden*, og *medforsikrede* bliver hos forsikrede under indlæggelsen, jf. 4.1.1.

…

5 Ødelagte rejsedøgn

5.1 Omfang

5.1.1 Er forsikrede ikke berettiget til en erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i afsnit 4, Erstatningsrejse, dækker forsikringen erstatning for ødelagte rejsedøgn **på rejser af op til 1 måneds varighed**, hvis:

- Forsikrede bliver *akut syg*/kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller lægeordineres indendørs ophold.

…

5.1.2 Forsikringen yder erstatning for ødelagt rejsedøgn til *medforsikrede*, hvis:

- *Medforsikrede* bliver hos forsikrede i sygeperioden, jf. 5.1.1.

…

5.3 Erstatning

5.3.1 Forsikringen udbetaler et beløb pr. ødelagt rejsedøgn til forsikrede og 1 *medforsikret*.

5.3.2 Erstatningen beregnes på baggrund af den pris forsikrede og den *medforsikrede* hver har betalt for rejsen, efter følgende forudsætninger.

…

- 800 kr. pr. dag, når rejsens pris er over 10.000 kr. pr. uge pr. person.
- Erstatningen for hver person kan ikke overstige rejsens pris pr. person.

5.3.3 Antallet af ødelagte rejsedøgn beregnes:

- fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af det lægeordinerede indendørs ophold.

…

- Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over den oprindelige *rejseperiode*."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han, da forsikringen blev tegnet, fik tilsagn om, at der ville blive ydet erstatningsrejse i tilfælde af sygdom, der varer i mere end halvdelen af rejseperioden.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.1.1 fremgår det, at erstatningsrejse ydes, hvis forsikrede bliver akut syg/kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden. Klageren lod sig selv udskrive fra hospitalet den 26/3 2005, således at han efter dette tidspunkt ikke længere var hospitalsindlagt. Nævnet kan allerede derfor ikke pålægge selskabet at yde erstatningsrejse.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5 fremgår det bl.a., at forsikringen dækker erstatning for ødelagte rejsedøgn, hvis forsikrede bliver akut syg/kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller lægeordineres indendørs ophold.

Klageren har oplyst, at han inden hjemrejsen i et vist omfang opholdt sig udendørs, hvorfor nævnet lægger til grund, at hans tilstand i perioden fra udskrivelsen fra hospitalet og frem til hjemrejsetidspunktet ikke kan sidestilles med lægeordineret indendørs ophold. Nævnet kan derfor heller ikke pålægge selskabet at erstatte klageren ødelagte rejsedøgn i videre omfang end sket.

På det således foreliggende grundlag finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at udbetale klageren yderligere erstatning.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke kan føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand