840/10

Den 29. marts 2010 blev i sag nr. 76.454:

xxxxxx xxxx xx xxxxxx xxxxx
xx xxxxxx xxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med sygdom på en rejse. Klagerne ønsker erstatning for yderligere tre dage til rejseledsageren, ligesom klagerne ønsker telefonopkald til familie i Danmark dækket af selskabet.

Selskabet henviser til, at erstatningen er opgjort i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår af sagen, at klagerne i perioden 18/8 2008 til 1/9 2008 havde planlagt en udenlandsrejse. Klagerne kontaktede den 24/8 2008 selskabet, da den ene klager var blevet syg og havde været i kontakt med en lokal læge. Klagerne ønskede hjemtransport, hvilket ikke var muligt på grund af smittefare. Klageren blev indlagt den 25/8 2008.

Klagerne anmeldte den 16/9 2008 til selskabet, at de blandt andet ønskede dækning for ødelagte rejsedage samt for udgifter til telefonopkald. Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 26/9 2008:

> "Vi bekræfter modtagelsen af skadeanmeldelse vedrørende sygdom under ophold i Egypten.
>
> Vi kan oplyse, at forsikringen dækker rejsens pris pr. dag for de dage i rejseperioden, der bliver ødelagte som følge af en dækningsberettiget skade.
>
> Den dag du søger læge betragtes som en karensdag, hvor der ikke ydes erstatning.

Erstatningen ydes udelukkende til dig selv indtil hospitalsindlæggelsen. I de dage, hvor du er indlagt ydes også erstatning til din rejseledsager, jf. forsikringsbetingelserne.

På baggrund af det indsendte finder vi dig således berettiget til erstatning for 11 ødelagte feriedage - og din ledsager berettiget til erstatning for 8 ødelagte feriedage.

Til brug for udregning af erstatningsbeløbet bedes du indsende dokumentation for rejsens pris i form af rejsebeviset fra …

Med hensyn til dækning af udgifter til telefonopkald dækker forsikringen udelukkende opkald til/fra Europæiske/Euro-Alarm. Vi kan derfor ikke dække de øvrige opkald."

Klagerne har ved skrivelse af 22/7 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning for yderligere tre ødelagte rejsedage til rejseledsageren samt for udgifter til telefonopkald til familie. Klagerne har til støtte herfor anført:

"Denne sag handler om, hvorvidt Europæiske Rejseforsikring A/S ('Europæiske') er forpligtet til at betale erstatning for 3 sygedage til rejseledsager, samt hvorvidt Europæiske er forpligtet til at betale erstatning for telefonopkald til familie i Danmark.

Vi købte i sommeren 2008 hos … en rejse til Hurghada i Egypten. Rejsen skulle finde sted fra den 18. august 2008 til den 1. september 2008.

I forbindelse med bestillingen af rejsen købte vi ligeledes hos Europæiske en årsrejseforsikring. Som bilag … fremlægges kopi af forsikringspolice samt Rejseråd og forsikringsbetingelser.

Vi ankom planmæssigt mandag den 18. august 2008 til Hurghada og vores første dage af ferien forløb uden problemer. Torsdag den 21. august 2008 om morgenen konstaterer S. små knopper på bryst samt ryg. Disse knopper udvikler sig over aftenen til en kraftigt brændende smerte med kvalme og opkastninger til følge.

S. er herefter sengeliggende fredag den 22. august 2008 og lørdag den 23. august 2008.

Søndag den 24. august 2008 har knopperne på ryg og bryst udviklet sig til blære, hvorfor vi om formiddagen tager på hospitalet. S. får stillet diagnosen Herpis Zoster, og vi bliver sendt hjem med beskeden om, at S. skal forblive sengeliggende de næste 3 dage.

Vi kontakter herefter Europæiske, der efter at have været i kontakt med lægen på hospitalet, opfordrer os til på ny at henvende os på hospitalet.

S.' sygdomstilstand er efterfølgende blevet forværret, og mandag den 25. august 2008 henvender vi os derfor på ny på hospitalet, hvorefter S. bliver indlagt.

Efter indlæggelsen om mandagen forsøger vi gentagne gange at kontakte Europæiske, men vi kan alene få kontakt til vagtpersonalet hos Europæiske og således ikke Europæiskes egen læge. Vi bliver flere gange lovet, at Europæiske egen læge vil ringe tilbage til os, således at vi kan drøfte situationen med ham direkte, men vi hører intet. Dette gentager sig de følgende dage uden at det lykkes at få kontakt til Europæiske egen læge. Først fredag den

29. august 2008 kontakter Europæiskes egen læge os ved at ringe direkte til telefonen på hospitalet.

Som det fremgår af ovenstående lykkedes det os først fredag at få kontakt til Europæiskes egen læge, dvs. 4 dage efter hospitalsindlæggelsen. Dette er naturligvis yderst frustrerende, da man jo netop ringer til det som Europæiske kalder en døgnåben lægevagt. Da vi ikke kan få kontakt til Europæiskes egen læge bliver vi naturligvis bange og frustrerede, da kommunikationen med de egyptiske læger som følge af sprogproblemer er yderst vanskelig. Vi kontakter derfor af flere omgange vores familie i Danmark med henblik på, at de kan hjælpe os og forsøge komme i kontakt med Europæiske og Europæiske egen læge, således at vi kan få den hjælp, som vi behøver.

Efter at vi fredag den 29. august 2008 har fået kontakt til Europæiske, er der de følgende dage løbende telefonisk kontakt med Europæiske indtil mandag den 1. september 2008, hvor vi planmæssigt flyver hjem til Danmark igen. S. er indlagt på hospitalet indtil hjemrejsen den 1. september 2008.

Efter hjemkomsten anmelder vi sagen til Europæiske, jf. den som bilag … vedlagte skadesanmeldelse, og rejser bl.a. krav om erstatning for følgende poster:

- erstatning for ødelagt ferie
- erstatning for telefonsamtaler til Europæiske og familie

Europæiske har efterfølgende anerkendt at betale erstatning til S. som sygdomsramt til dækning af i alt 11 ødelagte feriedage samt erstatning til Dennis som rejseledsager til dækning af i alt 8 ødelagte feriedage. Det er vores opfattelse, at Dennis ligeledes har ret til erstatning for 11 feriedage og således yderligere 3 feriedag.

Derudover har Europæiske anerkendt at betalt erstatning for vores udgifter til telefonopkald til Europæiskes vagtcentral men ikke for vores telefonopkald til familie i Danmark. Det er vores opfattelse, at vi ligeledes har ret til erstatning for udgifter til telefonopkald til familie i Danmark. Som bilag … fremlægges kopi af opkaldsoversigt som dokumentation for vores opkald til familie i Danmark.

…

Anbringender

Til støtte for påstanden om erstatning til rejseledsager gøres det gældende

at erstatning for ødelagt ferie overordnet set er reguleret af forsikringsbetingelsernes punkt 21,

at det følger af punkt 21.1, b), at forsikringen som udgangspunkt dækker sygdomsramte og en rejseledsager, der er anført på samme faktura,

at det følger af punkt 21.5, c), at erstatning for rejseledsagere ydes for samme periode som for sygdomsramte,

at D. som rejseledsager således ligesom sygdomsramte, S., har krav på erstatning for i alt 11 ødelagte, dvs. 3 yderligere ødelagte feriedage i forhold til det allerede af Europæiske anerkendte,

at det ikke er korrekt som anført af Europæiske, at erstatningen for de 3 ødelagte feriedage er ydet efter punkt 21.2, f),

idet S.' diagnose ikke er en af de i punkt 21.2, f) nævnte,

at erstatningen til S. for de 3 sygedage derimod i stedet må anses for tilkendt i henhold til de særlige bestemmelser punkt 21.5 a), hvilket Europæiske ligeledes selv anfører,

at det således er uden betydning, at erstatning i henhold til punkt 21.2 f) alene ydes til sygdomsramte,

at erstatning i henhold til punkt 21.5, a) ligeledes ydes til rejseledsager,

idet forsikringen som udgangspunkt i henhold til punkt 21 ligeledes dækker en rejseledsager, hvilket således må være udgangspunktet med mindre andet specifikt er nævnt,

idet det i henhold til punkt 21 alene er i de to specifikt nævnte undtagelsestilfælde, hvor erstatningen ydes under punkt 21.2 e og f, at forsikringen alene dækker sygdomsramte,

at forsikringen således - da intet andet er nævnt i bestemmelsen, og der ikke er tale om de ovenfor nævnte undtagelsestilfælde - ligeledes dækker en rejseledsager,

at erstatningen til rejseledsageren således efter 21.5, c) skal ydes for samme periode som for sygdomsramte, dvs. 11 dage i alt.

Til støtte for påstanden om erstatning for udgifter til telefonopkald til familie i Danmark gøres det gældende

at det er uden betydning, at forsikringen i henhold til punkt 1.3, d) alene dækker udgifter til telefonopkald til Europæiske,

at det skyldes Europæiskes forhold, at vi ikke kunne komme i kontakt med Europæiske egen læge før 4 dage efter hospitalsindlæggelsen,

at Europæiske herved har misligholdt forsikringsaftalen og derudover i øvrigt handlet ansvarspådragende,

idet det følger direkte af forsikringsbetingelsernes rejseråd punkt 19, at der er tale om en døgnåben lægevagt,

idet det således med rette må forventes, at dermed også rent faktisk er muligt at få fat i en læge inden for ganske kort tid og ikke først 4 dage efter hospitalsindlæggelsen,

at vores udgifter til telefonopkald til familie er forårsaget af, at det ikke var muligt at få kontakt til Europæiskes egen læge,

at der er tale om rimelige udgifter og sædvanlig reaktion fra vores side, idet det er frustrerende og skræmmende at stå i et fremmed land og ikke at kunne få den hjælp og kontakt til Europæiskes egen læge som man forventer."

Selskabet har ved skrivelse af 19/8 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Sagsforløb**
Da hele sagen er for omfattende til at blive beskrevet i detaljer, vedlægger vi som bilag … 'Case Journal', der er ER's AlarmCentrals notater i kontakten med klager, klagers pårørende og øvrige kontakter i sagen. I den forbindelse ønsker ER at gøre opmærksom på, at vi normalt ikke udleverer disse notater, men i denne sag mener vi, at det er nødvendigt for at give Ankenævnet mulighed for at få et indblik i sagens rette sammenhæng.

Klager har i hele sagsforløbet været yderst utilfreds med, at ER ikke har villet hjemtransportere S. ER har gentagne gange forklaret klager, at ER ikke kunne hjemtransportere klager før den planlagte hjemrejsedato den 1. september 2008. I henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 1.3 j) (bilag …) forudsætter en hjemtransport, at ER's læge vurderer, at en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig. En hjemtransport af S. var ikke nødvendig, da hun kunne få den nødvendige behandling af læger/hospitalsvæsenet i Egypten. En hjemtransport af S. var ikke forsvarlig ud fra et medicinsk hensyn, da S. fik konstateret helvedesild (herpesviral vesicular dermatitis), hvilket er en yderst smitsom virus.

Nedenfor vil vi kort ridse enkelte punkter i sagen op, idet der henvises til bilag 1:

24. august 2008
S. kontakter ER's Alarmcentral sent om aftenen (ved 22-tiden), da hun på en planlagt ferie til Egypten sammen med D. er blevet dårlig og har kontaktet lokal læge, der har diagnosticeret hendes sygdom til helvedesild (herpesviral vesicular dermatitis). S. oplyser desuden, at hendes telefon ikke er så god, hvorfor hun vil foretrække at modtage SMS. ER oplyser, at ER's læge ikke sender SMS.

25. august 2008
Klager kontakter ER flere gange og fremsætter flere gange ønsket om at komme hjem. ER forklarer, at en hjemtransport ikke er mulig på grund af smittefare og den behandlende læge har oplyst, at S. er for syg til at rejse.

S. hospitalsindlægges.

27. august 2008
Klager oplyser, at de ikke kan ringe fra deres telefoner. De kan kun modtage opkald.

29. august 2008
S. svigerfar oplyser, at klagers mobiltelefoner er blevet lukket.

1. september 2008
Klager rejser hjem som planlagt.

Som yderligere dokumentation for at belyse det efterfølgende forløb i sagsbehandlingen kan ER oplyse følgende:

26. september 2008
ER anerkender, at der er tale om en dækningsberettiget skade og anmoder klager om at indsende yderligere dokumentation (bilag …).

24. oktober 2008
ER begrunder sin afgørelse (bilag …).

9. januar 2009
Efter modtagelse af den fornødne dokumentation til beregning af erstatningen for ødelagt ferie udbetales erstatning (bilag …).

11. februar 2009
ER begrunder sin afgørelse (bilag …).

18. marts 2009
ER begrunder sin afgørelse (bilag …).

Klagers påstand
Klager ønsker erstatning for yderligere 3 ødelagte feriedage (DKK 764,58) for D. under henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 21.5 c).

Desuden ønsker klager udbetalt en yderligere erstatning på DKK 8.367,81 for telefonudgifter i forbindelse med opkald til bl.a. familie, idet klager ikke har kunnet komme i kontakt med ER.

ER's afgørelse
Da klagen vedrører to forskellige punkter, vil vi nedenfor begrunde vores afgørelse i to selvstændige punkter:

Erstatning for ødelagt ferie til rejseledsager
S. var på grund af helvedesild sengeliggende den 22.-24. august 2008 (3 dage) og er hospitalsindlagt i 8 dage (den 25. august - 1.september 2008).

Erstatningen for ødelagt ferie for S. deles op i to dele, idet S. var hospitalsindlagt i 8 dage og syg uden at være hospitalsindlagt i yderligere 3 dage.

I henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 21.2 b) er S. således berettiget til erstatning for ødelagt ferie for 8 dage.

Forsikringsbetingelsernes pkt. 21.5 *Særlige bestemme/ser* foreskriver endvidere, at

'a) I tilfælde af at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte beskriver en diagnose nævnt i pkt. 21.2 e eller f ..., vurderer Europæiskes læge, på baggrund af de lægelige oplysninger i sagen, om du er berettiget til erstatning og i bekræftende fald for hvor mange dage'

På grundlag af ovennævnte bestemmelse har ER's læge vurderet, at S. har været syg i yderligere 3 dage (sengeliggende), hvorfor ER har udbetalt erstatning for i alt 11 dage vedrørende S.

S.' skadestilfælde er således reguleret af 2 forskellige bestemmelser i forsikringsbetingelserne:

-	Pkt. 21.2 b)	Hospitalsindlæggelse	Erstatning for 8 dage
-	Pkt. 21.5 a)	Diagnosen er ikke direkte beskrevet i betingelsernes pkt. 21.2 e) og f)	Erstatning for 3 dage

Ved beregningen af erstatning for ødelagt ferie fremgår det af forsikringsbetingelserne pkt. 21.3, at erstatningen opgøres individuelt for forsikringstager (S.) og f.eks. rejseledsager (D.).

S. er hospitalsindlagt i 8 dage. D. er således berettiget til erstatning for ødelagt ferie i 8 dage, jf. pkt. 21.5. Denne erstatning er udbetalt.

S. har endvidere fået udbetalt erstatning for ødelagt ferie i 3 dage under henvisning til pkt. 21.5 a), der regulerer skadetilfælde, der ikke er nævnt direkte i betingelsernes pkt. 21.2 e) og f). Af pkt. 21.1 fremgår

'... I tilfælde af skadetilfælde nævnt under pkt. 21.2 e og f dækker rejseforsikringen alene,

d) dig. ...' - dvs. forsikringstager, som i dette tilfælde er S.

ER's læge har således jf. ovennævnte pkt. 21.5 a) vurderet, at S. er berettiget til erstatning for yderligere 3 dage, da hendes sygdom/skadetilfælde for de yderligere 3 dage ikke er et skadestilfælde, der direkte fremgår af betingelsernes pkt. 21.2 e) eller f). Når erstatningen for de yderligere 3 dage er ydet under henvisning til pkt. 21.5 a), gør ER gældende, at denne erstatning kun kan ydes til forsikringstager, dvs. S., jf. ovennævnte pkt. 21.1 (sidste punktum inden litra d) + d)).

På baggrund af ovenstående mener ER således ikke, at D. er berettiget til erstatning for mere end 8 dage.

Erstatning for udgifter til telefonsamtaler til ER og familie

Indledningsvis ønsker ER at gøre opmærksom på, at ER på baggrund af indsendt dokumentation har udbetalt DKK 2.313 som erstatning for klagers udgifter i forbindelse med telefonopkald til ER. Erstatningen er udbetalt under henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 1.3 *(Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen),* hvoraf det fremgår:

'Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til ...
d) telefonsamtaler til Europæiske, herunder Europæiskes AlarmCentral og ServiceKontorer i hele verden ...'

ER står noget uforstående over for klagers påstand om, at klager først fik kontakt med ER's læge den 29. august 2008 efter at have været indlagt i 4 dage. Det fremgår tydeligt af Case Journal (bilag …), at klager kun en eneste gang bad om at tale med en læge. Dette ønske blev fremsat af S.' svigerfar, da denne kontakter ER den 29. august 2008 for at forhøre sig om status i sagen. Klager bliver efter 3 opringninger kontaktet af ER's læge samme dag, hvilket fremgår af Medical Journal, der vedlægges som bilag …

Klager har indsendt dokumentation for sine telefonudgifter (bilag …). Af disse opgørelser fremgår opkald til ER (markeret med √). Opgørelserne viser, at klager forsøger at ringe til ER den 24.8.08, kl. 22.53.36 og kl. 22.57.50. Klager får kontakt med ER ved 3. opkald kl. 23.01.10. Desuden forsøger klager at kontakte ER den 25.8.08, kl. 00.36.05, men får først kontakt med ER kl. 00.37.11. Samme dag kl. 11.03.18 forsøger klager at kontakte ER, men der opnås først kontakt kl. 11.03.40. De opkald, der benævnes som forsøg, er ER's tolkning af, at klager forgæves har forsøgt at kontakte ER, da disse i alt 4 opringninger har varet mellem 7 og 35 sek.

Som det ses af vedlagte Case Journal (bilag …) og Medical Journal (bilag …) har ER's læger været i jævnlig kontakt med de læger, der behandlede S. Nødvendige informationer er videregivet til klager. Igennem hele S.' sygdomsforløb i Egypten har ER været i løbende

kontakt med klager og dennes familie i Danmark. Det er således ER's opfattelse, at ER har gjort, hvad ER kunne gøre i denne sag.

ER har naturligvis stor forståelse for, at det har været frustrerende for klager at skulle være hospitalsindlagt i et fremmed land i stedet for at nyde ferien, men i denne sag har ER ikke kunnet opfylde klagers ønske om at blive hjemtransporteret, bl.a. på grund af smittefaren og på grund af det forhold, at der ikke var andre medicinske indikatorer, der nødvendiggjorde en førtidig hjemtransport.

Konklusion
På baggrund af ovenstående redegørelse mener ER ikke, at klager er berettiget til yderligere erstatning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?**
Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til
a) behandling hos læge med autorisation i det land, hvor du bliver behandlet (behandlende læge),
b) indlæggelse på tosengsstue på hospital ('semi private'), medmindre andet er ordineret af Europæiskes læge eller aftalt mellem behandlende og Europæiskes læge,
…
d) telefonsamtaler til Europæiske, herunder Europæiskes AlarmCentral og ServiceKontorer i hele verden,
…
21 ØDELAGT FERIE
21.0 Forsikringssum - Ubegrænset
21.1 Hvem dækkes udgifter for?
…
b) dig samt én rejeledsager, der er anført på samme faktura/deltagerbevis som dit, eller har købt rejsen for at foretage den sammen med dig,
…
I tilfælde af skadetilfælde nævnt under pkt. 21.2 e og f dækker rejseforsikringen alene,
d) dig. Er du under 15 år dækker rejseforsikringen ligeledes 50 % af rejsens pris pr. dag for én rejsedeltager under forudsætning af, at rejsedeltageren har købt en rejseforsikring hos Europæiske, der dækker Ødelagt ferie.

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,
…
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 persongrupperne nævnt under pkt. 21.1 a-d.
…
21.5 Særlige bestemmelser
a) I tilfælde af at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte beskriver en diagnose nævnt i pkt. 21.2 e eller f og/eller sygdomsperiodens varighed, vurderer Europæiskes

læge, på baggrund af de lægelige oplysninger i sagen, om du er berettiget til erstatning og i bekræftende fald for hvor mange dage.

b) For sygeledsagere jf. pkt. 21.1 c ydes erstatning for sygeledsagelsens varighed dog maksimalt samme antal dage som for dig.

c) For persongrupperne jf. pkt. 21.1 a, b og d ydes erstatning for samme periode som for dig."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at selskabets forsikringsbetingelser er opbygget på en måde, som gør dem svært læselige.

Klagerens rejseledsager er ubestridt omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 21.1.b. Af afsnit 21.5. Særlige bestemmelser fremgår, at der for denne persongruppe ydes erstatning for samme periode som for "dig" (klager). Der er således en modstrid med pkt. 21.1.d, men nævnet finder, at den uklarhed, der hermed er opstået, må komme selskabet til skade. Nævnet finder derfor, at begge klagere er berettigede til dækning for 11 ødelagte rejsedage.

Forsikringen yder alene dækning til telefonsamtaler med selskabet, hvorfor det ikke kan kritiseres, at selskabet har afvist at yde dækning til yderligere udgifter til telefonsamtaler. Nævnet finder, at der heller ikke på erstatningsretligt grundlag er godtgjort omstændigheder, der indebærer dækningspligt for selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at begge klagerne er berettigede til dækning for elleve ødelagte rejsedage, og skal udbetale resterstatning i overensstemmelse hermed med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand