869/11

Den 18. maj 2011 blev i sag nr. 79.077:

xxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxx xxx xx xxxxx

xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Bupa Denmark Services A/S
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Bupa Denmark Services A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for ekstraordinære udgifter i forbindelse med et jordskælv på en ferierejse til Sydamerika.

Selskabet henviser til, at der i henhold til forsikringsbetingelserne ikke er dækning for klageren og hans families omlægning af den planlagte rejserute.

Det fremgår af sagen, at klageren den 1/3 2010 telefonisk anmeldte til selskabet, at han og hans familie var blevet berørt af et jordskælv i Santiago, Chile den 27/2 2010, og at de nu befandt sig i Mendoza, Argentina.

Klageren har i brev af 21/9 2010 til nævnet redegjort for hændelsen således bl.a.:

> "I forbindelse med en 'drømmerejse' for min familie - det er min datter, hustru og mig selv - kom vi i Sydamerika i februar-marts 2010 ud for en meget voldsom og traumatisk hændelse tidligt om morgenen 27.2. Vi var i Santiago i Chile ude for et af verdens mest voldsomme jordskælv, der blev målt til 9 på Richter skalaen med epicentrum i Concepcion. Vi oplevede en rystelse af flere minutters varighed på 7,5 - på samme skala. Skønt Santiago led overfladiske skader, styrtede fex en nærliggende ældre kirke i grus; byen var i det hele taget som i undtagelsestilstand i dagene derpå.
>
> Skaderne var så voldsomme, at alle indfaldsveje var spærrede. - Vi var så heldige med 24 timers forsinkelse at være med i den første bus, der fik tilladelse til at krydse Andesbjergene

via den store og vigtige forbindelse til Mendoza, efter at passene var ryddet for nedfaldne klippeblokke. Denne evakuering skete 1.3., således at vi var et døgn senere fremme i Mendoza og nu efter rejseplanen - i en sådan forfatning alle tre, at videre rejse - en trekking rejse til det nordvestlige Argentina i ørkenområderne ved Salta 1500 km fra Mendoza - ikke kunne gennemføres af os. Vi var alle tre dybt rystede og nærmest handlingslammede på hotellet om eftermiddagen lokal tid.

Det er her i Mendoza at vore rejseforsikringer kommer ind i billedet - beskrevet i mit brev af 30.4. bilag .., hvor vi kontakter vores forsikringsselskaber. Efter at have modtaget en forespørgsel på og et tilbud om evakuering blev vi også tilbudt en psykologsamtale med en 'lokal' psykolog. Jeg gav udtryk for, at jeg ville forsøge at 'klare os' uden evakuering - og klare os med en mindre omlægning af rejsen til en langt mere 'fredelig' og betydelig mindre anstrengende - og vigtigst af alt - en psykisk overkommelig fortsættelse af ferien.

I stedet for en kostbar evakuering som tilbudt og psykologassistance, der under alle omstændigheder havde 'kostet' yderligere 'døgns' forsinkelse, ventilerede jeg et budget på ca. 3.500 kr. pr. person i forsøget på at klare os igennem vor krise og videre - uden en kostbar evakuering.

For min datters vedkommende blev dette umiddelbart bevilget af hendes forsikringsselskab - og det sammen med en venlig, og forstående sagsbehandler, der tilmed udtalte bekymringer for hende samt fremsatte alle gode ønsker for os. Min datter skrev ved hjemkomsten et brev og vedlagde et budget på kr. 3634,- der umiddelbart efter som lovet telefonisk blev betalt af TopDanmark.
…
Det henstår som et stort ubesvaret spørgsmål, hvorledes der kan være denne forskel på to forsikringsvirksomheder, både i skadesbehandlingen og dialogen med nødstedte.

Sagsbehandlingen
Der har efter min mening været nogle 'skønhedsfejl' også i IHI Bupa's efterfølgende håndtering af de rejste spørgsmål og min anmodning om at få mine extraordinære rejseudlæg refunderet. Det er i øvrigt i mellemtiden efterfølgende blevet et diskussionspunkt for IHI Bupa men ikke for mig, hvorvidt der er fremsat et evakueringstilbud i det hele taget.

På et tidspunkt i dialogen benægtede IHI Bupa, at der overhovedet var fremsat et tilbud om evakuering. Ifølge min på tidspunktet ganske vist noget påvirkede tilstand, så har IHI Bupa båndede optagelser af alle samtaler. Mine gentagne anmodninger om at få et udskrift heraf - at få aktindsigt - er forblevet ubesvaret og negligeret hhv omgået. Derfor mener jeg det underbygget, at tilbuddet om evakuering *er* blevet fremsat.

Jeg har tidligt i forløbet fremsendt en opstilling over mine udlæg af extraordinære udgifter sammen med bilag - herunder en hotelregning fra Santiago som rettelig burde betales af rejsebureauet. Det er den blevet ca. i juni. Jeg meddelte strax per mail dette til IHI Bupa. Mine telefonudgifter både med rejsebureauet og IHI Bupa forelå nøjagtigt specificeret - også denne var bilagt første indsendelse 30.4. Det er telefon 'dagbogen' - *bilag* ... Det er imidlertid først med det seneste brev fra IHI Bupa af 8.9, at det åbenbart er læst og benyttet. *Bilag ..*

Hvad vil jeg opnå hos IHI Bupa
I det næstsidste brev fra IHI Bupa af 11.8. - skriver virksomheden i sidste afsnit, at hvis jeg har extraordinære udgifter til flybilletter til køb af nye flybilletter så vil IHI Bupa mod indsendelse af dokumentation vil IHI Bupa betale herfor. Præmissen for erstatning er opfyldt med dokumentationen. *Brevet af 11.8. vedlægges som bilag ..* Dels har jeg flere gange i brev-

vekslingen dokumenteret mine extra udgifter også til fly - og dels har jeg en extra gang i mit seneste brev til IHI Bupa af 20.8. på ny fremsendt dokumentation - *bilag ..*

Imidlertid har IHI Bupa i deres indtil videre afsluttende brev af 8.9. undladt at kommentere på deres 'løfte' - men tværtimod blot slået en streg i sandet og afsluttet dialogen uden yderligere imødekommenhed.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at være mig behjælpelig med at få mine synspunkter anerkendt - *henset til min datters allerede modtagne 'evakueringshjælp'* - samt de i telefon og brev af IHI Bupa fremsatte løfter om imødekommenhed på mine extraordinære udgifter - nu på kr.8.613,76, efter regulering af refusionen modtaget fra rejsebureauet for hotel i Santiago samt visse af telefonudgifterne. Ikke mindst løftet i brev 11.8. om at betale flybilletterne bør pålægges IHI at refundere mig."

I brev af 6/10 2010 til nævnet har selskabet redegjort for sagsforløbet således bl.a.:

"Tvisten omhandler, hvorvidt [klageren] og hustru er berettigede til erstatning jf. forsikringsbetingelsernes § **9.1, omhandlende *Evakuering,*** i forbindelse med familiens omlægning af den planlagte rejserute i forlængelse af et jordskælv i Chile d. 27. februar 2010.
…
Set i lyset af, at [klageren] i korrespondanceforløbet har oplyst, at han og familien ikke deltog i en planlagt trekkingtur i Argentina finder Selskabet det relevant at nævne forsikringsbetingelsernes § 8, hvori forudsætningerne for *Indhentning af rejserute* fremgår."

Klagerens rejseplan så således ud:

"

Rejseplan: Deltagere på rejsen: Mr. …
(35 dage) Mrs. …

Planlagte ophold:

Sted	Indkvartering	Fra	Til	Dage
Santiago De Chile	Hotel …	24. feb 10	27. feb 10	3 dage
Mendoza	Hotel …	27. feb 10	28. feb 10	1 dage
Mendoza	Clos …	28. feb 10	01. mar 10	1 dage
Mendoza Salte	Luksusbus Mendoza -	01. mar 10	02. mar 10	1 dage
Salte	Hotel …	02. mar 10	08. mar 10	6 dage
Iguassu Falls	Hotel …	08. mar 10	11. mar 10	3 dage
Iguassu Fans	Luksusbus Iguazu -	11. *mar* 10	12. mar 10	1 dage
Buenos Aires	W…	12. mar 10	16. mar 10	4 dage
El Calafete	Puerto …	16. mar 10	19. mar 10	3 dage
Buenos Aires	W…	19. mar 10	28. mar 10	9 dage
				32 dage

Der har mellem parterne været en omfattende korrespondance. Heraf fremgår, at selskabet ved brev af 17/5 2010 tilbød klageren at yde dækning for dokumenterede ekstraordinære udgifter, jf. forsikringsbetingelsernes § 9.2. Selskabet opgjorde ved brev af 15/6 2010 erstatningen til 929,24 kr., hvilket omfattede klagerens telefonudgift samt en

ekstraordinær overnatning i Santiago. Klageren var utilfreds med den tilbudte erstatning og gjorde ved brevene af 2/6 2010 og 20/8 2010 gældende, at selskabet skulle dække hans udgifter i forbindelse med omlægning af rejsen fra Mendoza. Klageren bemærkede endvidere, at rejsebureauet havde refunderet hans udgift til overnatning i Santiago.

Af selskabets brev af 11/8 2010 til klageren fremgår bl.a.:

> "Sammenfattende er det vor opfattelse, at De ved kontakten til Alarmcentralen den 1. marts i år ved egen hjælp havde held til at få bragt Dem og Deres familie i sikkerhed ved at rejse til Mendoza.
>
> Den ekstraordinære udgift til dette har på daværende tidspunkt været til henholdsvis tlf. udgifter til vor Alarmcentral og til en ekstraordinær overnatning i Santiago. En samlet udgift, som vi har refunderet med DKK 929,00
>
> I de indsendte oplysninger foreligger der ikke dokumentation for, at De skulle have haft ekstraordinære udgifter til køb af nye flybilletter til Mendoza, angivet til DKK 3.854,00. Vi tolker den manglende dokumentation som, at Deres oprindelige flybilletter er blevet ombooket uden yderligere udgift, hvilket er normalt i en situation som den aktuelle, og hvilket forklarer årsagen til, at vi har afvist at yde erstatning for dette beløb. Hvis det imidlertid forholder sig anderledes, er De velkommen til at sende os originalregninger for køb af nye flybilletter til Mendoza samt en bekræftelse fra …Travel på, at dette er en ekstraordinær udgift, som ikke refunderes af hverken flyselskab eller …Travel. Modtager vi sådan dokumentation, vil vi naturligvis revurdere denne del af Deres erstatningskrav."

Ved brev af 8/9 2010 fastholdt selskabet sin afgørelse og anførte, at der ikke var grundlag for at kompensere ham for de ekstraordinære rejseudgifter, klageren havde haft til Buenos Aires.

Klageren har indbragt sagen for nævnet ved klageskema dateret den 19/9 2010 med påstand om, at selskabet skal erstatte hans udgift på 8.613,76 kr. i henhold til dets dækningstilsagn i brev af 11/8 2010.

Selskabet har i brevet af 6/10 2010 til nævnet videre anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Den 1. marts i år kl. 16.48 dansk tid modtager Selskabets 24-timers Alarmcentral et opkald fra [klageren], hvori han oplyser, at han, hans hustru og datter, har været berørt af et jordskælv, mens de opholdt sig i Santiago, Chile, den 27. februar 2010. [Klageren] gør alarmmedarbejderen opmærksom på, at sagen ikke drejer sig om en evakuering, da de selv er kommet ud af Santiago med bus, og på nuværende tidspunkt befinder sig i sikkerhed i Mendoza, Argentina. [Klageren] ønsker derimod at høre, om forsikringen yder dækning, såfremt familien ændrer den planlagte rejserute.

Set i lyset af, at [klageren] og familie er bragt i sikkerhed i Argentina, vil et evt. videre og fremadrettet erstatningsspørgsmål være afhængig af, om der foreligger en medicinsk begrundelse herfor, jf. § 8. For at få afklaret dette spørgsmål, foreslår alarmmedarbejderen [klageren], at de kan konsultere en lokal argentinsk læge. Dette ønsker [klageren] ikke, selvom alarmmedarbejderen lover [klageren], at finde frem til en læge i det område, hvor familien befinder sig. Henset til det faktum, at forsikrede allerede er bragt i sikkerhed ved den telefoniske kontakt til Alarmcentralen samt, at der ikke foreligger lægelig ordination/dokumentation for, at [klageren] og medforsikrede hustru lægeligt set bør afstå fra at følge den videre planlagte rejserute, finder Selskabet ikke begrundelse for tilsagn til yderligere evakuering, jf. § 9.1

Ved alarmcentralens opfølgende opringning til [klageren] kl. 17:51 samme dag, ændrer [klageren] forklaring fra at overveje ændring af rejseruten til nu at være forsinket på en planlagt trekkingtur. [Klageren] beder alarmmedarbejderen revurdere erstatningsspørgsmålet, og vende tilbage til ham næste dag.

Den 2. marts kl. 20:30 ringer en alarmmedarbejder til [klageren]. I samtalen tilbyder alarmmedarbejderen [klageren], at etablere kontakt til en dansktalende psykolog. Et tilbud, som [klageren] imidlertid afviser behovet for. Set i lyset af, at der fortsat ikke er lægelig dokumentation for en ændring af den planlagte rejserute fastholder alarmmedarbejderen, at der ikke er baggrund for at yde dækningstilsagn efter §§ 8 og/eller 9.

Efterfølgende beslutter [klageren] og dennes familie egenhændigt, at ændre den oprindelige planlagte rejserute ved at flyve fra Mendoza til Iguazu d. 3. marts, 2010.

…

Konklusion

Selskabet yder erstatning for transport til nærmeste sikre destination eller til hjemland ved naturkatastrofer, hvor Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution anbefaler evakuering, jf. § 8. Idet [klageren] kontakter Selskabet på et tidspunkt i forløbet, hvor han og familien allerede befinder sig på et sikkert sted i Argentina, og hvorfra den planlagte rejserute kan fortsættes, finder Selskabet ikke en rimelig begrundelse for yderligere evakuering. Hensigten med betingelsernes ordlyd er, at sikre forsikrede at blive bragt til en sikker destination. Set i lyset af, at Mendoza, Argentina ikke blev berørt af jordskælvet i Chile, må Mendoza betragtes som en sikker destination, hvilket [klageren] i øvrigt også selv giver udtryk for i sin korrespondance med Alarmcentralen.

Henset til det faktum, at [klageren] gentagne gange afviser alarmmedarbejdernes tilbud om etablering af kontakt til en læge og/eller dansktalende psykolog, må det konkluderes, at der ligeså heller ikke foreligger lægelig dokumentation for, at [klageren] og medforsikredes hustru fysisk/psykisk set var forhindrede i at gennemføre den planlagte rejserute, jf. forsikringsbetingelserne § 8.

På grund af ovenstående fastholder Selskabet, at der ikke er baggrund for yderligere udbetaling.

Afslutningsvis stiller Selskabet sig uforstående overfor [klagerens] opfattelse af, at der skulle være begået skønhedsfejl fra Selskabets side. I fald [klageren] måtte kunne konkretisere denne udtalelse, er Selskabet naturligvis åben for at forholde sig hertil."

Parterne er fremkommet med yderlige bemærkninger i flere breve til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**§ 8 Indhentning af rejserute**

8.1 Selskabet yder erstatning til indhentning af rejseruten, hvis forsikredes rejse er påbegyndt, og den dokumenterede planlagte rejserute ikke kan gennemføres. Det er en betingelse, at den behandlende læge i udlandet har ordineret:
a) sengeleje eller hospitalsophold,
b) akut ambulant behandling.

…

§ 9 Evakuering

9.1 Selskabet yder erstatning til forsikredes hjemtransport, såfremt forsikredes returbillet ikke kan anvendes i tilfælde af:

…

d)naturkatastrofe, hvor Det Danske Udenrigsministerium, dansk ambassade eller lignende institution anbefaler evakuering, og hvor tilstanden er opstået efter forsikredes udrejsetidspunkt til området

9.2: Der ydes refusion til transport til nærmeste sikre destination eller til hjemlandet samt maks. DKK 750 pr. døgn til dokumenterede ekstraudgifter til hotelophold."

Nævnet har fået forelagt en CD-rom med lydoptagelser af telefonsamtalerne mellem klageren og selskabet.

Nævnet udtaler:

Nævnet finder som ubestridt at kunne lægge til grund, at det var sikkert for klageren og hans familie at opholde sig i Mendoza, Argentina, som ifølge rejseplanen var næste stop efter Santiago. Da nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at han i forbindelse med evakueringen fra Santiago til Mendoza har haft yderligere udgifter til transport og hotelophold, end selskabet allerede har ydet dækning for, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson