889/12

Den 28. marts 2012 blev i sag nr. 81.238:

xxxxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt for en anmeldt ødelagt ferie og for hjemtransport.

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at klageren har modtaget erstatning, han er berettiget til.

Det fremgår af sagen, at klageren den 6/4 2011 skulle rejse til Thailand med sin mindreårige søn, den 15/4 2011 skulle de rejse videre til Shanghai og den 18/4 2011 skulle de rejse hjem. Klageren og hans søn havde 2 voksne rejseledsagere. Den 13/4 2011 kontaktede klageren selskabet og oplyste, at han siden den 7/4 2011 havde haft diarre og opkast. Selskabet henviste klageren til et nærliggende hospital. Den 13/4 2011 blev klageren indlagt, og den 15/4 blev klageren udskrevet og rejste hjem til Danmark med sin søn.

Det fremgår af de fremlagte fakturaer, at der var følgende oprindelige udgifter forbundet med rejsen for klageren og hans søn:

Udrejse med fly (voksen 2.755 kr. + barn 2.235 kr.):	4.990 kr.
Mellemrejse med fly(voksen 1.483 kr. + barn 1.483 kr.):	2.966 kr.

2. 81.238

Hjemrejse med fly(voksen 2.464 kr. + barn 1.968 kr.):	4.432 kr.
Hotel, Thailand:	1.688 kr.
Hotel, Shanghai	1.010 kr.
I alt	15.086 kr.

Idet rejsen varede 13 dage var udgiften pr. dag pr. person: 580,23 kr.

Det fremgår af sagen, at der var følgende udgifter forbundet med hospitalsindlæggelsen og hjemtransporten af klageren og hans søn:

<u>Oplyst af selskabet</u>	
Hjemtransport med fly	12.235 kr.
<u>Oplyst af klageren</u>	
Mad til klagerens søn under hospitalsophold	1.000 kr.
Taxa	150 kr.
I alt	15.086 kr.

Selskabet har udbetalt erstatning for: ødelagt ferie for 5 dage á 589,85 kr. for 2 personer i alt 5.898,50 kr., hjemtransport med fly kr. 5.278 kr., fortæring 1.000 kr. og transport 118,16 kr. I brev af 4/10 2011 til klageren oplyste selskabet, at klageren ville modtage 562,62 kr. pr. kulance til dækning for hjemtransport. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet udbetalt yderligere 6.394,38 kr. til dækning for hjemtransport. Selskabet har i alt udbetalt 12.235 kr. for hjemtransporten af klageren og hans søn.

Det fremgår af brev vedlagt klagerens skadeanmeldelse, at klageren er af den opfattelse, at erstatningen for rejsen skal beregnes ud fra udgifterne for 4 rejsedeltagere i 13 dage.

I klageskema af 12/9 2011 har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Undertegnede fik på ferie med min 9 årige søn til Thailand en madforgiftning og måtte indlægges på hospital. Fik med hjælp af en dansk sygeplejerske, lægen til at give mig en 'fit to fly' da det ikke var ok for min søn at tilbringe en ferie på et Thailandsk hospital. Fik ved hjælp af Europæiske en flyrejse hjem, men har selv måttet betale. Har fået dækket lidt af den oprindelige hjemrejse, men ikke det hele og ej heller den planlagte rejse til Shanghai.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Dækning af vores hjemrejse.
Dækning af vores rejse til Shanghai
Ødelagt ferie for min søn og undertegnede."

Dertil har selskabet i brev af 7/10 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"15. april 2011
Klager ringer til EAC [selskabet] og oplyser, at han kan udskrives den 15. april 2011. Klager ønsker herefter blot at flyve hjem til Danmark. EAC informerer klager om, at dette er en medicinsk vurdering, men at der normalt ikke er dækning for førtidig hjemrejse. Derimod er der dækning for indhentning af fastlagt rejserute, dvs. indhentelse af rejsen til Shanghai. EAC's lægekonsulent vurderer den medicinske rapport. Det vurderes i den forbindelse, at der er medicinsk indikation for dækning af udgifterne til hotel, hvor klager kan hvile sig i 1-2 dage, hvorefter klager kan fortsætte sin rejse som planlagt.

Klager ringes op af EAC og foreholdes EAC's lægekonsulents vurdering. Han oplyser, at han vil foretrække ikke at komme til Shanghai. Det eneste klager ønsker er, at komme til Danmark og han er villig til at betale differencen mellem en billet til Shanghai og en billet til Danmark. EAC godkender denne aftale, og finder billetterne til Danmark med afgang den 15. april om aftenen. Prisen for billetterne er DKK 12.235, hvoraf EAC fratrækker 5.278, hvilket er den pris EAC skulle betale for hotel samt transport af klager og dennes søn til Shanghai (indhentelse af fastlagt rejserute). Klagers pris for flybilletterne til Danmark bliver derfor DKK 6.957, hvilket klager accepterer og beder EAC købe billetterne straks.
…
16. maj 2011
ER udbetaler DKK 562,62 pr. kulance til klager for dækning af en del af til flybilletten til Danmark. …
…
4. oktober 2011
Er vurderer sagen på ny, og udbetaler klager for differencen mellem udbetalingen pr. kulance den 16. maj 2011 og klagers fulde krav for hjemrejsen på DKK 6.394,38 …
…
ER's afgørelse
ER har på nuværende tidspunkt dækket klagers krav for lokal transport, fortæring og hjemrejse ifølge forsikringsbetingelserne punkt 1.3 kl). Derudover har ER dækket det krav for ødelagt ferie, som klager er berettiget til, …
…
Da klager ringer til EAC den 13. april 2011 oplyser han, at han har været syg siden den 7. april. ER ønsker at understrege, at det af [forsikringsbetingelserne] (punkt 23.3 e) fremgår, at ødelagt ferie beregnes fra den anden dag klager søger hospital.
Klager tilses på hospital første gang den 13. april, hvorfor dette beregnes som klager og klagers søns karensdag.

ER har ydet klager og søn dækning for ødelagt ferie i 5 dage (14/4 - 18/4), da klagers indlæggelsesdag den 13. april er karensdag.

ER har inkluderet følgende udgifter til rejsen i beregningen for ødelagt ferie: Fly til Thailand den 6. april
Fly fra Thailand til Shanghai den 15. april

Fly fra Shanghai den 18. april
Hotel i Thailand fra 7. april - 15. april
Hotel i Shanghai fra 15. april - 18. april

Samtlige udgifter er blevet divideret med det antal personer som fremgår af regningen.

ER gør opmærksom på, at udgiften til fly fra Shanghai er beregnet til fordel for klager. I stedet for udgiften for en voksenbillet og en børnebillet (DKK 2464+1968 = 4432) har vi taget den samlede udgift og divideret med antal personer på billetten (9360/4 = 2340 * 2 personer = 4680).

Konklusion
ER har refunderet samtlige af klagers krav vedrørende lokal transport, fortæring, hjemrejse og ødelagt ferie.

Klager indlægges på hospital i Thailand den 13. april 2011, hvilket er klagers karensdag. ER har ydet erstatning for ødelagt ferie for klager og klagers søn fra den 14. april og frem til hjemrejsen den 18. april. Rejsen til Shanghai refunderes ikke særskilt, men er indeholdt i rejsens samlede pris på lige fod med klagers øvrige udgifter i forbindelse med rejsen (fly og hotel).

ER mener således, at selskabet har ydet klager den maksimalt berettigede dækning for ødelagt ferie, idet klager først opsøger hospital den 13. april 2011."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2 HJEMTRANSPORT**
2.0 Forsikringssum - Ubegrænset

2.1 Hvem dækkes udgifter for?
Dækningen erstatter dine udgifter i forbindelse med hjemtransport ordineret af Europæiskes læge.

2.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker i tilfælde af akut, alvorlig sygdom eller tilskadekomst opstået på rejsen dækker forsikringen efter vurdering og godkendelse af Europæiskes læge sædvanlige, rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemtransport.

2.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker efter vurdering fra Europæiskes læge, nødvendige udgifter til
a) hjemtransport til din bopæl/hospital i Danmark. Europæiskes læge vurderer - efter kontakt med behandlende læge - om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig, samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Europæiske har ret til at hjemtransportere dig til behandling i Danmark og lade behandling afvente hjemkomst. Europæiske afgører, hvornår hjemtransporten skal finde sted.
…
d) Forsikringen dækker endvidere ekstraudgifter til hjemrejse for dine egne medrejsende børn/papbørn/plejebørn under 18 år på samme transportklasse som forældre/rejseledsagere (ikke ambulancefly), såfremt forældre og/eller rejseledsagere alle rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemtransport.
e) Transport til nærmeste egnede hospital i tilfælde af behandlingssvigt ved skader, der er omfattet af den offentlige rejsesygesikring.

Europæiskes læge afgør, hvorvidt der er tale om behandlingssvigt.
…
5 INDLOGERING AF PÅRØRENDE PÅ HOSPITAL
5.0 Forsikringssum - Ubegrænset

5.1 Hvem dækkes udgifter for?
Rejseforsikringen dækker udgifter foren pårørende efter dit eget valg.

5.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af dækning 1 Sygdom og dækning 2 Hjemtransport.

5.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til værelse og kost for en pårørende, der efter dit valg indlogerer sig på hospitalet under din indlæggelse. Dette gælder, såfremt hospitalet har faciliteter til at indlogere pårørende.
…
23 ØDELAGT FERIE
…
23.0 Forsikringssum - Ubegrænset

23.1Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?
a) Forsikringen dækker hele husstanden (, hvis forældre rejser sammen med egne hjemmeboende børn, papbørn, delebørn eller plejebørn) eller,
dig og en rejseledsager eller, sikrede og op til 2 sygeledsagere ved skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring, dækningen Sygdom, dækningen Hjemtransport eller dækningen Hjemkaldelse, hvor du
…
- hospitalsindlægges,
- hjemtransporteres,
- hjemkaldes,
- skal indhente fastlagt rejserute.

Det er et krav for dækning af Ødelagt ferie, at hver enkelt person nævnt under pkt. 23.1. a har købt en forsikring hos Europæiske, der dækker Ødelagt ferie.
…
23.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen?
Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag pr. person for de feriedage, der bliver ødelagt. Erstatningen opgøres individuelt for persongrupperne nævnt under pkt. 23.1 a og b.

23.3 Begrænsninger
e) Den dag, hvor du af behandlende læge bliver diagnosticeret med en af de i pkt. 23.1 b nævnte diagnoser, bliver hospitalsindlagt eller afrejser fra opholdsstedet som følge af hjemkaldelse eller hjemtransport, betragtes som karensdag, hvor rejseforsikringen ikke erstatter ødelagt ferie.
…
i) Dækningen ophører på den planlagte hjemkomstdatoen (det vil sige fuld dækning på hjemkomstdagen) dog senest 1 måned fra udrejse.
…
48 DEFINITIONER
• Rejsens pris pr. dag. Rejseudgifter, der kan kræves betalt eller betalte ikke refunderbare udgifter, til transport, ophold og anden turistmæssig ydelser divideret med rejsens varighed

(såvel afrejse- som hjemkomstdagen regnes som en dag). Det er en betingelse, at andre turistmæssige ydelser er bestilt og betalt inden afrejsen.
…
• Rejseperiode. Ved rejseperiode forstås det antal dage, som den planlagte rejse skulle have varet ifølge dokumentation. En rejseperiode starter på det tidspunkt, hvor du forlader Danmark, og den varer til det tidspunkt, hvor du planmæssigt kommer tilbage til Danmark."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagens akter og finder på det foreliggende grundlag ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale yderligere i erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes.

Henning Jønsson