Ankenævnet for Forsikring

906/12

Den 28. december 2012 blev i sag nr. 82.539:

xxx xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for udgifter i forbindelse med hjemkaldelse på grund af hans svigermors dødsfald samt erstatningsrejse.

Selskabet henviser til, at der kulancemæssigt er udbetalt 7.718,20 kr. for flybillet hjem, transport, hotel samt fortæring. Hvad angår kravet om erstatningsrejse, har selskabet afvist at yde dækning med henvisning til, at rejsen strækker sig ud over 30 dage, og at klageren i øvrigt ikke opfylder betingelserne for erstatningsrejse.

Det fremgår af sagen, at klageren har rejseforsikring i tilknytning til sin familieforsikring. Derudover har han i forbindelse med en planlagt rejse til New Zealand i perioden fra den 2/1 til den 10/3 2012 tegnet en rejseforsikring, der dækker i denne periode.

Af klageskemaet, der er underskrevet den 7/5 2012, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Hjemkaldelse på grund af dødsfald i familien. Afslag om hjælp fra SOS på grund af indlæggelse dagen før afrejsen.
>
> Jeg har dokumenteret at det var forsvarligt at rejse.
>
> Manglende og forkerte oplysninger ved tegningen af forsikringen.

2. 82.539

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Erstatning for afbrudt (ødelagt) ferie. Erstatning for hele perioden da ferien bliver afbrudt inden halvdelen og ferien er holdt.

Egne billetter for hjemrejsen refunderet."

I bilag til klageskemaet har klageren supplerende oplyst bl.a.:

"Som I kan læse er det jo en sag med en meget lang behandlingstid, først nu har Alm. Brand accepteret at betale for hjemrejsen, dog kun mine ekstra udgifter selve billetterne har jeg jo stadig selv betalt. Derfor, såfremt nævnet ikke giver mig medhold i mine krav om erstatning for afbrudt rejse, har jeg et krav på at få refunderet priserne på mine billetter til hjemrejsen.
…
Jeg gør opmærksom på at jeg 2 gange har gjort opmærksom på, at der er uoverensstemmelse mellem forsikringsbetingelserne Nr. 5041 og det jeg læser i policen …85. men her har vedkommende medarbejder forsikret mig om at forsikringsperioden er 2. januar 2012 til 10. marts 2012. og ikke de 30 dage som står i betingelserne. Jeg har også skriftligt forespurgt og her han nævnet læse svaret i Bilag …

Jeg har selv forsøgt at finde denne medarbejder telefonisk, men uden resultat."

Selskabet har i brev af 4/6 2012 til nævnet bl.a. anført:

"**Indledning**
Kunden har en årsrejseforsikring, der dækker 30 dage pr. rejse, samt en korttidsrejseforsikring tegnet for perioden ud over de 30 dage. Den samlede dækningsperiode løb fra den 2. januar 2012 til 11. marts 2012. Kunden anmelder et krav vedrørende udgifter i forbindelse med hjemkaldelse efter moderens død og kræver samtidig dækning svarende til en erstatningsrejse.

Fremstilling
Kunden skulle til New Zealand fra den 2. januar 2012 og til 11. marts 2012. Kundens moder bliver indlagt akut på hospitalet den 1. januar 2012 med en blodprop med lammelse i venstre side. De spørger i den forbindelse en sygeplejerske samt en søn, om det nu var forsvarligt at påbegynde rejsen set i lyset af moderens tilstand. Både sygeplejersken og sønnen mener, at det er tilrådeligt at påbegynde rejsen.

Den 19. januar 2012 kontakter kunden alarmcentralen ved SOS og oplyser, at moderen nu er død og at de ønsker at komme hjem. Han oplyser til alarmcentralen, at moderen var blevet indlagt 12 timer før afrejsen. Af den årsag afviser SOS at betale for nye flybilletter.

Den 25. januar 2012 modtaget vi en mail fra kunden, hvor han klager over SOS' afgørelse. Vi oplyser ham, at vi vil se på sagen. Samtidig beder vi kunden skaffe moderens indlæggelsesjournal samt dokumentation fra den sygeplejerske, der sagde ok for at kunden kunne rejse.

Dette modtager vi 23. marts 2012 og vurderer, at kunden var taget af sted uden en egentlig lægefaglig afklaring af risikoen ved at tage af sted. Vi fandt dog samtidig, at kunden havde været i en vanskelig situation, hvor tiden var knap og der skulle træffes en beslutning. Vi valgte derfor pr. kulance, at dække hans flybillet hjem samt de yderligere omkostninger til transport, hotel samt fortæring. Dette beløb på kr. 7.718,20 kr. bliver fremsendt den 18. april 2012.

3. 82.539

Kunden klager efterfølgende over den manglende erstatningsrejse, som han mener sig berettiget til i henhold til vores betingelser afsnit 2. pkt. 2.11, hjemrejse som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter pkt. 2.4.

Sagen er herefter drøftet med kunden flere gange uden vi dog har kunnet nå til enighed om dækning og forløb. Herefter er sagen indbragt for Ankenævnet.

Begrundelse
Kunden har før afrejse kontaktet vores kundeservice i … og spurgt til de to policer, han har modtaget på sin Rejseforsikring. I den forbindelse har kunden fået oplyst, at den ene er årsrejseforsikringen, som dækker de første 30 dage på alle rejser han måtte foretage inden for et år. Den anden er en Korttidsrejseforsikring, som dækker den aktuelle forlængelse ud over de 30 dage i forbindelse med hans rejse til New Zealand.

I henhold til Alm. Brand betingelser 5041, pkt. 1.3.1. dækker Årsrejseforsikringen alle rejser op til 30 dage. Strækker rejsen sig ud over 30 dage, skal der tegnes en Korttidsrejseforsikring for perioden ud over de 30 dage. Dette fremgår af betingelsernes pkt. 1.3.2. og kundens policenr. …85.

Det er det kunden har fået bekræftet ved sin henvendelse til vores kundeservice jf. hans mail af 2. april 2012 til Alm. Brand. (bilag …)

Ifølge vores Kundeservicechef i …, så er der ingen medarbejdere, der har lovet kunden dækning for erstatningsrejse eller kompensation. Dette bortfalder, når rejsen strækker sig ud over de 30 dage jf. betingelsernes pkt. 1.3.2., 2.11 og 2.12.

Afslutningsvis skal det understreges, at såfremt kunden havde kontaktet Alm. Brand på vores akuttelefon eller SOS's alarmcentral inden afrejse, ville vi og/eller SOS have afvist dækning for hjemkaldelse og have henvist til at benytte sin afbestillingsforsikring.

Vi dækker kun hjemkaldelse, såfremt der er tale om pludselig opstået alvorlig sygdom, som rammer ens nærmeste familie, jf. 2.4.1.
...
Konklusion
På baggrund af ovennævnte skal vi fastholde, at [klager] ikke har krav på en erstatningsrejse."

Klageren er fremkomet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet. Han gør i den forbindelse gældende, at han ved flere telefonsamtaler med en medarbejder i selskabet er blevet oplyst om, at hans forsikring dækker i 68 dage, og ikke kun de 30 dage som fremgår af forsikringsbetingelserne.

Selskabet har fremlagt hospitalsjournal for klagerens svigermor, hvoraf fremgår, at hun før indlæggelsen den 1/1 2012 med apoplexi var kendt med kronisk bronkitis, forhøjet blodtryk og sænkning samt osteoporose. Af journalen fremgår yderligere bl.a.:

"1. januar 2012 gennemgang

4. 82.539

85-årig kvinde indlagt obs. apoplexia cerebri. Pludselig nedsat kraft i venstre arm og ben samt øjendrejning til højre.
Patient fundet liggende på gulvet i dag kl. 10.45.

Objektivt
Vågen, klar og orienteret. Diskret dysartri. Ingen afasi. .
Der er blikparese mod venstre. Præget af venstresidig neglekt.
Kranienerver: Der er central facialisparese på venstre side. Øvrige kranienerver er intakte. Patienten har drukket et glas vand og fik hosteanfald.
OE og UE: Grad 0 parese i venstre arm og ben. Nedsat sensibilitet og neglekt mod venstre. Ekstensiv plantarrespons på venstre. Øvrige forhold normale.

Konklusion
Plan: CTC har bekræftet infarkt i højre side. Formentlig symptomer fra infarkt er større end den infarkt der er demonstreret på CTC.
Blodprøver viser hyperkaliæmi som kan forværre paralysesymptomer.
…
Overflyttes til Neurologisk Afdeling med henblik på fys- og ergoterapeut vurdering."

Af forsikringsbetingelserne der gælder for både årsrejseforsikringen og korttidsforsikringen fremgår:

"**1.3. Rejseperiode**
Der fremgår af policen, for hvilken rejseperiode forsikringen dækker.

1.3.1. Løbende et-årig forsikring
Hvis forsikringen er tegnet som en løbende et-årig forsikring, dækkes rejser af op til 30 dages varighed. Strækker rejsen sig over mere end 30 dage, dækker forsikringen kun de første 30 dage.
Hvis rejseperioden strækker sig over mere end 30 dage, er erstatningsrejse og kompensation jf. punkt 2.11. og 2.12. ikke dækket.

1.3.2. Specifik periode
Hvis forsikringen er tegnet for en, i policen, specifik defineret periode, dækker forsikringen i denne periode. Hvis rejseperioden strækker sig over mere end 30 dage er erstatningsrejse og kompensation jf. punkt 2.11. og 2.12. ikke dækket.
…
2.4. Hjemkaldelse
Bliver sikrede hjemkaldt til Danmark og derfor må afbryde sin ferierejse før planlagt, dækker forsikringen dokumenterede og rimelige ekstra transportudgifter, dog højst 75.000 kr., der påføres sikrede, hvis hjemkaldelsen skyldes:

2.4.1.
Dødsfald, pludseligt opstået alvorlig sygdom eller ulykkestilfælde, der i begge tilfælde medfører hospitalsindlæggelse, og som rammer sikredes ægtefælle, samlever, børn, svigerbørn, børnebørn, forældre, bedsteforældre, svigerforældre, søskende, svigerinder eller svogre.
…
2.11. Erstatningsrejse
I det omfang rejseperioden højst udgør 30 dage, dækker forsikringen prisen for de sikredes ferierejse, hvis sikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst under rejsen. Erstatningspligten er betinget af, at sikrede:

5. 82.539

…
2.11.3.
Rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 2.4."

Nævnet udtaler:
I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 2.4. dækker forsikringen rimelige ekstraudgifter til transport i tilfælde af hjemkaldelse. Selskabet har erstattet klagerens udgift til ombookning af hans flybillet samt yderligere omkostninger til transport, hotel og fortæring. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 1.3. fremgår, at forsikringen ikke dækker erstatningsrejse, såfremt rejseperioden strækker sig over mere end 30 dage. Efter nævnets opfattelse må rejseperioden forstås som den planlagte rejseperiode, hvilken i klagerens tilfælde er på 68 dage. Klageren har tilsyneladende haft opfattelsen af, at han ved at udvide årsrejseforsikringen med korttidsforsikringen ikke længere var omfattet af 30 dages reglen, og at de begrænsninger, der var for rejser af kortere varighed - herunder retten til erstatningsrejse. Om klageren efter sine telefonsamtaler med selskabet har haft grund til at antage dette, må bero på en nærmere bevisførelse af, hvad parterne har udtalt.

På det foreliggende grundlag kan nævnet ikke pålægge selskabet nogen erstatningspligt, men dette udelukker ikke, at en nærmere bevisførelse ved en domstol af indholdet af de ovenfor nævnte telefonsamtaler kan føre til et andet resultat.

Med denne tilføjelse

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand