922/13

Den 9. september 2013 blev i sag nr. 83.728:

xxx xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Årsrejseforsikring (Verden) i Tryg Forsikring A/S. Han har i tilknytning hertil tegnet tillægsforsikring for en enkelt rejse til Thailand i perioden 22/11 2011 til 10/3 2012, hvilket var påkrævet pga. rejsens varighed. Han klager over den erstatning, som selskabet har tilbudt i forbindelse med et anmeldt ulykkestilfælde under ferien i Thailand.

Selskabet har efter det oplyste dækket klagerens hospitalsudgifter i Thailand. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet desuden givet tilsagn om at dække klagerens taxaudgifter til transport til nærmeste behandlingssted i Thailand. Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har krav på yderligere erstatning i henhold til de gældende forsikringsbetingelser. Selskabet har således bl.a. afvist at dække ødelagte rejsedøgn med henvisning til, at denne dækning ikke omfatter rejser med en varighed på mere end 60 dage - uanset om der er tegnet tillægsforsikring til årsrejseforsikringen.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 10/12 2012, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...**
Inden ferien tegnede jeg en rejsetillægsforsikring, der dækkede 22.11.2011-10.3.2012. Tryg vil i dag ikke anerkende deres forsikringspligt, da de siger, vi var for længe væk. Under ferien i Thailand (fra 22.11.2011-10.3.2012) faldt jeg ned fra et meget højt fortov, ramte en stålwire med hovedet og derefter brystkassen, så jeg brækkede en tandbro og 3 ribben. Jeg blev kørt på hospitalet, hvor leg blev undersøgt og røntgenfotograferet. Da smerterne var meget alvorlige så jeg næsten ikke kunne røre mig, blev vi enige om at vente med tænderne til jeg var

2. 83.728

smertefri. De efterfølgende 2 uger kunne leg næsten ikke røre mig. Den 3. uge kunne jeg igen bevæge mig og tog til hospitalet, hvor de trak de brækkede tænder ud.. Kort efter tog jeg hjem.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Jeg ønsker at får alle mine udgifter dækket inkl. Taxa. Dernæst ønsker jeg erstatning for de 3 sygeuger, der ødelagde min ferie. Samtidig ønsker jeg en ny tandbro betalt herunder også de udgifter, leg har haft og får til tandlæge."

Heroverfor har selskabet i brev af 24/1 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kunde klager over, at vi har afvist erstatning af udgifter til taxa, ødelagte rejsedøgn samt dækning af udgifter til ny tandbro og tandlæge efter hjemkomst.

Bemærkninger til sagen
Taxaudgifter
Forsikringen dækker transport til nærmeste behandlingssted. Kunden har oplyst, at denne har brugt 2x600 THB på transport til og fra behandlingsstedet. Idet vi kun dækker transport til behandlingsstedet, vil vi dække 600 THB svarende til 114 kr. plus renter 7 kr., i alt 121 kr.

Beløbet overføres til kunden dags dato.

Ødelagte rejsedøgn
…
Forsikringen dækker
…
ikke ødelagte rejsedøgn på rejser over 60 dages varighed, idet dækningen ødelagte rejsedøgn bortfalder **for hele rejseperioden,** hvis rejsen var planlagt til at varer mere end 60 dage, uanset om der er tegnet tillægsforsikring. Dette er gældende både på grunddækningen og rejsegarantien.

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

Vores kunde er derfor ikke berettiget til erstatning for ødelagte rejsedøgn.

Jeg vedlægger ankenævnskendelserne 61.220 og 82.347, der understøtter vores afgørelse.

Tandbro
Det fremgår af de lægelige akter, at vores kunde pådrog sig brud på 3 ribben efter et fald den 4. februar 2012. Der er ingen oplysninger/beskrivelser om ansigtskvæstelser eller tandskade i de lægelige akter. Derudover er der en del recepter vedrørende øjenbetændelse og smertestillende medicin til brug ved slidgigt (kroniske smerter).

Først af regningen på 1.874 THB af 4. marts 2012 fremgår 885 THB til Dental Services, hvilket er 1 måned efter faldet. Det fremgår dog ikke, hvorfor tænderne er blevet behandlet, og hvad denne tandbehandling er gået ud på/bestået i.

Vi finder derfor ikke, at kunden har godtgjort, at vores kunde har ødelagt sine tænder i forbindelse med faldet i Thailand og har en dækningsberettiget skade.

3. 83.728

I forhold til tandbehandling i Danmark, er dette ikke omfattet af forsikringen i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 16.2.

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

Hertil har klageren i brev af 13/2 2013 til nævnet bemærket:

"Min ferie startede den 22.11.2011. Umiddelbart før ringede jeg til Tryg for at høre om min rejseforsikring og fik at vide at over 2 måneder skulle den udvides til 4 måneder, men de sagde ikke noget om begrænsninger.

Jeg modtog derefter 2 indbetalingskort, som jeg betalte på posthuset den 21.11.2011. Se vedhæftet kvitteringer. Men der var ingen vedhæftede betingelser.

Så jeg gik ud fra, at forsikringer nu dækkede 4 måneder. Hvad skulle jeg ellers tegne den for.

Derfor fastholder jeg mine krav:
Taxaregninger betalt.
Hospitalsregninger betalt.
Mistet 3 ugers ferie betalt.
Tandbro betalt.
Omkostninger i øvrigt betalt.
Svie og smerte i mindst halvandet år uden tænder betalt.

Vedrørende min tandbro, kan jeg oplyse, at umiddelbart efter uheldet var jeg hel følelsesløs i højre side og ansigtet og på overkroppen, så jeg kunne overhovedet ikke mærke noget. Det var først dagen efter, at smerterne kom og jeg blev kørt på hospitalet. Der røntgenfotograferede de kun min brystkasse. Jeg have ulidelige smerter og kunne ikke rigtig kommunikere med dem. Derfor kunne jeg først komme på hospitalet til ansigtsundersøgelse ca. 3 uger efter. Da jeg kom hjem og meldte uheldet til Tryg, fik jeg svar på, at jeg skulle lade en tandlæge vurdere min skade.

Hvilket jeg gjorde for en pris af ca. 800 kr. Da jeg havde fået gjort det, ville Tryg pludselig ikke betale skaderne.

Til slut må jeg sige, at det er en underlig måde at drive forsikring på, at have to forskellige udformninger af en rejseforsikring. Som de selv påstår, at de har."

Herefter har selskabet i brev af 22/3 2013 til nævnet anført:

"<u>Taxaregninger:</u>
Kunden har fremsat et krav på 228 kr. Vi har betalt 114 kr. udgørende halvdelen af udgifterne til taxa, jf. mit brev af 24. januar 2013.

<u>Hospitalsregninger:</u>
Kunden har opgjort et krav 6.640 Bath. Beløbet svarer til 1.205 DKR opgjort på baggrund af dagskursen på de pågældende datoer, hvor fakturaerne er udstedte.

Vi har udbetalt i alt 1.205,47 kr. i erstatning.

Vores kunde har således fået dækket alle sine hospitalsudgifter i Thailand, - også udgifterne til tandbehandling.

Ødelagte rejsedøgn
Forsikringen dækker ikke ødelagte rejsedøgn på rejser over 60 dages varighed, jf. mit brev af 24. januar 2013.

Vores kunde skriver, at han ikke modtog nye betingelser.

Vores kunde fik ikke fremsendt et nyt sæt betingelser, idet det var de gældende betingelser på vores kundes bestående Årsrejseforsikring, som var gældende, og hvilken forsikring vores kunde har haft siden 1. november 2010. Årsrejseforsikringen er dog kun dækkende i 60 dage, såfremt et tillæg ikke tegnes.

Jeg vedlægger kopi af police på tillægsforsikringen, hvoraf det fremgår, at det er Årsrejseforsikringsbetingelser 0904 med de ændringer, der er beskrevet i policen, som er gældende.
…
Det fremgår således af den fremsendte police til vores kunde, at policen er oprettet på baggrund af vores kundes Årsrejseforsikring samt hvilke dækninger, der er omfattet af Årsrejseforsikringen og hvilke dækninger, der bortfalder.

Under dækninger, der bortfalder, er blandet andet anført Erstatningsrejse, afsnit 7 og Ødelagte rejsedøgn, afsnit 8.

Vores kunde er således gjort bekendt med begrænsningerne i dækningen.

Vi fastholder derfor, at vores kunde ikke er berettiget til erstatning for ødelagte rejsedøgn.

Tandbro og omkostninger
Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 16.2, at forsikringen ikke dækker tandbehandling i Danmark. Kunden er derfor ikke berettiget til dækning af tandbehandling i Danmark.

Vi skal dog opfordre vores kunde til at kontakte sin Ulykkesforsikring til forespørgsel, om denne dækker tandbehandlingen i Danmark. Vores kunde har ikke Ulykkesforsikring i Tryg.

Svie og smerte
Erstatning for svie og smerter er ikke omfattet af forsikringen."

Klageren har i brev af 5/4 2013 til nævnet anført:

"Ødelagte rejsedøgn
Jeg har betalt meget ekstra for udvidelsen til 120 dage. Der står ingen steder i min forsikring, at tillægsforsikringen er ringere end for de første 60 dage. Og Tryg skriver også, at jeg har ikke fået nye betingelser. Samtidig skriver de, at årsrejse-forsikringen kun dækker i 60 dage, såfremt et tillæg ikke tegnes. Men det var jo netop det, jeg gjorde.

Ændret dækning.
Det er ikke blevet oplyst til mig og jeg har ikke set det.

Dækninger bortfalder.
Det er stadig ikke blevet mig oplyst, da jeg tegner tillægsforsikring. Hvorfor skulle man ellers tegne ekstra forsikring. Jeg er overhovedet ikke gjort bekendt med begrænsningerne i dækningen. Igen må jeg spørge, hvorfor skulle man ellers tegne forsikringen?

5. 83.728

Tandbro og omkostninger.
Jeg er ikke berettiget til tandbehandling i Danmark. Men så må de betale i Thailand, hvor uheldet skete.

Konklusion.
Jeg fastholder mine krav på fuld erstatning:

Erstatning og godtgørelse for brækkede ribben 3 uger.

Erstatning og godtgørelse for tandbro 1 uge.

Betaling af tandbro i Danmark eller i Thailand."

Selskabet har i brev af 24/4 2013 til nævnet anført:

"Med henvisning til min skrivelse af 22. marts 2013 vedlagt kopi af police på tillægsforsikring af 21. oktober 2011 fremgår netop begrænsningerne i forsikringen. Disse fremgår også af forsikringsbetingelserne.

Kunden spørger, hvorfor man skal tegne en tillægsdækning. Dette fordi Årsrejseforsikringen uden tillægsdækning kun dækker i op til 60 dage. Dvs. at fx udgifter i forbindelse med hospitalsophold, lægeudgifter, medicinudgifter, eventuel førtidig hjemtransport ikke ville være dækket efter udløb af 60 dages perioden.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen."

Efterfølgende har klageren i brev af 15/5 2013 til nævnet anført:

"Tryg gentager sig selv mht tillægsforsikring. Der blev netop tegnet (en dyr) tillægsforsikring, som så skulle dække det samme som den første rejseforsikring.

Ifølge aftale med min juridiske rådgiver synes vi, at det er tide at afslutte sagen ved at Tryg udbetaler mig kr. 48.950,- som erstatning, samt betaler for reparation af mine tænder.

Hvis Tryg ikke er enig med os om ovennævnte, vil vi gerne vide, hvordan vi kan gå videre med sagen. Et venneråd var at bringe sagen frem i FaceBook, for der må være andre, der har været utilfredse med Tryg. Det vil vi evt. overveje."

Selskabet har på ny fastholdt sin afgørelse ved brev af 23/5 2013 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder lægeerklæringer fra hospitalet i Thailand.

Af tillægsforsikringens police, som selskabet efter det oplyste sendte til klageren den 21/10 2011, fremgår bl.a.:

"Policen gælder fra 22.11.2011

6. 83.728

…
Policen gælder til 10.03.2012.
…
Forsikringen dækker Policen er oprettet som aftalt på baggrund af din Årsrejseforsikring: …, der på tidspunktet for udstedelse af tillægspolicen, består af følgende ikraftværende dækninger:

- Årsrejseforsikring (Verden)
- Rejsegaranti
- Afbestillingsforsikring

For denne rejse er følgende dækninger fra Årsrejseforsikringen omfattet:

Afsnit 1 - 6, afsnit 9 - 21 og afsnit 23 - 27.

Ændret dækning Tegning af tillægsforsikring for denne konkrete rejse medfører følgende ændring(er) i dækningsomfanget for de gældende Årsrejseforsikringsbetingelser nr. 0904

Sygdom og tilskadekomst Er omfattet af Årsrejseforsikringen som beskrevet i afsnit 3.

Dækninger bortfalder Da rejsen varer mere end 60 dage, gør vi opmærksom på, at følgende dækninger bortfalder for hele rejseperioden:

- Erstatningsrejse, afsnit 7.
- Ødelagte rejsedøgn, afsnit 8.
- Rejsegaranti, afsnit 22."

Af forsikringsbetingelserne for årsrejseforsikringen (nr. 0904) fremgår bl.a.:

"1. Generelle betingelser
…
1.6 Hvornår skal der tegnes tillægsforsikring for den enkelte rejse
Årsrejseforsikringen dækker i op til 60 dage og i det geografiske dækningsområde, der er valgt for forsikringen.

Forsikrede skal kontakte Tryg, hvis der er behov for at tegne tillægsforsikring, eller hvis rejsen er af en anden type end de rejser, der er omfattet af Årsrejseforsikringen.

Tillægsforsikringen gælder for den enkelte rejse og kun for den personkreds, der er nævnt i afsnit 1.3.1 og som er med på rejsen.

Mulighederne for tegning af tillægsforsikring for den enkelte rejse er følgende:
…
Når Årsrejseforsikring Verden er tegnet
Der skal tegnes tillægsforsikring, når rejsen varer mere end 60 dage.

Når Årsrejseforsikring er omfattet af forsikringen
…
Hvis rejsen varer mere end 60 dage, bortfalder Rejsegarantien for hele **rejseperioden***. Derfor kan der ikke tegnes tillægsforsikring ved rejser, der varer mere end 60 dage.

7. 83.728

…

Når tillægsforsikring er tegnet

Når tillægsforsikring for den enkelte rejse er tegnet, udleveres en police, hvor det fremgår, hvilken tillægsforsikring, der er tegnet, og hvilke ændringer det medfører for Årsrejseforsikringen og/eller de helårlige tilvalgsdækninger.

…

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.

…

3.2 Hvad er ikke dækket

…

3.2.2

Forsikringen dækker ikke udgifter til:

…

- Behandling efter hjemkomsten til Danmark.

...

3.3 Erstatning

…

3.3.2

Forsikringen dækker nødvendige udgifter til:

- Hospitalsophold og –behandling, inkl. operationer og ambulancetransport til nærmeste behandlingssted.
- Lægebehandling og lægeordineret medicin.

...

- **Akut tandbehandling***

…

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*.**

…

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.

8. 83.728

…
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.
…
16. Tandskade
16.1 Hvad er dækket
Forsikringen dækker tandskade som følge af et **ulykkestilfælde*.**
…
16.2 Hvad er ikke dækket
Forsikringen dækker ikke:
- i Danmark.

…
16.3 Erstatning
16.3.1
Det er en betingelse for erstatning, at:
- Det kan dokumenteres, at der er søgt tandlæge på feriestedet.
- Behandlingen er godkendt af Tryg, inden den påbegyndes. Undtaget herfra er dog **akut tandbehandling*.**

16.3.2
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til forsikredes tandbehandling efter et **ulykkestilfælde***.
…
Helårlige tilvalgsdækninger
22. Rejsegaranti
Er omfattet af forsikringen, når det fremgår af policen.
Erstatningsrejse
22.1 hvad er dækket
22.1.1
Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse **på rejser af op til 60 dages varighed**, hvis forsikrede efter den lokalt autoriserede behandlende læges ordination ikke kan deltage i den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af **rejseperioden*** på grund af akut opstået knoglebrud fraktur), ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.
…
22.2 Hvad er ikke dækket
…
Dækningen bortfalder for hele **rejseperioden*,** hvis rejsen varer mere en 60 dage, uanset om der er tegnet tillægsforsikring til Årsrejseforsikringen.
…
Ødelagte rejsedøgn
22.4 Hvad er dækket
22.4.1
Er forsikrede ikke berettiget til en erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i afsnit 22.1, dækker forsikringen erstatning for ødelagte rejsedøgn på **rejser af op til 60 dages varighed**, hvis forsikrede ikke kan deltage i den planlagte aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud (fraktur), ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.
…
22.5 Hvad er ikke dækket

9. 83.728

…

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

…

Ordforklaring

Ordforklaringen er den del af betingelserne og gælder, uanset hvilken sproglig form af ordet/udtrykket der bliver anvendt.

…

Akut tandbehandling

Ved 'akut tandbehandling' forstås behandling, som er nødvendig at foretage med det samme for at mindske skadens omfang, fx akut smertelindring eller behandling. Specialbehandling, krone, rodbehandling og lignende kan kun udføres efter særlig aftale med Tryg.

…

Ulykkestilfælde

Ved 'ulykkestilfælde' forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at kunne lægge til grund, at klagerens rejse var planlagt til at vare mere end 60 dage. Ifølge forsikringsbetingelserne og den fremsendte tillægsforsikringspolice har han derfor ikke krav på at få dækket udgifter til en erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn.

Selskabet har dækket udgifter til hospitalsbehandling i Thailand samt transport til nærmeste behandlingssted.

For så vidt angår klagerens udgifter til behandling af den anmeldte tandskade, har selskabet afvist dækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes bestemmelse om, at "Forsikringen dækker ikke i Danmark". Undtagelsen er med identisk ordlyd tillige nævnt i forbindelse med bl.a. dækningerne for varigt mén og dødsfald og må efter nævnets vurdering naturligt forstås således, at dækning undtages, hvis den dækningsberettigende skade indtræffer i Danmark. Derimod skal behandlingsudgifter som følge af en i øvrigt dækningsberettigende skade sket i udlandet dækkes, også såfremt behandlingen sker i Danmark. Selskabet har herefter ikke været berettiget til at afslå dækning med henvisning til, at behandlingsudgifterne er afholdt i Danmark.

10. 83.728

På det foreliggende grundlag findes det ikke godtgjort, at klageren har krav på erstatning herudover.

Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at det har været uberettiget til at afvise at yde dækning for klagerens tandlægeudgifter med henvisning til, at de er afholdt i Danmark. Selskabet skal på denne baggrund genoptage behandlingen af tandskaden og skal ved eventuel udbetaling af erstatning tillægge renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand