820/09

Den 25. maj 2009 blev i sag nr. 74.807:

xxxxx xx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har årsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over, at selskabet ikke har givet fuld dækning for alle tre for ødelagt ferie og ekstra regning fra flyselskabet, ligesom der klages over dækningen for telefonsamtaler.

Selskabet har ydet forsikringsdækning med 36.190,16 kr. under henvisning til opgørelsesmetoderne i henhold til forsikringsbetingelserne og har afvist yderligere dækning.

Det fremgår af sagen, at S., hans hustru og søn havde bestilt en rejse i perioden 7/1 - 22/1 2008 var på rejse til Den Dominikanske Republik. S. fik under opholdet en infektion i den ene fod/ankel og søgte læge den 14/1 2008. Han blev sat i antibiotisk behandling og returnerede til hotellet samme dag. Da infektionen ikke mindskedes, blev han indlagt på hospital den 17/1 2008, hvor han fik antibiotika med drop. Den 21/1 2008 blev han udskrevet, og der blev aftalt tid til kontrol den 23/1 2008.

Behandlende læge har den 23/1 2008 anført:

> "Mandlig patient i alderen 35, der kom på dagen 17-01-08, præsenterer læsion i venstre fod og ankel, så han blev optaget og behandlet med antibiotika og analgetika. I dag er evalueret ved at rådføre sig med denne lille forbedring, men stadig i stand til at rejse, patienten kan rejse på søndag, 27-01-08, med ben forhøjet."

Selskabets lægekonsulent var i telefonisk kontakt med den behandlende læge, og det fremgår bl.a. af lægekonsulentens notat i sagen den 21.-24/1 2008:

> "080121
> FT bliver udskrevet d.d. Bliver sat på tablet antibiotikabehandling fra d.d. Skal komme til kontrol 23.1 og kan flyve fra 24.1 iht transportordination.
> …
> 080123 19:57
> Talt med Dr. M., som siger, at han har set FT ambulant d.d. Det går stadig fremad. Der er ingen feber, mindre hævelse. FT er i stand til at flyve, men vil selvfølgelig have det bedre med at flyve jo længere tid der går. Det er dermed iflg. BL og i overensstemmelse med min holdning fuldt forsvarligt at flyve fra i morgen. Fastholder transportordination.
>
> 080124 12:23
> Læst MR dateret d. 23/1 2008.
> MR er et lægebrev hvor der står det går fremad om end langsomt. Resten af MR er lidt tvetydigt idet der står at patienten er i stand til at rejse fra nu, men i samme sætning står at man anbefaler rejse fra d. 27/1 2008 med 'leg-rest'. Har konfereret sag med lægerådsmedlem OHN. FT kan rejse fra nu som anført i notat 7. Der er ikke lægelig indikation for udskydelse af hjemtransport og hvis Ft vælger dette er der ikke lægeordineret hotel."

Selskabet arrangerede på baggrund heraf hjemtransport til den 24/1 2008 på business class, ligesom det blev arrangeret, at familien kunne blive på hotellet indtil den 24/1 2008.

Klageren havde imidlertid fået det indtryk, at det ikke var lægeligt tilrådeligt at tage hjem førend den 28/1 2008, hvorfor han afviste at anvende tilbudet om hjemtransport på business den 24/1 2008.

Over for nævnet har klagerne i klage af 7/10 2008 nedlagt følgende påstand:

> "Fuld dækning af ødelagt ferie 100 % for os alle 3, alle opkald fra/modtaget omkring sygeforløb/hjemrejsen osv. osv. (som beskrevet ovenfor) dækket, ex. regning dækket fra M. som vi på intet tidspunkt er blevet gjort bekendt med, vi selv skulle stå for. Som guiden L. gjorde os det klart at det var en sag ml. S. og Europæiske Rejseforsikring."

Til støtte for kravet har de anført:

> "S. bliver syg under ferien, bliver indlagt, lægeerklæring på ikke hjemrejse som planlagt, Europæiske vil ikke hjælpe os yderligere efter vi holder os til lægeudtalelse om senere hjemrejse, vis skal selv stå for hotelforlængelse/hjemrejse/transport, guide hjælper os med nyt hotel, guide haft div. dialoger med S. m.fl. Europæiske vil ikke erstatte ødelagt ferie for os alle 3 samt telefonopkald som omhandler sygdomsregi/videre planlægning om nyt hotel/ transport hjem/sønnens skole/hundepasning/job osv. osv."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 24/11 2008 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "ST søger læge for infektionen første gang den 14. januar 2008 og bliver sat i antibiotisk behandling. Den 17. januar 2008 bliver ST indlagt med udskrivelse den 21. januar 2008. Europæiskes læge har vurderet, at ST er berettiget til erstatning i hele sygdomsperioden og klagerens familie i den periode, hvor ST er indlagt. (bilag …)
>
> ST er dermed berettiget til erstatning fra den 15. januar til 22. januar 2008 (8 dage). Den 14. januar er karensdag og klagerne har planlagt hjemkomstdag den 22. januar 2008.
>
> ST's familie er berettiget til erstatning fra den 17. januar til 22. januar (6 dage), da ST ikke er indlagt i perioden 14. til 16. januar 2008, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 21.1.d og 21.2.e og f. (bilag …)
>
> Rejsens længde er 16 dage (7. til 22. januar 2008). (bilag …)
>
> Rejsens pris for ST er DKK 17.489,88 (16.749 + 740,88). Pris pr. dag er DKK 1.093,11 og erstatningen udgør dermed DKK 8.744,88.
>
> Rejsens pris for D.T. (DT) er DKK 17.489,88. Pris pr. dag er DKK 1.093,11 og erstatningen udgør dermed DKK 6.558,66.
>
> Rejsens pris for ST og DT's søn er DKK 17.116,88 (16.376 + 740,88). Pris pr. dag er DKK 1.069,80 og erstatningen udgør dermed 6.418,80.
>
> Den samlede erstatning for ødelagt ferie udgør DKK 21.722,34. Europæiske har tidligere udbetalt 19.388,51, hvorfor vi har udbetalt yderligere 2.333,83
>
> **Telefonregning**
> I henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 1.3.d dækker forsikringen udgifter til telefonsamtaler til Europæiske, herunder Europæiskes alarmcentral og Europæiskes servicekontorer i hele verden. (bilag …)
>
> Forsikringen dækker dermed ikke udgifter til telefonsamtaler til skole, job, hundepasning mv.
>
> Udgifter i forbindelse med ændring af billetter og hotel er endvidere ikke dækket, da klagerne afslog at gøre brug af den hjemrejse Europæiskes alarmcentral havde arrangeret den 24. januar 2008. (bilag …)
>
> Forsikringen dækker ikke i forbindelse med en hjemtransport arrangeret af skadelidte selv, som Europæiske ikke ville have haft, hvis Europæiske havde formidlet hjemtransporten, jf. pkt. 1.4.i. (bilag …)
>
> Såfremt klagerne havde hjemrejst den 24. januar 2008 som anvist af Europæiskes alarmcentral, havde de ikke haft telefonudgifter til rejseleder i forbindelse med deres egen arrangering af hjemrejsen."

Selskabet har endvidere henvist til lægekonsulentens vurdering, idet det bl.a. hedder:

"*Patienten blev beskrevet som upåvirket og uden feber den 23. januar 2008. Den planlagte hjemtransport den 24. januar 2008 var lægeligt fuldt forsvarlig, og den behandlende læge havde da også accepteret rejsen.*
*Det må lægeligt vurderes at den planlagte hjemtransport den 24. januar 2008 var lægeligt fuldt forsvarlig."*

Der har efterfølgende været nogen korrespondance parterne imellem, men der er ikke fremlagt nyt i sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?**
…
d) telefonsamtaler til Europæiske, herunder Europæiskes AlarmCentral og ServiceKontorer i hele verden,
…
j) hjemtransport til din bopæl/hospital i Danmark. Det er en betingelse for dækning, at Europæiskes læge - efter kontakt med behandlende læge - vurderer, at en sådan hjemtransport er nødvendig og forsvarlig. Europæiske afgør - efter en lægelig bedømmelse af din tilstand - om du skal hjemtransporteres med ambulance, ordinært trafikmiddel, ambulancefly el.lign.,
…
**1.4 Undtagelser**
Rejseforsikringen dækker ikke udgifter
…
i) til fortsat behandling og hospitalsindlæggelse, såfremt du nægter at lade dig hjemtransportere, når Europæiskes læge har besluttet hjemtransporten,
j) i forbindelse med en hjemtransport arrangeret af dig selv, som Europæiske ikke ville have haft, hvis Europæiske havde formidlet hjemtransporten,
…
l) der påløber som følge af, at du ikke følger behandlende læges og/eller Europæiskes læges anvisninger
…
**21 ØDELAGT FERIE**
**21.0 Forsikringssum - Ubegrænset**
**21.1 Hvem dækkes udgifter for?**
I tilfælde af skadetilfælde nævnt under pkt. 21.2. a-e dækker rejseforsikringen
a) hele familien, hvis forældre rejser sammen med egne hjemmeboende børn, papbørn eller plejebørn, og et eller flere af familiens medlemmer bliver berettiget til erstatning for ødelagt ferie jf. pkt. 21.2,
…
I tilfælde af skadetilfælde nævnt under pkt. 21.2 f og g dækker rejseforsikringen alene,
d) dig …

**21.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?**
Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring, dækning I Sygdom og Hjemtransport eller dækning 8 Hjemkaldelse, hvor du
…
b) hospitalsindlægges,
…

f) får stillet en af følgende diagnoser
Hals-, lunge-, mellemøre-, øregangs-, bihule-, blindtarms- eller blærebetændelse, samt skoldkopper, influenza, bronkitis, hjerneblødning, galdesten, mave-/tarm infektion, dykker-/højdesyge, diskusprolaps, lumbago, iskias samt blodprop i hjerne, arme, ben eller lunger,
g) pådrager dig knoglebrud, forstuvning, ledbåndsskade eller menisk/korsbåndsskade. For disse skadetilfælde se venligst pkt. 21.4 a og b.

…

**21.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?**

Rejseforsikringen dækker rejsens pris pr. dag for de feriedage, der bliver ødelagt som følge af en dækningsberettiget skade jf. pkt. 21.2. Erstatningen opgøres individuelt for person-grupperne nævnt under pkt. 21.1 a-d.

**21.4 Begrænsninger**

…

d) Den dag, du af behandlende læge bliver diagnosticeret med en af de i pkt. 21.2. f-g nævnte sygdomme/lidelser, bliver hospitalsindlagt eller afrejser fra opholdsstedet som følge af hjemkaldelse eller hjemtransport, betragtes som karensdag, hvor rejseforsikringen ikke erstatter ødelagt ferie. Feriedage forinden en hjemtransport eller hjemkaldelse er kun dækket, såfremt kriterierne i pkt. 21.2 b, f eller g er opfyldt.
e) Dækningen ophører på hjemkomstdatoen (det vil sige fuld dækning på hjemkomstdagen) dog senest ved forsikringsperiodens udløb."

Nævnet udtaler:

Ifølge de ovenfor citerede forsikringsbetingelser dækker rejseforsikringen for klagers familie kun rejsens pris pr. dag for de feriedage, der bliver ødelagt som følge af f.eks. hospitalsindlæggelse. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere til hustruen og sønnen end sket.

Med hensyn til den af selskabet arrangerede hjemrejse på business class den 24/1 2008 finder nævnet på baggrund af lægenotat og den dominikanske læges udtalelse, at det har været fuldt forsvarligt for klageren at rejse hjem den 24/1 2008, hvorfor der ikke i henhold til de ovenfor citerede forsikringsbetingelser er dækning for udgifter til hotelophold m.v., som ikke ville være påløbet, såfremt klageren havde fulgt selskabets anvisning om hjemrejse den 24/1 2008.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

---

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen