928/13

Den 20. november 2014 blev i sag nr. 84.836:

xxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i tilknytning til et MasterCard Platinum rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde erstatning for ødelagte feriedøgn i forbindelse med tilskadekomst på et krydstogt.

Selskabet har afvist at dække en erstatningsrejse eller yde erstatning for ødelagte rejsedøgn med henvisning til, at klageren ikke har været indlagt i mere end tre døgn, er blevet hjemtransporteret eller har været ordineret indendørs ophold.

Af klageskemaet af 1/8 2013 fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...**
Fra den 26. maj 2013 til den 3. juni 2013 deltog jeg i et krydstogt på Rhinen med ...
Den 29. maj 2013 faldt jeg under passage af landgangen i Breisach. Landgangen var en skrående jernplade belagt med et løst gulvtæppe. Tæppet skred (pga. regnvejr) under mig lige da jeg trådte ind på det. Jeg satte mig med hele min vægt på venstre underben, hvorved skaderne opstod. Jeg opholdt mig i bussen hele dagen pga. smerter. Den 30. maj 2013 bad jeg skibets cruisemanager … om lægehjælp, da smerterne var meget voldsomme. Da jeg ikke forstår fransk tog [cruisemanageren] med mig i ambulance til hospitalet, hvor han fungerede som tolk. Mit ben blev undersøgt og røntgenfotograferet, og jeg forstod på det oversatte, at foden var forstuvet og intet brækket i foden. Jeg måtte gå på benet, men ellers holde mig mest muligt i ro. I de efterfølgende 3 dage deltog jeg ikke i udflugterne, men opholdt [mig] på skibet med benet på en stol. Smerterne var store, når jeg gik på benet, især under knæet (udvendig), hvorfor jeg 2-3 gange om dagen indtog 'Ibroprofen - 600mg', og på den måde kunne jeg bevæge mig lidt rundt. Efter hjemkomsten fortsatte smerterne i underbenet, hvorfor jeg den 19. juli 2013 gik til egen læge, som sendte mig på … Hospital. Her blev det konstateret, at der havde været brud på underbenet, og det var groet rigtigt sammen. Lægen

udtalte, at han godt forstod de store smerter jeg havde, og jeg skulle være glad for den kraftige forbinding, samt at jeg havde holdt mig meget i ro. Grundet ovenstående forstår jeg ikke TRYG's afgørelse med henvisning til en forstuvning og et ikke beordret ophold indendørs på feriestedet, Da jeg ikke forstår fransk, og ikke er sikker på en korrekt oversættelse, samt en mangelfuld undersøgelse på det franske hospital, kan jeg ikke acceptere afgørelsen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Samtidig forstår jeg heller ikke lægekonsulentens konklusion om en korrekt behandling! de der **har været et brud."**

Selskabet har i brev af 6/9 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kunde klager over, at vi har afvist erstatning af en ny rejse eller erstatning for ødelagte rejsedøgn i forbindelse med tilskadekomst under krydstogt på Rhinen.

Bemærkninger til sagen og konklusion
Vores kunde kom til skade med sit ene ben den 29. maj 2013 og søgte læge første gang den 30. maj 2013. Grundet skaden, var det desværre ikke muligt for vores kunde at deltage i de aktiviteter, som også var hensigten med krydstogtet, herunder udflugter til fods.

Erstatningsrejse
…
For at være berettiget til en ny rejse, er det et krav, af den skadelidte har været indlagt i mere end tre døgn, er blevet hjemtransporteret eller hjemkaldt. Idet betingelserne i vores kundes tilfælde for en erstatningsrejse ikke er opfyldte, kan vi ikke tilbyde en erstatningsrejse til [vores] kunde.

Ødelagte rejsedøgn
…
Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at kravet for at få erstatning for ødelagte rejsedøgn, er, at man bliver indlagt på hospital, eller at lægen ordinerer indendørs ophold.

Vores kunde blev ikke ordineret indendørs ophold af lægen i Strassbourg, men lægen gav vores kunde smertestillende medicin og indbandt benet. Vores kunde blev diagnosticeret med et forstuvet ben. Efter hjemkomst fik vores kunde konstateret en fin brudlinje i lægbenets skaft. Idet vores kunde ikke af lægen i Strassbourg blev ordineret indendørs ophold, har vi forelagt spørgsmålet for vores læge. Vores læge har i den forbindelse oplyst, at man heller ikke i Danmark ville være blevet ordineret indendørs ophold ved fin brudlinje i lægbenets skaft, men at en sådan lidelse behandles ligesom vores kunde er blevet behandlet, med forbinding, smertestillende og råd om at bevæge sig, som det er muligt og gerne uden krykker.

Formålsbestemt forsikring
Desværre er forsikringen ikke en formålsbestemt forsikring, og forsikringen tager således ikke hensyn til, om man kan deltage i den planlagte aktivitet eller ej. Det betyder, at hvis man er så uheldig ikke at kunne deltage i en eller flere planlagte aktiviteter på sin ferie, vil dette ikke have indflydelse på eller betydning for opgørelsen af erstatningen.

Vi har som skrevet til vores kunde forståelse for vores kundes situation, hvor denne rejste på en ferie, men grundet en skade ikke kunne deltage i de planlagte aktiviteter, som formentlig var en stor del af formålet med ferien. Derfor kan kravet om indendørs ophold også synes at være et urimeligt krav, idet en planlagt ferie med aktivt indhold i særdeleshed præges af, at

man har ondt og ikke kan gå i væsentligt omfang. Det ændre desværre ikke ved, at kriterierne i forsikringen for dækning af ødelagte rejsedøgn ikke er opfyldte.

I forhold til dækningerne under forskellige rejseforsikringer, kan der være forskel på forsikringsprodukter udbudt af forskellige forsikringsselskaber, og tilsvarende gør sig gældende for rejseforsikringer via forskellige kreditkort.

På baggrund af ovenstående, fastholder vi vores afgørelse i sagen og kan ikke imødekomme vores kundes krav om erstatning af en ny rejse eller erstatning for ødelagte rejsedøgn."

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet. Klageren bemærker i den forbindelse, at selskabets lægekonsulent må anses for inhabil. Han påpeger endvidere, at han ikke har bedt om en erstatningsrejse.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**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
- bliver hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst
- rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse, se punkt 5.6.

…

8.1 Ødelagte feriedøgn
Forsikringssummen er op til 25.000 kr. pr. person, maksimalt 75.000 kr. pr. rejse.

Erstatning for ødelagte feriedøgn er kun dækket på rene ferierejser.

Forsikringen giver erstatning for ødelagte feriedøgn, hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, se ovenstående, og hvis forsikrede:

- bliver indlagt på hospital på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg
- bliver syge- eller hjemtransporteret som følge af egen sygdom eller tilskadekomst
- ordineres indendørsophold i ferieboligen af den behandlende læge i udlandet på grund af akut sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning for ødelagte feriedøgn med henvisning til, at be-

tingelserne herfor ikke er opfyldt, idet klageren ikke har været ordineret indendørs ophold, har været indlagt i mere end tre døgn eller er blevet hjemtransporteret.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Kim Sparlund