870/11

Den 14. juni 2011 blev i sag nr. 78.828:

xx xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med hans ødelagte ferie og førtidige hjemrejse fra Peru grundet sygdom.

Det fremgår af sagen, at klageren havde bestilt en rejse til Peru med udrejse den 30/4 2010 og hjemrejse den 22/5 2010. Selskabet modtog den 18/5 2010 en skadeanmeldelse fra klageren, hvoraf fremgik, at klageren havde været nødsaget til at afbryde ferien og rejse hjem den 11/5 2010 grundet sygdom. I et følgebrev beskrev klageren de nærmere omstændigheder således:

> "Det startede med diarre 2-5-2010 og blev gradvis værre som dagene gik. Denne maveforgiftning udartede sig til at jeg fik voldsomme mavekramper, hyppig vandagtig afføring, hovedpine, svimmelhed, feber , manglende appetit, vægttab og naturligvis manglende søvn. Derfor besluttede jeg meget tidligt om morgenen den 8-5-2010 om ikke at fortsætte vandringen. På det tidspunkt var vi noget op i en højde på ca. 3.000 m over havets overflade i Andesbjergene. C. fra … og jeg blev enige om at jeg fik en spansk/engelsktalende peruansk guide til at ledsage mig til … for at få en engelsktalende læge til at undersøge mig. Med os fik vi en hest, et muldyr, et telt og diverse forsyninger til 2 dages vandring på smalle stier. Vi nåede landsbyen … om eftermiddagen efter flere toiletpauser. Der skal gøres opmærksom på at der på vandreturen ikke på noget tidspunkt er muligt at komme i kontakt med omverdenen p.gr. a. manglende sendemast.
> Fra … tog vi en taxi til … (ca 2-3 timers kørsel). Fra … til … kørte vi med bus (Ca.13 timers kørsel). Om natten overnattede vi på et billigt hotel og næste formiddag fandt vi Clinica … (British/American Hospital) hvor jeg rimeligt hurtigt kom under behandling. Jeg fik en seng og jeg skulle ligge ned og skulle modtage over 2 liter drop, da jeg efter lægens udtalelse var meget dehydreret. Meget senere på eftermiddagen fik jeg noget medicin (Bismutol, Toxina og

Supracelm. (Sidstnævnte er noget febernedsættende). Medicinen skulle jeg begynde at indtage med det samme. Sammen med guiden opsøgte vi … og bestilte en billet hjem. Jeg var meget glad for guidens ledsagelse, først og fremmest p.g.a. min tilstand og for øvrigt er jeg ikke spansktalende og … er kæmpestor og der er flere kvarterer hvor man skal holde sig fra.
Jeg har opsøgt læge i Danmark (Lægerne …). Jeg er stadigvæk meget syg og går ofte på toilettet, men de mener jeg har fået den rigtige behandling, den rigtige medicin. Ca. 3 uger efter sygdommen meldte sig, skal jeg medbringe en afføringsprøve hos min egen læge til nærmere undersøgelse for bakterier.

Jeg vil gøre jer opmærksom på at jeg virkelig forsøgte så vidt muligt holde udgifterne nede og har under sygdomsforløbet haft telefonisk kontakt med SOS, bl.a. med …"

Klageren var inden sin hjemrejse i kontakt med SOS International A/S. Af udskrift fra SOS International A/S' elektroniske sagssystem fremgår bl.a.:

"ma 2010-05-10 18:49:13 …
fra PT
- er på Clinica … nu
- skal undersøges om en lille time af dr. …
- tlf til klinikken er …
- PTs mobil er …
- Pt vil hjem asap og prøver selv at undersøge med … om tckts kan ombookes
- Pts gruppe er rejst videre og PT vil bare hjem asap da han har det dårligt
- j infoer at PT kan ikke sætte sig på et fly når han har diarré og kaster op - en KTL skal vurdere om PT skal afbryde rejsen og hvornår han er FFF
- det forstår PT
- PT vtb når han er undersøgt
…
ma 2010-05-10 21:20:45 …
fra pt
- pt infoer at han ligger på hos og får drop
- han skal bare ligge et par timer og bliver udskrevet
- det lader ikke til at HOS har modtaget GOP
- pt ønsker hjem og har været i ktk med … for at høre om ombookning og afventer svar fra dem
- j infoer at fors nok ikke dækker tidl hjemrejse, men at vi kan dække at pt indhenter de andre
- pt mener ikke at han kan dette, da det er umuligt at finde dem oppe i bjergene og de skal være der 3 uger endnu
- j infoer at vi må have medrep og derefter vurdere hvad vi kan gøre
- j infoer at vi forsøger få medrep fra hos
- pt vil også bede hos om medrep, så kan han sende den til os hvis ikke vi kan få den fra hos
…
ti 2010-05-11 01:12:50 …
Fra PT: Der infoer at han har købt hjemrejse til DK med … Pris: 1500,- USD (8.909,85 DKK) d. 12/5
- PT infoer at han under ingen omstændigheder vil blive i PE.
- J infoer at J forstår PT's situation, men vurdering af hjemrejse før tid er ud fra en medicinsk vurdering fra VIS/KTL
- PT forstår dette
- J infoer at hjemrejse før tid er på eget ansvar
- PT tager med.rep + kvitt med hjem og tager sagen op."

Klageren rejste krav om at få dækket udgiften til den ledsagede transport til Lima, udgiften til hjemrejsen til Danmark, ødelagte feriedage svarende til 95 % af rejsens pris samt udgifter til telefonopkald til SOS International A/S og flyselskab.

Selskabet tilbød ved mail af 22/6 2010 at yde dækning for ødelagte feriedage for perioden 8/5 - 12/5 2010. Selskabet tilbød endvidere dækning for udgifterne til transport til Lima, herunder udgifterne til den guide, der ledsagede klageren. Endelig tilbød selskabet at yde dækning for telefonopkald til SOS eller selskabet, hvorfor klageren blev anmodet om at fremsende en specificeret telefonregning. Selskabet afviste at yde yderligere dækning for ødelagte feriedage og for hjemtransport under henvisning til, at hjemtransporten ikke var godkendt af SOS International A/S.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og har efter indsigelse over for selskabet indbragt sagen for nævnet ved klage af 4/8 2010.

Selskabet har over for nævnet ved brev af 25/8 2010 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a.: anført:

> "Af anmeldelsen fremgår det at [klager] har været syg fra den 2. maj
> Den 8. maj beslutter han sig for at afbryde rejsen, og søge læge.
> Den 9. maj ankommer [klager] til … og får lægehjælp på Clinica …
> Det er også på dette tidspunkt SOS bliver kontaktet.
> [Klager] indlægges og ønsker at afbryde rejsen for at tage hjem til Danmark.
> Dette afviser SOS da der ikke er en lægelig indikation for rejseafbrydelse. Alligevel vælger [klager] at rejse hjem til Danmark og søger nu kompensation for ødelagte feriedage, samt udgift til ny hjemrejsebillet.
>
> **Derfor har vi afvist at betale yderligere kompensation**
> Forsikringen dækker i henhold til forsikringsvilkårenes punkt 16B stk. 1, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade, men ikke bliver indlagt på hospitalet, eller transporteret hjem. Det er en betingelse, at sygdommen eller skaden fører til, at din bevægelsesfrihed bliver begrænset* så væsentligt, at du er tvunget til at opholde dig indenfor, og at det understøttes af lægens diagnose.
>
> I ordlisten side 22 E fremgår det at begrænset bevægelsesfrihed betyder, at din bevægelsesfrihed ud fra en lægelig diagnose er væsentligt begrænset. Hvis sygdommen eller tilskadekomsten kun medfører en mindre indskrænkning i formålet med ferien, er der ikke tale om begrænset bevægelsesfrihed. Fx hvis du ikke kan bade på en solferie pga. en brækket arm eller mellemørebetændelse.

I henhold til punkt 16B stk. 2 b betales kompensation til dig og en person fra din husstand, som er med på rejsen.

Under henvisning til vilkårene som beskrevet ovenfor har vi betalt kompensation til [klager] fra den dag han afbryder sin vandretur, til han vælger at rejse hjem til Danmark. I alt 5 dage. Der er også dækket ekstraudgifter for hjælp til at komme under behandling i …

[Klager] skriver at han søger at få refunderet 95 % af rejsens pris da han allerede er syg fra tredjedagen.

Ud fra de lægelige oplysninger, samt at SOS International. A/S fraråder rejseafbrydelse mener vi, at have udbetalt den rigtige erstatning.

Vi fastholder vores afgørelse
Der er ikke kommet nye oplysninger til sagen og vi må derfor fastholde vores afgørelse."

Heroverfor har klageren i brev af 10/9 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Min bevægelsesfrihed blev begrænset jr. Forsikringsvilkårene, og det var så væsentligt, at jeg blev tvunget til at opholde mig indenfor, netop på hospitalet i … og det blev understøttet af lægens diagnose, som var maveforgiftning. Jeg blev jo netop sat i behandling med det samme med drop i armen og medicin. Jeg fik at vide fra lægen at det var godt at jeg blev indlagt, da jeg var meget dehydreret, og jeg kom i behandling med det samme.

Jeg talte først med SOS efter at jeg var blevet indlagt, og forklarede dem at jeg lå på hospitalet, og at jeg havde det så dårligt. SOS foreslog at jeg skulle tilbage til min gruppe når jeg var blevet rask, men det frarådede lægen kraftigt, og desuden ville det være komplet umuligt at finde min vandregruppe igen, se tidligere breve fra mig. Lægen sagde at det ville tage lang tid for mig at komme til kræfterne igen, og at jeg ikke var i stand til at forsætte min rejse. Dette meddelte jeg SOS, og sagde til dem at jeg ville hjem, SOS spurgte mig om jeg i det hele taget var rask nok til at rejse hjem, jeg spurgte lægen om dette, og han sagde at jeg skulle blive på hospitalet resten af dagen, til jeg var nogenlunde stabil, og herefter kunne jeg rejse hjem, men jeg skulle sørge for at indtage medicinen, som han havde ordineret.

Jeg meddelte SOS hvad lægen havde sagt, SOS kunne godt forstå at jeg ville hjem dels pga. at jeg ville opsøge dansk lægehjælp og dels kunne de godt forstå at det ville umuligt at finde min rejsegruppe oppe i Andesbjergene. SOS accepterede at jeg ville hjem, men insisterede på at jeg skulle vente nogle dage på at de ville skaffe en billig billet igennem deres kontakter i …, men det kunne jeg imidlertid ikke se fornuften i, da det ville blive dyrere for Topdanmark med hensyn til hotel, mad, ledsagehjælp mv. desuden kunne min ledsager ikke blive ved med at være hos mig.

Jeg havde ikke regnet med, at det ville blive et problem at få refunderet mine udgifter til flybilletten hjem og resten af mine ødelagte feriedage.

Min bevægelsesfrihed var netop begrænset set ud fra en lægelig diagnose jf. ordlisten side 22 E, da jeg jo netop blev indlagt og lægeligt behandlet."

Hertil har selskabet i brev af 29/9 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Der er udbetalt kompensation den 21. juni 2010 for 5 ødelagte feriedage 5.923,90 kr. Der er ligeledes udbetalt 2.563,00 kr. for udgift til guiden der hjalp [klager] med at komme frem til et hospital.

[Klager] nævner i sit brev, at SOS accepterede, at han ville hjemtransporteres til Danmark, men SOS insisterede på, at han skulle vente nogle dage.
I vores alarmsag fra SOS fremgår det at SOS oplyser til [klager] at forsikringen nok ikke vil dække en tidligere hjemrejse men en indhentning af rejserute. SOS oplyser også, at afgørelse om en hjemtransport er en lægelig vurdering, der tages ud fra hans lægejournal. Alarmmedarbejderen informerer derudover [klager] om, at hjemrejse før tid er på eget ansvar."

Herefter har klageren i brev af 23/10 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"I Topdanmarks brev nævner de 'lægelig vurdering' og 'lægejournal'. Da jeg stod ved skranken på hospitalet sørgede jeg jo netop for at lægen og SOS kunne tale sammen over telefonen. De havde en længere samtale, hvor de netop talte om min situation. Dermed har SOS haft rig mulighed for at få stillet alle de spørgsmål de måtte have til lægen, og samtidig fået de lægelige oplysninger/vurderinger de behøvede.

Da jeg efterfølgende overtog telefonsamtalen med SOS, nævnte de ikke noget om at jeg **ikke** ville få dækket hjemrejsen.

SOS nævnte heller ikke at jeg skulle have en skriftlig hjemrejseerklæring fra lægen. Jeg fik en mundtlig besked fra lægen, at hvis jeg indtog den ordinerede medicin som jeg skulle, var der intet til hinder for at jeg kunne rejse hjem.

I Topdanmarks brev nævner de endvidere 'indhentning af rejserute'. Altså for mit vedkommende gjaldt det absolut om at tage den **korteste** og **mest sikre rute** på grund af min tilstand. Alle kan vel, forstå at når man har diare har man ikke lyst til at flyve verden rundt bare for at få en billigere billet.

Jeg rejste med … og rejseruten var den samme som afrejsen fra København bare selvfølgelig omvendt. Set i bakspejlet er det lidt foruroligende at tænke på, at Topdanmark ville have udsat mig for yderligere rejsetimer, når man tager i betragtning af min situation, og med hensyn til rejsens pris var det … standardpriser, og jeg kunne ikke få et billigere tilbud, selvom jeg forsøgte ihærdigt.

Med hensyn til selve hjemrejsen var jeg faktisk heldig. Europa var på det tidspunkt til dels dækket af en askesky. Men vi fik lov at mellemlande i Amsterdam og derefter videre til København. Hvis jeg var blevet i … ville omkostningerne med hensyn til hotel, mad, ledsagerhjælp o.s.v. blive yderligere forøget."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**16 Hvis du får ødelagt nogle feriedage**

A Hvis du kommer på hospitalet, bliver hjemtransporteret eller kaldt hjem
1. Forsikringen dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver
   a. indlagt på hospitalet, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade.
   b. transporteret hjem efter aftale med SOS eller den offentlige rejsesygesikring.

…

B Hvis du bliver syg uden at komme på hospitalet

1. Forsikringen dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade, men ikke bliver indlagt på hospitalet eller transporteret hjem. Det er en betingelse, at sygdommen eller skaden fører til, at din bevægelsesfrihed bliver begrænset* så væsentligt, at du er tvunget til at opholde dig indenfor, og at det understøttes af lægens diagnose.

…

D Hvad dækker forsikringen?

1. Forsikringen betaler kompensation for de ødelagte feriedage med rejsens pris pr. dag*. Kompensationen begynder fra den dag, hvor du
   a. første gang var hos lægen
   b. blev indlagt på hospitalet
   c. blev transporteret hjem eller
   d. rejse hjem, fordi du blev kaldt hjem.

…

31 Hvis du får brug for sygetransport

A Hvornår dækker forsikringen?

Forsikringen dækker sygetransport, hvis du er blevet akut syg eller kommer til skade på din ferierejse.

B Hvad dækker forsikringen?

…

3. transport til Danmark med almindeligt transportmiddel, ambulance eller ambulancefly.

…

D Hvilke betingelser stiller vi?

Det er en betingelse, at

1. din sygdom eller tilskadekomst er dækket af Sundhedskortet*, hvis du rejser i det område, som er omfattet af den offentlige rejsesygesikring eller af Sygeforsiringen i punkt 32, hvis du rejser i et land uden for Sundhedskortets* område.
2. SOS godkender transporten og formidler en eventuel hjemtransport eller indhentning af rejserute.

…

Ordliste

Begrænset bevægelsesfrihed betyder, at din bevægelsesfrihed ud fra en lægelig diagnose er væsentlig begrænset. Hvis sygdommen eller tilskadekomsten kun medfører en mindre indskrænkning i formålet med ferien, er der ikke tale om begrænset bevægelsesfrihed. Fx hvis du ikke kan bade på en solferie pga. en brækket arm eller mellemørebetændelse, eller du opholder dig indenfor på grund af diarre eller forkølelse, selv om det ikke er nødvendigt ud fra et lægeligt synspunkt."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at SOS International A/S godkendte klagerens hjemrejse, eller at det lægeligt var nødvendigt, at klageren afbrød sin ferie og rejste hjem. Nævnet kan derfor ikke pålægge sel-

skabet at betale klagerens udgifter i forbindelse med hjemrejsen, selv om nævnet er enig med klageren i, at hans tilstand ikke gjorde ham i stand til at indhente rejseruten og genoptage vandreturen.

Nævnet finder endvidere, at det ikke er godtgjort af klageren, at sygdommen medførte en så væsentlig indskrænkning af klagerens bevægelsesfrihed, at han har krav på kompensation for ødelagte feriedage i videre omfang end anerkendt end selskabet. Nævnet har herved bl.a. lagt vægt på, at klageren så sig i stand til at foretage hjemrejsen fra Peru til Danmark dagen efter, han forlod hospitalet. At det ikke var praktisk muligt for klageren at indhente sin rejsegruppe kan ikke ændre herpå.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand