858/10

Den 15. december 2011 blev i sag nr. 78.144:

xxxxx xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har ungdomsforsikring med super dækning i Gouda Rejseforsikring, klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en række udgifter i forbindelse med, at klageren var indlagt på et hospital på Cuba.

Selskabet henviser til, at der er ydet dækning for samtlige dækningsberettigende udgifter i forbindelse med telefon, transport samt de tilkaldte personer. Derudover har selskabet anmodet klageren om at fremsende original dokumentation for udgifterne til hotel samt transport til og fra lufthavnen i Danmark for de tilkaldte personer, hvorefter disse udgifter vil blive dækket.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet udbetalt yderligere 2.077,50 kr.

Det fremgår af sagen, at klageren og hendes søster rejste til Cuba fra den 27/6 2009 til den 2/8 2009. Undervejs blev klageren syg med feber og efter henvendelse til en lokal klinik indlagt på hospitalet, idet man havde mistanke om, at klageren var smittet med H1N1 (svineinfluenza). Fra den lokale klinik tog klageren den 13/7 2009 kontakt til selskabet og havde herefter løbende kontakt med selskabet samt selskabets læge gennem hele forløbet. På hospitalet var klageren i isolation, imens man foretog diverse prøver og afventede svar herpå. Da det viste sig, at klageren var smittet med H1N1, var

klageren tvunget til at forblive på hospitalet, og hendes mor og kæreste ankom til Cuba den 19/7 2009, tilkaldt gennem selskabet. Klageren var således indlagt i 11 dage fra 13/7 2009 til 23/7 2009. Selskabet forsøgte at få hende overflyttet til et andet hospital med bedre forhold uden resultat.

I brev af 16/12 2009 har klageren meget nøje redegjort for forløbet. Hun beskriver de dårlige toiletforhold, maden, de ydre omgivelser samt hendes kontakt til familien og selskabet. Det fremgår således, at hun har haft en meget dårlig oplevelse, som har påvirket hende efterfølgende.

Selskabet har i brev af 20/1 2010 redegjort for, hvilke udgifter det ville dække. Heraf fremgår bl.a.:

"**[Klager]**
Din rejseforsikring dækker desværre ikke feriekompensation, hvorfor vi ikke har mulighed for at imødekomme dit ønske om erstatning af … adventure.

Med hensyn til telefonudgifter, dækker rejseforsikringen maksimalt kr. 1.000 i forbindelse med hospitalsindlæggelse. Pr. kulance er vi derudover indstillet på at dække dine opkald til Gouda - i alt kr. 3.542,50. Du har herudover modtaget opkald på Cuba for i alt kr. 2.592,40. Her er vi ligeledes pr. kulance villig til at dække halvdelen af denne udgift.

Rejseforsikringen kan således dække dine telefonudgifter med i alt **kr. 5.838,70.**

Rejseforsikringen kan ikke dækker fly til Cuba (kr. 2.100).

[**Søster**]
Eneste udgifter vi har mulighed for at dække, er [søsters] taxaudgifter **kr. 150** i forbindelse med besøg hos dig. Samtlige øvrige udgifter har vi desværre ikke mulighed for at dække.

[**Mor/kæreste**]
Vi har ikke modtaget informationer om, at hjemrejsen skulle være blevet dyrere. Du bedes venligst fremsende fornøden dokumentation.

I tilfælde af, at der har været udgifter til hotel for de tilkaldte, bedes dokumentation venligst fremsendt. Rejseforsikringen dækker de tilkaldtes udgifter til hotel op til kr. 1.500 pr. dag pr. person. Men vi har alene mulighed for at udbetale erstatning ved fremsendelse af dokumentation.

Rejseforsikringen dækker dokumenterede udgifter til fortæring og lokal transport med op til kr. 250 pr. person. Da der ikke er fremsendt dokumentation, har vi som udgangspunkt ikke mulighed for at dække disse udgifter. Pr. kulance er vi dog indstillet på at dække i alt **kr. 1.500** for begge de tilkaldte.

Rimelige transportudgifter fra bopæl til lufthavn er dækket, hvorfor rejseforsikringen kan dække udgifter til benzin og parkering i alt kr. 1.180. Så snart dokumentation fremsendes, vil vi overføre beløbet til din konto.

Vi har desværre ikke mulighed for at dække de tilkaldtes telefonudgifter.

På baggrund af det indsendte materiale har vi bedt vores bank om at overføre **kr. 7.488,70** til din konto …"

I brev af 26/1 2010 har selskabet endvidere redegjort for sin håndtering af sagen.

Klageren har i brev af 8/3 2010 bl.a. anført:

"Ydermere er jeg også uforstående over for den dækning, I vil yde mig. Da jeg kom hjem, som jeg også skriver i mit hændelsesforløb, gik jeg psykisk ned og fik at vide af jer, at jeg ikke var berettiget til krisehjælp efter hjemkomst. Dette er jeg dog ikke enig med jer i. Efter at have nærlæst forsikringsbetingelserne for min rejseforsikring står der i punkt 5.3 på side 10, at man, hvis man har en super dækning hos jer, er berettiget til krisehjælp efter hjemkomst på 10.000 kr. Dermed var jeg jo berettiget hertil. Desuden er jeg berettiget dertil efter punkt. 5.3.1 litra d i forsikringsbetingelserne, eftersom der var tale om en livstruende epidemi. Alarmcentralen nævner selv i deres brev, at der var tale om en epidemi, og at den ansås som en smittefarlig virus. Af denne grund mener jeg ikke, at I var berettiget til at afvise min anmodning om krisehjælp efter min hjemkomst.

Desuden skriver alarmcentralen også i deres brev, at hele situationen blev forstærket af, at der i hele verden herskede en stor frygt for H1N1 epidemien og alle lande tog deres forholdsregler - også Cuba Dermed mener jeg også, at jeg er berettiget til krisehjælp på stedet efter punkt 5.1 i rejseforsikringen, som er ubegrænset. Dermed mener jeg, at jeg er berettiget til at få hele min telefonregning dækket. Min mor havde ringet til jer, og sagt, at I skulle få hjælp over til mig, og det blev lovet, at jeres læge ville kontakte mig og snakke med mig hver dag. Dette skete dog ikke, eftersom jeg, som jeg skriver i mit hændelsesforløb. ikke blev kontaktet af ham i en hel weekend. For mig var der tale om en voldsom traumatisk hændelse, hvorfor jeg mener, jeg var berettiget til krisehjælp på stedet. For mig var krisehjælpen på stedet at kunne snakke og skrive med min mor, kæreste og søster. Desuden beskrev jeg også i mit hændelsesforløb, at det var umuligt for dem at ringe til Cuba, hvorfor jeg blev nødt til at ringe. De er berettiget til ubegrænset telefonisk krisehjælp til pårørende efter punkt 5.2 i rejseforsikringsbetingelserne.

[**Søster**]
Ud fra Goudas brev af 20/1 2010 skriver I, at jeg ikke er berettiget til at få dækket andet end mine taxaudgifter på 150,00 kr. Dette mener jeg imidlertid ikke kan passe. Efter punkt 5.2 i betingelserne for rejseforsikringen står der, at pårørende er berettiget til telefonisk krisehjælp og at denne er ubegrænset, hvis man har tegnet en superdækning. Eftersom vi mener, [klager] er berettiget til krisehjælp på stedet efter punkt 5.1 i rejseforsikringsbetingelserne, mener jeg, at jeg derfor også er berettiget til at få dækket min telefonregning. Jeg stod på Cuba, og min søster var indlagt med mistanke for H1N1 epidemien og jeg er selv blevet tilbageholdt flere gange på min rejse, fordi jeg var under mistanke for selv at kunne have det.

Jeg vedlægger derfor en kopi af min telefonregning.

[**Mor/kæreste**]
Jf. samtale med H.I. d. 25/1 2010. mener vi. vi er berettiget til at se hvilke papirer … Travel har sendt til Gouda vedr. vores udrejse, idet vi mener hjemrejsen var dyrere end de penge, vi først fik lovet udbetalt. Vi betalte 12.728 kr. for hjemturen, men mener at turen over Paris hjem ville koste omkring 15.000 kr. (Da hjemturen blev undersøgt første gang kostede den de 12.728 kr., men da turen skulle bestilles ca. 1 time senere, da visaene var i orden, var turen steget.)

Vedr. udgifter til hotel og øvrige udgifter til ophold derovre vedlægger vi et forsøg på regnskab samt de få kvitteringer vi fik. Dette gælder også for benzin, brobizz og parkering."

Selskabet fastholdt i brev af 12/3 2010 sin erstatningsopgørelse og tilbød derudover pr. kulance et beløb på 5.500 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen for morens og kærestens udokumenterede udgifter.

Sagen blev indbragt for nævnet ved klageskema underskrevet den 7/4 2010. Heraf fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
[Klager] blev indlagt i isolation på hospital på Cuba, Pinar del Rio, med mistanke for svineinfluenza. 5 døgn gik med at afvente på blodprøvesvar - uden at der blev sendt mad/drikke og anden fornøden forplejning til hende. Der kunne ikke ringes til [klager] fra DK, hvorfor al kommunikation foregik fra [klagers] mobil til familie, kæreste og forsikringsselskab. [Søster] måtte fortsætte med rejseselskabet, der flere gange blev tilbageholdt for at blive testet for symptomer på sygdommen. Efter 5. døgn kom diagnosen, som var POSITIV, hvorefter [klager] skulle være indlagt i isolation i yderligere 6 døgn. Herefter kom mor og kæreste til Cuba på tilkald gennem Gouda. De boede på hotel i Pinar del Rio, og fik hver morgen målt temperatur, da der var mistanke om svineinfluenza i området.

Vedlagt uddybende beskrivelser fra de involverede parter. Dokumenter, der også blev sendt til Gouda.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
1) Vi ønsker, at Gouda dækker udgifter til telefon for [klager og søster]
2) Vi ønsker at Gouda dækker ophold mv. for [mor/kæreste] samt manglende betaling ifm. hjemrejse. Vi fik godtgjort mindre end den reelle hjemrejse ville have kostet).
3) Vi mener, at CUC blev omregnet til Euro og ikke i dollars, og det er af betydning for det endelige beløb."

Selskabet har i brev af 12/5 2010 til nævnet fastholdt sin afgørelse og har derudover bl.a. bemærket:

"**Tilkald/sygeledsagelse**
I forbindelse med tilkald af klagers kæreste og mor, har vi allerede dækket kr. 150 til taxa i forbindelse med besøg hos klager samt pr. kulance (manglende dokumentation) kr. 1.500 til fortæring og lokaltransport i forbindelse med tilkaldelsen. Vi har herudover anmodet klager om at fremsende original dokumentation for udgifter til hotel samt transportudgifter fra bopæl til lufthavn.

Klager har i brev af 8. marts 2010 (Bilag 5) fremsendt opgørelse på udgifter der ønskes dækket af Gouda. Opgørelsen er vedlagt kvitteringer (kopier) af nogle af udgifterne uden dog at være henført til den udarbejdede opgørelse.

I brev af 12. marts 2010 (Bilag …) har vi opgjort klagers samlede krav (diverse udgifter) til kr. 10.996. På baggrund af den manglende dokumentation og mulighed for at henføre den vedlagte dokumentation til udgiftsposterne, har vi pr. kulance tilbudt klager at udbetale kr. 5.500. Klagers mor har den 16. marts 2010 telefonisk afvist dette tilbud. Efterfølgende og uden at fremsende den ønskede dokumentation, er sagen blevet indbragt for Ankenævnet.
…
Udgifter til hjemrejse
Via vores samarbejdspartnere kunne vi fremskaffe returbilletter til Havanna for de tilkaldte til en pris pa kr. 16.045 pr. billet.

Rejseforsikringen dækker udgifter til tilkald for op til 2 personer. De tilkaldte ønskede at ændre rejseruten med henblik på at afholde en uges ferie i Los Angeles sammen med klager. Vi oplyste til klager, at vi maksimalt kunne dække op til kr. 32.090, da rejseforsikringen ikke dækker afholdes af ferie for de tilkaldte personer.

Vi vedlægger faktura af 20. juli 2009 fra … Travel (Bilag …) og tilbud af 18. juli 2009 fra … Travel (Bilag …). Den ændrede rejserute medførte en egenbetaling for de tilkaldte på kr. 12.728, hvorefter Gouda har afholdt i alt kr. 32.636 (Bilag …) svarende til kr. 16.318 pr. tilkaldte person.)
…
Med hensyn til klagers udgifter til hotel for de tilkaldte personer samt transport til og fra lufthavn i Danmark, anmodes klager om at fremsende udførlig oversigt samt original dokumentation for de afholdte udgifter, hvorefter disse udgifter, som allerede oplyst til klager, vil blive dækket."

Hertil har klageren i brev af 4/6 2010 til nævnet anført, at de ikke modtog kvitteringer for alle udgifter på Cuba. Klageren har herudover bl.a. anført:

"**Krisehjælp efter hjemkomst**
Afvisningen på krisehjælp går på, at min situation på intet tidspunkt var livstruende. Men hvordan kunne Gouda vide, at jeg ikke var en af dem, der ville dø af sygdommen? Og hvordan kunne jeg vide det? På det tidspunkt var grunden til isolationerne, at undgå smitte og mange dødsfald, specielt blandt yngre mennesker. Det var de tanker der fyldte mig derovre, og stadig sad i mig, da jeg kom hjem.
…
Udgifter til hjemrejse
…
Det handler udelukkende om, at da billetterne hjem fra Havana skulle have været bestilt, var prisen dyrere end den Gouda oprindeligt havde udmeldt. … Travel, som var os behjælpelig med turen, lovede at sende de ændrede priser til Gouda. Det handler udelukkende om denne difference på billetterne, og på intet tidspunkt ikke vores ekstra rejse over Los Angeles og hjem, endsige opholdet der."

Klageren har vedlagt brev af 4/7 2010 til nævnet fremsendt de originale kvitteringer fra morens og kærestens ophold.

Selskabet har i brev af 27/7 2010 til nævnet anmodet klageren om at forelægge dokumentation for sin påstand om, at hjemrejsen skulle være dyrere, og har derudover bl.a. anført:

"**Tilkald/sygeledsagelse**
I henhold til den fremsendte dokumentation, de gældende forsikringsbetingelser og klagers tidligere opgørelse (bilag 9), kan vi nu opgøre klagers erstatning som følger:

Hotel: Forsikringsdækningen ophører ved skadelidtes [klager] udskrivelse fra hospitalet den 23. juli 2009. Vi kan således dække hoteludgifter for perioden 19. til 23. juli 2009. 4 dage a CUC 50 svarende til **DKK 1.240.** Klagers ophold på hotel … var efter skadelidtes udskrivelse og på dette tidspunkt var sygeledsagelsen ophørt.

Forplejning og lokaltransport: Forsikringen dækker DKK 250 pr. dag pr. sygeledsager - dvs. kr. 500 pr. dag. Vi har allerede udbetalt DKK 1.500 (se venligst bilag …) på trods af, at der ikke er fremsendt dokumentation for afholdte udgifter op til dette beløb.

Transport til og fra Cuba: Flybilletter til og fra Cuba er allerede blevet betalt af Gouda. Herudover kan vi dække dokumenterede transportudgifter til benzin **DKK 256,50.**

Forplejning til skadelidte [klager]: Forsikringen kan dække de oplyste udgifter på 3 x 20 CUC svarende til **DKK 373.**

Beløbet på i alt **DKK 1.869,50** vil nu blive udbetalt til klager."

I brev af 1/8 2010 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Tilkald / sygeledsagelse**
Gouda skriver, at sygeledsagelsen ophører ved [klagers] udskrivelse fra hospitalet den 23. juni. - Vi ankom med taxa til Havana om eftermiddagen - [klager] havde været i isolation i 11 døgn. Gouda 'skal dække' til vi kunne komme hjem/være kommet hjem. Kunne Gouda skaffe hjemrejse til den 23.? Vi mener, Gouda i hvert fald skal dække den 1. overnatning i Havana, med mindre de kan dokumentere, at de kunne have skaffet os hjemrejse den 23. efter at få beskeden ca. kl. 12 samme dag. (Det tog ca. 1½ døgn at skaffe billetter, da vi skulle rejse derover).

Forplejning og lokal transport
Gouda har udbetalt 1500 kr. til forplejning og lokal transport. Ud fra de udgifter vi har haft, mener vi, Gouda mangler at betale:

- Al taxatransport på Cuba: 495 cuc
- Lufthavnsskat i Havana lufthavn: 50 cuc
- Morgenmad i Kastrup den 19.7: 168,50 kr.

Transport til og fra Cuba
Her har Gouda betalt benzinudgift på 256,50 kr. Vi mangler:

- Brobizz x 2: 408,50 kr.
- Parkering i Kastrup Lufthavn: 790,00 kr."

Klageren har derudover i brevet anført, at der i forbindelse med H1N1 epidemien var tale om en ekstraordinær og kritisk situation, som hendes søster og hun oplevede, hvorfor de er berettiget til krisehjælp.

Selskabet har herefter i brev 19/8 2010 til nævnet anerkendt at erstatte yderligere 879 kr. for morens og kærestens udgift til hotel, idet selskabet dog bemærker, at klageren ikke har fremsendt dokumentation for denne udgift. I forhold til klagerens krav om dækning for transport til og fra Cuba har selskabet anført, at der ikke er fremsendt dokumentation for udgifter til brobizz og parkering i Kastrup Lufthavn. Selskabet har derudover anført, at klageren ikke har været i en livstruende situation.

Klageren har i brev af 17/9 2010 til nævnet vedlagt dokumentation for brobizz og parkering i lufthavnen. Af brevet fremgår bl.a.:

> "**Forplejning og lokaltransport:**
> Gouda henviser til at den maksimale dækningssum er på 1500 kr. Men hvor har de det beløb fra? I forsikringsbetingelserne står der, at Gouda dækker 1500 kr. til indlogering på hospital eller hotel pr. person pr. dag og derudover dækker Gouda 250 kr. til fortæring og lokal transport pr. person pr. døgn. (Tilkaldte var under Goudas dækning i 6 døgn.). Derfor mener vi stadig, at Gouda mangler at dække nogle udgifter til forplejning og lokaltransport.
>
> Vedrørende udgifterne til taxatransport på Cuba på 495 CUC, så stammer de 430 CUC fra transport fra lufthavnen til hotel i Pinar del Rio og så tilbage til lufthavnen via Havanna. Inden tilkaldtes afrejse, havde Gouda sagt, at de bare skulle tage en taxa til Pinar del Rio til [klager], når de landede!
>
> Vedrørende lufthavnsskatten i Havana lufthavn, skulle de jo dække den under alle omstændigheder, for den skulle Gouda jo have betalt, hvis tilkaldte havde valgt at tage hjem efter [klager] var blevet udskrevet."

På baggrund af den fremsendte dokumentation har selskabet udbetalt 1.198,50 kr.

I brev af 27/9 2010 til nævnet har selskabet bl.a. bemærket:

> "**Forplejning og lokal transport**
> Kr. 250 pr. person til lokal transport og forplejning i 6 dage giver kr. 1.500 pr. sygeledsager i forsikringssum.
>
> Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at det alene er dokumenterede udgifter der kan dækkes. Vi har modtaget dokumentation for i alt CUC 44,8 svarende til kr. 268 samt derudover DKK 168,50. På trods af dette har vi pr. kulance valgt at dække i alt kr. 1.500 til lokal transport og forplejning for begge sygeledsagere.

Vi ønsker ikke at imødekomme forsikredes ønske om yderligere kulancemæssig dækning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**1 SYGDOM**

…

1.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

…

f) telefonopkald under hospitalsindlæggelse i henhold til skemaet nedenfor,

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Forsikringssum	**1.000 kr.**	**500 kr.**

…

5.1 KRISEHJÆLP PÅ STEDET

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Forsikringssum	**Ubegrænset**	**1.000.000 kr.**

5.1.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

Rejseforsikringen dækker dine udgifter til krisehjælp på uheldsstedet i tilfælde af, at du har været udsat for

…

b) en voldsom traumatisk hændelse, der involverer flere personer,

…

Det er en forudsætning for dækning, at *Goudas læge* eller psykolog vurderer, at krisehjælp er nødvendig.

5.2 TELEFONISK KRISEHJÆLP TIL PÅRØRENDE

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Forsikringssum	**Ubegrænset**	**Ubegrænset**

5.2.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

Er du berettiget til krisehjælp i henhold til dækning 5.*1 Krisehjælp på stedet*, dækker rejseforsikringen udgifter til telefonisk krisehjælp til dine pårørende.

Det er en forudsætning for dækning, at *Goudas læge* eller psykolog vurderer, at krisehjælp til dine pårørende er nødvendig.

5.3 KRISEHJÆLP EFTER HJEMKOMST

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Forsikringssum	**10.000 KR.**	**5.000 kr.**

5.3.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

Rejseforsikringen dækker dine udgifter til krisepsykologisk behandling efter hjemkomst i tilfælde, hvor du har været udsat for en

…

d) livstruende *epidemi*.

Det er en forudsætning for dækning, at din egen *læge* henviser dig til psykologisk behandling.

…

12 TILKALDELSE & SYGELEDSAGELSE

…

12.2 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

Rejseforsikringen dækker tilkaldtes udgifter til

a) transport fra bopælen i Danmark og retur - maksimalt økonomiklasse,

b) transport, i tilfælde af at forsikrede skal overflyttes til andet behandlingssted eller hjemtransporteres - maksimalt samme transportklasse som forsikrede. Se dog punkt 12.6 a,

c) køb af en *Gouda* rejseforsikring af samme type som forsikredes for ledsagelsens varighed. Det er en forudsætning, at tilkaldte opfylder kriterierne for at kunne købe en *Gouda* rejseforsikring,

d) indlogering på hospital eller hotel maksimalt pr. person pr. dag:

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Forsikringssum	**1.500 kr.**	**750 kr.**

e) dokumenterede udgifter til fortæring og lokal transport maksimalt pr. person pr. dag:

DÆKNING	SUPER	STANDARD
Forsikringssum	**250 kr.**	**150 kr.**

"

Nævnet har gennemset de forelagte fotos af hospitalet samt diverse kvitteringer.

Nævnets udtalelse:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder klagerens beretning om sit hospitalsophold, finder nævnet, at der ikke er tilvejebragt grundlag for at kunne kritisere, at selskabet ikke ydede krisehjælp på Cuba eller efter hjemkomsten. Nævnet finder heller ikke, at der i forsikringsbetingelserne er hjemmel til at pålægge selskabet at betale for yderligere telefonudgifter eller andre udgifter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson