802/08

Den 27. august 2008 blev i sag nr. 73.910:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i If Skadeforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde erstatningsrejse som følge af, at han brækkede sin arm på en skiferie.

Selskabet henviser til, at skaden skete den 31/12 2007, og at klageren ikke har mulighed for erstatningsrejse i henhold til de forsikringsbetingelser, der var gældende på dette tidspunkt.

Det fremgår af sagen, at klageren i oktober 2007 fik et Mastercard tilknyttet rejseforsikring. Han fik i den forbindelse udleveret de dagældende forsikringsbetingelser. Klagerens bank anførte i skrivelse af december 2007 til klageren:

> "**...bank MasterCard Business - nye forsikringsbetingelser til rejseforsikring**
> Som vi tidligere har informeret dig om, træder de nye betingelser for rejseforsikring i tilknytning til ...bank MasterCard i kraft den 1. januar 2008.
>
> Vi sender dig her betingelserne i en lille bog, som du nemt skulle kunne få plads til i din rejsetaske. Og indtil den 1. februar 2008 kan du forsat finde oversigten over de væsentligste ændringer på ...bank.dk/erhverv/mastercard."

Klageren anførte i skadeanmeldelse af 12/1 2008 til selskabet:

"**2. Hvornår skete skaden?** Dato: 31.12.2007

3. Beskriv hændelsen i detaljer:
Brækkede håndleddet på skiferie i Italien. Blev påkørt af en anden skiløber, som kom med høj fart. Søgte straks læge og fik anlagt gips på hele venstre arm. Kompliceret brud, og er efterfølgende blevet opereret på dansk sygehus. Har fået indopereret metal i håndleddet. Vi blev hjemsendt af euroalarm og SOS den 3. januar. Bilen blev fragtet hjem af guider fra rejseselskabet.
…
Afrejse: 28. dec. 2007. **Hjemkomst:** planlagt hjemkomst 6. jan. 2008"

Selskabets lægekonsulent anførte i skrivelse af 18/1 2008:

"Der er ikke tale om indendørs opholdt grundet en brækket arm."

Selskabet anførte i skrivelse af 23/1 2008 til klageren:

"Vor læge har vurderet sagen og han oplyser, at din skade ikke har nødvendiggjort et indendørs ophold i ferieboligen/sengeleje.

Eftersom du ikke har haft et lægeordineret indendørs ophold i ferieboligen/sengeleje i mindst halvdelen af ferien eller er blevet hjemtransporteret i første halvdel af ferien, kan jeg ikke imødekomme dit krav om erstatningsrejse.

Forsikringen dækker ikke kompensation i forbindelse med mistet ferieformål."

Klageren anførte i mail af 17/2 2008 til selskabets kundeombud:

"Sagen kort beskrevet: Jeg kom til skade den 31. december 2007 kl. 15.00, under en skiferie i Canazei, Italien. Jeg blev påkørt af en anden skiløber, som kom med meget høj fart. Jeg blev skubbet omkuld og faldt forkert på mit håndled. Med rejsebureauets hjælp kom jeg til læge kl. 15.30 og var færdigbehandlet kl. 19.00. Håndleddet var brækket på en kompliceret måde (Smith fraktion). Jeg fik gips på fra skulderen til fingerspidserne. I ventetiden kontaktede jeg forsikringsselskabet ... Jeg fik at vide, at de kun iværksatte hjælp i de tilfælde, hvor jeg ikke fik tilstrækkelig lægebehandling på stedet. Yderligere blev jeg henvist til, at jeg kunne kontakte forsikringsselskabet i den normale åbningstid med henblik på hjemtransport.

Jeg kontaktede forsikringsselskabet onsdag den 2. januar om morgenen, som var første hverdag efter nytåret, for at få arrangeret hjemtransport. Der var tvivl om, hvem jeg skulle tale med. Efterfølgende blev jeg kontaktet af Euroalarm og dernæst af SOS. Onsdag aften fik vi at vide, at vi skulle flyves hjem fra Milano via København til Karup. Flyvemaskinen fra Milano var forsinket og vi nåede derfor ikke flyet til Karup og måtte overnatte i København.

Efter hjemkomsten kontaktede jeg vagtlægen med henblik på en henvisning til undersøgelse. Fik at vide at jeg skulle ringe til egen læge om mandagen. Mandag kontaktede jeg læge, som straks henviste til skadestuen. Efterfølgende blev jeg opereret for at indsætte en t-skinne af metal, idet bruddet ikke var sat korrekt sammen. Mens jeg sad ved lægen i Canazei, læste jeg samtidig i forsikringshåndbogen, som jeg havde medbragt. Jeg fik den opfattelse, at vi var berettiget til en erstatningsrejse, idet det positivt stod at sportsrejser, herunder skirejser var dækket af forsikringen. Skaden var sket i den første halvdel af ferien. I og

med, at jeg var forhindret i at stå på ski, som var formålet med ferien, regnede jeg ikke med at det skulle give problemer. Efter hjemkomsten udfyldte jeg skadesanmeldelse til SOS og til If. Jeg fik det svar, at formålsrejser ikke var dækket af forsikringen. Det viser sig så, at det sæt forsikringsbetingelser, som jeg havde medbragt på ferien først trådte i kraft den 1. januar 2008, altså dagen efter min skade. Ikrafttrædelsesdatoen fremgår ca. i midten af det hæfte jeg havde fået udleveret. Det vil sige, at det ikke fremgår særligt tydelig, mere præcist godt gemt. Det er selvfølgelig ærgerligt, at jeg så forkert, eller nærmere ikke kunne finde nogen dato for ikrafttrædelse. I de tidligere forsikringsbetingelser fremgår, at jeg skal være hjemsendt i den første halvdel af ferien for at være dækket. Vores rejse var påbegyndt den 28. december 2007 i egen bil fra Danmark kl. 17.00. Jeg kommer til skade mandag kl.15.00, hvilket dermed var på 3. dagen af vores rejse. Vi havde planlagt hjemkomst søndag eftermiddag, den 6. december. Det vil sige, at hjemrejse sagtens kunne være nået i første halvdel af ferien, hvis IF havde igangsat rejseplanlægning på første kontakttidspunkt."

Selskabets kundeombud anførte i afgørelse af 16/4 2008 til klageren:

"Som udgangspunkt dækkede forsikringen i 2007 rimelige og nødvendige udgifter, så den medrejsende familie kan rejse hjem, hvis man er så uheldig at blive syg eller kommer til skade på sin ferie og derfor skal transporteres hjem. Sker hjemtransporten allerede i første halvdel af den planlagte ferie, dækker forsikringen derudover en erstatningsrejse. Det kan du læse mere om i vilkårene fra 2007 under punkt 20.1 punkt 2.

Fra den 1. januar 2008 dækker 'Den offentlige Rejsesygesikring', som du sikkert er bekendt med, ikke mere hjemtransport, hvis man bliver syg eller kommer til skade. Heldigvis ændrer If i den forbindelse deres dækning, hvilket betyder, at de nu dækker både hjemtransport af den syge og af dennes familie. Det er en af grundene til, at du har fået tilsendt nye forsikringsvilkår mellem jul og nytår, der træder i kraft fra 1. januar 2008.

I rejser på ferie den 28. december 2007 og du kommer til skade den 31. december 2007. På dette tidspunkt dækker 'Den offentlige Rejsesygesikring', at du derfor bliver transport hjem. If har altså ikke haft indflydelse på, hvornår hjemtransporten er arrangeret. Din familie er derimod ikke berettiget til hjemtransport af 'Den offentlige Rejsesygesikring', men er dækket af Rejseforsikringen hos If, som I har købt gennem ...bank.

Det vil sige, at i din situation er det 'Den offentlige Rejsesygesikring' med hjælp fra Euro-Alarm, som bestemmer og arrangerer din hjemtransport, mens If med hjælp fra SOS arrangerer hjemtransporten af din familie. SOS sørger i den forbindelse for at koordinere transporten med Euro-Alarm, så I kan rejse hjem sammen den 3. januar 2008.

Jeg er på ingen måde i tvivl om, at du har haft mange smerter i armen på grund af bruddet, og at det selvfølgelig ikke har været uden problemer, idet det har været umuligt for dig at have overtøj på. 'Den offentlige Rejsesygesikring' har imidlertid ud fra en lægelig vurdering, taget beslutning om, at der ikke har været behov for en akut hjemtransport. Som jeg kan forstå det, er det årsagen til, at du først er transporteret hjem den 3. januar 2008, det vil sige i 2. halvdel af jeres planlagte ferie. Desværre medfører dette, at I ikke er berettiget til at få erstattet jeres rejse.

Jeg håber, at min gennemgang af sagen har tydeliggjort, at If på ingen måde har haft indflydelse på planlæggelsen af hjemrejsen, og derfor heller ikke har haft til hensigt at forhale sagen. Beklageligvis kan jeg på det foreliggende grundlag ikke bede If ændre deres afgørelse af sagen, idet den efter min opfattelse, er behandlet korrekt i henhold til de gældende vilkår. Jeg beklager, at Kundeombudet ikke kunne hjælpe dig denne gang."

Klageren har ved skrivelse af 6/5 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning til en erstatningsrejse. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Brækkede håndled under skirejse den 31/12. 2007. Skaden sker på 3. rejsedag ud af 9. Bliver først hjemsendt på 6. dagen 'på grund af nytåret'. Jeg bliver den 31/12 bedt om at ringe igen den 2. januar med henblik på at arrangere hjemtransporten, idet 'folk jo havde fri på grund af nytåret'.
> …
> Konklusion:
> Jeg kan godt se, at jeg ikke er dækket, fordi jeg har læst i de 'forkerte' forsikringsbetingelser. Havde jeg tydeligt kunne se, at det var de forkerte forsikringsbetingelser og dermed haft kendskab til de gamle betingelser, ville jeg kunne have gennemskuet, at hjemrejsetidspunktet var af afgørende betydning.
>
> Jeg mener, at hjemrejsen kunne være foregået i den første halvdel af ferien, men at forsikringsselskabet bevidst har medvirket til, at hjemrejsen først blev effektueret på 6. dagen.
>
> Jeg mener derfor, at forsikringsselskabet bør erkende, at de i denne situation børe yde erstatning i henhold til det krav, som fremgår af skadeanmeldelsen. Denne skade er et klassisk eksempel på en situation, hvor forsikringen netop skal træde i kraft."

Selskabet har ved skrivelse af 6/6 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Forsikringen dækker erstatningsrejse ved skader, hvis tilskadekomsten har medført hospitalsindlæggelse eller lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen i mere end halvdelen af den planlagte, dokumenterede rejseperiode. Se punkt 20.1.1. i forsikringsbetingelserne ...
>
> Jf. punkt 20.3 b. i forsikringsbetingelserne, er det en betingelse, at sikrede skaffer en lægeerklæring fra den behandlende læge i udlandet. Lægeerklæringen skal indeholde en diagnose og angive sygeperioden/indendørsopholdet i ferieboligen.
>
> Jf. punkt 20.3 c. i forsikringsbetingelserne, kan vor lægekonsulent i tvivlstilfælde eller såfremt der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet, træffe afgørelsen på baggrund af diagnosen og vurdere om sikrede er berettiget til en erstatningsrejse.
>
> Ud fra lægejournalen fra Canazei vurderer vores læge ... ikke, at det er nødvendigt med sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen i mindst halvdelen af ferieperioden jf. punkt 20.3 c. Vi kan derfor ikke imødekomme krav om erstatningsrejse. Forsikringen dækker ikke erstatning eller kompensation for mistet formål med ferien jf. punkt 20.2.b.
>
> Vi har derfor afvist at dække erstatningsrejse - ...
> Skadelidte stiller sig undrende overfor dette i mail af 23. januar 23:19, og henviser til punkter i betingelserne for 2008 (som jo ikke var gældende på skade tidspunktet). ...
>
> Vi gør i ny mail af 24. januar 2008 skadelidte opmærksom på, at han har læst i det forkerte sæt forsikringsbetingelser, og gør ham opmærksom på hvor i bogen fra ...bank han kan se, hvornår forsikringen er gældende fra. ...

Skadelidte mener stadig, han er berettiget til dækning, idet han ikke var i stand til at opholde sig udendørs. Han bliver dog klar over, at han har læst i det forkerte sæt betingelser og skriver i mail til Kundeombudet d. 17.februar 2008: '... Det viser sig så, at det sæt forsikringsbetingelser, som jeg havde medbragt på ferien, først trådte i kraft den 1. januar 2008. Ikrafttrædelsesdatoen fremgår ca. i midten af det hæfte jeg havde fået udleveret'. ...

Da skadelidte tegnede forsikringen på sit MasterCard d. 19. oktober 2007, fik han af ...bank udleveret de gældende betingelser, dvs. de som var gældende fra maj 2007.

Vi har været i kontakt med ...bank som oplyser, at de nye betingelser blev sendt ud mellem jul og nytår sammen med et følgebrev som gjorde opmærksom på at de nye betingelser trådte i kraft 1. januar 2008, ...

Skadelidte mener, at If bevidst har forhalet hans hjemtransport, således at han ikke blev hjemtransporteret i første halvdel af ferien, hvilket er en af betingelserne for erstatning jf. punkt 20.1.2. Som vi har oplyst til skadelidte, har If ikke haft nogen indflydelse på hjemtransporten af ham. Hjemtransporten blev varetaget af Den Offentlige Rejsesygesikring (Euro-Alarm A/S), som suverænt bestemmer, hvornår og hvordan en given hjemtransport skal foregå.

Vi har oplyst overfor skadelidte, at der findes endnu en ankemulighed internt i selskabet - If's Kundepanel, men denne mulighed har skadelidte ikke ønsket at benytte.

Til orientering kan jeg oplyse, at netop punktet vedr. erstatningsrejse er ændret i forsikringsbetingelserne der gælder fra 1. januar 2008, således at forsikringen dækker hvis egen sygdom eller tilskadekomst gør, at sikrede ikke kan deltage i aktiviteter på visse sportsferier (herunder skiferie)."

Af forsikringsbetingelserne gældende frem til 31/12 2007 fremgår bl.a.:

"**20 Erstatningsrejse**
I det tilfælde at sikrede får ødelagt mere end halvdelen af sin ferie, på grund af egen sygdom eller tilskadekomst
…
Erstatning svarende til rejsens pris (inkl. ophold). Erstatningen udbetales, hvis sikredes påbegyndte rejse bliver helt eller delvist ødelagt som følge af, at sikrede:

1. Bliver hospitalsindlagt eller får lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen i mere end halvdelen af den planlagte, dokumenterede rejseperiode på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst.

2. Bliver hjemtransporteret af forsikringen eller Den Offentlige Rejsesygesikring i første halvdel af den planlagte, dokumenterede rejseperiode.

…
20.3 Begrænsninger
a. Skaden skal være omfattet af enten forsikringen eller Den Offentlige Rejsesygesikring.

b. Det er en betingelse, at sikrede fremskaffer en lægeerklæring fra den behandlende læge i udlandet. Lægeerklæringen skal indeholde en diagnose og angive perioden for sygeperioden og/eller indendørsopholdet.

c. I tvivltilfælde - eller såfremt der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet - vil afgørelsen blive truffet af If, som på baggrund af diagnosen vurderer om sikrede er erstatningsberettiget."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det på tidspunktet for klagerens ulykke var Den Offentlige Rejsesygesikring, der stod for hjemtransporten og således også bestemte, hvornår en sådan skulle foregå.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens tilskadekomst ikke har medført hospitalsindlæggelse eller lægeordineret sengeleje/indendørs ophold ligesom klageren ikke er blevet hjemtransporteret i første halvdel af sin ferie. Det kan således ikke kritiseres, at selskabet har afvist dækning af en erstatningsrejse med henvisning til forsikringsbetingelserne.

Herefter, og idet nævnet finder, at selskabet har orienteret om, hvilke forsikringsbetingelser, der var gældende på ulykkestidspunktet,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson