857/10

Den 13. december 2010 blev i sag nr. 77.466:

xxxx xxxxxxx
xxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets sagsbehandling.

Det fremgår af sagen, at klageren og hans ægtefælle den 11/9 2009 tegnede forsikringen for en rejse til Indonesien med planlagt afrejse den 24/9 2009 og planlagt hjemkomst den 22/12 2009.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 8/12 2009, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Har købt en super 3 mdr. forsikring til Indonesien pris 3.800 kr. Tre dage efter ankomst til Bali fik jeg en meget slem lungebetændelse, blev behandlet af læge på stedet, var efter 3½ uge stadig meget syg. Da behandling ikke virkede optimalt, blev vi bedt om at tage hjem til DK så jeg kunne få den optimale behandling, hvilket egen læge sørgede for. Hændelsesforløbet har medført, at min kone og jeg overhovedet ikke fik den ferie vi havde glædet os til. Jeg regner selvfølgelig med at min forsikring, som er en superforsikring, selvfølgelig sørger for at give os en kompensation, til en ny rejse så vi kan få vores ferie. Stor var min overraskelse da Gouda ikke ville dække mine helt indlysende krav.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg forventer, at vi som minimum kan få til 1 md. flybillet som den mindste kompensation, eller som jeg havde regnet med en ny rejse.
…
Jeg er mildest talt forundret, idet jeg har købt en superforsikring alle de år, jeg har været forsikret i Gouda netop for at være dækket ind, hvis det værste skulle ske, så man totalt får øde-

lagt sin ferie. Jeg er mildest talt forundret, når sælgeren, da jeg købte forsikringen garanterede at den dækkede, også feriekompensation."

Selskabet har i brev af 23/12 2009 til nævnet redegjort for sagens omstændigheder således:

"**Sagsfremstilling**
…
Under rejsen kontakter [klager] den 10. oktober 2009 vores alarmcentral og oplyser, at han har haft lungebetændelse i 5 dage. Assistancekoordinatoren i vores alarmcentral drøfter samme dag sagen med behandlende læge på Bali, der oplyser, at [klager] har bronkitis.

Efterfølgende fremsendes lægelig journal fra behandlende læge til vores lægekonsulent, der vurderer, at der er tale om en akut forværring af en eksisterende bronkitis.

[Klagers] udgifter til behandling på Bali er allerede blevet betalt af Gouda - i alt kr. 978.

Den 24. oktober 2009 vælger [klager], uden at drøfte sagen med Gouda, at rejse hjem til Danmark.

Da [klager] og hans ægtefælle valgte at afbryde deres rejse til Bali allerede den 24. oktober 2009 og rejse hjem til Danmark, har vi den 9. december 2009 refunderet kr. 2.259 i forsikringspræmie. Som følge af ristorneringen er det systemmæssigt ikke muligt at genskabe den oprindelige police med varighed 24. september til 22. december 2009.

I skadeanmeldelse af 2. november 2009 (Bilag …) har [klager] ønsket kompensation for mistede feriedage.

I brev af 11. november 2009 (Bilag …) har vi afvist at dække feriekompensation, da dækningen ikke kan tegnes på forsikringer med en varighed over 1 måned.

Ved brev af 23. november 2009 (Bilag …) har vi genfremsendt vores brev af 11. november 2009.
…
Konklusion
[Klager] har oprindeligt købt en rejseforsikring med varighed fra 24. september til 22. december 2009. Det fremgår af policen (Bilag …) under bemærk, at feriekompensation ikke er muligt på rejser over én måneds varighed. [Klagers] rejseforsikring omfatter således ikke denne dækning, og der er heller ikke betalt præmie for dækningen.

Vi må fastholde, at vi ikke har mulighed for at imødekomme [klagers] anmodning om kompensation for mistede feriedage, idet vi må afvise, at vores salgsafdelingen skulle have garanteret [klager], at hans rejseforsikring omfattede dækningen feriekompensation."

Heroverfor har klageren i brev af 14/1 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har aldrig lidt af bronkitis, dette kan verificeres af min egen [læge] her i DK.
Desuden har lægen på Bali, efter røntgen samt blodprøve konstateret det var lungebetændelse.
…

De omgår også sandheden, ved at postulere at vi rejste frivilligt hjem, dette er direkte usandt, eftersom lægen pålagde os at rejse hjem, så jeg kunne komme under optimal behandling, eftersom den behandling han gav, ikke havde den ønskede effekt, og han derudover ikke ville tage ansvaret, for det videre forløb. Dette afspejler sig jo helt i den efterfølgende skrappe behandling, som jeg af indlysende [grunde] måtte gennemgå, hos egen læge i DK."

Hertil har selskabet i brev af 26/1 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi vedlægger lægelig dokumentation fra behandlende læge på Bali (Bilag …), hvoraf det tydeligt fremgår, at lægen mistænkte bronkitis. I den lægelige dokumentation fremgår der intet om, at behandlende læge skulle have anbefalet [klager] at rejse hjem til Danmark. Vi må herudover afvise, at der skulle have været tale om behandlingssvigt på Bali.

Vi må fastholde, at [klager] valgte at afbryde opholdet på Bali allerede den 24. oktober 2009 og rejse hjem til Danmark. Dette skete uden at underrette Gouda, der var i fuld gang med at stille betalingsgaranti til behandlende læge på Bali."

Der har herefter været yderligere korrespondance mellem parterne vedrørende spørgsmålet om, hvorvidt klageren led af lungebetændelse eller bronkitis, og hvorvidt klagerens tilstand nødvendiggjorde hjemrejse til Danmark.

På sekretariatets forespørgsel har selskabet ved brev af 21/9 2010 til nævnet oplyst, at der ikke er ydet dækning for eventuelle ekstraudgifter til hjemtransporten til Danmark den 24/10 2009.

Af "medical certificate" af 7/10 2009 fra den behandlende læge på Bali fremgår bl.a.:

"Diagnosis: *Suspect bronchitis.*
…
Patient requests for repatriation/medical evacuation : … No
in Doctor's opinion this is medically necessary : … No"

I journaludskrift af 2/11 2009 fra klagerens egen læge hedder det bl.a.:

"Ptg af thorax, hoste og feber intermitterende ej akut medtaget. Surlid 150 mg x 2. Har været syg i 1 md., på Bali er set et infiltrat på hø. lunge. Vil stoppe med at ryge fra i dag.!

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2 HJEMTRANSPORT**
…
2.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst, omfattet af dækning *1 Sygdom* eller den offentlige rejsesygesikring, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige

a) *ekstraudgifter* til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. *Goudas læge* vurderer - efter kontakt til behandlende *læge* - om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. *Gouda* afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted.

…

16 FERIEKOMPENSATION

Hvis det er påført policen, at du har fravalgt denne dækning mod reduktion af præmien, ydes der ingen dækning under punkt 16."

Af policen fremgår bl.a.:

"Bemærk
Feriekompensation er ikke muligt på rejser over en måneds varighed!"

Nævnet har gennemset parternes ganske omfattende korrespondance, der har fundet sted efter sagens indbringelse for nævnet.

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte lægelige oplysninger ikke finder det godtgjort, at klagerens lidelse har haft en sådan karakter, at den berettiger til dækning af eventuelle ekstraudgifter i forbindelse med hans hjemtransport.

For så vidt angår spørgsmålet om feriekompensation finder nævnet det ikke godtgjort, at selskabet i forbindelse med forsikringens tegning gav tilsagn om, at forsikringen omfattede dækningen "feriekompensation". Herefter, og idet klageren ved gennemlæsning af policen kunne have gjort sig bekendt med, at feriekompensation ikke ydes ved rejser af over én måneds varighed, kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde feriekompensation.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes.

Henning Jønsson