778/07

Den 3. september 2007 blev i sag nr. 70.174:

xxxxx xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft familie- og rejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over behandlingen af tre anmeldte skader.

Ad ekstraudgifter i forbindelse med rejse til Kenya

Det fremgår af sagen, at klageren i perioden 3/6 til 28/6 2004 i forbindelse med en rejse til Kenya var omfattet af en Ferie-Rejseforsikring. Ved skrivelse dateret 29/8 2004 anmeldte klageren, at han havde haft "lidt vrøvl" med sin mave under rejsen, og at han som følge deraf ikke var kommet på en tredages udflugt, ligesom han havde måttet afbryde rejsen i Nairobi og tage hjem. Det er oplyst, at han blev behandlet af en "medicinmand", som ikke kunne udskrive regning. Det fremgår videre, at han under hjemrejsen ikke nåede en flyforbindelse på grund af maveproblemer.

Ved skrivelse af 2/9 2004 til klageren anmodede selskabet om dokumentation for lægebehandling m.v. Ved e-mail af 16/10 2004 anførte klageren:

> "Ifølge lægerne Ø.gade ..., skal Topdanmark henvende sig direkte til dem. Angående min pludselige hjemkomst fra Kenya i juni 2004.
> Jeg måtte skære 8 dage fra gr. en mavelidelse.
> Nu har jeg snart brugt 50 timer på at overbevise jer om hændelsen.
> Ifølge kontant kan alene få udbetalt penge for tabt arbejdsfortjeneste. Indtil videre vil jeg være rimelig, idet jeg er på efterløn."

Selskabet indhentede herefter oplysninger fra klagerens læge, som i skrivelse dateret 5/11 2004 til selskabet har oplyst:

> "Vedlagt fremsendes journalnotat vedr. ovennævnte patient, som jeg første gang så d. 13.09.04 til undersøgelse og behandling for langtrukken rejse-diarrhoe. Han havde, som fremgår, været i kontakt allerede d. 26.06.04 med lægevagten vedr. medicin mod diarrhoe.
>
> Der vedlægges kopi af de foretagne fæcesundersøgelser, som var negative foruden kopi af de foretagne blodprøver, der jo bl.a. viser hyponatriæmi, som godt kan være følge af den langvarige diarrhoe Jeg har ikke set patienten siden."

Af journaloptegnelse dateret 13/9 2004 fremgår:

> "Lang fortælling om rejse til Kenya og diarrhoe, for tidlig hjemrejse. Det er vist meningen, jeg skal skrive en form for attest. Det er 3 mdr. siden, han rejste, og jeg har derfor i sagens natur svært ved at dokumentere noget som helst. Han angiver at han fortsat har det dårligt med daglig diarre."

Selskabet afviste ved skrivelse af 18/11 2004 at udbetale kompensation for ødelagte feriedage m.v.

Klageren indbragte sagen for Ankenævnet for Forsikring den 14/8 2006. På baggrund af en misforståelse omkring tidspunktet for rejsen afviste selskabet ved første svar til nævnet dækning med henvisning til, at forsikringen ikke var i kraft på rejsetidspunktet. Parterne førte herefter korrespondance om dette spørgsmål.

Klageren har om sygdommen under rejsen til Kenya oplyst:

> "I juli måned [2004] har jeg tegnet en rejseforsikring, idet jeg skulle til Kenya i 5 uger. Under safarituren bliver jeg ramt af frygtelig mavepine. Det bevirker at jeg flere gange ikke kan deltage i dagens kørsel og må blive på hotellet. Her man ikke læger lige om hjørnet, men personalet hjalp mig så godt de kunne.
> Turen skulle så afsluttes med en uge ved kysten. Der skulle vi flyve til Kenya Airways. Men rejselederen turde ikke tage ansvaret for mig og rådede mig til at rejse hjem. Jeg optog et toilet på næsten hele turen til Amsterdam. Uheldigvis kunne bagagen ikke indskrives til Ålborg. Så jeg måtte hente min kuffert og booke ind igen. Det bevirkede at jeg at jeg kom 2 min. For sent til flyet til Billund og måtte tage en overnatning på et hotel i Amsterdam. Det kostede mig næsten 1.000 kr. Plus spisning på egen regning.
> Da jeg endelig kom til Ålborg lufthavn den næste dag med det sene aftenfly måtte jeg tage en taxa til Hjørring 300,00 kr. Jeg var blevet kørt sammen med de andre til lufthavnen.

> Jeg ringede derfor til Topdanmark og anmeldte skaden jeg havde lidt. Jeg fik aldrig en krone af Topdanmark, ej heller fra Kenya Airways, de sagde at billetten var købt som en gruppebillet. Jeg skulle have min læge til at undersøge mig; men jeg var imidlertid blevet rask. Så prøven viste ingenting."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 23/5 2007 til nævnet anført:

> "Ferie-Rejseforsikringen dækker jvf. vilkårenes punkt 10, kompensation for ødelagte feriedage, for de feriedage, som sikrede ikke har kunnet udnytte på grund af akut sygdom eller akut tilskadekomst, og hvor sikrede har været ordineret sengeleje af behandlende læge på feriestedet, ordineret indendørs ophold af behandlende læge på feriestedet, eller er hjemtransporteret efter lægeordination.
>
> Da N.C.K. ikke har været tilset af en læge på feriestedet, og kontakten med vagtlæge og egen læge først finder sted henholdsvis ca. 10 dage og ca. 3 måneder efter hjemkomsten, har vi afvist at betale kompensation for ødelagte feriedage."

Ad skade på vase og lampeskærm

Klageren har i klageskrivelsen dateret 14/8 2006 oplyst:

> "Så er vi fremme ved den 3. marts i år [2006]. Min nabo kommer pludselig farende ind i en kæmpe rus. Det viser sig, at han er gal på min ven H.C. De ryger i totterne på hinanden. Dette kostede mig en standerlampe og en kinesisk vase livet. Jeg anmelder skaden til Topdanmark, og får at vide, at jeg skal aflevere skårene hos nærmeste Topdanmark butik. De ringer så til en person der har med skaden at gøre. Jeg bliver bedt om få den vurderet, og får opgivet en masse adresser i Nordjylland, læst op fra Fagbogen. Jeg bruger en, masse kørsel og tid på dette. Kører fra Skagen til Ålborg. Sender dem så en regning på det hele, men hører intet fra dem. Så begynder jeg at ringe til dem, og får at vide at sagen ryger fra afdeling til afdeling, men jeg skal nok høre fra dem.
> Først i juni kommer C.U. fra Topdanmark og aflægger mig et besøg uanmeldt. Men jeg var heldigvis hjemme. Han tager skårne med fra vasen. Lampeskærmen var så ødelagt og så stor, at jeg kom den ned i gården.
> Pludselig var den væk, nok fjernet af renovationen. Skærmen var af mærket Le Klint. Da jeg ikke havde skærmen kunne den ikke erstattes."

Selskabet har i skrivelse af 12/10 2006 anført:

> "Den 23. april 2006 anmelder klager, at han har fået smadret en kinesisk vase. Han ved ikke umiddelbart, hvad hans krav er, og vi beder ham undersøge dette nærmere og derefter aflevere skårene i en af vores butikker.
>
> På et senere tidspunkt oplyser klager, at han har været mange forskellige steder for at få en vurdering på vasen, men uden held. I Ålborg har han imidlertid fået en vurdering på 15.000 kroner, og det er hans krav. Klager kan hverken oplyse navn, adresse eller andet, som kan identificere den pågældende forretning.

Udover kravet vedrørende vasen gør klager krav på dækning af udgifter til at køre rundt for at indhente vurdering på vasen, ligesom han fremsætter krav vedrørende ødelagt lampeskærm, Le Klint, jf. vedlagte opgørelse fra klager fra den 8. maj 2006.

Selskabets skadeinspektør har undersøgt sagen nærmere og har forelagt skårene af vasen for Bruun Rasmussens Auktioner. Her vurderede man, at vasen maksimalt ville have kunnet indbringe 800 kroner. Et beløb på 15.000 kroner blev af Bruun Rasmussens Auktioner beskrevet som fuldstændig urealistisk.

For så vidt angår lampeskærmen har vi fået oplyst, at denne var mindst 15 år gammel og skadet i forvejen. Klager havde imidlertid smidt skærmen væk inden skadeinspektørens besigtigelse, og vi har derfor ikke mulighed for at tage stilling til klagers krav, som er anført til 1.200 kroner.

På det foreliggende grundlag har vi anerkendt en erstatning for vasen på 800 kroner med tillæg af en energisparepære. Efter fradrag af selvrisiko har vi udbetalt 242 kroner til klager.

Klagers krav vedrørende udgifter til kørsel m.m. samt kravet vedrørende lampeskærm har vi afvist, jf. vedlagte brev fra den 26. juni 2006."

Klageren har i skrivelse af 7/11 2006 til nævnet anført:

"Med hensyn til vasen og lampeskærmen, har de dette udsagn fra skadevolderen. Dette fordi jeg havde truet ham til at hans forsikring kom til at betale i den sidste ende.
Lampeskærmen satte jeg foran hans dør, med det resultat at han trådte på den og kylede den ned ad trappen. Jeg bar den så ud i carporten. Her står også affaldsspanden og de må have taget den med."

Ad rensning af jakkesæt

Klageren har i klageskrivelsen dateret 14/8 2006 oplyst:

"Næste episode i huset er at K.S. i raseri skubber mig ned af trappen en morgen. Jeg skulle til 70 års fødselsdag i V. og havde selvfølgelig travt med at skulle af sted. Jeg bider smerten i mig og kører. Det viser sig på vejen at jeg bløder helt vildt fra armene. Det trænger igennem skjorte og jakke og ned på bukserne. Da jeg kommer frem til kroen jeg skal bo på viser det sig desuden at 2 to flasker Vendsyssel Bjedsk jeg har i kufferten er knust og farvet alt mit skiftetøj. Min kusine er heldigvis gammel sygeplejerske, så hun fik mig forbundet.
Da jeg kommer hjem aflevere jeg habitten på Topdanmarks kontor, men bliver to dage senere bedt om at hente den igen."

Selskabet har i skrivelse af 12/10 2006 anført:

"Den 12. juni 2006 anmelder klager, at han har været involveret i håndgemæng med sin nabo, og at hans tøj i den forbindelse er blevet tilsmudset med blod. Tøjet har

klager afleveret i en af vores butikker, og ved mail fra den 9. juni beder han selskabet om at foranledige tøjet afleveret til rensning, jf. vedlagte mail.

Umiddelbart kan vi ikke se, at det er noget, som forsikringen skal tage sig af, og vi beder derfor klager om at hente tøjet igen.

Den tegnede indboforsikring omfatter dækning for 'Anden pludselig skade', jf. vilkårene side 13, 11. kolonne. For at opnå dækning herunder, skal skaden være uventet, og umiddelbart ser det ikke ud til, at denne forudsætning er opfyldt. Vi må allerede af den grund afvise at dække udgifterne til rensning af tøj.

Vi gør i øvrigt opmærksom på, at forsikringen er tegnet med en selvrisiko på 618 kroner, som også er gældende for så vidt angår dækningen 'Anden pludselig skade'."

Det fremgår af sagen, at klageren anmeldte forholdet til politiet, som i skrivelse af 7/8 2006 til klageren meddelte, at der ikke var fundet grundlag for at fortsætte forfølgningen af sagen.

Af forsikringsbetingelserne for rejseforsikringen fremgår bl.a.:

"**10 Kompensation for ødelagte feriedage**

A Forsikringen yder kompensation med *rejsens pris pr. dag*, for de feriedage, sikrede ikke har kunnet udnytte på grund af akut sygdom eller akut tilskadekomst, og hvor sikrede har været:

1. hospitalsindlagt,
2. ordineret sengeleje af behandlende læge på feriestedet,
3. ordineret indendørs ophold af behandlende læge på feriestedet,
4. hjemtransporteret efter lægeordination,
5. hjemtransporteret som sygeledsager, jf. pkt. 11,
6. hjemkaldt, jf. pkt. 9,
7. ude af stand til, at deltage i den planlagte sportsaktivitet, når der har været tale om en sportsferie

B Kompensationen ydes tidligst fra den dag sikrede indlægges på hospital, ordineres sengeleje eller inden dørs ophold af behandlende læge, hjemtransporteres eller fra hjemrejsedatoen, når der er tale om hjemkaldelse.

C Sikrede har pligt til, at fremskaffe en lægeerklæring fra den lokalt behandlende læge. Af lægeerklæringen skal fremgå diagnose samt perioden for hospitalsindlæggelse, sengeleje, indendørs ophold eller manglende deltagelse i den planlagte sportsaktivitet."

Af forsikringsbetingelserne for hjemforsikringen fremgår bl.a.:

"**Forsikringen dækker direkte skade som følge af:**

...

11. Plusdækning

Anden pludselig skade, der ikke ellers er nævnt som dækket eller ikke dækket i dækningsskemaet. Ved en pludselig skade skal skadevirkningen være øjeblikkelig og uventet. Den skete skadevirkning skal være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum."

Nævnet udtaler:

Af de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser fremgår, at det er en forudsætning for at opnå feriekompensation, at der er indhentet lægeerklæring fra den lokalt behandlende læge. En sådan foreligger ikke. Herefter, og i det i øvrigt bemærkes, at ej heller journaloplysningerne fra egen læge dokumenterer, at de helbredsmæssige betingelser for opnåelse af kompensation foreligger, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Vedrørende skade på vase og lampeskærm finder nævnet ikke på det foreliggende grundlag - herunder oplysningen om, at lampeskærmen var bortskaffet, inden selskabets besigtigelse - at kunne kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet finder, at det forhold, at klagerens jakkesæt tilsvines med blodpletter, må karakteriseres som en dækningsberettigende skade. Nævnet lægger imidlertid til grund, at forholdet kunne udbedres ved en rensning af jakkesættet, hvilket må antages at ligge under selvrisikobeløbet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand