Ankenævnet for Forsikring

932/14

Den 3. februar 2014 blev i sag nr. 83.897:

xxx xxxxxx xxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx xxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i henhold til forsikringens regler om feriekompensation for en ferierejse til Guadeloupe, der er et oversøisk fransk departement, hvor hun blev syg.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at Guadeloupe ikke er omfattet af forsikringens geografiske dækningsområde – EU/EØS. Selskabet henviser til policen, og påpeger bl.a., at forsikringen alene dækker i de lande, der er omtalt i forsikringsbetingelsernes definition af EU/EØS.

Det fremgår af sagen, at klageren har tegnet en årsrejseforsikring. Af policen fremgår bl.a..: "Policedækning… Enkelt person / EU/EØS"

I klageskema af 22/1 2013 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> I forbindelse med ferie i på Guadeloupe kommer jeg til skade og har behov for læge. Jeg kontakter Goudas Alarmcentral og får oplyst at jeg er dækket med den tegnede forsikring jeg skal anvende den læge Resortet anbefaler, huske at få kvitteringer for evt. udlæg. Samtidig bliver der oplyst et sags nr. jeg fremover skal referere til. Det aftales, at jeg skal kontakte Gouda efter lægebesøget hvis muligt ellers vil Gouda kontakte mig den følgende dag. Jeg oplyser at telefonen på værelset er i uorden og muligvis bliver rep. i løbet af dagen og at jeg

ringer fra Resortets reception ca. 500 m fra mit værelse. Jeg kontakter herefter receptionen for at finde lægehjælp. Der bliver henvist til en læge, der vil kontakte mig i værelset efter kl 09.00 lokal tid. Herefter går jeg til værelset. ca. kl. 10.00 lokal tid kommer lægen og tilser mig og sætter behandling i gang. Lægen udfærdiger en lægelig vurdering, hvori det fremgår at min skade har forhindret mig i at deltage i planlagte aktiviteter efterfølgende dag. Jeg bliver ca. 4 timer efter min henvendelse til Gouda, kontaktet af sagsbehandler fra Gouda. der oplyser, at jeg nu ikke er dækket af min tegnede Årsrejseforsikring, der er Gældende for EU/EØS, idet Guadeloupe er et oversøisk rejsemål.
Dette har jeg overfor Gouda påklaget, idet der i rejsebetingelserne, der er gældende for pågældende forsikring ikke står noget om oversøiske rejsemål ej heller noget om hvilke undtagelser vedr. franske departementer. Jeg kan oplyse at fransk lovgivning er gældende, der er ikke visumpligt, der kan ikke handles toldfrit og er omfattet af Schengen-aftalen. Geografisk ligger Guadeloupe i Det Caribiske hav, men Jf. EU - Forfatningen Artikel IV- 440, er det geografiske område af EU: alle medlemsstater samt franske oversøiske departementer, i lighed med De Kanariske Øer, Azorerne m.f., som heller ikke er beliggende i Europa. Derfor har jeg overfor Gouda anmodet om kompensation for de mistede feriedage. Dette har Gouda afvist og jeg har tilskrevet Gouda, at jeg ville påklage afgørelsen til Rejseankenævnet, i fald Gouda fastholdt sin afvisning. Gouda fastholder sin afvisning senest i mail af 21.01.2013

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg ønsker at Gouda anerkender. at de har mangelfulde oplysninger i deres policebetingelser nr. 814, der er ligger til grund for min Årsrejseforsikring. Der er ikke indskrevet forbehold for oversøiske rejsemål, der er underlagt EU lovgivning.
Jeg mener, at forsikringsselskabet sætter betingelserne for en forsikring og også forsikringsselskabet der oplyser om evt. undtagelser for dækning. Da der ikke er taget forbehold omkring franske departementer i forsikringsbetingelserne nr.: 814 og sagsbehandler i Goudas alarmcentral ved 1. telefoniske henvendelse oplyser, at jeg er dækket af min Årsrejseforsikring, giver orientering om, hvorledes jeg skal agere fremadrettet, og oprettede sags nr. jeg skal referere til, bliver jeg bibragt den opfattelse. at jeg forsikringsmæssigt er dækket.
Derfor fastholder jeg de erstatningsmæssige forpligtelser som den pågældende forsikring indeholder. Jf. EU-Forfatningen Artikel IV-440. (Det undrer mig, at Gouda vælger, at anerkende de Kanariske Øer og Azorerne som dækket af en EU/EØS forsikring, på trods af at de ligger uden for Europa, men at Guadeloupe, der er omfattet af samme lovgivning ikke er dækket)."

Dertil har selskabet i brev af 20/2 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagsfremstilling**
...
Af www.gouda.dk **(bilag ...)** hvor forsikrede bestilte sin årsrejseforsikring er der ligeledes en funktion på forsiden, hvor forsikrede kan klikke på verdenskortet (markeret) - i dette tilfælde Guadeluopes placering nord for Sydamerika, hvorefter forsikrede kommer til en side der hedder Mellemamerika. Her vælger forsikredes den ønskede forsikring - i dette tilfælde årsrejseforsikringen, hvorefter hun vil blive stillet videre til en side, hvor det korrekte dækningsområde er valgt.

Den 19. december 2012 ca. k1.12.00 kontaktede [klageren] Goudas alarmcentral, der betjener de forsikrede ved akut opstået sygdom på rejsen.
Forsikrede fortalte, at hun i nat pludselig havde fået svære smerter i venstre knæ. Goudas sagsbehandler spurgte ind til knæet og bad forsikrede om at kontakte Gouda Rejseforsikring, efter at hun havde konsulteret læge.

3. 83.897

Da Goudas sagsbehandler kort efter blev opmærksom på, at forsikredes forsikring kun dækkede inden for det geografiske område EU/EØS beskrevet i forsikringsbetingelserne på s.28, ringede sagsbehandleren kl. 12.34 tilbage til forsikrede for at orientere forsikrede om, at forsikringen ikke dækkede hende, når hun befandt sig uden for det geografiske område EU/-EØS. Forsikrede svarede imidlertid ikke på hendes hotelværelsestelefon og først kl.15.19 lykkedes det for Goudas sagsbehandler, at få fat på forsikrede via hotellets reception. Forsikrede blev da orienteret om, at hun ikke var dækket af forsikringen, da hun ikke befandt sig inden for EU/EØS dækningsområdet beskrevet i forsikringsbetingelserne.

Den 27. december 2012 klagede forsikrede over Gouda Rejseforsikrings afslag på dækning og fremsendte hendes skadeanmeldelse. **(Bilag ...)**

Ved brev af den 2. januar 2013 **(bilag ...)** besvarede vi forsikredes klage og meddelte, at vi fastholdt vores afslag, da forsikredes rejse til et oversøisk rejsemål ikke var dækket på Goudas EU/EØS årsrejseforsikring.

Yderligere anførte vi, at det ikke var vores opfattelse, at forsikrede var blevet påført unødvendige udgifter som følge af, at Goudas sagsbehandler ikke straks orienterede forsikrede om, at hun ikke var dækket af forsikringen, da forsikredes symptomer krævede lægelig behandling her og nu og kunne ikke afvente hjemkomst til Danmark.
...
Tvist
Gouda Rejseforsikring har afvist at dække forsikredes udgifter til læge på Guadeloupe samt feriekompensation, da forsikredes årsrejseforsikring alene dækker inden for det geografiske område EU/EØS defineret i forsikringsbetingelserne på s.28.

Yderligere følger det af forsikringsbetingelserne nr. 814 punkt 1 vedr. sygdom, at:

'Ved rejser i EU/EØS *er du alene dækket under punkt 1.1 g og 1.1 I, da du er dækket af den offentlige rejsesygesikring.'*

Samt af punkt 18 vedr. feriekompensation, at:

'Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring...'

Da forsikrede befandt sig uden for det geografiske område defineret i forsikringsbetingelserne, og da skadetilfældet ikke er omfattet af den offentlige rejsesygesikring, kan Gouda Rejseforsikring ikke yde feriekompensation til forsikrede. Ligeledes er udgifterne til læge ikke dækket, da sygdomsdækningen alene omfatter punkt 1.1 g og 1.1 I når dækningsområdet EU/EØS er valgt.

Konklusion
Forsikrede tegnede på Gouda Rejseforsikrings hjemmeside en årsrejseforsikring med dækningen 'EU/EØS'. På trods af at Guadeloupe er et EU/EØS land/område, er det imidlertid ikke inkluderet i forsikringsbetingelsernes definition af EU/EØS lande/ områder.

Forsikrede har gjort gældende, at Guadeloupe som en del af Frankrig bør være omfattet af forsikringen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at følgende lande/områder er omfattet af Goudas EU/EØS dækningsområde:

Andorra, Azorerne, Belgien, Bulgarien, Cypern, Estland, Finland, Frankrig, Færøerne, Gibraltar, Grækenland, Grønland, Isle of Man, Irland, Island, Italien, Kanariske Øer, Kanaløerne, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Madeira, Malta, Monaco, Nederlandene, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, San Marino, Schweiz, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Vatikanstaten og Østrig.

Listen er ikke identisk med den officielle EU/EØS liste over områder i EU/EØS **(bilag ...).**

EU/EØS-området omfatter følgende lande/områder i Europa og oversøiske områder:

Azorerne (P), Balearerne (Mallorca, Ibiza)(E), Belgien, Bulgarien, Ceuta (E), Cypern (syd-ø), Danmark (inklusive Nordsøen1), De Kanariske øer (E), Estland, Finland, Frankrig, Gibraltar (UK), Grækenland, Guadeloupe (F), Guyana (F), Hebriderne (UK), Holland (inklusive Nordsøen1), Irland, Island, Isle of Wight (UK), Italien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Madeira (P), Malta, Martinique (F), Norge (minus Nordsøen1), Polen, Portugal, Reunion (F), Rumænien, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien og Nordirland (minus Nordsøen1), Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Østrig, Ålandsøerne (FIN)

Guadeloupe nævnes selvstændigt på listerne over EU/EØS landene/områderne ligesom De Kanariske øer, Gibraltar og Madeira. Såfremt det skulle antages, at Guadeloupe var omfattet fordi Frankrig var nævnt, burde De Kanariske øer, Gibraltar og Madeira ej heller være nævnt i Goudas oversigt over EU/EØS landene, da disse blot kunne have indgået under henholdsvis Spanien og Portugal.

I Goudas forsikringsbetingelser er der også flere områder/lande, der ikke er en del af de officielle EU/EØS områder, såsom Andorra, Vatikanstaten og Grønland. Listen over områder/lande på listen er valgt ud fra deres beliggenhed i eller tæt på Europa, hvorfor områder som Gibraltar og Madeira er med samt ikke-EU/EØS områder såsom Andorra og Grønland.

Ovennævnte burde således som minimum have skabt en tvivl hos forsikrede omkring, hvorvidt Guadeloupe var omfattet af den valgte dækning, EU/EØS. Forsikrede burde derfor have kontaktet Gouda Rejseforsikring for at få afklaret, hvorvidt hun var dækket af forsikringen.

Da Guadeloupe ikke fremgår på listen over de områder, der er dækket af årsrejseforsikringen med dækningen EU/EØS, var forsikrede ikke dækket af sin årsrejseforsikring under sin rejse til Guadeloupe.

Ligeledes er det vores opfattelse, at forsikrede ikke med god tro kunne antage, at Guadeloupe rent dækningsmæssigt kunne sidestilles med Frankrig, da de øvrige lande og områder på listen over EU/EØS lande/områder i Goudas forsikringsbetingelser alle rent geografisk er beliggende i Europa eller betydelig tættere på end Guadeloupe.

Forsikrede burde derfor have kontaktet Gouda Rejseforsikring og forhørt sig om, hvorvidt hun var dækket under ferierejser til Guadeloupe.

Vedr. Den Offentlige Rejsesygesikring & feriekompensation
For at forsikrede kan blive berettiget til feriekompensation, er det et krav, at forsikredes skadetilfælde er omfattet af Den Offentlige Rejsesygesikring.

Som tidligere anført følger det af forsikringsbetingelserne nr. 814 punkt 1 vedr. sygdom, at:

5. 83.897

'Ved rejser i EU/EØS *er du alene dækket under punkt 1.1 g og 1.1 I, da du er dækket af den offentlige rejsesygesikring.'*

Samt af punkt 18 vedr. feriekompensation, at:

'Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring...'

SOS, der administrerer Den Offentlige Rejsesygesikring, har tidligere meddelt forsikrede, at hun ikke var dækket af rejsesygesikringen under sit ophold på Guadeloupe, da det af overenskomstens punkt 3 fremgår **(Bilag ...),** at Den Offentlige Rejsesygesikring omfatter rejser i følgende geografiske områder:

Andorra, Azorerne, Belgien, Bulgarien, Cypern, Estland, Finland, Frankrig, Færøerne, Gibraltar, Grækenland, Grønland, Isle of Man, Irland, Island, Italien, Kanariske Øer, Kanaløerne, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Madeira, Malta, Monaco, Nederlandene, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, San Marino, Schweiz, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Vatikanstaten og Østrig.

Da forsikredes skadetilfældet ikke er omfattet af Den Offentlige Rejsesygesikring, kan Gouda Rejseforsikring ikke yde feriekompensation til forsikrede i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser om feriekompensation.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at forsikrede ikke er berettiget til feriekompensation fra hendes årsrejseforsikring hos Gouda Rejseforsikring."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 23/2 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"**Vedr. Sagsfremstilling.**

Afs. 2:
Jeg købte en årsrejseforsikring i forbindelse med en ferie i Grækenland i april 2012. Da Guadeloupe er fransk og dermed EU - område, var der for mig ingen tvivl om, at jeg var dækket af den tegnede forsikring, da jeg senere i 2012 skulle på ferie til Guadeloupe og ikke på noget tidspunkt i den forbindelse forlader EU område, idet hele rejsen med mellemlanding i Paris var en rejse indenfor EU. Jf. Pas - og toldregler.

Afs. 3:
Når jeg søger på www.Gouda.dk er det ikke muligt, at vælge Guadeloupe som rejsemål. Jeg har efter svar fra Gouda set, at man skal søge på Mellemamerika fordi Guadeloupe ligger nord for Sydamerika. I min geografiske orientering ligger Guadeloupe ikke i Mellemamerika, men i Det caribiske hav.

Afs. 5:
Jeg var ikke at træffe på telefonen i bungalowen, idet telefonen var i uorden, hvilket jeg oplyste ved min første henvendelse til Gouda d. 19. december kl. 07.00 lokal tid.
Jeg var som oplyst, efterfølgende på samtalen med Gouda, ved at træffe kontakt til læge og af den grund ikke i bungalowen før ca. kl. 08.15 lokal tid.

Afs. 7:

Her nævner Gouda i sit svar beskrivelsen 'et oversøisk rejsemål'. Intet sted i Policebetingelserne nr. 814 er der beskrevet noget om 'oversøiske rejsemål'.

Afs. 8:
Da jeg indsendte skadesanmeldelsen til Gouda efter min hjemkomst, havde jeg sat kryds i 4. 'Dækning' under Sygdom/hjemtransport og Feriekompensation. Denne skadesanmeldelse blev sendt i mail til Gouda d. 30. december 2012 og altså ikke som oplyst fra Goudas side først i mail af 08. januar 2013.

Vedr. Tvist.

Min anke over Gouda går således udelukkende på dækning af feriekompensation, idet jeg fastholder at rejsen til Guadeloupe er en rejse indenfor EU, hvilket en forespørgsel til Folketingets EU kontor, skriftligt har bekræftet. Endvidere kan jeg oplyse, at da Guadeloupe er EU område, er det tillige muligt at medtage Efterløn, Pension o.l. Endvidere fastholder jeg, at Goudas hjemmeside er mere vildledende end vejledende og derfor anser jeg Gouda som dækningspligtig.

Vedr. **Den Offentlige Rejsesygesikring & feriekompensation.**

Jeg kan for god ordens skyld oplyse, at den afvisning af dækning af udgift til læge/medicin som SOS/ Regionerne har meddelt, er påklaget til Patientombuddet."

Heroverfor har selskabet i brev af 5/3 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"Som nævnt i vores sagsfremstilling har vi ikke bestredet, at Guadeloupe ikke er en del af Frankrig og derved også en del af EU. Rejseforsikringen er imidlertid ikke et EU produkt, men en forsikring med geografiske dækningsområder defineret af Gouda Rejseforsikring. Der er betydelige prisforskelle for det geografiske område Europa og resten af verden. Dette skyldes, at Goudas økonomiske risiko er betydelig større, når der er tale om ferierejser til f.eks. Caribien, USA og Nepal, da blandt andet hjemtransporten fra et land så langt væk fra Europa koster betydelig mere end en hjemtransport fra f.eks. Frankrig.

Forsikrede henviser i sin skrivelse til, at hun ikke på sin rejse forlod EU. Rejseforsikringsdækningerne er imidlertid inddelt i geografiske områder og ikke efter EU-reglerne. Såfremt det antages, at forsikringen ikke dækkede geografisk, men i henhold til EU's regler, ville forsikrede ligeledes være dækket af forsikringen, såfremt hun opholdt sig på franske ambassader rundt omkring i verden.

Det burde have været klart for forsikrede, at der var tale om geografiske dækningsområder, og såfremt dette ikke var tilfældet, burde forsikredes usikkerhed omkring, hvorvidt Guadeloupe gik under EU/EØS dækningen, i det mindste have fået forsikrede til at kontakte Gouda Rejseforsikring.

Da forsikrede fandt vores hjemmeside forvirrende undrer det os, at forsikrede ikke kontaktede os for at få bekræftet, hvorvidt hun var dækket af forsikringen under sit ophold på Guadeloupe. Dette havde kun krævet et kort telefonopkald i modsætning til det tidskrævende arbejde, det må have været at undersøge EU's regler for EU-nationernes oversøiske områder.

Forsikrede skriver ganske rigtigt, at det på www.gouda.dk ikke er muligt at vælge Guadeloupe som rejsemål. Dette gælder alle lande, hvorfor man enten bør rette henvendelse til Gouda inden afrejsen eller trykke på kortet, hvor man skal hen, hvorefter hjemmesiden automatisk

finder frem til den forsikring, man skal have for at være dækket i det pågældende område. I forsikredes tilfælde ville det have været forsikringen 'Verden, ekskl. USA'.

Vi må afslutningsvis igen henvise til, at det er en forudsætning for dækning for feriekompensation, at

1) forsikredes skadetilfælde er omfattet af den Offentlige Rejsesygesikring, og
2) at forsikrede har tegnet en dækning for det geografiske korrekte område.

Da begge betingelser skal være opfyldt, for at forsikrede kan modtage dækning fra forsikringen er det en forudsætning at den Offentlige Rejsesygesikring dækker forsikrede for at punkt 2 er aktuelt. Vi har i den forbindelse noteret os, at forsikrede har påklaget SOS' afgørelse til Patientombuddet.

Da forsikredes skadetilfælde ikke er omfattet af Den Offentlige Rejsesygesikring, og da forsikrede ikke har tegnet en forsikring der dækker på Guadeloupe, kan Gouda Rejseforsikring ikke yde feriekompensation til forsikrede i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser om feriekompensation."

I brev af 14/3 2013 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vedr. **Afs. 2:**
Jeg har ikke modtaget et følgebrev men er vidende om, at det er mit ansvar at kontrollere start/ slut dato samt dækningsområde. Da dækningsområdet er EU/EØS og der intet sted i policen står noget om det geografiske dækningsområde, er jeg ikke i tvivl om, at jeg er dækket.
Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at jeg ikke er vidende om hvad **(Tidligere fremsendte bilag ...)** beskriver.

Vedr. **Afs. 3:**
På side 28 i punkt 37 i forsikringsbetingelserne 'Definitioner' står der bl.a. andre lande Frankrig. Jeg kan ikke se, at der er taget forbehold for områder, der ligger uden for Europa. Jeg er derfor ikke i tvivl om, at jeg er dækket.
Ligeledes her vil jeg gøre opmærksom på, at jeg ikke er vidende om hvad **(Tidligere fremsendte bilag ...)** beskriver.

Vedr. **Afs. 4:**
Det er muligt at Rejseforsikringen ikke er et EU produkt. Det står der ikke noget om i 'dækningsområde'.
Jeg er ganske klar over at Goudas økonomiske risiko er større ved rejsedækning i EU udenfor Europa, men så må Gouda tage forbehold i deres forsikringsbetingelser.

Vedr. **Afs. 5:**
Der står ingen steder i Rejseforsikringsdækningerne, at dækningen er afhængig af det geografiske område men udelukkende EU/EØS.
Hvad angår ambassader rundt om i verden er jeg nødt til at anføre, at der, så vidt jeg er orienteret, ikke er ambassader der kan modtage et Boeing 777-300 på eget område. Derfor anser jeg det som en usandsynlighed, at man kan ankomme til en fransk ambassade uden for EU uden at have været landet i det pågældende land og som følge heraf have forladt EU.

Vedr. **Afs. 6:**

Hvordan burde det være klart for mig, at Gouda mener geografiske dækningsområder, når det ikke står beskrevet i betingelserne for rejseforsikringen?
Jeg har af den grund ikke haft nogen usikkerhed, som Gouda antyder, vedrørende EU/EØS dækning.

Vedr. **Afs. 7:**
Jeg fandt på intet tidspunkt Goudas hjemmeside forvirrende, da jeg købte min årsrejseforsikring. Det var først efter hjemkomsten og efter at have læst Goudas svarskrivelse af 20. februar 2013, jeg blev opmærksom på at Guadeloupe, ifølge Goudas udlægning, hører til Latinamerika.
Dette fremgår ikke af Goudas hjemmeside, hvilket er det, jeg finder forvirrende.

Men hensyn til mit EU- kendskab til love og regler, er det for mig basal viden og ikke tidskrævende og som følge heraf, havde jeg ikke behov for telefonisk kontakt til Gouda.

Jeg vil gøre opmærksom på, at Goudas beskrivelse af at da Guadeloupe ligger nord for Sydamerika, er en bemærkning jeg tager lidt let. Der er rigtig mange lande og områder, der ligger nord for Sydamerika bl.a. Europa."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 21/3, 29/3 og 24/4 2013. Ved brev af 26/6 2013 fremsendte klageren Patientombuddets afgørelse vedrørende dækning af helbredsudgifter. Af afgørelsen af 25/6 2013 fremgår bl.a.:

"De har anmodet ... Kommune om at hjælpe Dem med at få refusion af udgifter, De har haft til lægehjælp under ophold i Frankrig.

De har samme ret til refusion, som en person, der er omfattet af fransk sygesikring almindeligvis har fra det offentlige sundhedsvæsen i Frankrig. Dette er fastsat jf. reglerne i EF-forordning om koordinering af sociale sikringsordninger nr. 883/2004.

Frankrig har meddelt, at De kan få refunderet € 17,64. Dette beløb er omregnet til d.kr. 131,58 og vil blive indsat på Deres NemKonto (...) snarest muligt."

Dertil har selskabet i brev af 3/7 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"Frankrig har meddelt, at [klageren] er berettiget til at få refunderet EUR 17,64.

[Klagerens] udgifter til læge og medicin udgjorde imidlertid EUR 35, jf. **den vedlagte skadeanmeldelse samt lægebilag.**

[Klageren] er således alene blevet dækket for halvdelen af beløbet, hvorfor der ikke er tale om, at hun er blevet berettiget til dækning fra Den Offentlige Rejsesygesikring / SOS. [Klageren] er blot blevet dækket som en normal EU-borger i henhold til reglerne for det 'Blå kort', hvorefter en EU-borger skal betale det samme som en normal borger i EU landet havde skulle betale.

Havde [klageren] været dækket af Den Offentlige Rejsesygesikring ville hun have fået dækket hele beløbet på EUR 35 og ikke kun refusion af EUR 17,64.

9. 83.897

Var [klageren] blevet syg i Frankrig (her menes Frankrig som land og ikke fransk territorie) og haft samme udgift til læge/medicin på EUR 35, havde SOS / Den Offentlige Rejsesygesikring dækket det fulde beløb.

I [klagerens] brev til nævnet af den 23. februar 2013 oplyste hun, at den afvisning af dækning af udgift til læge/medicin som SOS/regionerne havde meddelt var påklaget til Patientombuddet.

Der er imidlertid ikke tale om, at SOS' afgørelse af den 21. januar 2013 **(vedlagt dette brev)** er blevet ændret, idet Patientombuddet alene har meddelt [klageren], at hun har ret til refusion fra Frankrig. SOS' afgørelse er derfor ud fra den fremsendte afgørelse fra Patientombuddet ikke blevet ændret, hvorfor forsikrede fortsat ikke opfylder kravene til at modtage feriekompensation fra Goudas Årsrejseforsikring, jf. de tidligere fremsendte skrivelser til nævnet."

Klageren har ved brev af 12/7 2013 til nævnet bl.a. påpeget, at hendes klage over afslaget for dækning fra den danske offentlige sygesikring ikke er færdigbehandlet. Ved brev af 11/10 2013 har klageren fremsendt korrespondance mellem Danske Regioner og Europa-parlamentets Informationskontor. Af Europa-parlamentets Informationskontors mail af 16/7 2013 og Danske Regioners svar af 10/10 2013 fremgår bl.a.:

"Sagen drejer sig i al korthed om, hvorvidt behandling på Guadeloupe er omfattet af den offentlige rejsesygesikring.

Her har Danske Regioner i sit svar (jf. bilag) anført, at den offentlige rejsesygesikring kun gælder i EU-/EØSlande, og at behandling i diverse kolonier ikke er omfattet.

Umiddelbart er det vores opfattelse, at Danske Regioners svar synes at være baseret på en misforståelse.

Guadeloupe er ikke en koloni, men en integreret del af Frankrig. Øen har ikke en gang status som autonom region som f.eks. Madeira og De Kanariske Øer, men er klassificeret som et oversøisk departement, altså territorielt og administrativt som en del af Frankrig. Det er nærmest på samme måde, som Bornholm er en del af Danmark.

Det fremgår ligeledes eksplicit og implicit af Lissabon-traktaten fra 2009, art. 52 og art. 355, at Guadeloupe er en del af EU's område.

Det fremgår af SOS International's hjemmeside, at rejsesygesikringen gælder for rejser i EU (https://www.sos.dk/da/privat/paa-rejse/den-offentlige-rejsesygesikring/regler-om-dkningn/).
Der er ikke taget forbehold for dækning på Guadeloupe eller de øvrige oversøiske franske departementer.

Mere specifikt fremgår det af rejsesygesikringens overenskomst pkt. 3.1 (https://www.sos.dk/resources/private-pdf/Overenskomst-pr.-1-jan-13..pdf), at den bl.a. omfatter rejser i Frankrig. Heller ikke i dette tilfælde er der taget forbehold for dækning i de oversøiske departementer.

I tilslutning hertil skal det nævnes, at Patientombuddets vejledning for rejser til Frankrig medregner de oversøiske departementer Guadeloupe, Guyana, Martinique og Rénnion som en del af Frankrig, hvor EU- sygesikringskortet gælder.

På baggrund heraf er vi uforstående over for Danske Regioners afgørelse og navnlig den anførte begrundelse.
...
Tak for din henvendelse vedrørende spørgsmål til det geografiske dækningsområde for den offentlige rejsesygesikring.

Dækningsområdet for det gule sygesikringskort er beskrevet i Bekendtgørelse om den offentlige rejsesygesikring, BEK nr 896 af 10/07/2007. Det fremgår af bekendtgørelsens § 3, at:
'Den offentlige rejsesygesikring omfatter rejser udenfor Danmark i EU-landene (dog ikke oversøiske områder), samt rejser til Færøerne, Grønland Andorra Isle of Man, Island Kanaløerne, Monaco, Norge, Liechtenstein San Marino, Schweiz og Vatikanstaten, jf. bilag 1.'

De oversøiske områder er her udtrykkelig undtaget for sygesikringens dækningsområde, hvilket omfatter Guadeloupe som beskrevet i den konkrete sag.

Til orientering kan det oplyses, at den offentlige rejsesygesikring er hjemlet i national lovgivning ved sundhedslovens § 167, og er ikke omfattet af den EU-retlige regulering.

Det er således ikke helt retvisende, når der i den konkrete sag er givet afslaget med henvisning til dækning i EU/EØS-lande, men det vil dog ikke ændre på udfaldet af afgørelsen. Som det dog er anført i afslaget, så har klager mulighed for at søge om refusion af tilskud efter reglerne ved EU- sygesikringskortet ('det blå EU-sygesikringskort'), hvor Guadeloupe ganske rigtig er omfattet, som du også beskriver."

I brev af 23/10 2013 til nævnet fra selskabet hedder det bl.a.:

"[Klageren] købte årsrejseforsikringen hos Gouda den 9. marts 2012 i forbindelse med hendes rejse til Grækenland i april måned 2012.

Den købte årsrejseforsikring EU/EØS fungerer som et supplement til den offentlige rejsesygesikring. Forsikringen dækker ikke behandlingsudgifter ved sygdom eller skadestilfælde indenfor EU/EØS, men fungerer alene som et supplement til den offentlige rejsesygesikring ved at dække forsikredes eventuelle udgifter til taxa, hotelophold og hjemtransport, hvilket ikke er dækket af den offentlige rejsesygesikring.

Da [klageren] i december 2012 skulle til Guadeloupe, undlod hun at købe en ny rejseforsikring på trods af, at det af forsikringsbetingelserne 814 punkt 1 Sygdom fremgik, at:

'Ved rejser i EU/EØS er du alene dækket under punkt 1.1 g og 1.1 l'

[Klageren] var således ikke dækket af årsrejseforsikringen hos Gouda for eventuelle behandlingsudgifter under hendes rejse til Guadeloupe, såfremt hun skulle blive syg.

Dækningen for feriekompensation der er tilknyttet årsrejseforsikringen i punkt 18, fungerer således, at bliver forsikrede ramt af en dækningsberettiget sygdomstilfælde eller kommer til skade under sin rejse, yder forsikringen feriekompensation for de ødelagte feriedage.

11. 83.897

Det er en forudsætning for at kunne modtage feriekompensationen, at forsikringsbegivenheden; behandlingsudgiften ved sygdommen/tilskadekomsten er dækket under punkt 1 Sygdom i forsikringsbetingelserne eller er dækket af den offentlige rejsesygesikring.

Af korrespondancen fremgår det, at Guadeloupe er en del af Frankrig og således en del af EU/EØS som tidligere fastslået, hvorfor sygdom/tilskadekomst ikke er dækket af den købte årsrejseforsikring.

Af mailen fra ... fra Danske Regioner fremgår det yderligere, at den offentlige rejsesygesikring ikke dækker oversøiske områder, hvilket omfatter Guadeloupe.

Da [klageren] således ikke er dækket af den offentlige rejsesygesikring under sin rejse i Guadeloupe og ikke er dækket for behandlingsudgifterne ved sygdom/ tilskadekomst under dækning 1 Sygdom i forsikringsbetingelserne, er hun ikke berettiget til feriekompensation, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 18.1.

Under henvisning til ovenstående samt tidligere korrespondance i sagen, fastholder vi fortsat, at [klageren] ikke er berettiget til dækning af feriekompensation, da hendes sygdomstilfælde ikke var dækket af den offentlige rejsesygesikring eller af årsrejseforsikringen.

Vedrørende det 'blå kort' der omtales i den fremsendte korrespondance, kan det for god ordens skyld oplyses, at det 'blå kort' ikke er det samme som den offentlige rejsesygesikring. Det blå kort er EU's sygedækning gældende for alle EU-borgere. At [klageren] har fået dækket en del af sin udgift til lægebehandling fra det 'blå kort' betyder derfor ikke, at hun er dækket af den offentlige rejsesygesikring."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. SYGDOM**
Ved rejser i EU/EØS er du alene dækket under punkt 1.1. g og 1.1. l, da du er dækket af den offentlige rejsesygesikring.

Forsikringssum	**Ubegrænset**

1.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen
I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker rejseforsikringen rimelige og *nødvendige udgifter* til

a) behandling hos *læge* med autorisation i det land, hvor du bliver behandlet (behandlende *læge),*
b) medicin - ordineret af behandlende *læge* eller *Goudas læge,*
c) *h*ospitalsophold på tosengsstue (semiprivate) og lægeordineret behandling på hospital, herunder operationer,
d) levering af screenet blod samt overvågning på stedet af, at du modtager det screenede blod. Det er en forudsætning for dækning, at *Goudas læge* vurderer, at du opholder dig i et risikoområde,
e) graviditetskomplikationer, fødsel, behandling af et ufødt barn eller et barn, der er født for tidligt, indtil 8 uger før forventet fødselstidspunkt. Udgifterne er dækket under morens rejseforsikring. Udgifterne til behandling af ufødt eller for tidligt født barn skal være omfattet af indeværende sygdomsdækning, og rejseforsikringen dækker alene behandling i op til 1 måned,

f) telefonopkald under hospitalsindlæggelse med op til 1.000 kr.,
g) taxitransport til og fra behandlingssted op til 1.000 kr.
h) ambulancetransport fra sygdoms-/ulykkesstedet til behandlingsstedet.ambulancefly skal forinden godkendes af *Gouda,*
i) sygetransport, som følge af behandlingssvigt, til nærmest egnede behandlingssted. Det er en betingelse for dækning, at *Goudas læge* - efter kontakt med behandlende *læge* - vurderer, at en sådan sygetransport er nødvendig og forsvarlig,
j) forlængelse af din *Gouda* rejseforsikring i tilfælde, hvor din *hjemrejse* forsinkes ud over dækningsperioden.Rejseforsikringen dækker endvidere rimelige og nødvendige *ekstraudgifter* til
k) ophold på hotel samt fortæring- med op til 1.500 kr. pr. dag - i tilfælde af, at *Goudas læg v*urderer, at du kan behandles ambulant i stedet for på hospital.
l) ophold på hotel samt fortæring- med op til 1.500 kr. pr. dag - efter endt behandling for at afvente *hjemrejse* eller indhentning af rejserute.

...

18 FERIEKOMPENSATION

Forsikringssum	**Ubegrænset**

18.1 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen

Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring, dækning *1 Sygdom,* dækning *2 Hjemtransport* eller dækning *9 Hjemkaldelse,* hvor du

a) hjemkaldes,
b) hospitalsindlægges,
c) hjemtransporteres,
d) afgår ved døden,
e) bliver akut syg/kommer til *skade* og ikke kan udøve den aktivitet, som var rejsens primære formål. Sygdommen/tilskadekomsten skal dokumenteres af en lokal *læge,* og dokumentationen ligger til grund for *Goudas* vurdering af, i hvilket omfang rejsens primære formål ikke kunne udøves.

18.2 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

Rejseforsikringen dækker *rejsens pris pr. dag* for feriedage, der ikke kan udnyttes på grund af en eller flere af skadebegivenhederne nævnt i pkt. 18.1. Der ydes tidligst feriekompensation fra dagen efter du bliver hospitalsindlagt, hjemkaldt, hjemtransporteret eller går til *lægen.*

...

37 DEFINITIONER

Her kan du læse, hvad vi mener med de forskellige udtryk som f.eks. *'akut sygdom'* og '*rejseledsager'.* De definitioner, du finder her, er de ord, vi i betingelserne har skrevet med kursiv.

...

EU/EØS

Andorra, Azorerne, Belgien, Bulgarien, Cypern, Estland, Finland, Frankrig, Færøerne, Gibraltar, Grækenland, Grønland, Isle of Man, Irland, Island, Italien, Kanariske Øer, Kanaløerne, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Madeira, Malta, Monaco, Nederlandene, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, San Marino, Schweiz, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Vatikanstaten og Østrig."

13. 83.897

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Nævnet udtaler:
Under henvisning til klagerens brev af 23/2 2013 finder nævnet, at klagen for nævnet alene vedrører klagerens krav om forsikringsdækning i henhold til reglerne om feriekompensation.

Det fremgår af policen, at der er dækning for EU/EØS. Det fremgår af de gengivne forsikringsbetingelser, hvilke lande og områder der er omfattet af begrebet "EU/EØS" i forsikringsbetingelsernes forstand.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at policen og forsikringsbetingelserne er udformet på en sådan måde, at forsikringstageren ikke kan få et klart og entydigt svar på, hvilke geografiske områder, der er dækket. Opstår der tvivl om forståelsen af en aftale, og har det pågældende aftalevilkår ikke været genstand for individuel forhandling, fortolkes vilkåret på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38b.

Under henvisning til Patientombuddets brev af 25/6 2013 samt Europa Parlamentets Informationskontors mail af 16/7 2013, finder nævnet at måtte lægge til grund, at Guadeloupe er en del af Frankrig. Guadeloupe må herefter betragtes som omfattet af forsikringsbetingelsernes definition af "EU/EØS", der eksplicit nævner Frankrig og ikke direkte angiver, at Guadeloupe ikke er omfattet af "EU/EØS".

Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise at yde forsikringsdækning i henhold til forsikringens regler om feriekompensation.

14. 83.897

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Forsikring A/S, skal opgøre og udbetale erstatning i henhold til reglerne om feriekompensation med tillæg af renter, jf. forsikringsaftalelovens § 24.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund