Ankenævnet for Forsikring

907/13

Den 21. januar 2013 blev i sag nr. 82.666:

xxxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en erstatningsrejse.

Klageren rejste den 4/2 2012 på ferie til Jordan. Den 7/2 2012 faldt hun og pådrog sig et brud på den ene hånd. Hun blev efterfølgende undersøgt af en læge på rejsedestinationen, og den 11/2 2012 rejste hun planmæssigt hjem. Den 16/2 2012 blev hånden opereret på dansk hospital.

Selskabet ydede dækning for klagerens telefonudgifter på 859,35 kr. men afviste yderligere dækning med henvisning til forsikringsbetingelserne. hun klagede til selskabet over afgørelsen, og selskabet tilbød hende i brev af 14/5 2012 erstatning for tre ødelagte feriedøgn.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Ankenævnet for Forsikring med påstand om, at selskabet skal yde dækning for erstatningsrejse, subsidiært for yderligere to ødelagte feriedøgn. Det er derudover hendes opfattelse, at selskabet ikke har vejledt hende tilstrækkeligt om hendes klagemuligheder. I klageskemaet har hun bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Jeg kom til skade på min ferie, faldt og brækkede venstre håndled så alvorligt, at jeg skulle hjem og opereres *akut.* Jeg var hjælpeløs og kunne ikke bevæge mig uden store smerter, og

kun hvis jeg bar min venstre arm med den højre, kunne jeg forflytte mig. Derudover kunne leg intet bære/transportere og under ingen omstændigheder afholde nogen form for ferie. Jeg fik hjælp af min rejseledsager til alt, fra personlig pleje til pakning af kuffert m.v. Jeg sad i min seng på hotelværelset resten af ferien og ventede på hjælp.
Tryg Alarm er døgnbemandet. Tryg skriver (T6), at årsagen til at Alarmsagen først er er oprettet den 8/2, skyldes, at den er oprettet om natten. De erkender, at jeg kontaktede dem den 7/2-2012, hvilket jeg gjorde kl. 15.36 iflg. telefonudskrift. (Se T5, understregninger side 2-3, samt kopi af fax fra den 7/2-20112 kl. 16.07) De forklarer ikke derefter, hvorfor der så gik yderligere 2 døgn førend de kontaktede mig. Ved mine 4 henvendelser til dem måtte jeg begynde helt forfra hver gang.
Jeg forsøgte at få Tryg-forsikring til at hente mig hjem, hvilket de umiddelbart ikke reagerede på. Jeg kontaktede Tryg 4 gange inden de reagerede over 2 døgn senere, og på det tidspunkt var der kun 2 døgn til ordinær hjemtransport. Da Trygs læge endelig ringede, var det min klare overbevisning, at han ordinerede hjemtransport straks bl.a. af hensyn til risikoen for nerveskader og informerede om, at gipsen ikke måtte være cirkulær, (hvilket den var), - Hvordan Tryg journaliserer, kan ikke være mit ansvar, men der kan ikke være nogen tvivl om, at de rent faktisk burde have transporteret mig hjem straks.
Da Tryg ikke formåede at arrangere hjemtransport, (bl.a. på grund af den forestående vinterferie - Se T6) - vil de ikke dække erstatningsrejse. Jeg følte faktisk, at Tryg med vilje ikke gjorde noget i de 2 døgn (for at spare for omkostningerne), samt at de forsøgte at manipulere mig ved at informere, at hjemsendelsen ville foregå med taxakørsel mange hundrede kilometer og med flere flyskift. Tryg undlod at oplyse om konsekvenserne: at jeg ikke kunne kræve erstatningsrejse, når jeg ikke var blevet transporteret hjem af dem. Tryg informerer heller ikke om 4 7.2 om, at betingelse for erstatningsrejse er at behandlende læge i Jordan skal udarbejde en erklæring, hvoraf det fremgår, at han har ordineret indendørsophold, indtil hjemrejsen. At jeg var lænket til mit værelse med en sådan skade på min arm var åbenlyst, Og må være klart for alle, der læser rapporten fra … Hospital med operationsbeskrivelse m.v. Jeg kunne på ingen måde holde nogen form for ferie.
Efter hjemkomsten og 1. afslag fra Tryg på økonomisk dækning af erstatningsrejse, får jeg ingen ankeanvisninger. Jeg må selv udbede mig retningslinier for ankemuligheder samtidig med at jeg beder om aktindsigt i Alarmsagen (da jeg hele tiden opfattede det som om jeg skulle begynde forfra i min redegørelse alle 4 gange, jeg kontaktede Tryg fra feriestedet. Ved 2. afslag informeres jeg om, at ankemuligheden er i Trygs egen Kvalitetsafdeling. Kvalitetsafdelingen tilbyder herefter erstatning for 3 ødelagte rejsedøgn. Fra min tilskadekomst og indtil jeg 1. gang bliver kontaktet af Trygs læge-medarbejder, (som jeg informerede om, at her på 3. døgnet først nu har fået noget smertestillende samt fået klippet noget af gipsen op. Jeg understregede, at jeg fortsat var lænket til mit hotelværelse Og havde det dårligt).
Det var fatalt, at jeg ikke blev hjemtransporteret med det samme, da mit brud krævede operation så hurtigt som muligt Det har haft følger for mig i mit arbejde som klinikassistent, fortsat store udfordringer mht genoptræning, på grund af pådragede nerveskader af den lange ventetid i Jordan. Jeg har fortsat ingen følelse i lillefingersiden af venstre hånd (se startnotat fra ergoterapeut)
Den langsommelige behandling har således fået store konsekvenser for mig. Til gengæld har den sparet Tryg for hjemsendelse, (andet fly, lang ekstra transport), samt indtil videre også sparet Tryg for betaling af erstatningsrejse. Det er en urimelig og grotesk behandling at blive udsat for, når man er forsikret.
Jeg må konstatere, at Tryg har handlet meget langsomt i min sag og derved selv væsentligt reduceret deres mulighed for assistance og hjælp til mig i forbindelse med min tilskadekomst. Jeg må samtidig konstatere, at de har vejledt mig dårligt i min skadesituation i Jordan, hvilket bevirker at lægeudtalelse om min manglende mobilitet ikke forefindes. Jeg må også konstatere, at Tryg overfor mig, har udvist dårlig etik og forretningsmoral, når de afviser mit erstatningskrav under henvisning til min manglende hjemsendelse, som de selv var hovedår-

sag til ikke fandt sted. Og endelig må jeg konstatere, at Tryg flere gange har undladt at informere mig om mine rettigheder i forbindelse med anke af deres afgørelser.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Primært: Jeg ønsker at få hele rejsen dækket - altså erstatningsrejse 5.068 kr
Hvis Ankenævnet ikke kan anerkende mit primære ønske, så subsidiært tilkende mig erstatning for 5 ødelagte rejsedøgn fra min tilskadekomst og til jeg kom hjem (ikke kun de 3, som efter min klage til deres Kvalitetsafdeling blev bevilget)."

Selskabet har i brev af den 29/6 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Vores bemærkninger til sagen**
Ødelagte rejsedøgn
…
Vi har erstattet 3 ødelagte rejsedøgn, fra og med den 7. februar 2012, hvor kunden søgte læge og til og med den 9. februar 2012, hvor kunden oplyste, at denne havde klippet gipsen op, havde det meget bedre og havde fået smertestillende medicin.

Det er et krav i henhold til forsikringsbetingelserne vedrørende ødelagte rejsedøgn, at den sikrede bliver ordineret indendørsophold i ferieboligen af den behandlende læge i udlandet. Den behandlende læge har ikke i nærværende tilfælde ordineret vores kunde indendørs ophold i ferieboligen.

Vores egen læge har dog vurderet, at grundet de smerter vores kunde havde indtil gipsen blev klippet op, skulle vores kunde tilbydes erstatning for 3 ødelagte rejsedøgn.

Hjemtransport/akut operationsbehov
Kunden anfører, at denne skulle have været hjemtransporteret, da hun skulle hjem og opereres akut. Det var vores kundes opfattelse, at vores læge ville ordinere hjemtransport straks grundet risiko for nerveskader. Det er således vores kundes opfattelse, at vi burde have hjem transporteret hende straks.

Sagen har nu været vendt med 3 forskellige læger, og ingen af dem ville have hjemtransporteret vores kunde før oprindelig planlagt hjemrejse.

Det fremgår desuden af Medical Report, at vores kunde skulle tilses af en ortopædkirurg inden for en periode på 2 uger for det videre forløb. Den lokale behandlende læge, har således heller ikke vurderet, at vores kunde havde brug for en akut operation som nødvendiggjorde hjemtransport før oprindelig planlagt hjemrejse.

Endvidere rejste vores kunde hjem som planlagt lørdag den 11. februar 2012, med hjemkomst samme dag. Vores kunde blev dog først opereret torsdag den 16. februar 2012. Såfremt vores kunde konsulterede skadestuen umiddelbart efter hjemkomst, blev kunden først opereret 6 dage efter denne konsultation, og hvis vores kunde konsulterede sin egen læge mandag den 13. februar 2012 blev vores kunde først opereret 4 dage efter denne konsultation. 4-6 dages ventetid på operation efter hjemkomst kan ikke betragtes som et akut behov for operation og understøtter, at der ikke var behov for akut operation, herunder at andet ville forværre vores kundes skade/gener.

Erstatningsrejse
…

4. 82.666

I henhold til forsikringsbetingelserne er man berettiget til erstatningsrejse, såfremt den påbegyndte rejse bliver ødelagt, fordi skadelidte bliver hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom og tilskadekomst.
Vores kundes ferie blev ikke ødelagt, fordi vores kunde var nødsaget til at blive hjemtransporteret, idet det var ikke lægeligt/medicinsk nødvendigt, at vores kunde afbrød sin ferie og rejste hjem, jf. ovenstående under punktet - Hjemtransport/akut operationsbehov -.

Det fremgår af alarmsagen, at vores kunde udtrykte ønske om at rejse hjem før den oprindelig planlagte hjemrejsedato, men dette er ikke ensbetydende med, at vores kunde af den grund var blevet hjemtransporteret før oprindelig planlagt hjemrejsedato. Man er dermed ikke automatisk berettiget til hjemtransport før oprindelig planlagt hjemrejsedato, selvom man som skadelidt ønsker det.

Det har således ikke, udover vores kundes eget udtrykte ønske om førtidig hjemrejse, været på tale, at vores kunde skulle rejse hjem før tid.

Alarmen forsøgte, at arrangere hjemrejse for vores kunde med ekstrasæde på den oprindelige planlagte hjemrejse til København. Det var dog ikke muligt, at få et ekstrasæde på denne flyvning eller på flyvninger via Apollo før den 9. april 2012, hvorfor andre muligheder blev undersøgt. Blandt de andre muligheder var at flyve via Sharm El Sheik eller Amman, men hvilket krævede transport af 300 km med bus eller taxa, 2 mellemlandinger og med vinterferie ugen efter, kunne det blive svært af få pladser. Vi anbefalede derfor, at vores kunde rejste hjem som planlagt og på et godt sæde, hvilket vores kunde udtrykte enighed i.

Alternative hjemrejser blev således ikke forsøgt for at få vores kunde hjem før tid, men for at få et ekstrasæde på oprindelig planlagt hjemrejsedato.

Formålsbestemt forsikring
Forsikringen er ikke en formålsbestemt forsikring, hvorfor forsikringen ikke tager hensyn til, om den sikrede kan deltage i de planlagte aktiviteter eller ej. Det betyder, at hvis man er så uheldig ikke at kunne deltage i en planlagte aktivitet, på sin ferie, vil dette ikke have indflydelse på eller betydning for opgørelsen af erstatningen og vil ej heller resultere i førtidig hjemtransport.

Kontakt til Alarmen
Kunden udtrykker utilfredshed med kontakten fra Alarmen.
Vi er enige i, at kunden kontaktede os første gang den 7. februar 2012. Den 8. februar 2012 kl. ca. 13.58, havde vi igen kontakt med vores kunde, hvor hun oplyste, at hun skulle hjem til operation i Danmark, hvilket var en ny information for Alarmen. Alarmen bad her om telefonnummer og navn på behandlende læge samt Medical Report. Kl. 16.15 havde Alarmen igen kontakt til vores kunde, hvor Alarmen anmodede vores kunde om at sende Medical Report. Den 8. februar 2012 kl. 18.30 fremsendtes fax til vores Alarm med navn og telefonnummer på behandlende læge samt Medical Report. Den 9. februar 2012 kl. 13.55 havde Alarmen kontakt til vores kunde med information om, at vi havde modtaget Medical Report, og at vores læge ville kigge på den for at vurdere hjemtransport. Samme dag kl. ca. 14.40 havde vi igen kontakt til vores kunde og samme dag omkring kl. 15.30 var vores læge i kontakt med vores kunde, hvor det blev oplyst, at vores kunde havde det meget bedre, havde fået klippet gipsen op og havde fået smertestillende medicin. Kl. ca. 17.45 havde Alarmen igen kontakt med vores kunde og igen kl. ca. 19. I de efterfølgende dage havde Alarmen også løbende kontakt med vores kunde.

5. 82.666

Det er korrekt, at vores kunde også har kontaktet Alarmen, men det er vores kunder altid velkomne til, når de har brug for det. Det er dog ikke ensbetydende med, at Alarmen ikke kontakter vores kunder løbende, og når der er behov herfor.

Rådgivning om konsekvenser
I forhold til rådgivningen fra Alarmen og Alarmlægen om erstatningsrejse, er vurdering af en førtidig hjemtransport alene en medicinsk vurdering, herunder om der er medicinsk begrundelse se for førtidig hjemrejse. Det er i den forbindelse ikke relevant, om kunden såfremt denne hjemtransporteres er berettiget til en erstatningsrejse og omvendt ikke berettiget til en erstatningsrejse, såfremt kunden ikke hjemtransporteres før oprindelig planlagt hjemrejse. Idet vurderingen alene er en medicinsk vurdering orienteres ikke om betydningen for en erstatningsrejse. Betydningen fremgår i øvrigt af forsikringsbetingelserne.

I forhold til ødelagte rejsedøgn, er det som udgangspunkt den behandlende læge på feriestedets vurdering, om kundens lidelse kræver indendørs ophold.

Erstatningskrav
Kunden skriver, at den langsommelige sagsbehandling hos os, har fået store konsekvenser for vores kunde, herunder følger for vores kunde i dennes arbejde.

Vi bestrider, at vi har handlet ansvarspådragende, idet vi har handlet i overensstemmelse med vores almindelige forretningsgange og i overensstemmelse med den indgåede forsikringsaftale.

Yderligere skal vores kunde, såfremt denne finder, at denne har et erstatningskrav i mod Tryg, blandt andet dokumentere årsagssammenhæng, således det dokumenteres, at det er perioden i Jordan, der er skyld i eventuelle efterfølgende gener. Jeg skal i den forbindelse henvise til det anførte under punktet - Hjemtransport/akut operationsbehov -, samt at tidspunkter for eventuel førtidig hjemtransport også afhænger af praktiske omstændigheder, fx hvornår det er muligt at få fx flypladser.

Vores læge har tillige oplyst, at perioden i Jordan ikke på nogen måde har forværret efterforløbet for vores kunde.

Klagemulighed
Vores kunde skriver, at efter hjemkomsten og første afslag, fik vores kunde ingen ankeanvisninger.

Følgende fremgår af 'Bekendtgørelse om en klageansvarlige i finansielle virksomheder':
'En klage defineres som en henvendelse fra en kunde, der efter at have drøftet sagen med den finansielle virksomhed fortsat udtrykker uenighed med virksomhedens afgørelse.'

Bekendtgørelsen om en klageansvarlige i finansielle virksomheder vedlægges til orientering.
Vi oplyser i forbindelse med 2. henvendelse fra kunden, at såfremt denne fortsat er utilfreds med vores afgørelse i sagen, har kunden mulighed for at klage til Kvalitet. Muligheden for at klage til Kvalitet oplyses ikke i forbindelse med 1. henvendelse (anmeldelse af forholdet til skadeafdelingen), idet kunden ikke ved 1. henvendelse udtrykker 'fortsat uenighed', da kunden ved 1. henvendelse ikke er bekendt med afgørelsen og således ikke ved, om denne er uenig.

I forbindelse med besvarelsen af henvendelsen til Kvalitet oplyses om klagemulighed til Ankenævnet for Forsikring.

Yderligere fremgår følgende af forsikringsbetingelsernes pkt. 18.5
18.5 Klagemulighed
Er du ikke enig i Trygs afgørelse, så kontakt den afdeling, der har behandlet din forsikringssag. Hvis du efter din henvendelse til afdelingen stadig ikke er tilfreds, kan du kontakte Kvalitetsafdelingen, som er Trygs klageansvarlige afdeling.
…
Konklusion
Principale påstand - Erstatningsrejse:
Vores kunde blev ikke transporteret hjem før den oprindelige hjemrejsedag og fik derfor ikke sin ferie ødelagt grundet hjemtransport. Jeg skal samtidig henvise til ovenstående bemærkninger. Vi fastholder dermed vores tidligere afgørelse i sagen.

Ankenævnskendelse 81.243 vedlægges til orientering.

Subsidiært - erstatning for 5 ødelagte rejsedøgn:
Vi fastholder på baggrund af ovenstående, at vores kunde er berettiget til erstatning for 3 ødelagte rejsedøgn.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at vi ikke finder, at man kan være ordineret indendørs ophold i ferieboligen og samtidig rejse hjem, hvorfor der under alle omstændigheder ikke kan ydes erstatning for hjemrejsedagen."

Selskabet har i brev af den 18/7 2012 til nævnet supplerende anført:

"Det fremgår af epikrise fra … Hospital, at vores kunde konsulterede Ortopæd-Kirurgisk Ambulatorium tirsdag den 14. februar 2012, hvor vores kunde blev informeret om, at hun skulle opereres. Vores kunde blev i den forbindelse også informeret om, at der *'sagtens kan gå nogle dage, før der er plads på operationsprogrammet'.*

Ortopæd-Kirurgisk Ambulatorium vurderede således heller ikke, at vores kunde havde brug for akut operation, idet Ortopæd-Kirurgisk Ambulatorium i så fald havde foranlediget operation straks.

Vores kunde blev opereret 2 dage efter konsultationen på Ortopæd-Kirurgisk Ambulatorium.
Sagen er yderligere blev gennemgået af endnu en af vores læger, og denne har, tilsvarende de øvrige læger, som har gennemgået sagen, oplyst, at proceduren for behandling af vores kunde både i Danmark og i Jordan har været og er helt normal for en sådan skade."

Klageren har i udateret brev modtaget i nævnet den 29/8 2012 heroverfor bl.a. bemærket:

"Jeg har specielt yderligere kommentarer til afsnittet fra Tryg: Kontakt til Alarmen.
Af denne fremgår det, at Tryg ikke har styr på de gange, de er blevet kontaktet, hvilket stemmer meget godt overens med den fornemmelse jeg havde, da jeg sad forpint på hotelværelset i Jordan. Hver gang jeg ringede og informerede om min situation og bad om hjælp, var det som om jeg skulle starte helt forfra - at de overhovedet ikke kendte til sagen og bestemt ikke havde noteret noget som helst ned.

I Trygs redegørelse skriver de flere gange, at de havde kontakt med kunden - ja, men udelukkende på min foranledning.

Allerede ved første kontakt den 7/2-2012 kl. 15.36 informerede jeg om lægens navn, hospitalets navn og telefonnr., samt at lægen havde sagt mundtligt, at jeg skulle hjem og opereres, for deres forsøg på at sætte hånden/håndleddet på plads (reponering) ikke var lykkedes.

Dette informerede jeg om igen den 7/2-2012 kl. 20.07
Samt den 8/2-2012 kl. 14.25
Samt den 9/2-2012 kl. 14.50.

Først efter disse 4 gange reagerede Tryg og deres 1. kontakt til mig var 9/2-2012 kl. 16.17, hvor lægen ringede og nu efter mere end 2 døgn ordinerede hjemtransport - hvilket så ikke var muligt pga den forestående vinterferie. At lægen fejlagtigt har noteret, at jeg havde fået det meget bedre, må stå for hans egen regning. Det er rigtigt, at jeg havde været på hospitalet igen og noget af gipsen var blevet klippet op. Gipsen var endvidere lagt forkert (hvilket jeg først fandt ud af senere ved ankomsten til hospitalet i Danmark), her blev den straks lagt om, da jeg måtte vente på den *akutte* operation, fordi jeg forinden skulle podes for 'udenlandske bakterier' (se epikrise fra … hospital). Tryg påstår, at jeg bare kunne fortsætte at holde ferie. Flere dages besøg på hospital er ikke noget jeg normalt foretager mig i ferien, - og når jeg ikke var på hospitalet, var jeg ventende på hotelværelset med store smerter hele tiden ude af stand til at foretage mig andet.

At en Jordansk læge ikke er inde i Rejseforsikringsbetingelser og derfor ikke skriftlig ordinerer sengeleje, er beklageligt. Og jeg synes, at det er juridiske spidsfindigheder, som Tryg gør brug af, når de åbenbart selv har fejlet ved den manglende reaktion tidligere.

Det var også først ved 2. hospitalsbesøg, at jeg fik den lap, som lægen skrev. Den skrev han udelukkende for at sørge for, at jeg kunne få flyvetilladelse, hvilket guiden fra Apollo havde bedt om. Endnu engang var det ikke Tryg, der medvirkede.

Jeg vedlægger kopi af udskrift fra min faktura hos teleselskabet …, hvoraf det fremgår, at Tryg først kontaktede mig 2 døgn efter min henvendelse. Det viser endvidere, de præcise klokkeslæt. Også her kan man se, at Tryg ikke har helt styr på forløbet. (For god ordens skyld skal informeres at opringningen til mig i Jordan den 8/2-2012 kl. 10.13 var fra min mand.)

Når Tryg i deres fremlægning skriver, at de havde kontakt med deres kunde - så burde de rettelig skrive, at deres kunde igen var tvunget til at kontakte dem, fordi de intet havde foretaget sig i sagen, samt at deres kunde igen måtte redegøre for hele forløbet.

De skriver endvidere: 'at vores kunder er altid velkomne til at kontakte Alarmen, når der er brug for det. Det er dog ikke ensbetydende med at Alarmen ikke kontakter vores kunder løbende, når der er behov herfor'.

Til dette må jeg igen henholde mig til mine 4 henvendelser over 2 døgn - inden Alarmen mente, at der var behov for at kontakte mig.

Hvorvidt Trygs læge ordinerede hjemtransporten eller ej, viser sig at være et afgørende tema. Til dette vil jeg kommentere, at det af Tryg Alarms udskrift fra den 10/2-2012 fremgår: 'at man har forsøgt at booke et ekstra sæde til min arm. Alternativet vil være at booke ny billet til mig via f.eks. Sharm El Sheik eller Amman, lang taxatur, vinterferie som står for tur med ikke spec. meget tilgængelighed. … beklager det, men vil egentlig på alle måder anbefale hende at rejse hjem på den opr. hjemrejse'. Dette indvilliger jeg i, da jeg også mundtligt fik besked

på, at der ikke var noget ledigt tidligere end den planlagte rejse med Apollo. Jeg fik stillet i udsigt, at jeg skulle opholde mig alene i Jordan mindst en ekstra dag, uden mulighed for hjælp fra min rejseledsager. Endvidere kan jeg gøre opmærksom på, at dette notat/denne oplysning kom den 10/2-2012 kl. 15.42. Den ordinære hjemrejse var næste formiddag.

Jeg vedlægger ligeledes kopi hvor ovenstående er streget ind.

Her viser det igen, at Tryg efter min mening manipulerer. De har sparet en masse ekstraudgifter til hjemtransport og dermed opnået, at jeg heller ikke er berettiget til erstatningsrejse.

Selskabet har i brev af den 7/9 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Det skal igen bemærkes, at vores læge ikke har ordineret førtidig hjemtransport, men at Alarmen forsøgte på den oprindelige hjemrejsedato at arrangere hjemrejse for vores kunde med ekstrasæde.

Vores kunde skriver at det var på hendes foranledning, at hun havde kontakt med vores Alarm. Som tidligere oplyst, er vores kunder velkomne til at kontakte vores Alarm, men det betyder ikke, at Alarmen ikke kontakter vores kunder løbende. Såfremt kunden kontakter os løbende, og der ikke er anledning til at Alarmen kontakte vores kunde umiddelbart herefter, kontakter vi kunden, når vi finder det nødvendigt.
Vores kunde skriver endvidere, at gipsen i Jordan var blevet lagt forkert og blev lagt om ved ankomsten til hospitalet i Danmark. Dette fremgår ikke af de lægelige akter. Yderligere skriver vores kunde, at denne måtte afvente den 'akutte' operation, fordi vores kunde forinden skulle podes for 'udenlandske bakterier'.

Dette er blevet forlagt en af vores læger, herunder en læge, der ikke har vurderet sagen før, og denne har oplyst, at det er korrekt, at man skal podes for udenlandske bakterier, hvilket også fremgår af de lægelige akter. Lægen oplyste endvidere, som de øvrige læger, at forholdet ikke nødvendiggør ikke en akut operation, og at proceduren for behandling af vores kunde har været og er helt normal for en sådan skade."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**5.3 Hjemtransport som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst**
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til hjemtransport af forsikrede til forsikredes bopælsland.

Hjemtransporten skal være ordineret og godkendt af Trygs læge. Tryg er berettiget til at forlange, at forsikrede transporteres til bopælslandet.
…
7. **Erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte feriedøgn**
Forsikringssummen er op til 15.000 kr. pr. person, maksimalt 45.000 kr. pr. rejse.

Erstatningsrejse er kun dækket på rene ferierejser.

Forsikringen dækker udgifter til køb af en *ny rejse* til forsikrede, hvis den påbegyndte rejse bliver ødelagt, fordi forsikrede:

- bliver indlagt på hospital i mere end tre døgn på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg
- bliver hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst

9. 82.666

- rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse, se punkt 5.6.

Er et eller flere af familiens medlemmer berettiget til erstatningsrejse, dækker forsikringen erstatningsrejse til hele familien.

Forsikringen dækker det beløb, de erstatningsberettigede har betalt for transport fra bopælslandet til rejsemålet og retur og leje af feriebolig, forudsat at udgifterne er betalt, før skaden er opstået og kan dokumenteres, og at de ikke kan refunderes.
…
Erstatningen for køb af ny rejse udbetales ved dokumenteret bestilling af erstatningsrejsen. Den nye rejse skal være påbegyndt senest et år efter skadesdato.

7.1 Ødelagte feriedøgn
Forsikringssummen er op til 15.000 kr. pr. person, maksimalt 45.000 kr. pr. rejse.

Erstatning for ødelagte feriedøgn er kun dækket på rene ferierejser.

Forsikringen giver erstatning for *ødelagte feriedøgn,* hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, se ovenstående, og hvis forsikrede:
- bliver indlagt på hospital på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg
- bliver syge- eller hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst
- ordineres indendørsophold i ferieboligen af den behandlende læge i udlandet på grund af akut sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg.

Forsikringen dækker det beløb, forsikrede har betalt for transport fra bopælslandet til rejsemålet og retur og leje af feriebolig, forudsat at udgifterne er betalt, før skaden er opstået og kan dokumenteres, og at de ikke kan refunderes.

Forsikringen dækker også udgifter betalt for arrangementer/udflugter, som ikke er afholdt, og som ikke kan refunderes af arrangøren.

Erstatningen beregnes ud fra rejsens pris pr. dag, og det er kun den skadelidte, der er berettiget til erstatning."

Nævnet udtaler:

Ifølge forsikringsbetingelserne er forsikringstageren berettiget til erstatningsrejse, såfremt forsikringstageren bliver indlagt på hospital i mere end tre døgn eller hjemtransporteret på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst.

10. 82.666

Nævnet har gennemgået sagen og finder det ikke bevist, at selskabets læge oprindelig vurderede førtidig hjemtransport. Nævnet finder heller ikke, at der i de lægelige akter er forhold, der taler for, at en førtidig hjemtransport har været nødvendig.

I henhold til betingelserne ydes der dækning for ødelagte feriedøgn, såfremt klageren ordineres indendørs ophold af den behandlende læge i udlandet på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Nævnet finder det ikke bevist, at klageren blev ordineret indendørs ophold. Nævnet finder heller ikke, at der er grundlag for at pålægge selskabet at betale for flere ødelagte feriedøgn end sket.

Efter sin gennemgang af sagen er det nævnets opfattelse, at selskabet i sin sagsbehandling har oplyst klageren behørigt om hendes klagemuligheder.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen