765/07

Den 26. februar 2007 blev i sag nr. 68.942:

xxx xxxxxxxx xx
xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xxx xxxxxxx
xxxx xxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har ungdomsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at dække omkostninger til flybilletter m.v. under en rundrejse til bl.a. Sydafrika.

Selskabet har afvist fuld dækning med henvisning til, at den tegnede forsikring ikke yder erstatning for ødelagte feriedage på grund af sygdom, ligesom forsikringen alene dækker *ekstraudgifter* til ophold i forbindelse med sygdom.

Det fremgår af sagen, at klagerne i perioden 23/10 - 19/11 2005 havde købt en rundrejse til Sydafrika, Swaziland, Lesotho og Zimbabwe. Hjemrejsen skulle ske fra Johannesburg den 18/11 2005. Det var ifølge planen meningen, at klagerne skulle flyve til Zimbabwe og opholde sig dér i dagene 11/11 - 18/11 2005. Klager M. blev imidlertid syg den 10/11 2005[3] og indlagt med blindtarmsbetændelse på hospitalet i Johannesburg den 11/11. M. fik fjernet blindtarmen og blev udskrevet den 14/11 2005, hvor lægen anbefalede annullation af rejsen til Zimbabwe.

Over for nævnet har klagerne i klage af 3/3 2006 nedlagt følgende påstand:

> "Dækning af flybilletter, da vi ikke kunne se, hvordan vi skulle indhente rejseruten og blev vejledt til at sende kopi af disse efter hjemkomst. Hvorfor skulle vi sende en ko-

pi til dem hvis medarbejderen vidste på forhånd, at det under ingen omstændigheder kunne blive dækket?

Hotelophold og fortæring dækket fra 11/11-18/11 2005."

Til støtte for påstanden har klagerne anført:

"Da vi efter udskrivelse fra hospitalet (M. - blindtarmsoperation) henvendte vi os telefonisk til en medarbejder fra Gouda, fik vi den helt klare opfattelse at vores flybilletter fra Johannesburg til Zimbabwe t/r, ville blive erstattet når vi kom hjem. Til vores store overraskelse, efter medarbejderens vejledning da vi havde brug for det, kan dette ikke lade sig gøre - men det viser sig at vi kunne have udskudt turen derop og dermed indhentet rejseruten og ikke havde behøvet at aflyse den. Vi spurgte hende i telefonen 2 gange hvad vi kunne gøre med flybilletterne. Desuden er der problemer omkring ophold på hotel samt fortæring, fra indlæggelse og til hjemrejse."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 30/3 2006 fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor bl.a. anført:

"Klager havde planlagt rejse til Zimbabwe i perioden 11.11.06 - 18.11.05 og havde forudbetalt i hvert fald en del af denne rejse. Ovennævnte indlæggelse og operation forhindrer klager i at rejse til Zimbabwe som planlagt.

Klager har i flere omgange under hele dette forløb være i kontakt med vores alarmcentral. Udover at monitorere behandlingen og indlæggelsen og vurdere, om klager var i stand til at rejse hjem som planlagt d. 18.11.05, har vores alarmcentral også forholdt sig til dele af klagers krav og vejledt klager om anmeldelsesprocedure for andre dele af klagers krav. Vores alarmcentral har således givet tilsagn om dækning af klagers ekstraudgifter til ophold i Sydafrika, hvorimod spørgsmål om dækning af klagers forudbetalte rejseydelser i Zimbabwe og klagers billeje er blevet henvist til behandling efter klagers hjemkomst til Danmark.

Vi har ikke på noget tidspunkt givet tilsagn om dækning af klagers forudbestilte rejseydelser i Zimbabwe. Når vores medarbejder opfordrer klager til at sende diverse bilag ind, er det for at vejlede klager i, hvordan hun skal anmelde sit krav.

…

3. 68.942

I brev af 22.02.06 vælger vi pr. kulance at dække en del af klagers udgifter til ophold i Sydafrika, selvom det ikke er dokumenteret, da der er tale om ekstraudgifter, men vi fastholder vores afgørelse ang. erstatning af de mistede forudbetalte ferieydelser, …

…

Der er ikke dækning for ødelagt ferie (Feriekompensation) på Ungdomsrejseforsikringen, hvilket også fremgår af policen.

…

Vedr.: Opholdsudgifter

Forsikringen dækker *ekstraudgifter* til ophold. Dette gælder både for klagers udgifter (punkt 2.3.15) og klagers medrejsendes udgifter (punkt 11.5).

Vi mener ikke, at vi på noget tidspunkt har givet tilsagn om dækning udover, hvad der er dækket iht. forsikringsbetingelserne.

Der foreligger ikke nogen dokumentation for forudbetalt ophold/fortæring i perioden 11.11.05 - 15.11.05.

Ikke desto mindre har vi pr. kulance dækket en del af disse udgifter, jf. vores brev til klager af 22.02.05, ...

Vi mener ikke, at vi på det foreliggende er erstatningspligtige udover, hvad vi allerede har erstattet.

Vedr.: Mistede ferieydelser

Denne del af kravet gælder dele af klagers rejsearrangement, som klager ikke fik glæde af på grund af indlæggelsen i Sydafrika.

Ungdomsrejseproduktet indeholder ikke en dækning for ødelagt ferie på grund af sygdom.

I denne sag var det ikke aktuelt for klager at indhente den planlagte rejserute, for på det tidspunkt hvor klager var rask nok til at rejse videre, skulle hun hjem i henhold til hendes rejseplan. Hun opholdt sig på det tidspunkt i Sydafrika og hun skulle flyve hjem via Sydafrika, og der var således ikke nogen rejserute at indhente."

Det fremgår af sagen, at selskabet har betalt følgende erstatning:

"Læge og medicin	386,00 kr.
Hotel og fortæring	1.959,00 kr.
Telefon	1.021,78 kr.
	375,44 kr.

4. 68.942

Billeje (taxa)	1.000,00 kr.
I alt	4.742,22 kr."

Selskabet har endvidere betalt 520 kr. ekstra for opholdsudgifter.

Af policen fremgår bl.a.:

"**Forsikringsoplysninger**

…

Policedækning	Super

…

Bemærk	Feriekompensation kan ikke tegnes."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**II - DEFINITIONER**

…

Ekstraudgifter

Ved *ekstraudgifter* forstås udgifter, som forsikrede bliver pålagt i forbindelse med *skade*tilfælde/en hændelse dækket af denne forsikring. Hvis udgifterne skulle have været afholdt uanset *skadens* indtræden, betragtes disse udgifter ikke som *ekstraudgifter,* og de er derfor ikke dækket.

…

2 SYGDOM

…

2.3.15 Såfremt forsikrede på grund af dækningsberettiget skadetilfælde ikke har været i stand til at følge den før afrejsen oprindeligt planlagte og dokumenterede rejserute, herunder hjemrejse samt planlagt, og forsikrede ikke er blevet hjemtransporteret for *Goudas* regning, dækker forsikringen nødvendige *ekstraudgifter* til:

A) Indhentning af fastlagt rejserute - maksimalt på økonomiklasse.

b) Ophold på hotel samt fortæring med op til nedenstående beløb pr. dag:

Super …

1.500 kr.

…

11 LEDSAGELSE

…

11.5 FORSIKRINGEN DÆKKER sygeledsagers nødvendige *ekstraudgifter* til:

11.5.4 Indlogering på hospital/hotel, maksimalt pr. person pr. dag:

Super …

1.000 kr. "

Nævnet udtaler:

Flybilletter:

Forsikringen dækker ikke kompensation for mistet/ødelagt ferie. Med det forbehold, at en bevisførelse for en domstol med afgivelse af forklaring fra de berørte om, hvad der blev aftalt, kan føre til et andet resultat, har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at erstatte flybilletterne.

Hotel- og fortæring:

Forsikringen dækker alene ekstraudgifterne hertil. Efter en bedømmelse af de beløb, selskabet har udbetalt som dækning heraf, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningsudbetaling.

Med det ovennævnte forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen