926/13

Den 4. november 2013 blev i sag nr. 84.251:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, hans hustru og svigerfar har rejseforsikring med dækning ved afbestilling i Europæiske Rejseforsikring A/S. De klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i henhold til afbestillingsdækningen for en anmeldt afbestilt rejse.

Selskabet har udbetalt erstatning i henhold til betingelserne om "ødelagt ferie". Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i henhold til afbestillingsdækningen med henvisning til, at forsikringstagerne ikke opfylder betingelserne herfor.

I klageskema af 31/3 2013 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Min svigerfar blev akut syg umiddelbart inden flyafgang på en charterrejse, hvor han rejste sammen med mig og min kone. Vi havde alle tegnet afbestillings- og rejse forsikring gennem Europæiske Rejseforsikring (ER), og anmodede om dækning for rejsens fulde pris, da vi ikke kunne gennemføre rejsen. ER meddeler at de alene kan dække en del af rejsens pris, idet rejsen ikke kan dækkes under afbestillingsforsikringen idet flyet nåede at lette. I svarbrevet på vores klage meddeler ER at vi havde mulighed for at stå af flyet, men valgte at påbegynde rejsen. Vores argumentation er, at vi forgæves forsøgte at få hjælp fra besætningen til svigerfar, som på det tidspunkt var bevidstløs i flysædet, ved at trykke på knapperne i loftet og vinke efter besætningen mens vi gav førstehjælp. Resultatet blev at flyet nåede at lette, og umiddelbart efter at besætningen havde løsnet sikkerhedsbælterne og tilset min svigerfar meddelte de, at piloten havde besluttet at vende flyet og returnere til Kastrup, hvor vi sammen fulgte svigerfar med ambulancen til hospitalet. Vi føler på ingen måde at vi havde foretaget et valg, og da vi på det tidspunkt var rædselsslagne og troede at svigerfar skulle dø, ønskede vi slet ikke at flyet skulle lette. Det var meget vanskeligt at komme ud af flysædet, da svigerfar sad i vejen og var bevidstløs, og vi var i en særdeles presset situation hvor vi

både skulle give førstehjælp og kalde på besætningen. At ER kan meddele at vi på den baggrund havde valgt at gennemføre flyrejsen er uforståeligt. ER lægger i deres afgørelse om reduktionen i erstatningen til grund om flyet var lettet eller ej, hvilket vi ikke mener kan være afgørende i denne situation. Det afgørende må være, at sygdommen opstod inden afgang og at vi inden for rimelighedens grænser har gjort hvad vi kunne for at forhindre at flyet gik i luften.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi ønsker erstatning for hele rejsens pris således som det er anført i rejsebetingelserne for afbestillingsforsikringens pkt. 27.3 hvor det fremgår at forsikringen dækker når du ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af død eller alvorlig akut sygdom hos dig selv, din familie eller din rejseledsager. Forskellen udgør kr. 3.961,87 som ønskes udbetalt."

Dertil har selskabet i brev af 1/5 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Inden sagens fremstilling, skal det indledningsvist oplyses at de implicerede sikrede har tegnet 3 forskellige forsikringer.
Svigerfaderen, som er skadelidte i nærværende sag, har tegnet en *'Årsrejseforsikring EU/EØS' og* en *'Årsafbestilling EU',* som er gældende frem til henholdsvis den 21. december 2013 og den 28. september 2013.

Klager som er svigersøn har tegnet en *'Årsrejseforsikring inkl. Afbestilling'.*

Klagers ægtefælle har tegnet en *'Årsrejseforsikring'.*

Idet det altid vil være skadelidtes forsikring der træder i kraft, er det ligeledes gældende for denne sag, som er afgjort i overensstemmelse med betingelserne i Årsrejseforsikringen.

Anvendelsen af Årsrejseforsikringen, frem for afbestillingsforsikringen, begrundes med at de sikrede havde påbegyndt rejsen. Idet afbestillingen foretages senere en rejsetidspunktet, vil en afbestillingsforsikring aldrig kunne træde i kraft, idet de sikrede således på ingen måde kan blive dækningsberettigede.

Klager, som er svigersøn, ønsker at ER afgør sagen på baggrund af afbestillingsforsikringen. Idet rejsen var påbegyndt, har ER afgjort sagen ud fra Årsrejseforsikringen, således at klager og de øvrige sikrede kan være dækningsberettiget.
…
ER's afgørelse:
ER har i nærværende sag dækket DKK 27.733,13 i ødelagte feriedage, i overensstemmelse med betingelserne i rejseforsikringen. Ud fra følgende uddrag i forsikringsbetingelserne, mener ER ikke at klager er berettiget til yderligere erstatning.

Det fremgår af Årsrejseforsikringens punkt 21 *'Ødelagt ferie'* punkt 21.1 *'Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?':*

'a) Forsikringen dækker hele husstanden (hvis forældre rejser sammen med egne hjemmeboende børn, papbørn, delebørn eller plejebørn), eller dig og en rejseledsager eller sikrede og op til 2 sygeledsagere ved skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring, dækningen Sygdom og Hjemtransport eller dækningen Hjemkaldelse, hvor du
- *afgår ved døden,*
- *hospitalsindlægges,*

- *hjemtransporteres,*
- *hjemkaldes,*
- *skal indhente fastlagt rejserute.*

Det er et krav for dækning af ødelagt ferie, at hver enkelt person nævnt under pkt. 21.1. a har købt en forsikring hos Europæiske, der dækker ødelagt ferie...'

ER har grundet sagens særlige omstændigheder, undtagelsesvist valgt at dække de sikrede for ødelagte feriedage.

Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag, med en karensdag, hvor rejseforsikringen ikke erstatter ødelagt ferie. Rejsens pris udgjorde DKK 20.196,00 for klager og dennes ægtefælle, og DKK 10.061,63 for svigerfaderen. Erstatningen for ødelagte feriedage er således opgjort til henholdsvis DKK 2524,50/1437,38 pr. dag.

Rejsens varighed var 8 dage inklusiv ud- og hjemrejsedag. ER har grundet karensdagen dækket for ødelagt ferie i 7 dage, hvilket bliver til et erstatningskrav på DKK 27.733,13.

I dette tilfælde hvor svigerfaderen ikke er hospitalsindlagt, dækker forsikringen udelukkende svigerfaderen i sygdomsperioden, men grundet de særlige forhold, har ER valgt at dække alle 3 for ødelagte feriedage.

ER har således i sin afgørelse af sagen tilgodeset klager på bedst mulig vis, via rejseforsikringens dækning.

ER bemærker endvidere, at selskabet ikke har behandlet sagen ud fra afbestillingsforsikringen, idet klager og de øvrige sikrede ikke opfylder betingelserne for at være omfattet af den.
Det fremgår af forsikringsbetingelserne i klagers afbestillingsforsikring punkt 27.3 *'Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?'*

'Forsikringen dækker, når du ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af
1) død eller alvorlig akut sygdom/tilskadekomst hos dig selv, din familie eller rejseledsager,'

Det fremgår endvidere af forsikringens punkt 27.5. *'Afbestilling af rejsen:'*
'I tilfælde af afbestilling skal du straks underrette Europæiske og rejsearrangøren. Ved afbestilling senere end afrejsetidspunktet dækker forsikringen ikke.'

Udfra ovenstående uddrag i afbestillingsforsikringen sammenholdt med skaden, har ER vurderet at klager og de øvrige sikrede ikke kan være dækket af denne forsikring, hvorfor ER har afgjort sagen ud fra rejseforsikringens betingelser.

Dette begrundes med, at de sikrede var afrejst og havde påbegyndt rejsen. Det fremgår tydeligt af betingelserne, at afbestilling senere end afrejsetidspunktet ikke er omfattet af forsikringen.

Af denne årsag kan ER ikke dække skaden under afbestillingsforsikringen, idet de var taget afsted og flyet var lettet.

Havde ER afgjort sagen med udgangspunkt i afbestillingsforsikringen, havde de sikrede ikke været dækningsberettiget, og de ville på ingen måde kunne opnå erstatning.

ER fastholder således at vi i nærværende sag har behandlet skaden korrekt, ud fra rejseforsikrings- og ikke afbestillingsforsikringsbetingelserne.

Idet ER allerede har afholdt udgifter i sagen, kan selskabet ikke udbetale yderligere til klager.

Konklusion:
Ud fra sagens oplysninger, sammenholdt med de gældende forsikringsbetingelser, fastholder ER sin afgørelse i sagen og kan således ikke imødekomme klagers krav om yderligere udbetaling."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 17/5 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"For god ordens skyld skal jeg korrigere ER's oplysning om, at min ægtefælle alene har tegnet en årsrejseforsikring. Alle 3 rejsedeltagere har tegnet såvel årsrejseforsikring som årsafbestillingsforsikring i ER.

Striden i dette spørgsmål handler om afrejsetidspunktet, som ikke er klart defineret i ER's betingelser, og afgørelsen omkring selve afrejsetidspunktet er derfor en vurdering fra ER's side.

I ER's brev dateret den 18. marts har ER imidlertid oplyst følgende med henvisning til pkt. 27.5: I tilfælde af afbestilling skal du straks underrette ER og rejsearrangøren. Ved afbestilling senere end afrejsetidspunktet dækker forsikringen ikke. Endvidere står:

'Dette forklarer vor afgørelse i sagen, da flyet var lettet, og I derved var afrejst. I havde inden flyet lettede muligheden for at stå af, men valgte at påbegynde rejsen'.

Dette må klart fortolkes således, at afrejsetidspunktet efter ER's opfattelse er det tidspunkt flyet letter fra startbanen. Og såfremt det var lykkedes at komme af flyet, ville rejsen have været dækket af afbestillingsforsikringen.

Som jeg tidligere har givet udtryk for i min klage, var det ikke muligt bare at 'stå af' et fly, uden at bringe flysikkerheden i fare. Flyet holdt stille i ca. 30-40 min. inden det fik tilladelse til at bevæge sig videre ud på startbanen, og i dette tidsrum sad både passagerer og besætning fastspændt, og vores forsøg på at hidkalde hjælp fra besætningen førte ikke til, at vi havde en reel mulighed for bare at 'stå af' flyet.

Imidlertid gjorde vi straks kabinepersonalet opmærksom på, at min svigerfar var blevet alvorligt syg, og jeg vil antage at dette personale er rejsearrangørens repræsentant når man køber en pakkerejse. Efterfølgende blev ER orienteret ved indsendelse af skadesanmeldelse sammen med lægeerklæring på … Hospital.

Uagtet at ER reelt først orienteres efter afrejsetidspunktet kan jeg oplyse, at det i årevis har været fast praksis at forsikringsselskabet accepterer, at der i tilfælde af afbestilling efterfølgende indsendes en anmeldelse samt en lægeerklæring for den person der er blevet sygdomsramt.

Ved tidlige flyafgange er det ofte ikke muligt at kontakte hverken ER eller rejsearrangøren i nattetimerne inden flyafgang, og mig bekendt har ER alene døgntelefoner til brug for rejsende der er blevet syge i udlandet.

Det fremgår heller ikke af ER's forsikringsbetingelser at skaden skal være anmeldt inden afrejsetidspunktet, hvilket ofte ikke er en mulighed hvis skaden sker i døgnet op til afrejsetidspunktet.

På baggrund af at den akutte sygdom straks blev meddelt til kabinepersonalet og ER umiddelbart herefter modtog anmeldelse og lægeerklæring vil jeg påstå, at afbestillingens pkt. 27.5 om straks at underrette rejsearrangøren og ER er opfyldt.

Det vil således ikke falde uden for normal praksis, at afbestillingsforsikringen træder i kraft, når dette - jf. afbestillingsforsikringens pkt. 27.3 - skyldes akut sygdom der bevirker, at man ikke kan påbegynde eller gennemføre formålet med rejsen.

Der var ikke tale om et valg om at fortsætte rejsen da svigerfar blev syg inden flyafgang. ER kan ikke forlange at vi skal kunne stoppe flyet. Det er alene piloten på flyet der træffer den endelige afgørelse om at afsætte passagerer eller vende flyet om i luften.

At ER kan antyde at være i tvivl om hvad vi foretrak i en situation hvor svigerfar på 72 år var uden bevidsthed, og ikke kunne trække vejret normalt, var fastspændt i et smalt sæde i et fly vi ikke blot kunne vælge at 'springe ud af' er uforståeligt.

Imidlertid er det ER's argumentation at vi foretog et konkret valg om at fortsætte rejsen, og ikke valgte at 'stå af' inden flyet lettede, og vi lige præcis af den årsag ikke er dækket af vores afbestillingsforsikring.

Når vi straks gør kabinepersonalet opmærksom på den akutte sygdom er så alvorlig at rejsen ikke kan fortsætte og straks behøver lægebehandling kan det ikke være afgørende, at flyet ikke når at blive stoppet før take off.

Jeg vil for god ordens skyld sammenfatte min argumentation:

- alle rejsedeltagere har tegnet både afbestillings- og rejseforsikring hos ER
- ER har selv brevligt defineret afrejsetidspunktet som 'når flyet er lettet'
- den akutte sygdom opstod inden flyet lettede fra Danmark
- vi gjorde straks opmærksom på sygdommen til kabinepersonalet, som i den situation må
- betragtes som rejsearrangørens repræsentant på stedet
- at flyet nåede at lette efter at sygdommen blev konstateret var ikke et reelt valg fra vores side, men er alene rejsearrangørens repræsentant på stedet (kabinepersonalet/piloten), og det var også disse der foretog beslutningen om at returnere til CPH umiddelbart efter take off.
- det er et faktum, at svigerfar ikke kunne gennemføre formålet med rejsen, og at ingen af rejsedeltagerne rent faktisk kom på ferie grundet den akutte sygdom.
- På baggrund af dette bør afbestillingsforsikringen kunne danne grundlag for udmålingen af 100% erstatning."
-

Ved brev af 4/7 2013 til nævnet har selskabet oplyst, at klagerens hustru har tegnet en "Årsrejseforsikring inklusiv afbestilling".

Det fremgår af rejsebilletterne, at afrejsen skulle foregå den 22/12 2012 kl.07.00 fra lufthavnen i Kastrup. Af klagerens svigerfars patientjournal af 22/12 2012 fremgår bl.a.:

"Aktuelle
Skulle d.d. flyve til Las Palmes med sin datter for jul med familien der. På vej til gaten følte pt. sig utilpas med let sitren i brystet. Tog ikke Nitro. I flyet varmefornemmelse, sveden og kvalme kl. 07.30 med tilkommende prikkende fornemmelse i ve. side af brystet og primært ve. arm og hånd, men også hø. hånd. Fornemmelse af åndenød, men ikke vanligt kendte anginøse brystsmerter. Huske herefter ikke helt forløbet. Datter fortæller, at pt. var kold og klamt svedende. Fik nitrotabletter x 2 samt ilttilskud på flyet, som fløj tilbage tilbage til Kbh., hvor pt. blev hentet med ambulance. Fik i ambulancen Magnyl og vågnede der op. Optil aktuelt i habitualtilstand og føler sig aktuelt som vanligt fraset træthed, ingen brystsmerter.
…
Vurdering
72-årig herre med hvad der lyder som bradykardi-tilfælde.
Har pacemaker, men uvist om denne har pacet. Desuden brystsmerter, hvor AMI ikke sikkert kan udelukkes, selvom om det mest lyder som angina.
Velbefindende aktuelt. Samtykker til indlæggelse på afsnit C med
rp. AKS-pakke
rp. tele
Går til kontrol med pacemaker på … Hospital x 1 om året i juni måned. Lyder som en atriel pacemaker. I morgen stillingtagen til, om denne bør kontrolleres.
rp. kopi af dette notat til pt.
til brug til rejseforsikring, idet han skulle have været på Las Palmes, men er forhindret dette grundet indlæggelse."

Af forsikringsbetingelserne, nr. 154, for klagerens og hans hustrus "Årsrejseforsikring inklusiv afbestilling" fremgår bl.a.:

"**27 AFBESTILLING**
…
27.3 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen? Forsikringen dækker, når du ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af 1) død eller alvorlig akut sygdom/tilskadekomst hos dig selv, din familie eller rejseledsager,
…
27.5 Afbestilling af rejsen
I tilfælde af afbestilling skal du straks underrette Europæiske og rejsearrangøren. Ved afbestilling senere end afrejsetidspunktet dækker forsikringen ikke.
…
45. DEFINITIONER
Til brug for denne rejseforsikring defineres nedennævnte ord som følger:
…
Rejseperiode. Ved rejseperiode forstås det antal dage, som den planlagte rejse skulle have varet i følge dokumentation. En rejseperiode starter på det tidspunkt, hvor du forlader Danmark, og den varer til det tidspunkt, hvor du planmæssigt kommer tilbage til Danmark."

7. 84.251

Af forsikringsbetingelserne, nr. 139, for klagerens svigerfars "Årsafbestillingsforsikring i Europa" fremgår bl.a.:

"**1.4 Hvornår dækker forsikringen?**
Forsikringen dækker 1 år fra den dato, hvor forsikringen træder i kraft. Datoen fremgår af din forsikringspolice. På den enkelte rejse dækker forsikringen fra bestilling af rejsen og ophører ved udrejse fra bopælslandet.
…
1.8 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?
Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af
1) død eller alvorlig akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv, familie eller rejseledsager,
…
2 Generelle bestemmelser
…
2.9 Definitioner
Til brug for denne forsikring defineres disse ord som følger:
…
- udrejse fra bopælslandet;
- til vands, når færge eller båd sejler fra havn,
- til lands, når grænsen krydses,
- i luften, når flyet er i luften."

Nævnet udtaler:

Ifølge patientjournalen af 22/12 2012 fremgår det, at svigerfaren på vej til gaten følte sig utilpas og at han blev alvorligt akut syg efter ombordstigning på flyet. Nævnet finder endvidere at måtte lægge til grund, at sygdommen opstod, inden flyet lettede fra jorden.

Klagerens svigerfar

Henset til forsikringsbetingelsernes (nr. 139) definition af ordet "udrejse", og da det må lægges til grund, at klagerens svigerfar blev alvorligt akut syg om bord på flyet inden det lettede, finder nævnet, at selskabet ikke er berettiget til at afvise, at yde forsikringsdækning i henhold til afbestillingsdækningen.

Klageren og hans hustru

Det fremgår af de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser nr. 154, at forsikringen dækker inden afrejsetidspunktet, når sikrede ikke kan påbegynde eller gennemføre formålet med rejsen på grund af alvorlig akut sygdom. Afrejsetidspunktet er ikke nærmere defi-

neret i forsikringsbetingelserne. Ordet ”Rejseperiode” er defineret som: ”…En rejseperiode starter på det tidspunkt, hvor du forlader Danmark, og den varer til det tidspunkt, hvor du planmæssigt kommer tilbage til Danmark.”

Da klagerens svigerfars sygdom opstod inden flyet lettede, og dermed inden klageren og hans hustru havde forladt Danmark, finder nævnet efter en samlet vurdering af sagen, at selskabet ikke er berettiget til at afvise at yde forsikringsdækning i henhold til afbestillingsdækningen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal genoptage sagsbehandlingen og yde forsikringsdækning i henhold til afbestillingsdækningen med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels