813/09

Den 16. februar 2009 blev i sag nr. 74.185:

xxxxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har ungdomsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over, at selskabet har afvist at tilbagebetale et beløb på 5.800 kr. i forbindelse med hjemrejse grundet akut opstået sygdom.

Selskabet har afvist at betale beløbet tilbage med henvisning til, at klageren ellers ville have tjent på at blive hjemtransporteret, idet klageren og hendes medrejsende er blevet refunderet samtlige flybilletter fra rejsebureauet.

Det fremgår af sagen, at klageren under en rundrejse til Australien, New Zealand og Fiji fik en toxoplasmose infektion i det ene øje. Hun kontaktede selskabet ved mail af 11/1 2008, hvori hun oplyste, at hun havde problemer med det ene øje, og at hun gerne ville til en øjenlæge, og bad selskabet oplyse, hvorledes hun skulle forholde sig. Selskabet besvarede henvendelsen ved mail samme dag, idet klageren blev opfordret til at søge læge med henblik på videre udredning. Efter det oplyste var klageren igennem et længerevarende sygeforløb, ligesom hun tillige blev fejlbehandlet, hvorfor selskabet fandt, at klageren var bedst tjent med at blive sendt hjem, således at hun i Danmark kunne få den korrekte medicinske behandling. Da selskabet i samråd med en øjenspecialist vurderede, at klageren kunne hjemsendes på forsvarlig vis, blev hjemtransporten til Dan-

mark for klageren og hendes kæreste arrangeret til den 24/1 2008. Selskabet afholdt samtlige udgifter i forbindelse hermed.

Da der resterede mere end 30 dage på klagerens forsikrings- og rejseperiode var hun og kæresten tillige ifølge betingelserne berettiget til en returrejse til Australien.

Ved mail af 3/3 2008 til klageren har selskabet bl.a. anført:

> "Vi har forsøgt at få fat i dig pr. telefon flere gange i dag men desværre uden held, så derfor får du denne e-mail, som vi skal bede dig bekræfte modtagelsen af.
>
> Du har oplyst til os pr. telefon, at du og S. fik ca. 8.000 DKK hver for jeres ubenyttede billetter af K.T.
>
> Da Gouda Rejseforsikring udelukkende dækker ekstraudgifter i forbindelse med sygdom og hjemtransport til videre behandling, tilfalder jeres refusion fra K.T. os, og vi skal derfor bede jer indbetale 16.000 DKK inden for 8 dage til følgende konto i Nordea:
>
> Reg. …
> Konto: … … 461
> Kontohaver: N.F.
>
> Ved indbetaling bedes I henvise til sagsnummer: … , M.H.
>
> Hvis I beslutter jer for at rejse retur på den billet vi har booket til jer, når du er raskmeldt, så er der jo ingen problemer i dette, såfremt det sker max. 90 dage efter, at raskmeldingen er godkendt af os. (Indtil videre har vi ændret returrejsen på den billet, vi havde købt, fra 5. marts 2008 til starten af april måned)
>
> Hvis I udrejser inden 90 dagen efter raskmeldingen, så har I krav på en returrejse fra jeres slutdestination (New Zealand), og derfor skal I blot kontakte os i god tid, når I ved hvornår I ønsker at hjemrejse og hvorfra. Herefter arrangerer og betaler vi jeres rejse tilbage til Danmark.
>
> Hvis I vælger ikke at bruge den billet, vi har booket til jer, så frafalder retten til returrejse. Dette har dog ingen indflydelse på den indbetaling, vi beder jer foretage. Pengene fra K. er i princippet modtaget 'ulovligt', da man iht. Forsikringsaftaleloven ikke må tjene på at have en forsikring, og det har I gjort ved at modtage refusionen af jeres oprindelige billetter."

Klageren bad på baggrund heraf selskabet redegøre for, hvor i forsikringsaftaleloven hun kunne finde en paragraf, hvoraf fremgik, at man ikke måtte tjene på at have en forsikring.

Selskabet har i besvarelse heraf i mail af 7/3 2008 anført, at det følger af hele princippet i skadeforsikring, at det enkelte forsikringsselskab skal dække et økonomisk tab. I tilslutning hertil anførte selskabet, at klageren og hendes kæreste ikke havde haft udgifter i forbindelse med hjemrejsen, men tværtimod fået 16.000 kr. fra rejsebureauet. Selskabet havde betalt 22.200 kr. for returrejsebilletter, hvorfor selskabet anmodede om omgående indbetaling af 16.000 kr.

Klageren og hendes kæreste oplyste efterfølgende, at de ikke havde mulighed for at benytte den returrejse, selskabet havde booket, hvorfor selskabet annullerede billetterne, som meddelt ved mail af 7/3 2008.

Efterfølgende kontaktede selskabet rejsebureauet, hvor der forelå oplysninger om de oprindelige billetter. I mail af 26/3 2008 til klageren har selskabet bl.a. anført:

> "Vi har nu gennemgået jeres sag igen samt været i kontakt med K. ang. jeres oprindelige billetter.
>
> Ifølge K. havde I følgende billetter til følgende pris:
>
> Sydney-Auckland, pris 1785 DKK pr. person
> New Zealand-Fiji-Hawaii-Vancouver, pris 4685 DKK pr. person
> Seattle-København, pris 3290 DKK pr. person
>
> Dette vil sige, at I hver har haft billetter til 9760 DKK pr. person.
>
> Som tidligere informeret har vi ret til refusionen af jeres oprindelige hjemrejsebillet, idet vi udelukkende dækker for ekstraudgifter i forbindelse med M's hjemtransport til videre behandling.
>
> Vi har valgt at se bort fra billetterne fra Sydney til Auckland og fra New Zealand til Vancouver, men vi skal derimod bede jer indbetale de penge, I har modtaget fra K. for strækningen Seattle - København til vores konto (i alt 6580 DKK) inden for de næste 5 hverdage. Hvis pengene ikke er disponible på vores kontor, når der er gået 5 hverdage (dvs. senest 3. april 2008), vil vi se os nødsaget til at overdrage sagen til inkasso.
>
> Grunden til, at hele diskussionen omkring jeres oprindelige billetter er opstået, skyldes, at I har informeret os om, at I ikke ønsker at gøre brug af den returbillet, vi har købt og bestilt til jer efter forudgående aftale med jer, og efter I blev gjort bekendt med at returrejsen ville blive dækket af os, såfremt denne fandt sted max. 90 dage efter raskmelding af M.
>
> Vi har haft en udgift ved at booke en returrejse til jer, og den er ikke at anse som udelukkende en ekstraudgift, hvis I får penge retur fra K., som reelt burde tilfalde Gouda Rejseforsikring."

Efterfølgende korrigeredes det krævede beløb for gebyrer ved refunderingen, hvorefter selskabet krævede 5.800 kr. indbetalt, hvilket klageren indbetalte under protest som meddelt ved mail af 7/4 2008.

Over for nævnet har klageren i klage af 24/6 2008 nedlagt påstand om tilbagebetaling af 5.800 kr. og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Som man kan se i mailen på side 13 fra d. 20. marts, mener Gouda at der eksisterer en forudgående aftale om at bestille og købe returrejsebilletter. Denne forudgående aftale skulle altså være grund til at vi skulle betale 6580 kr. til Gouda. Man kan yderligere konkludere i mailen fra d. 23. januar (se side …), at Gouda sætter tidspunktet for en returrejse til d. 5 marts uden først at konsultere os eller en læge, da toxoplasmose kan tage op til 6 måneder at behandle. Senere d. 3 marts skriver Gouda, at billetten er booket. Altså booket uden vores samtykke.
>
> Sagen forsætter ind i april måned, hvor min behandling stadig er ret intensiv og efter en sidste mail d. 4 april (se side …), en mail som vi personligt finder meget truende og nedladende, vælger jeg at koncentrere mig om at blive rask og indbetaler pengene. Vi orker simpelthen ikke mere.
>
> Ved en undersøgelse på N. Sygehus d 29. maj virker infektionen behandlet, men jeg er dog stadig ikke den dag i dag raskmeldt. Jeg er dog stærk nok til at tage sagen op igen, da jeg mener at sagens konklusion d. 4 april er uretfærdig og Goudas krav er opstillet på et usandt grundlag om en forudgående aftale som aldrig har fundet sted."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 17/7 2008 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Ved kontakt til klageren efter hjemkomst til Danmark, erklærer hun, at hun og medrejsende alligevel ikke ser sig i stand til at rejse retur til Australien, samt at de har kontaktet rejsebureauet K.T. med henblik på refusion af samtlige flybilletter. Iht. pkt. 2.1 og 12.5 i policebetingelserne dækker Gouda Rejseforsikring udelukkende for rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemtransport af forsikringstager og medrejsende, og derfor gøres klager opmærksom på, at refusionen for returbilletten tilfalder Gouda Rejseforsikring.
>
> Selv om Gouda Rejseforsikring har haft en unødig udgift til returrejsebilletter til Australien, som vi ikke ville have haft, hvis klageren ikke havde vedkendt sig returrejsen i første omgang, er denne udgift naturligvis ikke pålagt klageren.
>
> Gouda Rejseforsikring anerkender desuden, at klagerens oprindelige rundrejsebilletter i princippet er at betragte som et tab for klageren, og frem for at bede klager og medrejsende indbetale den samlede refusion for samtlige flybilletter til os vælger vi at koncentrere os om, at de indbetaler den refusion på 5800 DKK, som klager og medrejsende har modtaget fra K. T. for de oprindelige egentlige hjemrejsebilletter fra Seattle til København, da klageren ikke er berettiget til disse, nu hvor Gouda har betalt for nye hjemrejsebilletter.
>
> Havde klageren ikke indbetalt de 5800 DKK til Gouda, ville denne have tjent på, at Gouda hjemtransporterede hende og medrejsende. Derudover kan vi ligeledes nævne, at vi, så-

fremt klageren havde oplyst os om at hun ikke, eller måske ikke ønskede at gøre brug af returrejsemuligheden, ville have anvendt de oprindelige hjemrejsebilletter, som var mulige at ændre, og derved ikke havde haft udgift til nye returbilletter på 22.000 DKK.

På baggrund af ovennævnte fastholder vi, at refusionen på 5800 DKK skal forblive Gouda Rejseforsikrings ejendom, idet der alene er dækning for rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemtransport og sygeledsagelse, hvilket også oplyses til både klager og medrejsende af flere omgange."

Klageren har efterfølgende i skrivelse til nævnet af 18/8 2008 hertil anført:

"Gouda mener at deres krav på 5800kr er baseret på en forudgående aftale med os. En forudgående aftale som aldrig fandt sted. Det indrømmer de også i deres skrivelse d.18 juli til ankenævnet for forsikring. De kunne ikke få fat på os i de kritiske timer hvor billetterne blev endelig bekræftet. Derfor går de bare ud fra at vi siger ja tak.

Da Gouda ikke oplyser hvornår disse kritiske timer fandt sted så kan vi oplyse at hvis det var i løbet af de sidste døgn vi var i Australien, var jeg er blevet akut indlagt på hospitalet og S. har faktisk ikke har noget sted at bo, eller nogen telefon. Hvis det er efter at vi kom hjem så har vi ikke modtaget hverken mails eller opringninger om dette. I øvrigt kan det siges, at Gouda Alarmcentral ringede med hemmeligt nr. så vi kan da ikke udelukke at de har haft ringet, men det er svært at vide hvem der har ringet når det er hemmeligt nr. og der ikke lægges en besked.

Læg desuden mærke til at i ingen af de mails mellem Gouda og M.H. bliver der skrevet at billetterne bliver pre-booket og endnu vigtigere at de bliver endeligt bekræftet nogle timer senere hvis vi ikke reagerer, såsom gouda skriver i deres svar til ankenævnet d. 18 juli. Det er direkte usandt som mailene også bekræfter."

Afslutningsvis har selskabet i skrivelse nævnet af 26/8 2008 afvist at have givet udtryk for at skulle godkende en returrejse, før klager var raskmeldt, men har anført, at bookningen af returrejsen er sket på basis af selskabets erfaring i lignende sager. Selskabet har videre i skrivelsen anført:

"Returbilletten havde en gyldighed af 1 år, og klager blev gjort opmærksom på dette, ligesom returbilletten blev annulleret i samråd med klager, efter at hun havde oplyst, at returrejsen måtte aflyses eller udskydes væsentligt på grund af studiestart i september d.å.

Vi er af den opfattelse, at klagerens studie og ikke en raskmelding har været afgørende for, hvorvidt/hvornår en returrejse kunne finde sted.

På tidspunktet for hjemtransporten var der mere end 31 dage tilbage af hendes rejse- og forsikringsperiode, og derfor har klager ret til en returrejse iht. punkt 2.1 afsnit f i policebetingelserne.

Denne ret har klager naturligvis stadig, selv om vi har set os nødsaget til at afbestille den returrejse, vi oprindeligt havde booket. Dog er det en betingelse, at hun benytter sig af returrejsen senest 3 måneder efter raskmelding, samt at vores læge godkender denne både i forhold til hvorvidt forsikrede er rask nok til at rejse ud, og i forhold til hvornår det er rimeligt at

betragte klageren som raskmeldt, efter som vi på nuværende tidspunkt ikke er bekendt med, om klageren er raskmeldt, eller hvornår hun forventes at blive det.

Vi må fastholde, at klageren ikke er berettiget til selv at få de oprindelige billetter refunderet, da der i så fald vil være tale om, at der 'tjenes på' at blive hjemtransporteret på Goudas regning, idet klageren oprindeligt ville have haft denne udgift på hendes planmæssige hjemrejse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen
I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, omfattet af dækning 1 Sygdom eller den offentlige rejsesygesikring, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige

a) ekstraudgifter til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. Goudas læge vurderer - efter kontakt til behandlende læge - om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Gouda afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted.

f) udgifter til returrejse til udgangspunktet for hjemtransporten - maksimalt økonomiklasse. Det er en betingelse for dækning, at der på tidspunktet for hjemtransporten var mindst 31 dage tilbage af rejse- og forsikringsperioden. Returrejse må først ske, efter at en skriftlig raskmelding fra egen læge eller hospital er godkendt af Gouda. Returrejsen skal senest foretages 90 dage efter raskmeldingen.

Har du, efter færdigbehandling og udskrivelse fra hospital i udlandet, ikke været i stand til at følge den før afrejsen planlagte og dokumenterede rejserute, og er du ikke blevet hjemtransporteret for Goudas regning, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til

g) indhentning af fastlagt rejserute – maksimalt på økonomiklasse – til det sted, du i henhold til den fastlagte rejserute skulle befinde dig eller

12 TILKALDELSE & SYGELEDSAGELSE

SYGELEDSAGELSE

12.4 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen

Rejseforsikringen dækker i tilfælde af, at du

a) rammes af en akut sygdom eller tilskadekomst omfattet af den offentlige rejsesygesikring eller dækning 1 Sygdom, der af behandlende læge og Goudas læge forventes at ville medføre hospitalsindlæggelse i mindst 2 døgn.

b) Skal hjemtransporteres som følge af sygdom, tilskadekomst eller dødsfald.

12.5 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

Rejseforsikringen dækker sygeledsagers nødvendige ekstraudgifter til

a) transport – maksimalt samme transportklasse som forsikrede – i tilfælde hvor du skal transporteres til egnet behandlingssted eller hjemtransporteres. Se dog punkt 12.6 a,

b) transport til bopælen eller til indhentning af fastlagt rejserute – maksimalt økonomiklasse – når sygeledsagelsen afsluttes enten ved din udskrivelse fra hospital på opholdsstedet eller ved hjemkomst til bopælen/hospital i Danmark.

c) Forlængelse af eksisterende rejseforsikring hos Gouda eller køb af en Gouda rejseforsikring af samme type som skadelidte for sygeledsagelsens varighed. Det er en forudsætning, at sygeledsager opfylder kriterierne for at kunne købe en Gouda rejseforsikring."

Nævnet udtaler:

Forsikringen dækker ekstraudgifter til hjemtransport. Da det indklagede selskab har betalt for hjemtransporten, finder nævnet, at selskabet indtræder i klagerens ret til eventuel refusion fra rejsearrangøren for den ubenyttede returrejsebillet, jf. i øvrigt princippet i forsikringsaftalelovens § 39.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann