Ankenævnet for Forsikring

896/12

Den 10. juli 2012 blev i sag nr. 81.408:

xxxxx xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af, at hendes søn blev syg på en ferierejse.

Klageren rejste sammen med sin ægtefælle, søn, datter og datterens kæreste til Bali den 22/7 2010. Den 26/7 2010 blev klagerens søn psykotisk. Den følgende dag kontaktede klageren selskabet, der foranstaltede et lægebesøg den 28/6 2011. Den lokale læge anbefalede at tvangsindlægge sønnen, men han blev i stedet passet af sine forældre på hotellet frem til den 2/8 2010, hvor alle fem, som oprindeligt planlagt, rejste hjem. Selskabet har udbetalt erstatning for telefonudgifter, opgradering af flybilletter samt for fem ødelagte rejsedøgn for sønnen og en medforsikret. Klageren mener, at selskabet er forpligtet til at dække udgifter til erstatningsrejse for tre af rejsens deltagere, hvilket selskabet har afvist med henvisning til betingelserne.

Klageren har i klageskemaet dateret den 10/10 2011 bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Den 26. juli 2010 bliver vores søn psykotisk og den 27. om morgenen får vi kontakt med Tryg og Trygs læge, psykiater ...
> Tryg kan dog først tilbyde lægehjælp den 28. juli på universitetshospitalet ... Universitetshospitalet ... havde ikke en psykiatrisk afdeling til tvangsindlæggelse. Vores søn var aggressiv, angst og truende og opfattede lægerne som dæmoner og døden. Da en tvangsindlæggelse kunne ikke håndteres på ... Hospitalet på Bali blev vi enige med psykiater dr. ... at vi skulle

påtage os ansvaret om at holde vores søn under opsyn og passe ham med den medicin, som dr. ... ordinerede, alt for at mindske hans angst mest muligt. Den 27. juli måtte vi flytte vores søn til vores værelse med en ekstra opredning, så vi kunne våge over hans psykose, da det ikke var muligt for os at få lægehjælp før den 28. juli. Det var en dybt frustrerende og ulykkelig situation, da det samtidig ikke var muligt at få Trygs læge, psykiater ..., i tale, ... ændrede samtidig den medicin, som dr. ... havde anbefalet, og dette medførte, at vi ikke kunne få den medicin, som ... ordinerede. Herudover kommunikerede ... fejlagtigt med en repræsentant for selskabets samarbejdspartner på Bali dr. ... og ikke med den behandlende psykiater, dr. ... Trygs årsrejseforsikring er ikke 'klædt på' til at håndtere psykisk sygdom og dette efterlod os i en fuldstændig urimelig situation, hvor vi blev overladt til selv at håndtere vores søns sygdom og behandling samt fremskaffelse af medicin.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Kompensation i form af erstatningsrejser og supplerende betaling af hjemrejseomkostninger til sygeledsagelse. Vi har anmodet om erstatningsrejser for 3 forsikrede rejsedeltagere fra husstanden og betaling af omkostninger til sygeledsagelse ved hjemrejse samt udlæg. Vi har ødelagte rejsedøgn fra den 27. juli 2010 og er berettiget til erstatningsrejser, da vi er ikke skal lægges til last, at Tryg ikke kunne skaffe lokal lægehjælp før den 28. juli, hvorfor erstatningsrejser + omkostninger til opgradering af hjemrejsen til 4 voksne, hvor vi på skift kunne overvåge vores søn. Det er ikke et argument, at en sygeledsagelse skal kunne klares af 2 personer i denne situation. Det kan gøres, hvis ledsagelsen udføres af professionelle såsom en læge og en sygeplejerske, Hjemrejsen blev også overladt til os selv jf. det mangelfulde samarbejde med Trygs egen læge. Vi har som forsikringstagere opfyldt en tabsbegrænsningspligt, som ligger langt over, hvad man kan forlange i den givne situation."

Selskabet har i brev af 30/11 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vores kunde klager over, at vi har afvist erstatning af rejser i forbindelse med ferie på Bali, men har erstattet vores kunde ødelagte rejsedøgn, telefonudgifter i forbindelse med opkald til og fra Tryg Alarm samt udgift til opgradering af 3 flybilletter i forbindelse med hjemrejsen.

Vores bemærkninger

Telefonudgifter
Vi har dækket telefonudgifter på 1.798,87 kr. for opkald til/fra Tryg Alarm samt vores psykiater.

Flybilletter den 2. august 2010
Vi har dækket opgradering af ... på hjemrejsen samt opgradering af ...'s forældre [klagerne] til 15.073,32 kr., så de kunne være hos ...

Vi har afvist dækning af ...'s søster og dennes kæreste, idet disse ikke er omfattet af forsikringen.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at vores kunder rejste hjem i mod vores anbefaling og at vi på den baggrund havde orienteret vores kunder om, at det var på egen risiko.

Ødelagte rejsedøgn
Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 8:

8. Ødelagte rejsedøgn
8.1 Hvad er dækket

8.1.1
Er forsikrede ikke berettiget til en erstatningsrejse efter betingelserne nævnet i afsnit 7, dækker forsikringen erstatning for ødelagte rejsedøgn på rejser af op til 60 dages varighed, hvis:

- *Forsikrede bliver ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst.*
- *Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver lægeordineret transport hjem og rejser retur.*

8.3.2
Forsikringen udbetaler et beløb pr. ødelagt rejsedøgn til forsikrede og 1 medforsikret.

8.3.3
Erstatningen beregnes på baggrund af den dokumenterede pris, forsikrede og den medforsikrede hver har betalt for rejsen, og som ikke kan refunderes, se afsnit 7.3.2 og 7.3.3, Erstatningsrejse.

Udrejse- og hjemkomstdag regnes for to hele dage uanset udrejse- og hjemkomsttidspunkt.

8.3.4
Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres:
- *Fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af den ordinerede ro og hvile.*
- *Fra kl. 00 døgnet efter forsikrede rejste hjem*
- *Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode*

... og 1 medforsikret er berettigede til erstatning af 5 ødelagte rejsedøgn i perioden 28. juli 2010 til 1. august 2010, idet der ikke ydes erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode.

Efter betingelserne beregner vi antallet af ødelagte rejsedøgn fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg til og med den dag, den ordinerede ro og hvile ophører. Vi har i denne sag også givet erstatning for døgnet, hvor ... konsulterede Dr. ... den 28. juli 2010.

Erstatningen bliver udregnet på baggrund af den pris, vores kunder har betalt for ophold og transport, delt med antallet af rejsedage.

Prisen for ophold og transport til ... og ...'s forældre er på 26.868,60 kr., hvilket er delt med 12 rejsedage. Herefter er beløbet delt med 3 personer, hvilket i alt giver 746,35 kr. pr. person pr. dag.

I henhold til forsikringsbetingelserne er det den skadelidte og 1 medforsikret, der er berettiget til erstatning. Erstatning af 5 ødelagte rejsedøgn til ... og 1 medforsikret giver ((746,35 x 5 døgn) x 2 personer) 7.463,50 kr.

<u>*Erstatningsrejse*</u>
Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 7.1, *at forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse, hvis forsikrede bliver akut syg/kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden.*

I henhold til forsikringsbetingelserne er det således et krav, at ... var blevet indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden.

Den 27. juli 2010 kl. 12.14 dansk tid og kl. ca. 18.14 Bali tid kontaktede vores kunder vores Alarm, hvor vi gik i gang med at finde et behandlingssted til ... Vi fik arrangeret, at ... kunne se en psykiater den 28. juli 2010 kl. 10.

Efter ...'s konsultation hos Dr. ... den 28. juli 2010, modtog vores psykiater Medical Report. Af Medical Report fremgår det, at der anbefales indlæggelse, men at vores kunder ikke ønskede dette. Vores kunder vendte derefter tilbage til hotellet. Efterfølgende, da vores kunder talte med vores psykiater, udtrykte vores kunder dog ønske om indlæggelse. ... ønskede ikke indlæggelse, hvorfor vores kunder måtte holde ... under opsyn på hotellet, men dog lod ... gå nogle ture alene ind i mellem.

I forbindelse med vores afgørelse i sagen, har vi set bort fra, at ... ikke ønskede indlæggelse, idet ... var syg og efter vores vurdering ikke selv i stand til at vurdere, hvad der var bedst for ham.

For at man er berettiget til en erstatningsrejse, skal forsikrede være indlagt i mere end halvdelen af rejseperioden. Det er ikke muligt, at afgøre, hvor lang tid ... ville have været indlagt. Vores kunder skønnede, at ... kunne rejse hjem som planlagt, hvorfor vores kunder rejste hjem den 2. august 2010 med hjemkomst den 3. august 2010.

Når vi sammenholder, at vores kunder hjemkom til Danmark den 3. august 2010, og at ..., såfremt han var blevet indlagt, var blevet indlagt den 28. juli 2010 og frem til den 2. august 2010, svarer dette til 5 døgn ud af rejseperiodens 12 døgn eller 6 dage ud af rejseperiodens 13 dage.

... ville således ikke, såfremt han var blevet indlagt, have været indlagt i mere end halvdelen af rejseperioden.

Forsikringsbetingelserne er således ikke opfyldte for en erstatningsrejse, hvorfor vi fastholder vores afgørelse i sagen.

Vores kunder skriver som kommentar hertil i deres klage, at '*Tryg kan dog først tilbyde lægehjælp den 28. juli'.* Vores kunder kontaktede os kl. 12.14 den 27. juli 2010 dansk tid, kl. ca. 18.14 Bali tid. Vi kontaktede med det samme vores samarbejdspartner EuroCenter i Bangkok og behandlede sagen som en hastesag.

Kl. ca. 16.13 dansk tid, kl. ca. 22.13 Bali tid (4 timer efter anmeldelsen) talte en alarmmedarbejder med ...'s mor, der oplyste, at ... sov og det aftaltes, at de skulle tales ved næste dag.

Vores samarbejdspartner EuroCenter i Bangkok sørgede herefter for, at ... den 28. juli 2010 kl. 10.00 Bali tid (ca. 04.00 dansk tid) havde tid hos en psykiater, hvor vores kunde blev ledsaget til af en agent fra EuroCenter.

Vi finder således, at sagen er behandlet så hurtigt som muligt, samt at det ikke kunne forventes, at vi hurtigere kunne arrangere en tid hos en psykiater på Bali med speciale inden for ...'s diagnose samt transport, og dette også henset til anmeldelsestidspunktet.

Vedrørende vores egen psykiater var denne løbende i kontakt med vores kunder, og det blev aftalt flere gange, hvornår vores psykiater skulle ringe igen. Videre kunne vores kunder til en-

hver tid kontakte vores Alarm, der ville sørge for at vores kunder blev kontaktet af vores psykiater.

Det er dog korrekt, at vi ikke oplyser et direkte telefonnummer til vores psykiater, hvor kunderne har mulighed for hele tiden at komme i kontakt med vores psykiater. Det er dog heller ikke vores opfattelse, at det er kutyme inden for forsikringsbranchen, - at der udleveres direkte telefonnummer til kunderne til læger, psykiatere mv.

Forhåndsgodkendelse
I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt om bestående sygdom side 1, *dækker forsikringen behandling af en akut forværring af sygdommen opstået under rejsen, forudsat at sygdommen har været i en stabil god fase i 2 måneder inden afrejse.*

'Stabil god fase' defineres i ordforklaringen som, at '*tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring som:*
Har krævet kontakt til læge eller
Har medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.'

Det er fra Psykiatrisk Hospital ... blevet oplyst, at ... i 2009 blev diagnosticeret med Paranoid Skizofreni, og at ... var stort set symptomfri i maj 2010. Her ophørte han også med at tage medicin.

... havde således en bestående sygdom, hvor forsikringen dækker behandling af en akut forværring af sygdommen opstået under rejsen, forudsat at sygdommen har været i stabil god fase i 2 måneder inden afrejse.

Vores kunder har oplyst, at vores kunder inden afrejse havde registreret forhold ved ..., herunder at han var begyndt at isolere sig igen, og ... klagede over uvirkelighedsfornemmelse, hvorfor de dagen før afrejse rettede henvendelse til Distrikts Psykiatrien. Her oplyste en sygeplejerske dem, at ... ikke havde en psykose, og at han ville have godt af noget ferie.

... havde dermed ikke været i en stabil god fase i 2 måneder inden afrejse. Vi har til trods herfor dækket alle behandlingsudgifter på Bali.

Vi har dog konstateret, at vi ikke har betalt for den ekstraopredning, som ... fik på vores kunders værelse, hvilket vi gerne vil tilbyde erstatning af. Vi skal således anmode vores kunder om at indsende oplysninger om de ekstraudgifter vores kunder har haft i forbindelse med en ekstraopredning.

På baggrund af ovenstående fastholder vi vores tidligere afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 13/12 2011 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Det var absolut nødvendigt med hjemrejse for ikke at forværre ...'s tilstand, Trygs læge fejlvurderede situationen.

Der er 6 rejsedage fra vores henvendelse til Tryg den 27. juli 2010. Vi skal som forsikringstagere ikke lægges til last, at Tryg ikke kunne håndtere/ anvise egnet akut behandlingssted samme dag som henvendelsen sker. Der bør ikke være forskel på, hvordan Tryg håndtere akut fysisk sygdom og akut psykisk sygdom. Trygs læge var ikke kompetent til at håndtere henvendelsen. Vi er ikke bekendt med hvilke journaludskrifter som ... har indhentet. Tryg behøver jf. forsikringsbetingelserne ikke at godkende hjemrejsen. Vi har fremsendt dokumenta-

tion for opgradering af 4 rejseledsagere til ..., men har kun modtaget erstatning for 2 opgraderinger. Vi er ikke professionelle sygeplejere, hvorfor det var nødvendigt at være 4 personer til aflastning på hjemrejsen.

Det fremgår ikke af lægeerklæringen fra ..., at der ikke findes en særlig psykiatrisk afdeling, hvorfor det anviste behandlingssted ikke var egnet til behandling.

Det var ikke muligt at få ... indlagt mod sin vilje, da det ikke var et psykiatrisk hospital. Tryg anfører, at vi lod ... gå en tur - Trygs læge bør vide, at det er ikke muligt at tilbageholde et psykotisk menneske.

Fra kl. 0.00 ved henvendelsen den 27. juli 2010 til Tryg kunne tilbyde hjælp den 28. juli 2010 taber vi 1 rejsedøgn, der medfører ret til erstatningsrejser. Vi kan ikke godkende Trygs regnemetode.

Rejseperiode og erstatningsrejse if. forsikringsbetingelsernes pkt. 3 og 7 til 'medforsikrede', hvilket vil sige ... + [klagerne] = 3 personer. Vi er medforsikrede og håndterer ...'s sygdom på stedet.

Tryg anfører 2 forskellige beregningsmodeller:

- Ødelagte rejsedøgn fra og med 28. juli 2010 til og med 1. august 2010
- Rejseperiode fra 28. juli 2010 til og med 2. august 2010

Rejsedøgn fra og med den 22. juli 2010 til og med 3. august 2010 jf. bilag
Akut syg fra den 27. juli 2010, hvor indlæggelse/behandling kunne være sket, hvis Tryg havde hjulpet."

Selskabet har i brev af 6/1 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Vi har stor forståelse for, at ...'s lidelse medførte, at ferien på Bali i stor grad blev ødelagt.

I forbindelse med vores kunders henvendelse den 27. juli 2010 kl. 12.14 dansk tid og kl. ca. 18.14 Bali tid til vores Alarm, anviste vi et behandlingssted så hurtigt som muligt. Det skal i den forbindelse nævnes, at når man rejser ud i verden, er der de muligheder, der er, det pågældende sted, hvor man vælger at rejse hen. Tryg kan ikke arrangere bedre forhold, end Bali kan tilbyde, og forholdene på Bali er ikke tilsvarende eller sammenlignelige med forholdene i Danmark.

Samtidig skal vi igen bemærke, at vores kunder rejste til Bali med deres søn, der ikke havde været i en stabil god fase 2 måneder inden afrejse, og vores kunder havde ikke søgt forhåndsgodkendelse. Såfremt vores kunder havde henvendt sig til os inden afrejse, som vores kunder burde have gjort, for at få en forhåndsgodkendelse, havde vi afvist at give en forhåndsgodkendelse med de af vores kunder oplyste symptomer hos ...

Udgangspunktet er således, at vi kunne have afvist dækning af ...'s behandling af sygdommen under rejsen, men det gjorde vi ikke.

At distriktssygeplejersken oplyste, at ... ikke havde nogen psykose og ville have godt af ferie, ændre ikke på kravene til dækning i henhold til forsikringsbetingelserne.

I forhold til at vores kunder anfører, at vi ikke behøver, at godkende hjemrejsen, fremgår det af forsikringsbetingelserne, at *hjemtransporten skal være lægeordineret.* Hjemtransporten var ikke lægeordineret, hverken af vores læge eller anden læge.

Vores kunder rejste hjem i mod vores anbefaling, og vi havde på den baggrund orienteret vores kunder om, at det var på egen risiko.

Vores kunder anfører endvidere, at de ikke er bekendte med, hvilke journaludskrifter, som vi indhentede i forbindelse med sagen. ...'s far gav ved vores psykiaters telefoniske henvendelse den 27. juli 2011 (dagen, hvor vores kunder kontaktede vores Alarm) samtykke til at vores psykiater kunne indhente oplysninger fra Distriktspsykiatrien i ... Vores psykiater talte i den forbindelse med ..., Psykiatrisk Hospital ..., og hvilken samtale fremgår af de tidligere fremsendte bilag."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Erstatningsrejse**

7.1 Hvad er dækket

7.1.1
Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse **på rejser af op til 60 dages varighed,** hvis:

- Forsikrede bliver **akut** syg*/kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af **rejseperioden*.**

...

8.1 Hvad er dækket

8.1.1
Er forsikrede ikke berettiget til en erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i afsnit 7, dækker forsikringen erstatning for ødelagte rejsedøgn **på rejser af op til 60 dages varighed,** hvis:

- Forsikrede bliver **akut** syg/kommer til skade og bliver indlagt på hospital,
- Forsikrede bliver ordineret ro og hvile i og omkring **ferieboligen*** på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst.
- Forsikrede på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst bliver lægeordineret transport hjem og ikke **rejser retur*,**
- Forsikrede rejser hjem, jf. Hjemkaldelse, afsnit 4 og ikke **rejser retur*.**

8.1.2
Forsikringen yder erstatning for ødelagte rejsedøgn til 1 **medforsikret*,** hvis:

- **Medforsikrede*** bliver hos forsikrede i sygeperioden.
- **Medforsikrede*** rejser hjem sammen med forsikrede og ikke **rejser retur*.**

...

8.3.2
Forsikringen udbetaler et beløb pr. ødelagt rejsedøgn til forsikrede og 1 **medforsikret*.**

8.3.3

Erstatningen beregnes på baggrund af den dokumenterede pris, forsikrede og den **medforsikrede*** hver har betalt for rejsen, og som ikke kan refunderes, se afsnit 7.3.2 og 7.3.3, Erstatningsrejse.

Udrejse- og hjemkomstdag regnes for to hele dage uanset udrejse- og hjemkomsttidspunkt.

8.3.4
Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres:

- Fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af den ordinerede ro og hvile
  ...
- Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over den oprindelige **rejseperiode*.**"

Nævnet udtaler:

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at udgifter til erstatningsrejse dækkes, såfremt den forsikrede bliver hospitalsindlagt i mere end halvdelen af rejseperioden. Da klagerens søn ikke har været hospitalsindlagt, kan nævnet ikke pålægge selskabet at dække udgifterne til en erstatningsrejse.

Nævnet bemærker, at selskabet har udbetalt erstatning svarende til fem ødelagte feriedøgn for klagerens søn samt en medforsikret. Nævnet finder på baggrund af forsikringsbetingelserne ikke grundlag for at kritisere den af selskabet udbetalte erstatning.

Nævnet finder heller ikke, at selskabets håndtering af sagen giver grundlag for at pålægge selskabet i øvrigt at udbetale yderligere erstatning eller godtgørelse.

9. 81.408

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson