817/09

Den 1. april 2009 blev i sag nr. 74.956:

xxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Trygvesta Forsikring A/S, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med, at hans datter blev syg på en rejse.

Selskabet henviser til, at klageren har fået den erstatning, som han i henhold til de gældende forsikringsbetingelser er berettiget til.

Det fremgår af sagen, at klageren i skadeanmeldelse af 21/7 2008 til selskabet anførte:

> "Vores datter E. …[ca. 1½ år] blev desværre syg på vores ferie til Mallorca. Rejseperiode fredag d. 4/7 2008 - fredag d 18/7 2008. begge dage incl.
>
> Hændelsesforløb:
> Under bustransporten d. 4/7 om aftenen til hotellet fik E. diarre og ved ankomsten til hotellet, kastede hun op.
>
> Vi valgte at se tiden an, men efter 2 døgn uden ændring (5 opkastninger og 7 diarre, samt ingen appetit) søgte vi læge mandag d. 7/7 2008., hvor der blev ordineret medicin og holde E. i ro (hvilket nok er meget naturligt) samt kontrol den efterfølgende dag. (Vi informerede SOS d.7/7) Medicinen kunne ikke stoppe diarreen eller opkastningerne, hvorfor læge N. fra CENTRO MEDICO ALCUDIA, valgte at skrive en indlæggelseshenvisning til Hospital G. (som de har beholdt på hospitalet) ved kontrollen d. 8/7 2008.
>
> E. bliver undersøgt på hospitalet af læge V. diagnoser fremgår af vedlagte papirer fra hospitalet, herunder en ultralydsscanning af maven. Da der skulle lægges drop ind i armen på E. måtte laboranten opgive efter 2 forsøg i hver arm, der går 2 timer inden vi hører noget igen og herefter bliver E. nægtet at indtage noget, idet hun nu kun måtte indtage/drikke den væske som hospitalet havde blandet i stedet for drop. Efter 6 - 7 timer blev der suppleret med æblejuice, selv om hun manglede at indtage 1/2 af blandingen. E. havde såvel opkast som

diarre på den første indlæggelsesdag, men der blev ikke taget prøver af dette, ej heller blodprøver selv om reagensglas lå fremme med navn på, da man forsøgte at lægge drop. Ved stuegang om formiddagen, siger den vagthavende læge, at E. må komme med hjem på hotellet, hvis hun ikke kaster op i løbet af dagen, og spiser det frugt/kartoffelmos de laver til hende. E. udskrives sidst på dagen d. 9/7, til ro og hvile samt skygge/ingen sol de næste dage, samt diætmad og ny medicinering/recept.

Det aftales under udskrivelsessamtalen, at vi omgående skal komme på sygehuset hvis der kommer opkast, og kontrollen aftales til d.11/7 2008.

Ved kontrollen d. 11/7 har der været diarre i en uge, men opkastningerne er stoppet, appetitten er minimal og der stilles nu en ny diagnose 1- GEA. Der skrives en ny recept på div. medicin herunder *a*ntibiotika samt en forøgelse af noget af det tidligere købte medicin. Der skal indleveres en afføringsprøve, men da vi kommer med den senere på aftenen, får vi at vide, at den skulle have været i et sterilt glas fra hospitalet som så endelig blev udleveret, så det blev ikke før d. 12/7 den blev indleveret til hospitalet, svar på prøven kunne nok ikke nås inden afrejse, men vi skulle nok få besked. (har dog ikke hørt noget) Søndag d. 13/7 begyndte E. at have appetit igen og diarréen gik fra vandholdig til en cremet/blød og samlet afføring. Endelig virkede medicinen.

S. som er E.s mor har været indlagt samtidig som pårørende, men jeg har været tilstede om dagen/aftenen.

Da vi er en familie på 5, der rejser sammen, har E.s sygdom haft en stor indflydelse på os alle under ferien, især da det ikke har været muligt, at 1 voksen har kunnet stå med både diarre og opkastninger alene med så lille et barn (16 mdr.)

Jeg medsender rejsebevis/billet fra T., og kan oplyse, at katalogprisen er væsentlig højere og rejsen normalt koster for os alle 33.236 kr. incl. morgenmad for 2 uger. Men excl. Øvrig forplejning og drikkevarer mm. ca. 18.500 kr. I alt kr. 51.736.

Jeg vedlægger kopier af recepter, hospitalserklæringer, samt taxa boner vedr. kørsel til og fra hospitalet under indlæggelsen, kontrol og prøver. I alt euro 55,69. (Indgår i de 18.500 kr.) Ligesom vi har måttet købe forplejning til S. på hospitalet ca. 20 euro.(indgår i de 18.500)."

Selskabet behandlede herefter sagen i henhold til forsikringsbetingelserne for Årsrejseforsikring 0801, hvorefter selskabet ved skrivelse af 2/9 2008 opgjorde erstatningen til 2.268 kr. Klageren var ikke tilfreds hermed, hvorfor selskabet foretog en genbehandling af sagen. I forbindelse med denne genbehandling blev selskabet opmærksom på, at erstatningen skulle opgøres i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne for Årsrejseforsikring TB02. Selskabet anførte i skrivelse af 8/9 2008 til klageren:

"**Ødelagte rejsedøgn**
Forsikringen yder erstatning for ødelagte rejsedøgn, jf. punkt 8.1 i forsikringsbetingelserne, idet E. var syg og indlagt i ferien.

Beregning af erstatning sker jf. punkt 8.3.1 i forsikringsbetingelserne, hvor antallet af ødelagte rejsedøgn beregnes fra kl. 00 døgnet efter det første lægebesøg til og med udskrivningsdatoen el-

ler ophøret af lægeordineret indendørs ophold. Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode.

Ud fra din sygdomsbeskrivelse ydes erstatningen fra den 7. juli 2008 til og med den 12. juli 2008. E.s første lægebesøg var den 7. juli 2008, hvorfor denne dag erstattes ekstraordinært.

Vi kan ikke yde erstatning for perioden før første lægebesøg, da E. ikke blev sat i lægelig behandling. Derved har E.s sygdomsforløb muligvis haft en længere varighed, end hvis hun var kommet i behandling med det samme.

Til orientering ydes der kun erstatningsrejse, når indlæggelsen har varet over halvdelen af den planlagte rejseperiode.

Erstatningsberegning
Erstatningen beregnes på baggrund af den pris forsikrede og den medforsikrede hver har betalt for rejsen jf. betingelserne TB02 punkt 5.3.2.

Erstatningen for hver person kan ikke overstige rejsens pris pr. person.

Erstatningen fastsættes efter de faktiske udgifter til rejsen, og ikke efter katalogpriser.

E.s rejse har kostet 360,00 kr. Da rejsens pris er mellem 0-3000 kr. ydes erstatning på 360,00 kr. da beløbet ligger under erstatningsbeløbet på 400,00 kr. pr. dag.

Medforsikredes rejse har kostet 5.309,00 kr. for 15 dage. Rejsens pris for 1 uge er derfor 2.477,54 kr. hvorfor erstatningen ydes til medforsikrede med 400,00 kr. pr. dag i 6 dage, i alt 2.400,00 kr.

Erstatning for 6 ødelagte rejsedøgn i alt 2.760,00 kr.

Med hensyn til erstatning for taxikørsel, erstatter vi ikke taxi til lægebehandling eller taxi hjem fra hospital.

Der er kun tale om 'sygeledsagelse' i den periode E. var indlagt dvs. den 9. - 10. juli 2008.

Forsikringen dækker ved sygeledsagelse ekstra udgifter til hotel, transport og forplejning. Derfor kan vi erstatte de taxikørsler I har haft den 9. juli 2008 under sygebesøg af E.

Erstatningen udgør EUR 23 omregnet til 172,50 kr.

Med hensyn til din hustrus forplejning på hospitalet anser vi ikke dette for ekstra udgifter, da I ikke har booket hotel med fuld forplejning. Derfor skulle hun have købt mad alligevel uanset om din datter var indlagt eller ej.

Erstatning i alt	2.932,50 kr.
Tidligere udbetalt	2.268,00 kr.
I alt	664,50 kr.

Beløbet vil blive sendt en af de nærmeste dage."

Klageren har ved skrivelse af 28/10 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at han er berettiget til yderligere erstatning som følge af hans datters sygdom. Klageren har til støtte herfor anført:

"Kan Tryg afvise at man ikke har ret til at sygeledsage når man er på charterferie ?

Kan man sætte et barn under 2 år til en pris på 300 kr. når det ikke kan lade sig gør at rejse til den pris uden at 2 fuldt betalende ledsagere også betaler på den pågældende indkvartering?

Burde Tryg ikke ved den første tlf. henvendelse d. 7. juli have informeret om vores muligheder, herunder, at vi kunne have ret til tilkaldelse af op til 2 personer fra Danmark, så vi kunne have opholdt os på [hotellet] som Tryg pænt forklarer os vi alligevel skulle ... Vores rejseplaner var ikke at blive på hotellet, ej heller i skyggen eller bruge tid på lægebesøg/sygehusindlæggelse, kontrolbesøg, samt timer på apotek indkøb og ekstra tøjvask, eller det at E. og en voksen ikke kunne bade grundet E.s sygdom.

Har Tryg ret i, at fordi vi har købt en charter rejse, så har vi ikke ret til at få den fulde hoteludgift retur for de 9 dage som Tryg kommer frem til E.s sygdoms varighed er udregnet til, jeg mener bestemt ikke der står noget sted at man skal være bundet til et bestemt opholdssted fordi man køber en charterferie, det kan ligeså vel bare have været en base for en bilferie/rundrejse/vandreture rundt på øen, hvilket vi jo blev afskåret fra.

Når man sygeledsager har man iflg. forsikringsbetingelserne ret til at genoptage sin ferie eller planlagte rejserute, det vil sige, at S. skulle have ret til at se alle de steder hun gik glip af under E.s sygdom, dvs. krav på hoteludgifter, evt. flybillet så hun kunne få de 9 dages oplevelser uanset om de er til fods eller i bil.

Vi kræver ikke en erstatningsrejse for os alle, men blot en fair behandling, der giver den mest optimale dækning i forhold til forsikringsbetingelserne, at vi valgte at pleje E. var et valg vi traf ud fra, at der måtte være en form for dækning for sygeledsagelse, men hun havde vel også ret til, at tilkalde personer fra Danmark i henhold til policerne eller at vi i stedet påtog os sygeledsagelse.

Vi føler ikke Tryg ved vores henvendelse d. 7. juli, forklarede os vores muligheder hvorfor vi er dybt frustrerede over den behandling og erstatning vi har modtaget.

Da vi ikke gør krav på en komplet erstatningsrejse for os alle 5 vil vi fremsætte et krav som er: 9/15 dele af 2 x 5.309 kr. + 360 kr. = 6.586,79 kr.

Forplejning til S. som anslås til mindst 250 kr. pr. døgn i 9 døgn = 2.250 kr.

Taxa 23 euro omregnet efter Trygs egen kurs kr. 172,50 kr. i forbindelse med transport til sygehuset.

I alt mener vi, at vi har ret til en erstatning på minimum kr. 9.009,29 kr.

Hvoraf vi har modtaget kr. 2.932,50

Vi har tilbudt Tryg et forlig pr. tlf. d. 4. sept. på kr.4.800, hvilket først blev anerkendt, hvorefter vi blev ringet op med, at det kunne vi ikke få da E. ikke havde betalt mere end 360 kr.

men det var ud fra at man havde fortalt os at vi ikke kunne sygeledsage og kun kunne få dækning efter den nye police for ødelagte rejsedøgn.

Vi trækker vores forligstilbud tilbage og tager selvfølgelig imod hvad Ankenævnet kan komme frem til, idet vi stadigvæk ikke mener Tryg har fulgt deres egne policer, herunder bevidst forsøgt at give den dårligste dækning fra start af, hvilket også fremgår af den vedlagte korrespondance, det er da underligt at man selv skal oplyse hvilke rettigheder/policedækning man har, ligesom Tryg ikke udtrykkeligt fraskriver os retten til sygeledsagelse under charterferie nogen steder i deres policer, og ikke yder rådgivning ved den telefoniske kontakt vi har da E. skal indlægges.

Et barn på 18 måneder kræver et udvidet opsyn/sygeledsagelse i det det på ingen måde selv er i stand til at indtage den ordinerede medicin (som i øvrigt skulle indtages 3 dage længere end de 9 dage Tryg har beregnet) eller skifte tøj efter opkast og voldsom diarre, vaske sig og sit tøj, eller tage hen på hospitalet til kontrol eller aflevere sine afføringsprøver på hospitalet.

Vi giver gerne afkald på de 2 eller 3 dage som vi udover de 9 dage vi ville have haft ret til dækning for og beder venligst Ankenævnet bemærke at E. er under læge ordineret Antibiotika behandling indtil d.18. juli om aftenen, altså til efter hjemkomst, så der sygeledsages fra mindst d. 7. juli til og med d. 18. juli."

Selskabet har ved skrivelse af 18/11 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Argumentation**
På grund af ændringen i den Den offentlige Rejsesygesikring pr. 1. januar 2008 tilskrev vi vores kundekreds i november 2007. For de kunder, der alene havde Europadækningen, 'fyldte vi op' således, at kunderne var dækket for hjemtransport i forbindelse med akut, alvorlig sygdom ligesom vi dækkede i de lande, der ikke fremover var omfattet af det geografiske område under Den offentlige Rejsesygesikring. Herudover indførte vi en række dækningsforbedringer.

I den aktuelle sag har vores kunde 'Verdensdækning', så det er alene de øvrige dækningsændringer, der kan være aktuelle, men vi er naturligvis enig med vores kunde i, at måtte der være forringelser vil disse først være virksomme fra forsikringens forfald, som i tid ligger efter Emilies sygdom.

Ad 1. Ødelagte rejsedøgn.
Ved opgørelsen af erstatning for ødelagte rejsedøgn er det rigtigt, at erstatningen i dette tilfælde bliver lidt større, når erstatningen beregnes på grundlag af betingelserne TB 02, hvilket også skete efter vores kundes reklamation.

Det fremgår af kundens henvendelse, at E. blev syg om aftenen den 4. juli 2008, og at man opsøgte læge den 7. juli 2008. E. indlægges den 8. juli 2008 og udskrives sent den 9. juli 2008 med kontrol den 11. juli 2008, og E. fik det bedre fra den 13. juli 2008.

Der er ikke lægemæssig dokumentation for et længerevarende indendørs ophold eller indendørs ro og hvile, hvorfor den sidste erstatningsberettigende dag er den 12. juli 2008 jf. forsikringsbetingelser TB 02 afsnit 5.3.3.

Efter samme betingelser ydes erstatning fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg.

Erstatningen skulle således efter betingelserne ydes fra den 8. juli 2008.

Vi har ydet erstatning for perioden den 7. juli 2008 - 12. juli 2008, og mener dermed at vores erstatningsforpligtelse er opfyldt.

Om størrelsen på satsen er det naturligvis korrekt, at E. ikke kan rejse alene, men det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.3.2, at erstatningen for hver person ikke kan overstige rejsens pris pr. person.

Ad 2. Sygeledsagelse
Medforsikrede kan sygeledsage, hvis forsikrede bliver akut syg eller kommer til skade, og dette medfører at den planlagte rejserute må afbrydes eller forsinkes jf. bet. punkt 3.1 (TB02).

Samme vilkår gælder under betingelser 0801 Årsrejse Verden punkt 5.

Dækningen for sygeledsagelse er ikke ændret i forbindelse med omtegning til nye betingelser. Forsikringen dækker kun nødvendige *ekstra* udgifter til transport, hotel og forplejning.

I denne sag har medforsikrede ikke haft andre ekstraudgifter end de føromtalte taxiudgifter. Der indgår ikke forplejning på hotel … i rejsens pris, hvorfor forplejning til medforsikrede under indlæggelsen ikke er en ekstraudgift, da man ville have haft udgiften til forplejning under alle omstændigheder.

Her er der ikke tale om en rejseafbrydelse, da forsikrede kan behandles i nærheden af feriestedet, og det har ikke været nødvendigt at flytte hotel eller lignende.

Det er en misforståelse, at sygeledsagelse ikke ydes ved charterrejser. Det afgørende er ikke rejseformen, men om der er tale om at rejsen bliver afbrudt og man derved får ekstraudgifter til transport, hotel eller forplejning. Der er ingen dokumentation for, at man havde planlagt at forlade hotellet og rejse videre, og der ydes ikke erstatning for de ferieoplevelser sygeledsageren måtte være gået glip af.

Ad 3. Tilkaldelse
Det fremgår af vores kundes brev til Ankenævnet for Forsikring, at han mener, at være berettiget til erstatning for tilkaldelse af 2 personer fra Danmark, og er utilfreds med, at vi ikke har informeret om dette i forbindelse med sit opkald den 7. juli 2008.

I den forbindelse må vi informere om, at dækning for tilkaldelse jf. bet. TB02 punkt 2 og jf. bet. 0801 punkt 5, kun kan anvendes i forbindelse med akut alvorlig sygdom eller dødsfald.

Ved akut alvorlig sygdom menes der jf. ordforklaring TB02 side 2 og 0801 side 28:
'Ved 'alvorlig sygdom/tilskadekomst' forstås, at sygdommen eller tilskadekomsten kan medføre omfattende varigt mén, eller at patientens tilstand er ustabil eller livstruende'.
(TB02 fortsætter sætningen... 'med risiko for dødelig udgang'. Denne sætning ikke gentaget i de nye betingelser.)

Da sygdommens art (diarré og opkastninger), trods alt ikke er af en sådan karakter, at det kan betegnes som akut *alvorlig* sygdom i nævnte betydning, har det ikke været relevant for Alarmmedarbejderen, at oplyse om tilkaldelse, da der ingen dækning er for dette.

Ad 4. Betingelser
Vi beklager, at kravet om ødelagte rejsedøgn fra starten ikke er blevet behandlet efter TB02 betingelser, som forsikrede har tegnet Årsrejseforsikring under.

Dette har skabt en unødvendig forvirring omkring erstatningsberegningen af ødelagte rejsedøgn.

Jeg henviser i øvrigt til omtalen ovenfor om de ændrede betingelser."

Af forsikringsbetingelserne for Årsrejseforsikring TB02 fremgår bl.a.:

"**2 Tilkaldelse**
2.1 Omfang
Forsikringen dækker, så 2 personer kan rejse ud til forsikrede på grund af forsikredes *akutte og alvorlige sygdom, alvorlige tilskadekomst* eller fordi forsikrede er afgået ved døden.
…
Alvorlig sygdom/tilskadekomst
Ved 'alvorlig sygdom/tilskadekomst' forstås, at sygdommen eller tilskadekomsten kan medføre omfattende varigt mén, eller at patientens tilstand er ustabil eller livstruende med risiko for dødelig udgang.
…
3 Sygeledsagelse
3.1 Omfang
Forsikringen dækker, så *medforsikrede* kan sygeledsage, hvis forsikrede bliver *akut syg* eller kommer til skade, og dette medfører, at den planlagte rejserute må afbrydes eller forsinkes.
…
3.3 Erstatning
3.3.1For *medforsikrede* dækker forsikringen:
- Nødvendige ekstra udgifter til *hotel og forplejning.*
- Nødvendige ekstra udgifter til *transport* i forbindelse med sygeledsagelsen.
…
5 Ødelagte rejsedøgn
5.1 Omfang
5.1.1 Er forsikrede ikke berettiget til en erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i afsnit 4, Erstatningsrejse, dækker forsikringen erstatning for ødelagte rejsedøgn, hvis
- Forsikrede bliver *akut gyd/*kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller lægeordineres indendørs ophold.
…
5.3 Erstatning
5.3.1 Forsikringen udbetaler et beløb pr. ødelagt rejsedøgn til forsikrede og 1 *medforsikret*.
5.3.2 Erstatningen beregnes på baggrund af den pris forsikrede og den *medforsikrede* hver har betalt for rejsen, efter følgende forudsætninger:
- 400 kr. pr. dag, når rejsens pris er op til 3.000 kr. pr. uge pr. person.
- 600 kr. pr. dag, når rejsens pris er fra 3.001 kr. til 10.000 kr. pr. uge pr. person.
- 800 kr. pr. dag, når rejsens pris er over 10.000 kr. pr. uge pr. person.
- Erstatningen for hver person kan ikke overstige rejsens pris pr. person.

5.3.3 Antallet af ødelagte rejsedøgn beregnes:
- Fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af det lægeordinerede indendørs ophold."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler en forsikringstager at sandsynliggøre sit anmeldte krav.

Ad. Ødelagte rejsedage:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at antallet af ødelagte rejsedøgn beregnes fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg og frem til udskrivningsdagen eller ophøret af det lægeordinerede indendørs ophold. Da klageren ikke har dokumenteret lægebesøg før 7/7 2005 eller lægeordineret indendørs efter den 12/7 2008, kan nævnet ikke kritisere selskabets opgørelse af ødelagte feriedage, da denne opgørelse findes at være i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår tillige af forsikringsbetingelserne, at erstatningen for hver person ikke kan overstige rejsens pris pr. person. Da klageren således alene har lidt et tab svarende til 360 kr. for sin datters rejse, kan der ikke gives yderligere dækning hertil.

Ad. Forplejning:

Der er i henhold til de gældende forsikringsbetingelser dækning for nødvendige ekstraudgifter til transport, hotel og forplejning for en sygeledsager. Klageren findes dog ikke at have dokumenteret nødvendige ekstraudgifter udover den dækkede taxaregning, da han under alle omstændigheder havde haft udgiften til hotel og forplejning.

Det er således ikke rejsens art, i dette tilfælde en charterrejse, der er afgørende for erstatningen, men hvorvidt det har været nødvendigt at afholde udgifter ud over det forventede.

Ad. sygeledsagelse:
Forsikringen giver mulighed for tilkaldelse af to personer fra Danmark, såfremt der er tale om en alvorlig sygdom/tilskadekomst. Sådan som dette begreb er defineret i forsikringsbetingelserne findes klagerens datter ikke at have været berettiget til tilkaldelse af to personer fra Danmark.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson