Ankenævnet for Forsikring

917/13

Den 27. maj 2013 blev i sag nr. 83.682:

xxxx xx xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har i tilknytning til et MasterCard Platinum rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. De klager over selskabets afvisning af at yde erstatningsrejse i anledning af deres sygdom under en ferierejse til Bulgarien.

Selskabet har udbetalt erstatning for fem ødelagte feriedøgn. Selskabet har derimod afvist at yde erstatningsrejse under henvisning til, at klagerne ikke har været hospitalsindlagt i mere end tre døgn.

I klage modtaget af nævnet den 5/12 2012 har klagerne anført:

> "Vi rejste den 30.08.12 til Bulgarien, hvor vi holdt ferie til den 13.09.12.
>
> Om morgenen den 04.09.12 blev vi syge og sengeliggende. Vi troede det drejede sig om 'turistmave', og fik den 05.09.12 fat i noget håndkøbsmedicin. Da dette ikke hjalp kontaktede vi den 06.09.12 kl. 07.30 Lægeklinikken ... En læge kom op på vores værelse, så på os og bad os om at komme med ned på klinikken, som ligger ca. 200 m fra hotellet. Her fik vi Glucose, flydende drikkemedicin (antibiotika), en recept samt besked på at gå hjem i seng.
>
> Dagen efter den 07.09.12 tilså lægen os på vores værelse. Hun besluttede at indlægge os og rekvirerede en ambulance. Vi blev indlagt ved middagstid. Vi fik at vide, at vi havde en maveinfektion og blev behandlet for denne. Vi blev udskrevet den 09.09.12 om eftermiddagen.
>
> I vores forsikringsbetingelser står der, at man har krav på en erstatningsrejse, såfremt man 'bliver indlagt på hospital i mere end 3 døgn på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg'.

2. 83.682

Vi havde første lægebesøg den 06.09.12 om morgenen og blev udskrevet fra hospitalet den 09.09.12 om eftermiddagen - altså er der mere end 3 døgn fra første lægebesøg, til vi blev udskrevet fra hospitalet.

Ved samtale med kvalitetskonsulent … oplyser hun, at når der står første dokumenterede lægebesøg, så betyder det 'lægebesøg på hospitalet'. Hun uddybede dette med, at man jo kunne komme ind på hospitalet og tale med en læge og først senere på dagen eller aftenen blive indlagt. Det er ikke anført i deres regler, at lægebesøget skal foregå på et hospitalet, hvorfor vi mener, at vores tolkning er den korrekte.

Vedlagt kopi af samtlige akter og korrespondance mellem Tryg Forsikring og undertegnede. Det skal oplyses, at vi har fået udbetalt for 5 erstatningsdøgn."

Heroverfor har selskabet i brev af 20/12 2012 til nævnet anført:

"Vores kunder klager over, at vi har afvist erstatning i form af en erstatningsrejse i stedet for erstatning for 5 ødelagte rejsedøgn i forbindelse med sygdom og hospitalsindlæggelse under ferie i Bulgarien.

Vores bemærkninger og konklusion til sagen
Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 8:

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 sydom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg.*

Det fremgår således af forsikringsbetingelserne, at ved indlæggelse beregnes perioden fra første dokumenterede lægebesøg.

Vores kunder finder, at de på baggrund af ovenstående er berettiget til en erstatningsrejse frem for 5 ødelagte rejsedøgn, idet vores kunder konsulterede en læge, dagen før de blev indlagt.

Vores kunder var indlagt i 2 døgn.

Det er et krav i henhold til forsikringsbetingelserne for en erstatningsrejse, at man har været indlagt på hospital i mere end tre døgn. Implicit ligger der således i beregning af perioden, at der menes første lægebesøg i forbindelse med hvilket, man bliver indlagt, idet kravet om indlæggelse ellers ikke er opfyldt.

Vi finder således ikke, at uanset længden af indlæggelsen, skal perioden regnes fra først dokumenterede lægebesøg, uden at der sker indlæggelse i forbindelse hermed, - herunder også lægebesøg uden for hospitalet. Det er heller ikke logisk eller meningsfuldt, at der i forbindelse med beregning af en indlæggelsesperiode beregnes fra et tidspunkt, hvor indlæggelse ikke sker.

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

Hertil har klagerne i brev af 7/1 2013 til nævnet bemærket:

3. 83.682

"I skrivelse fra Tryg skrives bl.a. følgende: 'Implicit ligger der således i beregning af perioden, at der menes første lægebesøg i forbindelse med hvilket, man bliver indlagt, idet kravet om indlæggelse eller ikke er opfyldt'.

1) Ovenstående står ingen steder i forsikringsbetingelserne, og må derfor betragtes som en fortolkning
2) Den læge vi havde kontakt med den 06.09.12 var også den læge, som indlagde os den 07.09.12 - altså mener vi, at første lægebesøg var i forbindelse med indlæggelse."

Efterfølgende har selskabet i brev af 24/1 2013 til nævnet anført:

"Vi fastholder vores afgørelse i sagen, og vi finder således fortsat ikke, at perioden skal regnes fra først dokumenterede lægebesøg, uden at der sker indlæggelse i forbindelse hermed, uanset længden af indlæggelsen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte feriedøgn**
Forsikringssummen er op til 25.000 kr. pr. person, maksimalt 75.000 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."

Nævnet udtaler:

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 8 giver forsikringen ret til erstatningsrejse, 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. Ifølge bestemmelsens ordlyd beregnes perioden fra første dokumenterede lægebesøg.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at klagerne første gang om morgenen den 6/9 2012 blev tilset af en læge, som udskrev receptpligtig medicin og anbefalede dem at gå hjem i seng, at de dagen efter igen blev tilset af lægen, hvorefter de blev hospitalsindlagt, og at de blev udskrevet fra hospitalet den 9/9

2012 om eftermiddagen. Der har således været tale om et samlet sygeforløb, hvor lægen i første omgang forsøgte at behandle klagerne ambulant, men hvor hospitalsindlæggelse siden viste sig påkrævet.

Henset til forsikringsbetingelsernes formulering finder nævnet, at hospitalsindlæggelsen skal beregnes fra klagernes første lægekontakt om morgenen den 6/9 2012 til udskrivelsen om eftermiddagen den 9/9 2012. Hospitalsindlæggelsen har i denne sammenhæng således varet i mere end tre døgn, hvorfor klagerne har krav på erstatningsrejse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerne har krav på erstatningsrejse. Erstatningen skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson