858/10

Den 30. december 2010 blev i sag nr. 77.878:

xxxxxx xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Otto Mønsteds Plads 11
1763 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har ferierejseforsikring hos Nykredit Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at dække fuld erstatningsrejse samt klagerens udgifter til forudbetalte udflugter, fortæring samt lokal transport.

Selskabet har afvist at betale for erstatningsrejse under henvisning til, at betingelserne for dækning herfor ikke er opfyldte, men har udbetalt feriekompensation i 10 dage. Hvad angår klagerens krav om dækning af forudbetalte udflugter, fortæring og lokal transport har selskabet afvist disse krav under henvisning til, at sådanne poster ikke er omfattet af forsikringen.

SOS International A/S har forud for sagens indbringelse for nævnet behandlet sagen på vegne af det indklagede selskab.

Det fremgår af sagen, at klageren rejste med sin familie til USA med afrejsedag den 18/6 2009 kl. 07.50 og planmæssig hjemkomst 3/7 2009 kl. 15.30.

Om aftenen den 18/6 2009, da familien var nået frem, fik klagerens 17-årige datter kvalme og mavesmerter. Da generne ikke fortog sig, mailede klageren til egen læge i Danmark den 24/6 2009. Af mailkorrespondancen mellem lægen og klageren fremgår:

"Spørgsmål fra patient: d. 24.6.2009
Hej … [klagers læge] ! Hjælp os...
Er i USA og … [klagers datter] … har haft kvalme (siden 18. juni), til tider mavekneb og hovedpine. Har det noget med spiralen at gøre, som hun fik for nylig? (hormoner) eller er der virus? Eller bare ændringerne i kosten bla.? Hun er rigtig dårlig hele tiden. Hun har det bedst ved at ligge ned. Kan vi gøre noget selv umiddelbart?
Hilsner … [klager]
Svar:
Hej … [klager]
Arme hende og så på ferie !!!
Det kan godt være hendes hormonspiral der laver ballade. Den kan både give kvalme og hovedpine, men det kan ligeså godt være lidt rejsemave ..Hvor lang tid har det stået på ? og har hun normal afføring ?
mange hilsner … [klagers læge]
Spørgsmål fra patient:
Det har stået på siden vi ankom d. 18. juni. Hun har bare fået en alm. kobberspiral ikke hormonspiral. Hendes afføring har været tynd de sidste 2 dage. Indtil videre har hun fået piller mod mavesyre (Kuracid 300 mg) og prøver i dag Amr. Soothe for mave problemer. (peptobismol)
Har Imodium 2 mg med hvis det evt. kunne bruges?
Men dette hjælper vel ik mod kvalmen?
Tak for hurtig svar.
Hilsner … [klager]
Svar:
Hej … [klager]
En kobberspiral laver ikke den slags ballade, så mon ikke det er rejse-mave ?
Imodium tager diareen men ikke kvalmen så prøv at give hende masser af væske og de ting hun kan få ned og så se om det ikke blæser over. Mange hilsner … [klagers læge]"

Mavesmerterne fortsatte, og den 30/6 2009 kontaktede klageren SOS International, som tilrådede, at datteren blev tilset af en læge i USA. Lægen henviste datteren til akutmodtagelsen på et Medical Center, hvor hun blev undersøgt og indlagt og senere udskrevet til planmæssig hjemrejse den 2/7 2009, dog opgraderet, da hun skulle ligge ned.

Klageren har overfor nævnet anført:

"Vi føler vi har handlet i god tro, da vi har haft kontakt til læge under hele sygdomsforløbet fra starten af ferien.

Vi mener at have konsulteret læge i første halvdel af ferien. Dette er for vores vedkommende gjort pr. email, hvilket vi mener at gå ind under konsultation på lige fod med telefonisk og personlig konsultation. I dansk retskrivning kommer ordet 'konsultere' fra Latin 'Consulere', hvilket betyder 'At rådføre'. Det er hvad forsikringsbetingelsen beskriver. Hvis kravet er at man skal tilses personligt af en læge, skal dette gøres klart i forsikringsbetingelserne.

**Opgørelse af erstatningskrav.**

3. 77.878

1. Rejseerstatning = kr. 48.162,00

   Dokumentation for rejsens omkostninger vedlagt som Bilag nr. …

2. Rejseerstatning = kr. 7938,44

   Dokumentation for rejse omkostninger iform af web billet bestilling til Discovery Cove og Universal Studios, hvor … [klagers datter] ikke deltog og vi andre tog tilbage til hotellet før tid, for at … [klagers datter] ikke skulle være alene for længe af gangen. Dokumentation vedlagt som Bilag ...

…

4. Leveomkostninger under opholdet = kr. 23914,92

   Dokumentation er vedlagt som Bilag nr. ... Udgifter til mad og transport markeret med gult.

5. Leveomkostninger 2 = kr. 8957,02

   Vi hævede yderligere i kontanter i god tid før ferien, da dollar kursen var lav på det tidspunkt. Beløbet er ligeledes brugt til mad og transport, og er vedlagt som Bilag ..."

Selskabet har i svarskrivelse af 24/3 2010 til nævnet anført:

"Rejseforsikringen har under sygdomsdækningen betalt hospitalsindlæggelse og undersøgelser med ca. 50.000 kr. og hjemtransport med ca. 30.000 kr. Rejseforsikringen har dækket forsikringstagers egne udlæg som nævnt i forsikringstagers bilag til klagen 'Opgørelse af erstatningskrav' pkt. 6, 8, 9, 10, 11 og 12. Vi henviser til brev af 7. september 2009 fra SOS-International til forsikringstager.

Klagen vedrører således alene kravene efter pkt. 1, 2, 4 og 5.

SOS International afviste at betale for erstatningsrejse efter forsikringsbetingelsernes pkt. 22.7.8, da betingelserne herfor ikke var opfyldt, men valgte at udbetale feriekompensation efter betingelsernes pkt. 22.7.9 i 10 dage a 1.227 kr.

**Vores vurdering**

Ifølge pkt. 22.7.8 dækker ferierejseforsikringen udgifter til erstatningsrejse, såfremt sikrede akut rammes af nærmere beskrevne sygdomme eller anden sygdom, der ødelægger sikredes ferie væsentligt.

De nærmere betingelser for dækning er, at forsikringsbegivenheden skal være indtrådt i den første halvdel af den planlagte rejseperiode, samt at sygdomsperioden eller hospitalsindlæggelsen varer mere end halvdelen heraf. Under overskriften Erstatningsberegning fremgår: 'Længden af sygdomsperioden regnes tidligst fra det tidspunkt, hvor sikrede konsulterer læge første gang, eller bliver indlagt. Den dag sikrede søger læge, bliver indlagt eller rejser hjem som følge af hjemkaldelse/- transport betragtes som en karensdag, som ikke indgår i opgørelsen af sygdomsperioden. Rejseperioden er det antal dage, som den planlagte rejse skulle have varet ifølge indsendt dokumentation.'

Dækning for erstatningsrejse er afvist, fordi man først har opsøgt læge i udlandet den 30. juni 2009. Vi henviser til SOS Internationals breve af 9. september 2010 og 2. oktober 2009.

Vores forsikringstager mener, at læge er konsulteret i første halvdel af sygdomsperioden, idet der var e-mail kontakt med egen læge i Danmark om datterens sygdom. Vores forsikringstager henviser til, at ordet konsultere kommer fra latin og betyder at rådføre sig, hvilket forsikringstager gjorde med en læge den 24. juni 2009.

Både 'konsultere' og 'konsultation' har sin oprindelse i det latinske ord 'consultare', men har sin egen betydning i det danske sprog. Ved opslag på www.sproget.dk er 'konsultation' i Den Danske Ordbog defineret som 'besøg hos en læge [...] e.l. for at få råd (og behandling)' og i Ordbog over det danske Sprog som 'det at konsul(t)ere; især henvendelse til en læge om råd (og den i forb. hermed foretagne undersøgelse af patienten).' At konsultere en læge har således den underliggende betydning på dansk, at lægen ser patienten.

Vi mener ikke, at forsikringsbetingelserne er uklare, idet afsnittet Erstatningsberegning ikke kun bruger vendingen, at sikrede konsulterer læge, men også, at sikrede søger læge, hvilket viser, at betingelserne forudsætter et lægebesøg.

Ferierejsedækningen har som forudsætning, at der er en behandlende læge på feriestedet, som har tilset patienten, og vi henviser til sygdomsdækningen pkt. 22.7.9. Dette er en naturlig forudsætning, idet en læge ikke kan stille en diagnose uden at se og undersøge patientens symptomer.

Jf. ovennævnte mener vi ikke, at der kan rejses krav om erstatningsrejse, idet man først har søgt læge den 30. juni 2009 sidst i ferieperioden.

SOS International har valgt at betale for feriekompensation jf. pkt. 22.7.9 fra henvendelsen til den danske læge.

Måtte Ankenævnet finde, at betingelserne for erstatningsrejse er opfyldt, mener vi, at den udbetalte feriekompensation efter fradrag af selvrisiko på 10.570 kr. skal fratrækkes erstatningen. Vi henviser til betingelsernes pkt. 22.7.9, hvor fremgår, at der ikke udbetales erstatning for feriekompensation, såfremt sikrede er berettiget til erstatning i henhold til dækning for erstatningsrejse (policens side 26).

Desuden bemærker vi, at forsikringstagers krav efter pkt. 2 (forudbetalte udflugter) og pkt. 4 og 5 (fortæring og lokal transport) ikke er dækket af forsikringen. Vi henviser til erstatningsopgørelsen for pakkerejser, som har følgende ordlyd: 'Erstatningen ydes med det beløb, som sikrede har betalt rejsearrangøren for transport og ophold før rejsens begyndelse. Udgifter til forudbetalte eller bestilt arrangerede udflugter erstattes ikke. Der ydes kun erstatning for fortæring, hvis dette indgår i rejsens samlede pris ....' "

Selskabet har vedlagt printudskrift fra www.sproget.dk., hvoraf fremgår:

"**Den Danske Ordbog**

- **konsultation** sb. fk. (se hele artiklen i DDO)
  **1** besøg hos en læge, bandagist, psykolog, alternativ helbreder e.l. for at få råd (og behandling);
  **2** lokale hvor en behandler el. en rådgiver (læge, psykolog osv.) tager imod patienter el. klienter; syn konsultationsværelse
  **3** møde el. samtale mellem (højtstående) personer (fx fra forskellige lande el. organisationer) med henblik på drøftelse af (politiske el. humanitære) forhold af fælles interesse;

• møde mellem en udsendt diplomat og hjemlandets regering el. udenrigsministerium; .

**Ordbog over det danske Sprog**

■ **Konsultation,** en. *flt.* **-er.** *(ty.* konsultation, *fr,* consultation, *af lat.* consultatio, *vbs. til* consultare, se konsultere) *det at konsul(t)ere; især: henvendelse til en læge om raad (og den i forb. hermed foretagne undersøgelse af patienten). Holb.MTkr.520. (kineserne)* bruge .. ej de lange Consultationer, som giver den Syge Tid til at døe, førend mand har defineret, hvori hands Sygdom bestaaer. (... se hele artiklen i ODS)."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**22.7.8 Erstatningsrejse**

**Forsikringen dækker** udgifter til erstatningsrejse, såfremt:

- Sikrede akut rammes af … mave-tarm infektion

…

I alle tilfælde er det en betingelse for dækning, at forsikringsbegivenheden er indtrådt i første halvdel af den planlagte rejseperiode, samt at sygdomsperioden eller hospitalsindlæggelsen varer mere end halvdelen heraf. Det er tillige en betingelse, at dokumentation i form af original lægeerklæring og/eller journaludskrift indsendes til Nykredit.

Der ydes ligeledes erstatningsrejse til rejseledsagere, der som følge af en indtrådt dækningsberettiget skadesbegivenhed hos en sikret person, også er rejst hjem i første halvdel af rejseperioden.

**Erstatningsberegning:**
Længden af sygdomsperioden regnes tidligst fra det tidspunkt, hvor sikrede konsulterer læge første gang, eller bliver indlagt. Den dag sikrede søger læge, bliver indlagt eller rejser hjem som følge af hjemkaldelse/-transport betragtes som en karensdag, som ikke indgår i opgørelsen af sygdomsperioden. Rejseperioden er det antal dage, som den planlagte rejse skulle have varet ifølge indsendt dokumentation.

**Ved charterrejser og andre arrangerede pakkerejser:**
Erstatningen ydes med det beløb, som sikrede har betalt rejsearrangøren for transport og ophold før rejsens begyndelse. Udgifter til forudbetalte eller - bestilt arrangerede udflugter erstattes ikke. Der ydes kun erstatning for fortæring, hvis dette indgår i rejsens samlede pris.
…
Såfremt sikrede er berettiget til erstatning i henhold til dækning for erstatningsrejse, udbetales ikke erstatning for feriekompensation."

Nævnet udtaler:

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at længden af sygdomsperioden regnes tidligst fra det tidspunkt, hvor sikrede konsulterer læge første gang.

Det er nævnets opfattelse, at man i dag kan konsultere sin læge ikke blot ved fysisk fremmøde, men også ved anden henvendelse, herunder elektronisk mailing. Da det ikke fremgår klart af forsikringsbetingelserne, at sikrede skal konsultere sin læge ved fysisk fremmøde, finder nævnet, at klageren er berettiget til erstatning i form af erstatningsrejse, dog fratrukket den udbetalte feriekompensation.

Hvad angår klagerens krav på dækning af forudbetalte udflugter, fortæring og lokal transport finder nævnet, at selskabet med henvisning til de for klageren gældende forsikringsbetingelser har været berettiget til at afslå dækning herfor.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Nykredit Forsikring A/S, skal anerkende, at sygdomsperioden er indtrådt i den første halvdel af den planlagte rejseperiode, og skal yde klageren dækning i form af erstatningsrejse med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24, dog fratrukket den udbetalte erstatning for feriekompensation.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen