910/13

Den 4. marts 2013 blev i sag nr. 82.987:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxx xxxxx x
xxxx xxxxx

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 forbindelse med anmeldt sygdom under en ferierejse til Sydafrika.

Selskabet henviser til, at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Af klagen, som nævnet har modtaget den 27/7 2012, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling (kort)
> Min mand og jeg er på en Pakkerejse via … Golfklub : '20 dages luksus golf, safari og oplevelsesrejse" fra d. 9 - 28 Jan 2012. med :
> Afgang fra København 9 jan kl. 14:55 med ank. 10 jan kl. 10:20 i Cape Town og hjemrejse Afgang Johannesburg 27 jan kl. 20:50 med ank. 28 jan kl. 15:00 i København. Begge via London.
>
> Lidt inde i flyvningen til Cape Town, Sydafrika får jeg en blodprop i hjernen og bliver umiddelbart efter landing kørt til nærmeste Privathospital.
>
> På Hospitalet bliver diagnosen bekræftet og yderligere medicinering foretaget. Lægerne på hospitalet anbefaler indlæggelse; men Gruppens danske læge vurderer at ophold på hotel og daglig tilsyn af Gruppens læge vil være OK. Derefter bliver ambulant genoptræning påbegyndt med det samme.
>
> Vi bliver på hotellet i de følgende ca. 10 dage, og tager dagligt til lægeundersøgelser på Hospitalet eller til genoptræning ca. 40 km fra vores Hotel. Vi ønsker hjemrejse hurtigst muligt;

men de neurologiske specialister i hhv. CapeTown og Tryg Alarm i Danmark vil først tillade hjemrejse efter min. 7 dages forløb. Den faktiske hjemrejse blev så:

Afgang Cape Town 21 jan kl. 19:00 med ank. 22 jan kl. 8:20 i København via Frankfurt.

2. Hvad vil vi opnå ? (Kort)

Vi ønsker fuld erstatning for vores Pakkerejse samt dækning af Hospitals-, Laboratorie-, Genoptrænings-, Opholds- og Transportomkostninger. Vi bliver tilbudt følgende:

- For de direkte ekstra-omkostninger giver TRYG fuld dækning; men for Pakkerejsen og ekstra Transportomkostninger kun delvis dækning.

- Dækning af halvdelen af omk. til den lejebil vi måtte anvende, for at kunne komme til ambulante undersøgelser og behandlinger i Sydafrika. Dette er af TRYG begrundet med at der kun dækkes for transport TIL et hospitalsophold og ikke FRA.

- Kun dækning af 15 ødelagte rejsedøgn (senere forøget til 17 af TRYG's Kvalitetsafdeling) baseret på vores 20 dages Pakkerejsepris. Dette er begrundet med at den ordinerede 'ro og hvile' efter TRYG's vurdering skulle være ophørt den 26. januar, Dette passer ikke med de faktiske forhold, da Neurologen … anbefalede sygemelding i mindst én måned og efterfulgt af arbejde på nedsat tid.

Efter vores mening bør dette forløb medføre en Fuld Erstatningsrejse eller dækning af alle vores 20 rejsedøgn, da uheldet er sket på første dag af vores rejse.

Ønsket dækning:	2 * Pakkerejse å 31.950,-	= 63.900,-
	Udgifter til Lejebil	= 5.110,-
	I alt	= 69.010,-
TRYG har betalt	2 * 17 rejsedøgn a 1.597,50,-	= 54.315,-
	½ delen af Lejebil	= 2.505,-
	I alt	= 56.820,-
Manglende dækning: (69.010 - 56.820)		**= 12.190,-**"

Heroverfor har selskabet i brev af 17/9 2012 til nævnet bl.a. anført:

"**Vores bemærkninger til sagen**
Som anført af vores kunde havde denne udrejse den 9. januar 2012 til Cape Town med planlagt hjemkomst den 28. januar 2012. Rejsen udgjorde dermed 19 rejsedøgn og 20 rejsedage.

Ødelagte rejsedøgn
…
I henhold til forsikringsbetingelserne opgøres ødelagte rejsedøgn fra døgnet efter forsikredes første lægebesøg. Vores kunde blev undersøgt af en læge den 9. januar 2012 i flyet, hvorfor antallet af ødelagte rejsedøgn er opgjort fra den 10. januar 2012, som er dagen efter første 'lægebesøg'.

Vores kunde blev hjemtransporteret den 21. januar 2012 med hjemkomst den 22. januar 2012 for hvilke dage vi har ydet erstatning.

Vi har ydet erstatning fra og med den 10. januar 2012 og til og med den 26. januar 2012 og således 16 ødelagte rejsedøgn og 17 ødelagte rejsedage. Vores kunde havde planlagt hjemrejse dag den 27. januar 2012 med hjemkomst den 28. januar 2012, hvilke dage vi ikke har ydet erstatning for, idet der ikke ydes erstatning for hjemrejsedagen/dagene og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode.

Vi har således ikke ydet erstatning for den 9. januar 2012 - som er dagen før første lægebesøg - samt den 27. januar 2012 og den 28. januar 2012 - som var oprindelig hjemrejsedage, idet det ikke er muligt at forholde sig i ro og hvile i og omkring ferieboligen, såfremt man begiver sig ud på en rejse.

Erstatningsrejse

…

I henhold til forsikringsbetingelserne kræves det, at man skal være indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden for at få en erstatningsrejse. Vores kunde var ikke indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden, idet, som det skrives i vores kundes skrivelse, blev vurderet af Gruppens danske læge, at ophold på hotel og daglig tilsyn af Gruppens læge ville være ok. Det må således have været forsvarligt ikke at indlægge vores kunde, når Gruppens læge vurderede, at indlæggelse ikke var nødvendig.

Jeg vedlægger til orientering ankenævnskendelse 74.935.

Endvidere blev vores kunde ikke lægeordineret transport hjem med hjemrejse i første halvdel af rejseperioden. Det var vores kundes ønske hurtigst muligt at rejse hjem, men lægerne ville ikke tillade hjemrejse før efter minimum 7 dages forløb, hvilket blev til 10 dage.

Man kan ikke hjemtransporteres eller rejse hjem før oprindelig planlagt hjemrejse før man har fået godkendelse fra lægerne. Såfremt vores kunde havde været klar til at rejse tidligere, ville det ikke automatisk have medført, at vores kunde var blevet hjemtransporteret tidligere. Man er dermed ikke automatisk berettiget til hjemtransport før oprindelig planlagt hjemrejse, selvom man som skadelidt ønsker det.

Yderligere medfører et krav om at blive på feriestedet, fordi den skadelidte ikke må rejse hjem, heller ikke, at man får en erstatningsrejse. At man skal behandles på et feriested er en af risikoerne ved at rejse.

Det fremgår blandt andet også af vores alarmsag, at vores læge den 12. januar 2012 vurderede, at der ikke var lægelig grund for en hjemtransport før oprindelig planlagt hjemrejsedato.

Vi arrangerede dog hjemrejse efter vores kunde var blevet erklæret FTF, idet vores læge her vurderede, at videre rejse, som på daværende tidspunkt bestod i blandt andet safari ikke var hensigtsmæssig for vores kunde.

Idet vores kunde ikke blev lægeordineret hjemtransport i den første halvdel af rejseperioden, og vores kunde ej heller var indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden fastholder jeg, at vores kunde ikke er berettiget til erstatningsrejse.

Leje af bil

…

4. 82.987

Forsikringen dækker kun ambulancetransport til nærmeste behandlingssted. Vores kunde valgte at leje en bil, hvor vi har erstattet halvdelen af denne udgift til både leje af bil og benzin, idet forsikringen ikke dækker transport hjem fra behandlingsstedet.

Jeg fastholder på baggrund af ovennævnte vores tidligere afgørelse i sagen."

Hertil har klageren i brev af 9/10 2012 til nævnet bemærket:

"Ødelagte rejsedøgn

-TRYG angiver at de ikke yder erstatning for den 9.jan, da det er dagen før første lægebesøg.

Dette er ikke korrekt, da første lægebesøg foretages på flyet d. 9 jan af Gruppens læge …

-TRYG angiver at de ikke yder erstatning for den 27 og 28 jan da det er de oprindelige hjemrejsedage.

Vi mener ligeledes der skal dækkes for disse dage, da alle involverede læger har ordineret fuld ro og hvile, samt genoptræning i en lang periode efter hjemkomsten den 22 jan.

Erstatningsrejse
-TRYG bruger argumenterne at man skal være hospitalsindlagt i mere end halvdelen af rejsen eller ordineret hjem i første halvdel af rejseperioden.

Vi mener at [klagerens] lammelser i højre side var lige så forhindrende for gennemførelse af vores rejse, som hvis hun var blevet hospitalsindlagt. Hele rejseperioden var for [klageren] karakteriseret ved fuld ro og hvile samt kontrolleret genoptræning, for at få bevægelsesmulighederne genetableret så hurtigt som muligt. Vi mener at vi 100 % mistede formålet med vores rejse og at det derfor må være rimeligt at få fuld erstatning.

Leje af bil

-TRYG bruger igen en hospitalsindlæggelse som argument for erstatning af transportudgifter. Vi mener at den billigere ambulante behandling end hospitalsophold til gengæld giver en række transportomkostninger, som derfor bør dækkes."

Efterfølgende har selskabet i brev af 31/10 2012 til nævnet anført:

"**Ødelagte rejsedøgn**
Vores kunde anfører, *at første lægebesøg var den 9. januar 2012 i flyet af Gruppens læge.*

Som skrevet i vores tidligere skrivelse, opgøres ødelagte rejsedøgn fra døgnet efter forsikredes første lægebesøg. Som vores kunde skriver, blev vores kunde blev undersøgt af en læge den 9. januar 2012 i flyet. Døgnet efter forsikredes første lægebesøg er således den 10. januar 2012, hvorfor antallet af ødelagte rejsedøgn er opgjort fra den 10. januar 2012, som er dagen efter første 'lægebesøg'.

Hjemrejsedage
I forhold til hjemrejsedage ydes ikke erstatning for hjemrejsedagene i henhold til forsikringsbetingelserne.

5. 82.987

Erstatningsrejse
Vores kunde skriver, at *de 100 % har mistet formålet, hvorfor det må være rimeligt at få fuld erstatning.*

Erstatningsrejse - grunddækning
I henhold til grundforsikringens pkt. 7 vedrørende erstatningsrejse tages ikke hensyn til formålet med rejsen. Det vil sige, at grundforsikringen ikke tager hensyn til, at man ikke kan deltage i planlagte aktiviteter. Jeg skal i det hele henvise til vores tidligere skrivelse i sagen.

Rejsegaranti
…
Rejsegarantien er formålsforsikringen, men for at være dækket på Rejsegarantien er det et krav, at den skete skade har medført knoglebrud (fraktur), ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.

Vores kundes lidelse er ikke en skade på led eller muskel, hvorfor forholdet er ikke er omfattet af dækningen under rejsegarantien.

Leje af bil
Jeg skal i det hele henvise til vores tidligere skrivelse i sagen

Jeg fastholder på baggrund af ovennævnte vores afgørelse i sagen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Grundforsikring
3. Sygdom og hjemtransport
…
3.1 Hvad er dækket

3.1.1
Forsikringen dækker, så forsikrede kan få behandling og/eller blive transporteret hjem ved **akut sygdom*** eller tilskadekomst, der opstår på rejsen..
…
3.3 Erstatning
…
Forsikringen dækker nødvendige udgifter til:

- Hospitalsophold og -behandling, inkl. operationer og ambulancetransport til nærmeste behandlingssted.

…

- Lægeordineret hjemtransport eller **transport*** til nærmeste egnede behandlingssted. **Transporten*** skal være godkendt af Trygs læge.

…
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*.**

…
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*.**

…
8.3 Erstatning
…
8.3.3
Erstatningen beregnes på baggrund af den dokumenterede pris, forsikrede og den **medforsik-**
rede* hver har betalt for rejsen, og som ikke kan refunderes, se afsnit 7.3.2 og 7.3.3, Erstatnings-
rejse.
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*.**"

7. 82.987

Nævnet udtaler:
Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 7.1.1 er det en forudsætning for dækning af udgifter til en erstatningsrejse, at forsikrede hospitalsindlægges i mere end halvdelen af rejseperioden, eller at rejsen pga. sygdom eller hjemkaldelse afbrydes i første halvdel af rejseperioden. Da det ud fra det oplyste kan lægge til grund, at klageren ikke var hospitalsindlagt i mindst halvdelen af ferien, og at rejsen ikke blev afbrudt i første halvdel af rejseperioden, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatningsrejse.

For så vidt angår kompensation for ødelagte rejsedøgn finder nævnet, at selskabet har ydet dækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 8.

Rejsegarantidækningen i forsikringsbetingelsernes punkt 22 giver ret til dækning, hvis forsikrede efter den lokalt autoriserede behandlende læges ordination ikke kan deltage i den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af rejseperioden pga. akut opstået knoglebrud (fraktur), ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skade på led og muskler. Klagerens manglende deltagelse i de planlagte aktiviteter skyldes en blodprop i hjernen og således ikke førnævnte skader på led og muskler. På den baggrund kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 22.

Efter nævnets opfattelse har klageren krav på dækning af sine fulde transportudgifter til og fra behandling, når behandlingsforløbet som her ikke er afsluttet. Nævnet finder derfor, at selskabet skal betale hele udgiften til billeje.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale 2.505 kr. til klageren med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

8. 82.987

Klageren får ikke medhold i resten af klagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson