840/10

Den 17. marts 2010 blev i sag nr. 76.686:

xxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

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 erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt tilskadekomst i udlandet.

Selskabet henviser til, at klageren har modtaget dækning i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår af sagen, at klageren den 13/2 til den 16/2 2009 var på rejse med sin hustru og deres børnebørn. Klageren faldt den første dag, hvorefter han blev indlagt på et lokalt hospital foranlediget af den offentlige rejsesygesikring. Den 21/2 2009 blev klageren hjemtransporteret på foranledning af selskabet.

Klageren opgjorde den 31/3 2009 sit krav til selskabet således:

"Transport mellem Disneyland og Hospitalet i perioden fra 13. - 16.2. 6 x 50 Euro =	300,00 Euro	
Ødelagt ferie Fuld erstatning for [klageren] rejsens totale pris 21.096 kr. : 5 pers. =		4219,50 kr.
1/3 erstatning for øvrige 4 deltagere grundet tid til hospitalsbesøg, sagsbehandling af ulykke etc. og med baggrund i at rejsen skulle være en fælles oplevelse for farfar og børnebørnene. ... 1/3 af 4219,50 kr. x 4 pers.=		5625,60 kr.

2. 76.686

Telefonudgifter til sagsbehandlingen i periode fra 13. -22.2.			922,00 kr.
Tilbagerejse d.17.2.efter at jeg havde fulgt børnene hjem ifølge ordinærrejseplan [klagerens hustru]			
Transport fra lufthavn til M. [klagerens hustru]	63,20 Euro		
Hotel ophold fra 17.2. - 22.2. 65 Euro +195 Euro =	260,00 Euro		
Mad i perioden fra d.17.2 - 22.2.(6,5+3,55+5,1+5,6 euro)	22,60 Euro		
Tabt arbejdsfortjeneste (30 timer x 217kr) [klagerens hustru]			6510,00 kr.
I alt	645,80 Euro		19537,10 kr. "

Selskabet anførte i skrivelse af 17/4 2009 til klageren:

"Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag. Den dag, sikrede søger læge eller bliver hospitalsindlagt betragtes som karensdag, hvor rejseforsikringen ikke erstatter ødelagt ferie. Endvidere ophører dækningen på den planlagte hjemkomstdag.

For de dage, hvor sikrede er hospitalsindlagt dækker forsikringen rejsens pris pr. dag for sikrede samt dennes rejseledsager, jfr. forsikringsbetingelserne 22.1 d).

I henhold til ovennævnte er du berettiget til dækning for ødelagt ferie for dig og din rejseledsager i 3 dage.

Rejsens varighed var 4 dage - både ud- og hjemrejsedag regnes med til rejsens varighed.

Rejsen kostede DKK 4234,20 pr person, hvorfor rejsens pris pr. dag var DKK 1058,55. I alt DKK 6351,30.

Vi har endnu ikke dækket telefonudgifter, idet vi gerne vil bede om en udspecificeret regning, hvor det fremgår hvem der er ringet til og fra."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 17/5 2009 til selskabet:

"Vi vil gerne have udspecificeret jeres økonomiske dækning af udgifter vi har haft i forbindelse med skaden samt begrundelse for udgifter som I ikke dækker, ifølge den tilsendte udgift oversigt over vores erstatningskrav. Vi forstår bl.a. ikke baggrunden for, at de 3 børn ikke kan få dækning for ødelagt ferie. Vil I hermed påstå at skaden på deres farfar (…) ikke påvirkede deres ferieoplevelse? Desuden fremgår det af den uddybende sagsfremstillingen over min sagsbehandling, at min kone Else Marie Guevara brugte sin tid på sagsbehandlingen i stedet for at tage af mig grundet min skade. Vi har jo blandt andet forsikret os for at andre påtager sig dette ansvar. Men er den vedhæftede sagsfremstilling for [klageren] normalt for sagsbehandlingen i Europæiske Rejseforsikring?"

Klageren har ved klageskema af 10/8 2009 til nævnet anført::

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Jeg forærede mine tre børnebørn en rejse til Disneyland sammen med mig og min kone fra d.13.-16.2.09. På første rejsedag 10 min. efter at vi kommer ind i Disneyland falder jeg og slår mig meget uheldigt, således at jeg øjeblikkelig er fuldstændig lammet fra halsen og ned.

Jeg blev straks kørt på et fransk hospital, og kunne overhovedet ikke deltage i den forventede fællesrejseoplevelse med mine børnebørn.

Børnebørnene var selvfølgelig på baggrund af min skade meget chokerede, men med hjælp fra min kone, som tog sig af børnene, undgik vi derfor at de skulle transporteres hjem til forældrene før tid.

Det er jo helt tillige klart at grundet mit uheld fik børnebørnene kun delvis den forventede rejseoplevelse, da min kone skulle bruge tid på telefonisk kontakter til forsikringer, familie m.m. samt besøg på hospitalet som hver dag tog mindst 4 timer, hvor der tillige skulle afklares forskellige forhold med det franske hospital f.eks. en dispensation fra deres regel om at børn ikke må komme på besøg på hospitalet, og undgå ekstra udgift til børnepasning.

I et vedlagt bilag er der en uddybende beskrivelse af de opgaver min kone havde i sagsbehandlingen af min skade i perioden fra d.13.-21.2.09. Der blev på den baggrund planlagt en del ændringer i rejseplanen, som betød at der var en del ting, som børnebørnene ikke fik oplevet som var planlagt inden turen blev afbrudt af min skade.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
I min dialog med forsikring har de godkendt en stor del af de ekstra udgifter vi har haft i forbindelse med min skade. Vi er dog uenige i følgende tre afgørelse

1. at børnebørnene ikke kan få en økonomisk dækning af deres delvis ødelagte ferie ifølge policen 23.1 a. I alt 4219,50 kr. da vi har vurderet at børnebørnene mindst har fået ødelagt en tredje del af deres ferie.

2. at vi ikke får en økonomisk dækning af samtlige ekstra telefonudgifter vi har haft i forbindelse med min skade, men kun de telefonsamtaler vi har til dem. Vi har haft ekstraudgifter på i alt 922 kr. minus 356,89 kr. som de har dækket ifølge brev d. 4.6.09. Vi sendt en opgørelse som dokumenterer at samtlige opkaldt er fra Frankrig og perioden er den tid hvor jeg var indlagt på det Franske hospital. Det er telefonsamtaler til familie for at oplyse om skaden og børnebørnene situation til forældrene, kontakt til dansk sygeforsikring, samt samtaler mellem min kone og mig.

3. at min kone ikke får en dækning af tabt arbejdsfortjeneste, da en del at de opgaver hun har påtaget sig skyldes meget dårlig sagsbehandling. Hvis min kone ikke havde påtaget sig dette ansvar kunne det have betydet yderligere udgifter for forsikringen, da jeg ville være blevet hjemsendt betydelig senere. Vi ønsker i denne forbindelse økonomisk erstatning på 6510 kr. som svarer til de 4 arbejdsdage hun brugte ekstra i Frankrig. Jeg vil tillige gøre opmærksom på at denne ekstra udgift kunne være undgået hvis jeg var blevet hjemsendt da hospitalet vurderede, at jeg var klar til hjemsendelsen ifølge den uddybende sagsbeskrivelse bilag 1. Udsættelse af min hjemsendelse skyldes alene at kunne undgå den dyre liggende hjemtransport og ikke hensynet til min skade."

Selskabet har ved skrivelse af 1/9 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Sagsforløb**

Klager kom til skade sidst på eftermiddagen den 13. februar 2009 under en ferie i Frankrig sammen med sin hustru og klagers tre børnebørn. Klagers sygdomsforløb og indlæggelse

på et fransk hospital har været håndteret af Den offentlige Sygesikring administreret af SOS International A/S. ER er først kommet ind i sagen i forbindelse med klagers hjemtransport. ER fik overdraget sagen fra SOS den 19. februar 2009, hvorefter hjemtransporten (ledsaget båretransport) bliver arrangeret af ER og finder sted den 21. februar 2009.

Klager har hos ER tegnet en Rejseforsikring, der bl.a. dækker hjemtransport fra ferielandet ved sygdom og yder erstatning for ødelagt ferie. Gældende forsikringsbetingelser vedlægges som bilag 1.

ER modtager klagers skadeanmeldelse den 6. april 2009 (bilag 2). Sammen med skadeanmeldelsen indsender klager en opgørelse af sit krav inkl. dokumentation for afholdte udgifter.
…
Selskabets afgørelse
ER har i skrivelse af 17. april 2009 anerkendt, at der er tale om en dækningsberettiget skade (bilag 3) og udbetalt i alt DKK 13.422,10. Dette beløb dækker ødelagt ferie for klager og dennes hustru samt de merudgifter, klager har haft i forbindelse med sin skade i Frankrig. Samtidig udbeder ER sig dokumentation for telefonudgifter.

I skrivelse af 4. juni 2009 udbetaler ER i alt DKK 356,89, der udgør de udgifter, som klager har haft til telefonsamtaler med ER (bilag 4).

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

1. Erstatning for delvis ødelagt ferie for klagers tre børnebørn
På grund af sin tilskadekomst blev klager indlagt på hospital i Frankrig. I henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 23.2 b) er klager derfor berettiget til erstatning for ødelagt ferie. Det fremgår nemlig af betingelsernes pkt. 23.1 *Hvem dækkes udgifter for?:*

'I tilfælde af skadetilfælde nævnt under pkt. 23.2. a-d dækker rejseforsikringen
…
b) dig samt én rejseledsager, der er anført ...'

Klager og en rejseledsager (klagers hustru) er derfor berettiget til erstatning for ødelagt ferie.

Klager mener sig berettiget til erstatning for delvis ødelagt ferie for sine børnebørn og henviser til betingelsernes pkt. 23.1 a), hvoraf det fremgår (I tilfælde af skadetilfælde nævnt under pkt. 23.2. a-d 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. 23.2.'

ER mener ikke, at denne bestemmelse kan gøres gældende i denne sag, da klager ikke rejser sammen med den personkreds, der er nævnt i pkt. 23.2 a). Klager rejser sammen med og søger erstatning for sine børnebørn, hvilket den tegnede forsikring imidlertid ikke giver mulighed for.

2. Erstatning for udgifter til telefonsamtaler til familie, dansk sygesikring og klagers hustru

Som nævnt ovenfor har ER på baggrund af indsendt dokumentation udbetalt DKK 356,89 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 ...'

Da det således tydeligt fremgår, at ER kun dækker udgifter til telefonsamtaler til ER, har ER ikke udbetalt klagers udgifter til familie, dansk sygesikring og klagers hustru.

3. Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste for hustru
Klager ønsker en erstatning på DKK 6.510 for tabt arbejdsfortjeneste, da hans hustru skulle have udført opgaver for at forhindre en senere hjemsendelse end den, der foregik den 21. februar 2009.

Dette krav afvises af ER, da den tegnede forsikring ikke yder dækning for tabt arbejdsfortjeneste.

Desuden har ER ikke kendskab til, at klagers hustru skulle have påtaget sig opgaver, som ER burde have udført. ER fik overdraget sagen fra SOS den 19. februar 2009 og har fra sagens start behandlet sagen som en liggende hjemtransport (båretransport). De modstridende oplysninger, der måtte have været i sagen vedrørende liggende og siddende hjemtransport, kan ikke tilskrives ER. Der henvises i den forbindelse til bilag om sagsforløbet (under den 18. februar 2009) indsendt af klager. I samme bilag under den 19. februar fremgår det:

'Sidst på eftermiddagen kontaktede de [ER] *os igen for at oplyse at de havde fået sagen, men at der ville gå et par dage inden vi ville skulle forvente hjemrejse, da de skulle finde et fly med 9 sæder, så [klageren] kunne være liggende.'*

Når en patient som i klagers tilfælde skal hjemtransporteres, kræver det, at ER kan booke 8 sæder i et fly. Plus plads til medicinsk ledsager og en evt. rejseledsager. ER havde hjemtransporteret klager ca. 2 døgn efter at have fået overdraget sagen, der ud over den praktiske planlægning kræver, at ER's læge godkender, at en hjemtransport er lægelig forsvarlig, da ER bærer ansvaret for hjemtransporten. En hjemtransport organiseres altid, så hurtigt det er praktisk muligt og lægeligt forsvarligt.

I forbindelse med klagers hjemtransport udførte ER alle de krævede opgaver og mener ikke, at klagers hustru er blevet pålagt opgaver, der skulle have været udført af ER. Derfor ser ER heller ingen anledning til at udbetale den krævede erstatning for tabt arbejdsfortjeneste per kulance.

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

Klageren anførte herefter i skrivelse af 5/9 2009 til nævnet:

"1. Erstatning for delvis ødelagt ferie for mine tre børnebørn.
Der kan vil ikke herske tvivl om, at børnene psykisk og følelsesmæssigt blev alvorlig berørt af min skade, som kom til at overskygge hele deres ferie oplevelse i væsentlig omfang.

Der kan vel heller ikke stilles spørgsmål ved, at børnebørnene ikke kunne tage alene på tur i Disneyland grundet deres alder på 5, 8 og 10 år. Dernæst kan vel heller ikke være uenighed om, at hvis børnebørnene ikke skulle have haft en meget væsentlig begrænsning af den planlagte rejseoplevelse, så skulle der have været tilkaldt en ledsager til børnebørnene, mens min hustru tog sig af andre opgaver, gav mig støtte og hjælp grundet den alvorlige skade. Det er jo korrekt, at vi ikke er forældre der rejser sammen med hjemmeboende børn - men dog en familie. Men hvis vi ikke komme ind under beskrivelsen i 23.2 a, så vil det jo være sådan at hver enkelt person har tegnet en forsikring hos ER, og skal vi dermed i stedet oprette en skadessag for enkelt af børnebørnene?

2. Erstatning for ekstra telefonsamtaler i forbindelse med min skade
I forhold til telefonregningen så kan jeg forstå at ER vægter en meget detaljeret sagbehandling, og derfor gennemgår flere sider af bilag for at finde lige netop de opringninger der er til dem. Det var godt de ikke fik tilsendt de telefonopringninger vi havde fra den anden mobiltelefon imedens jeg lå på hospitalet i Frankrig. Jeg har i denne sammenhæng forsøgt at gøre tingene så enkle som muligt uden der skal bruges for meget tid på bitte små detaljer. Men hvis ER gerne vil ned i disse små detaljer så lad os vurderer hver eneste opringning, og hvilke ER skal erstatte. Grundet den detaljerede tilgang har ER sandsynligvis ikke haft tid til at gennemlæse den uddybende sagsbeskrivelse, som vil kunne belyse deres spørgsmål om opgaver min hustru har haft i forhold til håndteringen af min hjemtransport, og som kan begrunde en del ekstra telefonopringninger. Dette synliggør jo ER's prioriteringer i deres håndtering af skadessager. Men hvis vi så går ind og vurderer bare nogle de opringninger vi har haft kan vi f.eks. tage opringninger til bestillinger af taxa, dette må betragtes som en del af transportudgiften, opringninger til SOS dette må betragtes som et service kontor i hele verden etc. Sagt med andre ord de få oprigninger der er til familie og venner skal ER ikke betale, er det korrekt forstået? ER kan herefter gennemgår bilagene igen, ud fra denne prioritering, det vil jeg give en fuld opbakning til.

3. Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste for hustru
ER oplyser at de først er kommet ind i sagen d.19.februar. Det er meget underligt for min kone har kontaktet ER allerede på anden dagen på opfordring fra SOS således at ER var forberedt på sagen. Min hustru opfordrede ER til at kontakte SOS for at de fik relevante oplysninger om sagen, som vi allerede havde givet samtykke til at SOS kunne give, således at ER kunne håndtere sagen optimalt. Efterfølgende ville ER på tredie dagen have at min hustru kontaktede dem, for at det første for orienterer dem om sagen, dernæst at få lægen til at faxe (mail blev afslået) oplysninger om mit sygdomsforhold - og alt dette har både lægen (som skulle udarbejde en særskilt beskrivelse om skaden på daværende tidspunkt) min hustru og ER brugt tid på, uden at det er en del sagen?

I forhold til de ekstra opgaver min hustru har haft, kan jeg forstå at ER ikke kan læse sig til dem ud fra den uddybende sagsbeskrivelse, ellers har de måske ikke prioriteret tid på det. Jeg vil derfor fremhæve nogle af de ekstra opgaver der har været:

Gang på gang måtte min hustru kontakte ER enten for at sikre at der skete fremdrift i sagen eller for at vi var orienteret om sagen. Dette gjorde hun gentagne gange på trods af, at ER havde lovet, at de ville kontakte os. Det var dog et tilfælde, hvor ER kontaktede os, og det var dagen inden hjemrejse, hvor de ønskede oplysninger om, hvilket hotel min hustru boede på. Min hustru opmærksomhed har i gentagende gange i overvejende grad været koncentreret om sagen og ikke for støtte og hjælpe mig grundet min bevægelses mulighed var meget begrænset. De opringninger min hustru havde til ER, var f.eks. at oplyse til ER om at SOS havde besluttet at jeg skulle have en liggende hjemtransport og om ER havde modta-

get sagen - ER oplyste at de ville få fat i sagen og kontakte os når de havde modtaget den. Flere timer efter ringer min hustru igen og de oplyste at de havde fået sagen og at de afventede flyselskaber der havde 9 ledige sæder og at de vil kontakte os når de fik tilbagemeldinger.

Igen flere timer efter så havde de fået tilmeldinger fra SAS de skulle lige sætte sig ind i sagen så ville de ringe tilbage. Da ER så ringede om at hjemrejsen var fastlagt til d. 21.2. oplyste ER dette til det franske hospital, og det var det franske hospital der oplyste dette til os - det er dog os der har tegnet forsikringen og er kunden hos ER. Det var igen min kone der måtte kontakte ER for få afklaring på vores hjemrejse - igen var min hustru koncentration på sagsbehandlingen og ikke støtte og hjælp til mig.

Da min hustru så fik fat i ER for at få afklaring fra dem vedrørende hjemtransporten, så oplyste ER, at der var sket en ændring, og at vi først skulle hjem d.23.2. Da var det min hustru der måtte kræve en bedre sagsbehandling hvor informationer ikke fløj som et virvar omkring mig, som var alvorlig tilskadekommet, som kunde hos ER. Det viste sig så, at hustru forhindrede en senere transport da der var sket en forvirring i ER's sagsbehandling. Men det skabte jo ret meget forvirring hos os selv og tillige hos personalet som havde gjort klar til hjemmerejse d.21.2.

Da ER forventede, at det franske hospital skulle sørge for ambulancetransporten fra hospitalet til lufthavnen og personalet kontakter os for at få en forklaring på baggrunden for, at forsikring ikke selv løste denne opgave, var det min hustru og jeg der måtte undskylde og beklage med en forklaring på at der måtte være sket en fejl, og at ER var en erfaret rejseforsikring. Men vi kunne jo selvfølgelig godt mærke, at vi brugte lidt rigeligt at deres kritabiliti i denne sammenhæng. Man kan dog ikke sige, at det gik ud over hospitalets omsorg for mig, men det fik indflydelse på omgangen, stemningen og dermed vores humør og trivsel.

Da ER oplyste, at vi skulle mødes med den medicinske ledsager i … lufthavn, var det min hustru der igen måtte rette ER forkerte håndtering af hjemtransporten, da det ikke var en korrekt håndtering af sygetransport for at det var lægelig forsvarlig. Det skal gå direkte fra en ene medicinske instans til den næste, og ikke igennem en hustru og mig som var den tilskadekomne. Den medicinske ledsager der kom talte kun engelsk, og det franske hospitals medicinske personale der skulle aflevere mig til hjemtransporten talte kun lidt engelsk, så vi måtte alligevel hjælpe under denne overlevering af mig som tilskadekommet person der skulle hjemtransporten.

Dernæst var der også lige, at ER havde glemt, at jeg jo ikke kunne komme hjem og først ved min hustrus forespørgsel igangsættes undersøgelse af hvilket hospital i DK, som kunne modtage mig. Grundet tidsmangel måtte ER derfor aftale med os at dette ville de oplyse til Falck ambulancemedarbejdere, som hentede os i Københavns Lufthavn. Da vi så ankommer til Rigshospitalet havde lægen fået oplysning fra ER om at jeg ville komme, men ifølge de oplysninger lægen havde fået af ER skulle jeg være kommet fra en skiulykke i syd Frankrig. Der manglende total korrekte oplysninger om min tilskadekomst og daværende tilstand. Min hustru og jeg måtte igen supplere den medicinske ledsager med relevante oplysninger om min skade og omfanget af min sygdom.

Jeg har jo fortsat ikke fået oplyst fra ER om det er en beskrivelse af deres service ved deres sagsbehandling af hjemtransport - det franske hospital oplyste som sagt, at de ikke havde været ud sat for noget lignende, de gav udtryk for en meget dårlig og billig behandling. Jeg tror det vil være en relevant oplysning for ER's kunder inden de tegner forsikring hos dem så kunden ikke skal klage over denne form for sagsbehandling. De ovennævnte ting som min

hustru har skullet håndtere under min tilskadekomst og hjemtransport skal det betragtes som almen viden hos kunder der tegner forsikring hos ER?"

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 23/9 2009 til nævnet:

"Vi vil nedenfor kommenterer enkelte dele i de punkter, som klager opridser i sit brev af 5. september 2009.

Ad 1 Erstatning for delvis ødelagt ferie for mine tre børnebørn
Vi har fuldt ud forståelse for, at klagers børnebørn har været ude for en kedelig episode, da klager kom til skade og blev indlagt på hospital. Men den tegnede forsikring dækker ikke ødelagt ferie for børnebørnene. Klager mener sig berettiget til erstatning for ødelagt ferie under henvisning til pkt. 23.1 a) i forsikringsbetingelserne. Vi henviser i den forbindelse til vores brev af 1. september 2009, hvor vi gør rede for, at børnebørn ikke er en del af familie i forsikringsbetingelsernes forstand.

Ad 2 Erstatning for ekstra telefonsamtaler i forbindelse med min skade
Som beskrevet i vores brev af 1. september 2009 dækker ER de telefonudgifter, som klager har haft i forbindelse med opkald til ER. Såfremt klager kan fremsende yderligere dokumentation for telefonsamtaler til ER end den allerede fremsendte dokumentation, vil disse naturligvis blive dækket, jf. pkt. 1.3 i forsikringsbetingelserne. Telefonudgifter til f.eks. SOS, som IKKE er et af ER's servicekontorer, bør klager søge dækket af SOS.

Ad 3 Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste for hustru
Som beskrevet i vores brev af 1. september 2009 giver den tegnede forsikring ikke mulighed for dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Klager skulle ifølge den bestilte rejse være hjemrejst den 16. februar, hvilket på grund af tilskadekomsten ikke var muligt. Klagers hustru vælger selv at gøre brug af den tegnede forsikring (Tilkald - pkt. 7 i Forsikringsbetingelserne) og rejser - helt forståeligt - tilbage til Frankrig den 17. februar for at være sammen med sin tilskadekomne mand. De dermed forbundne udgifter (rejse og ophold) er blevet dækket af ER. Alene det, at klagers hustru vælger at rejse tilbage til Frankrig, har medført tab af arbejdsfortjeneste for klagers hustru. Tab af arbejdsindkomst kan således heller ikke være et resultat af klagers påståede dårlige sagsbehandling fra ER's side.

Af klagers skrivelser fremgår, at han er utilfreds med ER's operationelle håndtering af sagen. ER vil imidlertid ikke … lave en nærmere redegørelse for sagsbehandlingen i denne sag, da dette vil føre alt for vidt. ER fik overdraget sagen fra SOS den 19. februar og organiserer klagers hjemtransporten allerede den 21. februar. Ved en gennem gang af vores notater i alarmsagen kan vi ikke genkende det forløb, som klager skitserer, og det er desuden vores erfaring, at partnerne oplever tingene forskelligt. Klager nævner bl.a., at ER ikke har givet Rigshospitalet de nødvendige oplysninger om hans tilstand, men som det fremgår af vedlagte telefax sendt fra ER til Rigshospital efter forudgående telefonsamtale (bilag 1), var Rigshospitalet informeret om klager og hans sygdom.

Da der efter vores opfattelse ikke er fremkommet nye oplysninger i klagers brev af 5. september 2009, anmoder ER Ankenævnet om at afgøre sagen på det foreliggende grundlag."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**KAPITEL 2**
GRUNDDÆKNING/BASIS/PLUS …

…

1.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til

…

d) telefonsamtaler til Europæiske, herunder Europæiskes AlarmCentral og ServiceKontor i hele verden.

…

7 TILKALDELSE OG SYGELEDSAGELSE

7.0 Forsikringssum - Ubegrænset

7.1 Hvem dækkes udgifter for?

Op til to personer efter dit eget valg samt dine egne medrejsende børn/papbørn/plejebørn under 18 år.

…

7.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af dækning I Sygdom og dækning 2 Hjemtransport, hvor du

a) får en akut sygdom eller kommer til skade, der af behandlende læge og Europæiskes læge forventes at ville medføre hospitalsindlæggelse i mindst 3 døgn.

…

7.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker

a) tilkaldets nødvendige og rimelige udgifter til transport fra bopælen ud til dig og retur til bopælen - maksimalt økonomiklasse.

…

d) ekstraudgifter til ophold på et af Europæiske godkendt hotel, maksimalt DKK 1.000,- pr. dag pr. person,

e) kost og lokaltransport med op til DKK 250,- pr. dag pr. person,

…

KAPITEL 3
GRUNDDÆKNING/PLUS
23 ØDELAGT FERIE

…

23.0 Forsikringssum - Ubegrænset

23.1 Hvem dækkes udgifter for?

I tilfælde af skadetilfælde nævnt under pkt. 23.2.a-d 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. 23.2.

b) dig samt én rejseledsager, der er anført på samme faktura/deltagerbevis som dit, eller har købt rejsen for at foretage den sammen med dig.

…

23.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring, dækning I Sygdom, dækning 2 Hjemtransport eller dækning 8 Hjemkaldelse, hvor du

…

b) hospitalsindlægges

c) hjemtransporteres

…

23.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker rejsens pris pr. dag for de feriedag, der bliver ødelagt som følge af en dækningsberettiget skade jf. pkt. 23.2. Erstatningen opgøres individuelt for persongrupperne nævnt under pkt. 23.1 a-d."

Nævnet udtaler:

Ad.1 Erstatning for delvis ødelagt ferie for klagers tre børnebørn:

Klagerens børnebørn findes ikke at være omfattet at den personkreds, der er dækket af den omhandlende forsikring. Det kan således ikke pålægges selskabet at yde dækning for børnebørnenes ødelagte ferie.

Ad. 2 Erstatning for udgifter til telefonsamtaler til familie, dansk sygesikring og klagers hustru:

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen dækker udgifter til telefonsamtaler til selskabet. Nævnet finder herefter ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning til øvrige telefonudgifter.

Ad. 3 Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste for hustru:

Efter sin gennemgang af sagen bemærker nævnet, at selskabet har ydet dækning for ødelagt ferie for klageren og dennes hustru samt for udgifter i forbindelse med, at klagerens hustru rejste tilbage til klageren. Nævnet finder, at udgifterne er dækket i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste har ikke hjemmel i forsikringsbetingelserne, hvorfor nævnet ikke kan pålægge selskabet at dække sådanne udgifter.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson