Ankenævnet for Forsikring

900/12

Den 19. september 2012 blev i sag nr. 82.347:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet i forbindelse med anmeldt sygdom under en rejse til Brasilien har afvist at dække en erstatningsrejse for ham selv og hans partner. Endvidere klages der over størrelsen af det beløb, som selskabet har udbetalt til dækning af omkostninger til telefonopkald.

Selskabet har afvist at dække en erstatningsrejse for klageren og hans partner. Afvisningen af klagerens krav er begrundet med, at den planlagte og reelle rejseperiode var på mere end 60 dage, hvorfor dækningen for erstatningsrejse (og ødelagte rejsedøgn) bortfalder. Afvisningen af partnerens krav er begrundet med, at hun ikke på skadetidspunktet havde samme folkeregisteradresse som klageren, og at hun ikke kan være medforsikret på policen, idet hendes rejseperiode ikke var sammenfaldende med klagerens. Selskabet har afvist at dække yderligere telefonomkostninger end allerede sket under henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at han har krav herpå. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet givet tilsagn om at udbetale 6.500 kr. til klagerens partner som godtgørelse for den hjælp, hun har ydet under klagerens hospitalsophold i Brasilien.

Klagen til nævnet er affattet af klagerens partner, som selv har tegnet rejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Der er tillige indgivet klage over dette selskab, og denne klage behandles af nævnet under sagsnummer 82.348.

Af klagebrevet, skrevet af klagerens partner, som nævnet har modtaget den 3/4 2012, fremgår:

> "Vi henvender os til Ankenævnet, på grund af, at vi mener ikke at, vores rejseforsikringer lever op til vores forventninger, med dækning af erstatningsrejser og betaling af telefonregninger, som vi har haft i forbindelse med [klagerens] sygdom, Telefon regningerne var nødvendige, [klagerens] børn i Danmark måtte underrettes om sygdomsforløbet, ligesom jeg måtte ringe til min Brasilianske svigerdatter, der var kontaktperson til Hospitalet på Copacabana hvor min mand var indlagt, hun hjalp med at oversætte sproget, personalet talte kun Portugisisk.
>
> **Tryg forsikring oplyste mig, efter få dage, på hospitalet at vi selvfølgelig fik tlf. Regningerne refunderet.**
>
> Plus at vi ikke på dette tidspunkt, havde samme folkeregister adresse. Vi havde boet sammen i 2 år, men [klageren] havde et hus som ikke var solgt, og dermed stod hans adresse, …, [klageren] havde postadresse i ... hvor vi bor.
>
> Rejserne var købt sammen. [Klagerens] billet blev ændret, så han rejste over til min søn, før mig og mit barnebarn. Men ferien skulle vi holde sammen.
>
> Min forsikring Top Danmark afslår ar betale mine omkostninger, idet de siger at det er [klagerens] Forsikring der skal betale, idet det var [klageren] der var syg.
>
> Jeg/vi mener at, når vi har købt billetterne sammen, og at jeg ikke kunne holde ferie på grund af min mands alvorlige sygdom, så har vi krav på erstatningsrejser, og fuld refusion på tlf. regninger vedrørende Hospitalsopholdet. og Tryg bad mig i øvrigt om at være hos [klageren], på hospitalet i 48 timer i træk, idet De og hospitalet havde lavet en fejl, så der ikke var døgnbemanding hos [klageren].
>
> Jeg håber at Ankenævnet vil se på problemet, idet vi er blevet bliver afvist af vores forsikringer.
>
> Vi har sendt alle relevante bilag med til Ankenævnet, de samme bilag som vores forsikringer har."

I en vedlagt supplerende redegørelse hedder det:

> "**Tryg har fået bilag på telefonregninger, og med tlf. nr. på [klagerens] børn i Danmark. Plus min svigerdatter og søns i Brasilien. Vi har som forsikringen skriver Skønsmæssigt. Fået kr. 1.401,81. Det dækker ikke vores omkostninger, som vi har haft, og som Tryg lovede ville blive refunderet.**
>
> Årsagen er at, vi var på juleferie i Brasilien hos min søn og svigerdatter, som er bosiddende i Brasilien. [Klageren] blev alvorlig syg i Brasilien, den samme dag, som jeg ankom om afte-

nen, og han blev med ambulance kørt på hospital og måtte tilbringe 13 dage på hospitalet, hvor han lå i respirator 6 dage og svævede imellem liv og død.

Hospital … ligger i … på Copacabana, og min søn bor ca. 300 km. derfra ... Jeg blev indlogeret på Hotel samme sted som hospitalet.

[Klageren] blev udskrevet fra Hospitalet og vi blev af rejseforsikringen transporteret hjem til min søn, hvor vi tilbragte de sidste 13 dage af ferien. Og skulle se og afvente, om [klageren] blev rask nok til at rejse planmæssigt hjem til Danmark.

[Klageren] var mobil, men han var konfus og hans hukommelse var dårlig, samt han blev aggressiv over den mindste støj. [Klageren] var ikke i stand til at være alene, så jeg var nødsaget til at være ved hans side døgnet rundt. Og dermed blev der ikke noget ferie. Og hjemrejsen måtte ændres.

Vores hjemrejse blev udskudt i 2 dage, på grund af at Tryg sendte en dansk S.O.S. læge til Brasilien for at ledsage [klageren] på hjemrejsen.

S.O.S. lægen ønskede at jeg var med på rejsen, idet at jeg kendte [klageren] og hans forandringer.

Vi skulle ellers havde rejst tilbage til Danmark, sammen med mine børnebørn, den 13 januar 2012 som planlagt. (Bilag på Flybilletter er vedlagt)

Tryg rejseforsikring vil ikke dække erstatningsrejser, idet [klageren] fik ændret sin billet, og rejste 30. oktober 2011, i stedet for som mig den 20. december 2011. Og at han blev syg 10 dage inden hans rejse forsikring udløb."

Selskabet har i brev af 9/5 2012 til nævnet bl.a. anført:

"**Bemærkninger til sagen og konklusion**

…

Forsikringen dækker … ikke erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn på rejser over 60 dages varighed, idet dækningerne for erstatningsrejse samt ødelagte rejsedøgn bortfalder **for hele rejseperioden,** hvis rejsen var planlagt til at varer mere end 60 dage, uanset om der er tegnet tillægsforsikring.

Vores kundes planlagte rejseperiode - og reelle rejseperiode - var på mere end 60 dage, hvorfor dækningen for erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn bortfalder.

<u>Forsikrede</u>
Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 1.3:

1.3 Hvem er dækket af Forsikringen

Forsikringen dækker forsikrede og forsikredes husstand.*

Ordforklaring
Ved 'husstand' forstås forsikredes ældtefælle/samlever, børn, plejebørn.

De nævnte personer skal være tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagerens helårsadresse.

Det er således et krav, for at være omfattet af vores kundes rejseforsikring, at man har samme folkeregisteradresse som vores kunde.

[Klagerens partner] havde ikke samme folkeregisteradresse som vores kunde. [Klagerens partner] var derfor ikke omfattet af vores kundes årsrejseforsikring og er derfor ikke berettiget til erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte rejsedøgn via vores kundes rejseforsikring. Her skal også bemærkes, at [klagerens partner] havde sin egen rejseforsikring hos Top-Danmark, hvilket indikerer, at vores kunde og [klagerens partner] var bekendte med, at grundet deres forskellige folkeregisteradresser, var de heller ikke dækket af hinandens forsikringer.

Medforsikrede
Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 1.3.3
'…For disse kunder er medforsikret også:*
…
1 person uden for forsikredes husstand, når forsikrede rejser alene'.

Ordforklaring
Ved 'medforsikrede' forstås en person, som er dækket af nærværende forsikring, som har samme udrejsetidspunkt og hjemkomsttidspunkt som forsikrede på hele rejsen.'

Vores kunde rejste til Brasilien den 29. oktober 2011 med planlagt hjemrejse den 12. januar 2012, og [klagerens partner] rejste til Brasilien den 20. december 2011 med planlagt hjemrejse den 12. januar 2012.

Vores kunde og [klagerens partner] havde således ikke samme udrejsedato, hvorfor [klagerens partner] ikke kan være medforsikret på vores kundes forsikring. [klagerens partner] er således ikke berettiget til erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte rejsedøgn som medforsikret på vores kundes rejseforsikring.

Sygeledsagelse
For god ordens skyld skal oplyse, at vi har betalt de udgifter, der har været i forbindelse med vores kundes sygehusophold og [klagerens partners] hotelophold (hvor [klagerens partner] har betalt for en enkelt nat. De øvrige nætter, har vi betalt direkte til hotellet) opgjort af vores kunde - 4.853 kr. **(Bilag …).**

Ligeledes har vi betalt for [klagerens partners] hjemtransport sammen med vores kunde.

Telefonomkostninger
Vores kunde har fremsendt opgørelser på telefonudgifter (ekskl. sms) i Brasilien på i alt 3.051,28 kr. Telefonudgifter erstattes ikke i henhold til forsikringsbetingelserne, men vi erstatter telefonudgifter i forbindelse med kontakt til og fra Tryg og Trygs samarbejdspartnere.

Ud fra de indsendte regninger udgør udgiften i alt 171,81 kr. for 16 opkald til/fra Tryg.

Det fremgår af vores alarmsag, at vi har været i kontakt med vores kunde ca. 57 gange. Vi har skønsmæssigt fastsat erstatningen for de resterende 41 opkald til/fra Tryg til 1.230 kr. og således udbetalt i alt 1.401,81 kr. til dækning af telefonudgifter.

Her skal bemærkes, at en del af de telefonnumre, som fremgår af telefonregningen, er telefonnumre, som tilhører vores kunders børn og andre ukendte numre, hvilke ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Det er beklageligt, at al personalet på hospitalet hvor vores kunde var indlagt ikke kunne kommunikere på engelsk. 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 desværre ikke arrangere bedre forhold, end det pågældende land kan tilbyde.

Pleje på hospital
[Klagerens partner] har oplyst, at hun varetog plejen af vores kunde i 48 timer grundet manglende døgnbemanding. Jeg vil vende tilbage med bemærkninger til dette punkt snarest.

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

I forlængelse heraf har selskabet i brev af 15/5 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til min skrivelse af 9. maj 2012 skal jeg vende tilbage til sagen vedrørende punktet omkring pleje af vores kunde.

Pleje på hospital
[Klagerens partner] har oplyst, at hun varetog plejen af vores kunde i 48 timer grundet manglende døgnbemanding. Vi kan i den forbindelse tilbyde vores [klagerens partner] 6.500 kr. som godtgørelse for dennes hjælp."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. Generelle betingelser**
…
1.3 Hvem er dækket af forsikringen
1.3.1
Forsikringen dækker forsikrede og forsikredes **husstand*.**
…
1.3.3 Særlige fordele for kunder som har samlet sine forsikringer i Tryg
…
For disse kunder er **medforsikret*** også:
…
1 person uden for forsikredes **husstand*,** når forsikrede rejser alene.
…
Hvornår dækker forsikringen

1.5.1 Dækningsperiode
Årsrejseforsikringen dækker ferie- og studierejser af op til 60 dages varighed.

1.5.2
Varer rejsen mere end 60 dage, skal der tegnes tillægsforsikring for den enkelte rejse, se afsnit 1.6.

Rejseperioden* kan udvides til at vare op til 18 måneder i alt.

1.5.3 Dækningsperiode pr. rejse

6. 82.347

Den enkelte rejse er dækket i **rejseperioden*.**
For Årsrejseforsikring og Rejsegaranti gælder:

- For den enkelte rejse træder dækningen i kraft på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen.
- Dækningen ophører, når forsikrede kommer tilbage til sin bopæl/sit **opholdssted*,** såfremt dette tidspunkt er før, dækningsperioden udløber.
- Hvis hjemkomsten forsinkes uden egen skyld, forlænges dækningsperioden automatisk med indtil 48 timer.

…
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*.**
- Forsikrede på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst bliver lægeordineret transport hjem og rejser hjem i første halvdel af rejseperioden og ikke **rejser retur*.**
- Forsikrede rejser hjem i første halvdel af **rejseperioden*,** jf. Hjemkaldelse, afsnit 4, og ikke **rejser retur*.**

7.1.2
Forsikringen yder erstatningsrejse til **medforsikrede*,** hvis:
Forsikredes indlæggelse varer mere end halvdelen af **rejseperioden*,** og **medforsikrede*** bliver hos forsikrede under indlæggelsen.

…
7.2 Hvad er ikke dækket
Dækningen bortfalder for hele **rejseperioden*,** hvis rejsen varer mere end 60 dage, uanset om der er tegnet tillægsforsikring til Årsrejseforsikringen.

…
8. Ødelagte rejsedøgn

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.

7. 82.347

...
8.2 Hvad er ikke dækket

Dækningen bortfalder for hele **rejseperioden*,** hvis rejsen varer mere end 60 dage, uanset om der er tegnet tillægsforsikring til Årsrejseforsikringen.
…
Ordforklaring
Ordforklaringerne er en del af betingelserne og gælder, uanset hvilken sproglig form af ordet/udtrykket der bliver anvendt.
…
Husstand
Ved 'husstand' forstås forsikredes ægtefælle/samlever, børn, plejebørn, og personer der er gift med eller lever i fast parforhold med hjemmeboende børn samt medhjælp i husholdningen.

De nævnte personer skal være tilmeldt Folkeregistret på forsikringstagerens helårsadresse.
…
Medforsikrede
Ved 'medforsikrede' forstås en person, som er dækket af nærværende forsikring, som har samme udrejsetidspunkt og hjemkomsttidspunkt som forsikrede, og som rejser sammen med forsikrede på hele rejsen.
…
Rejseperiode
Ved 'rejseperiode' forstås det antal dage, som den planlagte rejse skulle have varet ifølge dokumentation. Se også afsnit 1.5.3 om dækningsperiode pr. rejse."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet som ubestridt at kunne lægge til grund, at klagerens rejse var planlagt til at vare mere end 60 dage. Ifølge forsikringsbetingelserne har klageren derfor ikke krav på at få dækket udgifter til en erstatningsrejse (eller ødelagte rejsedøgn). Klagerens partner er som anført af selskabet ikke omfattet af forsikringen, fordi hun ikke på skadetidspunktet havde samme folkeregisteradresse som klageren, og idet rejseperioderne var forskellige. Klagerens partner har derfor heller ikke krav på at få dækket udgifter til en erstatningsrejse (eller ødelagte rejsedøgn).

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren (og hans partner) har krav på dækning af yderligere udgifter til telefonopkald i Brasilien.

8. 82.347

Herefter, og idet nævnet har bemærket sig selskabets tilsagn om at udbetale 6.500 kr. til klagerens partner som godtgørelse for hjælpen under hospitalsopholdet,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson