802/08

Den 8. september 2008 blev i sag nr. 73.136:

xxxxx xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet familie- og rejseforsikring hos Alm. Brand A/S, klager over, at selskabet har afvist at udbetale erstatningsrejse for en skiferie, hvor klageren kom til skade med sit knæ. Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet har krævet en allerede udbetalt erstatning for fire døgn tilbage.

SOS International A/S, der har behandlet sagen på vegne af selskabet, har afvist at udbetale erstatningsrejse med henvisning til, at klageren ikke var hospitalsindlagt eller lægeordineret sengeliggende i mere end halvdelen af rejsens varighed. Efter sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring har SOS International A/S udbetalt erstatning for fire døgn, hvilket selskabet efterfølgende har krævet tilbagebetalt.

Klageren har i skrivelse af 19/12 2007 over for nævnet redegjort således for sagen:

> "Eftermiddag d. 06.03.2007 (dag 3 ud af 7 dage) beskadiger jeg under skinedløb på bjerget mit venstre knæ, da jeg falder i et skarpt sving. Jeg kan dårligt støtte på benet og bliver derfor transporteret ned med en såkaldt banan og søger umiddelbart lokal læge, som konkluderer, at menisken er beskadiget, hvorfor der af lægen nedlægges forbud mod mere sport i denne ferie.
>
> Afleverer derfor skiene dagen derpå efter at have afhentet en erklæring fra lægen, så skileje og pistekort kan refunderes.
>
> Jeg holdt selvfølgelig sengen mest muligt for at holde knæet i ro, men kunne med en krykkestok godt humpe rundt på hotellet, hvorfor jeg bl.a. om aftenen d. 08.03.2007 opholdt mig i hotellets bar sammen med bekendte.

Samme aften blev jeg udsat for et ualmindeligt groft overfald, der resulterede i tab af bevidsthed og akut indlæggelse på hospital. Fik med nød og næppe tilladelse af Europæiskes cheflæge tilladelse til at lade mig transportere hjem m. rejseselskabet lørdag d. 10.03.2007 eftermiddag - mod at være under konstant opsyn af bekendte.

Søger v. hjemkomst speciallæge i ortopædi, der tilråder operation af menisk i det beskadigede knæ efter en MR-scanning.

Operationsbeskrivelse er tilsendt SOS Int., som behandler sagen på vegne af Alm. Brand. Afviste erstatningsrejse i 2 omgange med begrundelse, 1. Der var ikke ordineret SENGELEJE af lægen, der tilså mit knæ d. 06.03.2007. Endvidere lå jeg jo ikke i min seng om aftenen d. 08.03.07, hvor jeg blev overfaldet (!)

Min begrundelse for at anke er, som følger

1. Alm. Brand har intet tidspunkt orienteret mig om, at min rejseforsikring, der i følge selskabet 'var blevet endnu bedre', ikke dækkede formålet med rejsen - altså en ødelagt skiferie erstattes ikke på grund af et ødelagt knæ på dag 3, fordi lægen ikke havde ordineret strengt sengeleje. Havde jeg vidst dette, havde jeg gladelig ændret forsikringen til også at dække formålsbestemt mod at betale ca. kr. 85,- mere om året derfor, hvilket jeg rent faktisk gjorde efterstående - uden at det skal tages som udtryk for, at jeg finder forsikringsselskabets informationsniveau og sagsbehandling acceptabel.
2. Begrundelsen om, at jeg var oppe om aftenen d. 08.03.07 i 'Nikis Stadl' - og derfor ikke i sengen, er næsten fornærmende. Selvom lægen skulle have ordineret sengeleje, er det vel ikke ualmindeligt, at patienten forlader sengen med hjælp af støtteremedier, stramme forbindinger m.v. så jeg finder fortolkningen af bestemmelserne i policen alt for bogstavelig og rigid.
3. Min situation efter knæskaden var efter min mening fuldkommen at sidestille med et ordineret indendørs ophold med eller uden strengt sengeleje.
4. Jeg blev opereret for skaden d. 20.04.07 og speciallægens epikrise er forelagt for SOS Int. med henblik på revurdering af erstatningsrejse-afvisning nr. 1. Det fremgår, at knæet var ganske alvorligt skadet med såvel menisk- som korsbånd læsion. Med andre ord mener jeg, at en læge, som kunne have set ind i det knæ d. 06.03.07 VILLE have ordineret sengeleje! Derfor anker jeg SOS's og Alm. Brands afgørelse."

SOS International A/S har herefter ved skrivelse af 20/12 2007 meddelt klageren:

"Vi har d.d. gennemgået din sag vedrørende feriekompensation. Ved gennemgangen af sagen har det vist sig, at vores oplysninger om dine forsikringsbetingelser har været forkerte.

Da der ikke er mulighed for kompensation på de betingelser vi har fået oplyst, har vi ikke behandlet sagen med henblik herpå, men udelukkende med henblik på erstatningsrejse.

Dine faktiske betingelser indeholder ganske rigtigt mulighed for kompensation for ødelagte feriedage.

Vi skal naturligvis meget beklage, at vi først nu er blevet opmærksomme på dette og udbetaler vedlagt kompensation for 4 dage.

Sagen er opgjort som følger:
Feriedage i alt: 8
Rejsens pris: 12.198,- kr.
Dagspris: 1524,75 kr.

Sygedage: 4

Samlet erstatning: 6099,- kr."

Indklagede selskab har i svarskrivelse af 23/1 2008 redegjort for sagens faktiske omstændigheder og deres stillingtagen således:

"**Fremstilling**
Den 19. marts 2007 bekræfter SOS overfor kunden, at de har modtaget hans anmeldelse vedrørende tilskadekomsten.

Den 13. april 2007 meddeler SOS skriftligt kunden, at betingelsen for at opnå erstatningsrejse er hospitalsindlæggelse eller lægeordineret sengeleje i mere end halvdelen af ferieperioden.

Kunden afrejste fra Danmark til Østrig den 3. marts 2007 med hjemkomst til Danmark den 10. marts 2007, og oplyser at skadedatoen er den 6. marts.

Da der ikke har været tale om hverken hospitalsindlæggelse eller lægeordineret sengeleje, afviser SOS at udbetale erstatningsrejse.

Pr. 17. april ændrer kunden sin rejseforsikring i selskabet til også at omfatte kompensationserstatning.

Den 31. maj forelægger SOS klagesag fra kunden samt nye lægelige oplysninger fra speciallæge for Alm. Brand.

Den 12. juni meddeler SOS kunden, at Alm. Brand fastholder afvisningen af sagen.

Alm. Brand fremsender den 26. november 2007 et saneringsbrev til kunden, med begrundelse i, at skadeforløbet for alle hans forsikringer er langt ud over det sædvanlige.

Den 20. december modtager SOS endnu en klage fra kunden med krav om kompensationserstatning. SOS er desværre ikke opmærksomme på, at han efter skaden har ændret dækningen. Det er derfor en fejl at SOS udbetaler kompensationserstatning for 4 døgn, idet der på skadetidspunktet ikke var etableret denne dækning.

Kunden anfører nu i sin klage til Ankenævnet for Forsikring, at han har fået erstattet for få døgn.

Begrundelse
SOS' læger har to gange haft sagen til vurdering og fastholder, at der ingen medicinsk indikation er for at udbetale til en erstatningsrejse. Blandt andet er det oplyst, at han på det tidspunkt, hvor han angiveligt skulle være ordineret sengeleje, befinder sig på en bar/restaurant, hvor han bliver overfaldet.

Da kunden første gang modtager afvisning fra SOS den 13. april, kontakter han Alm. Brand og får sin forsikring ændret den 17. april, således at fremtidige skader giver ret til erstatning for dagskompensation. Alm. Brand er uvidende om, at der er en verserende sag hos SOS.

Mod bedre vidende klager han derefter igen til SOS, og i december 2007 udbetaler SOS fejlagtigt kompensation for 4 døgn.

Med henvisning til forsikringsbetingelser nr. 5035, punkt 32.2 kan der hverken ydes erstatningsrejse eller kompensation."

Ved skrivelse af 6/2 2008 har SOS International A/S anmodet klageren om at tilbagebetale den udbetalte kompensation for ødelagt ferie på 6.099 kr.

Klageren har over for SOS International A/S i skrivelse af 8/2 2008 tilkendegivet, at han ikke vil acceptere tilbagebetalingskravet på grund af, at sagsbehandlingen angiveligt er behæftet ned fejl. Klageren har hertil anført, at han under hele sagen har været åben og informeret fyldestgørende i relation til SOS, og at han derfor i god tro har modtaget erstatningen.

SOS International A/S har hertil i skrivelse af 27/2 2008 til klageren anført:

"I henhold til dansk rets regel om condictio indebeti (tilbagebetalingskrav) fastholder vi, at vi retmæssigt har krav på at få tilbagebetalt det beløb, som du uretmæssigt har fået udbetalt.

Vi har indledningsvis afvist dit krav, og du er blevet informeret om, hvilke betingelser du var omfattet af. Du klagede over afgørelsen, hvorefter vi fastholdt den. Ligeledes har du efter skadetidspunktet selv foranstaltet skift af forsikringsprodukt. Du kan således ikke have været i god tro omkring, at du på skadetidspunktet har haft en anden dækning end den, som du omtegnede til.

Du angiver i din skrivelse, at du agter at følge Ankenævnets kendelse, såfremt de tilpligter dig at tilbagebetale beløbet. Vi vil råde dig til at anerkende tilbagebetalingspligten straks, idet vi i modsat fald vil kræve renter i henhold til renteloven."

Skrivelsen har givet klageren anledning til i skrivelse dateret den 29/2 2008 at anføre:

"Det fremgik af mit brev af 29.01.2008 til Ankenævnet for Forsikring, hvortil jeg har indanket afgørelserne i denne sag, at jeg ikke ville finde mig i, at Alm. Brand i sit brev af 23.01.2008 til Ankenævnet for Forsikring i samme sag beskylder mig for at handle mod bedre vidende. Hvilket vel i almindelighed kan opfattes som om / sidestilles med, at jeg handler i ond tro.

I sin replik af 13.02.2008 til Ankenævnet for Forsikring har Alm. Brand da heller ikke gentaget denne beskyldning imod mig.

Imidlertid fremfører nu SOS i sin skrivelse af 27.02.2008 , at jeg, citat 'ikke kan have været i god tro...omtegnede til.' , citat slut.

Omend det - grundet sprogbrugen - er temmelig uforståeligt , hvad brevskriveren direkte henfører min 'onde' tro til, kan jeg kun opfatte det som om, at man igen prøver at krænke min troværdighed ved at beskylde mig for at føre mig frem i ond tro og mod bedre vidende.

Da jeg allerede har givet udtryk for én gang, at jeg ikke vil finde mig i sådanne beskyldninger, som jeg kun kan opfatte som ærekrænkende, - skal jeg herved advisere overfor SOS International a/s, at jeg kræver en tilbagekaldelse af / undskyldning for brugen af udtrykket, jeg citerer: 'Du kan således ikke have været i god tro omkring, at ...omtegnede til', citat slut, inden 14 dage fra dato.

Såfremt jeg ikke modtager den begærede undskyldning inden for nævnte frist, vil jeg bede min advokat om - som en selvstændig udløber af denne sag - at overveje på mine vegne at stævne SOS International a/s, herunder eventuelt også Alm. Brand Forsikring, for fremsættelse af ærekrænkende udtalelser (injurier) mod mig under selskabernes behandling af denne sag."

Af de på tidspunktet for rejsen gældende forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"**32. Erstatningsrejse**
Forsikringen omfatter prisen for de sikredes ferierejse, såfremt:
...
32.2
sikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst under rejsen.

Erstatningspligten er betinget af, at sygdommen eller tilskadekomsten kræver hospitalsindlæggelse eller andet dokumenteret, lægeordineret sengeleje, eller det, der sidestilles hermed, i mindst halvdelen af den tid, rejsen skulle have varet, eller at sikrede er hjemtransporteret efter lægeordination inden for den første halvdel af den tid, rejsen skulle have varet.

Lægeordineret sengeleje regnes tidligst fra det tidspunkt, hvor sikrede havde første lægebesøg."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på tidspunktet for forsikringsbegivenhedens indtræden ikke var omfattet af en forsikring med den supplerende dækning "Kompensation for ødelagt ferie". Herefter finder nævnet, at klageren ikke var berettiget til den udbetalte erstatning for fire ødelagte feriedage.

Trods selskabets uhensigtsmæssige sagsbehandling finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at kræve den udbetalte erstatning tilbage, da det må lægges til grund, at klageren på tidspunktet for modtagelsen af beløbet var vidende om den manglende dækning ved forsikringsbegivenhedens indtræden. Det af klageren herom anførte kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand