840/10

Den 17. marts 2010 blev i sag nr. 76.681:

xxxxx xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at dække telefonudgifter i forbindelse med en tilskadekomst i udlandet.

Selskabet henviser til, at der kun ydes dækning for samtaler til selskabet, og at klageren ikke har dokumenteret, at hun har foretaget samtalerne.

Det fremgår af sagen, at klageren i skrivelse af 11/6 2009 til selskabet anførte:

> "Jeg faldt den 12. april klokken halv elleve om aftenen, og brækkede benet, under en ferie i Grønland.
>
> Jeg blev indlagt på et hospital i …, 180 km fra mit feriested, …, i 6 dage, og blev fløjet hjem lørdag den 18. april.
>
> Min rejse begyndte tirsdag den 7. april, og skulle have endt mandag den 20. april, men blev så afbrudt af mit fald, og brud på benet.
>
> Jeg skal have dækket min telefonregning, ødelagte feriedage og hvad jeg ellers er berettiget til.
>
> Telefonregningen løber op i 8467,24 kr., se vedlagte kopi af telefonregning.
>
> Mit ophold skulle have varet fra den 7. april til den 20. april. Men fra den 13. til den 20. var jeg indlagt. Det vil sige at jeg havde 8 ødelagte feriedage.

> Jeg vedlægger min journal både fra hospitalet i … [Grønland], og … Hospital [i Danmark], derudover min telefon regning, og flybilletten til Grønland.
>
> Skaden gik ikke kun udover min ferie, jeg rejste med R., også dækket under police nummer …90, vores billetter er købt sammen. Så han er dækket under forsikringsbetingelse 21.1b: *dig samt én rejseledsager, der er anført på samme faktura/deltagerbevis som dit, eller har købt rejsen for at foretage den sammen med dig.*
>
> Ligeledes har han en telefon regning der skal dækkes, på grund af min indlæggelse i Grønland, hvor han ikke kunne komme med til hospitalet, og derfor var i telefonisk kontakt med mig i stedet."

Selskabet anførte i skrivelse af 18/6 2009 til klageren:

> "Under henvisning til modtaget skadeanmeldelse vedrørende tilskadekomst under ophold i udlandet vender vi tilbage med et svar på din henvendelse.
>
> Til videre behandling af din sag bedes du venligst indsende en udspecificeret telefonregning fra dit telefonselskab, hvoraf telefonnumrene der er ringet til og fra fremgår."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 25/6 2009 til selskabet:

> "Der er overstreget de numre, der blev berørt af min ulykke i Grønland, og der er fortaget opkald, og skrevet Sms'er til fra Grønland.
> De gule overstregede numre er min familie.
> De grønne overstregede numre er de venner jeg rejste med, og de vi var oppe for at besøge.
> De lyserøde overstregede numre er venner og yderlige pårørende hjemme i Danmark. De orange overstregede numre er forsikringsselskaberne - Europæiske, og SOS rejseforsikring."

Selskabet anførte i skrivelse af 26/6 2009 til klageren:

> "Rejseforsikringen dækker opkald til/fra Europæiske Rejseforsikring. Numrene som figurerer på den indsendte telefonopgørelse er opkald til familie/pårørende samt opkald til SOS International/Euro Alarm. Disse opkald er ikke dækket via Europæiske Rejseforsikring."

Klageren har ved skrivelse af 7/8 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning til telefonudgifter i forbindelse med hendes tilskadekomst. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Jeg brækkede benet under en ferie i Grønland, hvor jeg efterfølgende var indlagt i 6 dage, inden jeg blev fløjet hjem til Danmark for at blive opereret. Under denne indlæggelse var jeg 180 km fra mine medrejsende, og helt alene. Jeg var derfor i telefonisk kontakt med min familie hjemme i Dk, og i kontakt med mine medrejsende via SMS."

Selskabet har ved skrivelse af 20/8 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Klager har tegnet en 'Årsrejseforsikring Europa' med dækning fra 3. januar 2009 hos ER. Betingelserne for den gældende forsikring vedlægges som bilag ...

På en ferie i Grønland i april 2009 kommer klager til skade, hvilket klager også har beskrevet i ankenævnsskemaet. Da tilskadekomsten sker i Grønland, er klager dækket af den offentlige sygesikring med hensyn til udgifter til lægehjælp. Klager blev hjemtransporteret af SOS International, idet hjemtransport er reguleret af Nordisk Konvention, da skaden er sket i Grønland.

…

Klagers påstand
Klager ønsker erstatning på DKK 8.467,24 for telefonudgifter.

Selskabets afgørelse
Selskabet har ydet erstatning for ødelagt ferie for klager og dennes rejseledsager, jf. betingelsernes pkt. 21.

Selskabet har afvist at yde erstatning for telefonudgifter, da klager ikke har haft udgifter til telefonopkald, der er omfattet af den tegnede forsikring.

Erstatning i forbindelse med sygdom er for den tegnede forsikrings vedkommende reguleret i forsikringsbetingelsernes kapital 2. Det fremgår af dette kapitels pkt. 1.3 *(Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen),* at

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

Af den fremsendte dokumentation fremgår imidlertid ingen opkald til Europæiskes AlarmCentral eller ServiceKontorer. I den forbindelse henviser ER endvidere til ER's brev af 13. juli 2009 (bilag ..), hvor ER redegør for, at klager kun har kontaktet ER en gang i forløbet. Denne opringning fremgår ikke af de fremsendte telefonregninger'. I samme brev opfordrer vi klager til at rette sit krav til den offentlige sygesikring, der administreres af SOS International A/S.

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

Klageren anførte i skrivelse af 31/8 2009 til nævnet:

"Jeg var indlagt alene i 6 dage. De telefonopkald jeg foretog, var til min familie, og var helt nødvendige for, at jeg kunne klare, at ligge ubehandlet på et sygehus, flere tusinde kilometer hjemmefra.

De fleste opkald var til mine forældre, der bistod i kontakten til forsikringsselskabet. Jeg kunne ikke selv overskue, at snakke med flere forskellige medarbejdere, der skiftede hver 8. time, og ikke altid havde overblik over min situation.

De gik flere dage med spørgsmål, om hvordan jeg skulle komme hjem, og disse diskussioner, om hvordan jeg skulle komme hjem, blev grundet min situation og det at jeg var bange og alene, ført at min far.

Han havde daglig kontakt med europæiske, og ringede derefter til mig, eller jeg ringede til ham for, at høre om der var noget nyt.

Jeg blev ringet op af Europæiske klokken 5 om morgen, den 16. april, hvor de fortalte mig at de ikke kunne gøre noget for at få mig hjem, og at sagen nu var videre givet til SOS forsikring. Derefter snakkede jeg naturligvis med det forsikringsselskab. Jeg blev sendt videre fra Europæiske til SOS, som jeg fik af vide at Europæiske hørte ind under.

Jeg vil understrege, at jeg har fået meget af min viden om hvad der skete hos forsikringsselskabet gennem mine forældre, og derfor er der langt flere opkald fra dem end fra Europæiske. Havde jeg selv haft kontakten med Europæiske alene, ville opkaldene være betydeligt flere.

De resterende opkald har været til mine søstre, der hjalp mig med at komme igennem de meget lange dage, hvor jeg lå alene og uden meget kontakt til hverken sygeplejersker eller andre patienter."

Selskabet anførte i skrivelse af 17/9 2009 til nævnet:

"Som vi angav i vores svar af 20. august 2009, blev klagers hjemtransport håndteret af SOS International A/S. Klager eller klagers familiemedlemmer har ikke haft kontakt med Europæiskes Alarmcentral ud over den 15. og 16. april 2009. Klagers far talte med vores AlarmCentral én gang den 15. april og 3 gange den 16. april. I alle opkald forsøgte klagers far at overtale Europæiske til at forestå hjemtransporten, da han ikke var tilfreds med SOS' håndtering af sagen.

Som vi har skrevet flere gange mener vi, at et eventuelt berettiget krav om refusion af telefonudgifter skal rettes til SOS International A/S, da klager ikke har haft udgifter til Europæiske ud over dem, der allerede er blevet dækket."

Som følge heraf anførte klageren i skrivelse af 4/10 2009 til nævnet:

"Man skal mange mange sider ind i betingelserne for at finde en uklar omtale af, at det er SOS, det offentlige der dækker hjemtransport o.l. i Grønland. Europæiske skulle således dække mine ekstraomkostninger i forhold til det som SOS ikke dækker.

Jeg mener således at have krav på dækning af mine omkostninger til den nødvendige kommunikation, idet dette efter det oplyste ikke dækkes af SOS, men derfor må være det som Europæiske dækker for, at komplettere den offentlige dækning."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 22/10 2009 til nævnet:

"Europæiske ønsker atter at understrege, at hjemtransporten af klager efter hendes ulykke i Grønland ikke har været håndteret af Europæiske, men af SOS International A/S. Vi ønsker i den forbindelse at pointere, at Europæiske IKKE har noget med den offentlige sygesikring og dermed SOS International A/S at gøre. Dette synes ikke at være klart for klager."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**KAPITEL 2**
Grunddækning

...
1.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til
…
d) telefonsamtaler til Europæiske, herunder Europæiske AlarmCentral og ServiceKontorer i hele verden."

Nævnet udtaler:
Af forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen dækker udgifter til telefonsamtaler til selskabet.

Efter sin gennemgang af sagen, herunder den fremlagte telefonoversigt, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse, da klageren ikke findes at have dokumenteret udgifter til opkald til selskabet.

Herefter, og idet udgifter til opkald til andre selskaber m.v. ikke er omfattet af dækningen,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson