Ankenævnet for Forsikring

934/14

Den 3. marts 2014 blev i sag nr. 84.862:

xxx xxxxxxxxx
xxx xxxxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at dække behandlingen af en tandskade og at yde dækning for en ødelagt ferie.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at den tegnede forsikring ikke dækker tyggeskader.

Det fremgår af sagen, at klageren anmeldte, at hun under en rejse i [udlandet] fra den 30/5 2013 til den 6/6 2013 beskadigede en tand, der knækkede.

Af skadeanmeldelsen af 7/6 2013 fremgår bl.a.:

"**Hvad skete der?**

Dato	31-05-2013
Klokkeslæt	18:15
Land	…
By eller sted	…
Beskrivelse	Først knaldede skabet ind i højre side, umiddelbart efter stødte en olivensten evt. og der lød et knæk. Der har været store smerter i øverste højre side, den hæver og virker noget løs.

Oplysninger om behandling
Diagnose/beskrivelse af

2. 84.862

Sygdommen	Jeg tror, tanden er knækket sådan, at den aldrig bliver til tand mere, for den er for tæt på nerven, men tandlægen skal se den. Jeg fik en rejseledererklæring, at det hospital, som [rejseselskabet] samarbejder med, ingen tandlæge havde, receptionen – heller ikke. Derfor er der medsendt en erklæring. Jeg skal til tandlæge her hos min egen, han er der først på mandag den 10-06-13
Dato for lægebehandling(er)	Jeg havde desværre så mange smerter, at mine medbragte piller bliver brugt, den er helt gal, når der spises i den anden side, bare en antydning, så sidder man i loftet, det banker og banker der går 3 timer efter hvert måltid! Før situationen er lidt afkølet!"

En rejseleder på klagerens rejse udfærdigede en rejseledererklæring af 2/6 2013, der blev underskrevet af rejselederen og klageren. Af erklæringen fremgår:

> "[Klageren] fortæller undertegnede, at hun d. 31/5 2013 har knækket en tand i højre side, øverste tandsæt. Sandsynligvis på en sten fra en oliven, til et af måltiderne.
> Undertegnede har taget kontakt til det privathospital der bliver samarbejdet med i [feriebyen], men hospitalet har ej en tandtekniker tilknyttet hospitalet. Ved forespørgsel i hotel receptionen får undertegnede af vide, at hotellet ej hellere har en tandlæge tilknyttet. [rejseselskabet] anbefaler ikke at bruge tandlægerne i og omkring [feriebyen], da vi ikke kan stå inde for kvaliteten af disse. [Klageren] beder om at få en rejseledererklæring, som hun evt. kan bruge hos sin forsikring, skulle der blive en sag ud af det."

Klageren i har klageskemaet henvist til sit brev af 25/7 2013 til nævnet, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Sagen blev afvist se brev d.01.07.13 der var nøje pr. online mail tilsendt en rapport over ulykkeshændelsen, hvor der nøje var skrevet hændelsen på hotelrum stødt op i et skab, og derefter gået til middag, det får [selskabets sagsbehandler] til en tyggeskade? Jeg gik til middag efter at have siddet og ømmet mig ret længe, uanet om min tand var flækket, jeg var helt lammet i højre side, hvilket er tydeligt beskrevet online! Den erklæring har [selskabets sagsbehandler]! Ligeledes sendte jeg scannet(evt. pr. post) originalerklæring fra rejseleder i [udlandet], der skal fremsendes originalerklæringer! Hvor rejseleder skriver hændelsen sandsynligvis sket ved middagen, hændelsen er beskrevet tydeligt på kopi side 4! vedlagt! ligeledes medsendes der dokumentation fra [rejseselskabet] dat. 23.07.13 hvor de tydelig skriver at de ikke henviser til nogen tandlæge, og at de ikke har tandlæge på deres hospital! HVOREFTER jeg overhovedet ikke kunne gå til nogen tandlæge overhovedet, da hverken reception eller lokale, eller rejseleder ville eller kunne hjælpe mig! Rejseleder skriver sandsynligvis sket under middag, han var ikke engageret, og der var mange andre rejsende som hele tiden afbrød mig!
> …
> Konsulent … skriver på side 9 jeg har fuld dækning, da jeg har forsikring verden [policenr.] både ulykke, og skade og fuld dækning for rejsen pr.30.05.13 og ulykken skaden skete d.31.5.13, hvorefter der kræves fuld dækning både på rejsen, fra d.31.5.13 til 6.6.13 og fuld dækning på tandlæge regning HER."

3. 84.862

Selskabet har i brev af 4/10 2013 til nævnet bl.a. anført følgende:

"Nedenfor vil ER kortfattet opridse de punkter i sagsforløbet, der efter ER's opfattelse, har betydning i relation til klagers anke:

7. juni 2013:
ER modtager skadesanmeldelse fra klager (bilag …).

Derudover har klager vedhæftet dokumentation for rejsen, samt en rejseledererklæring (bilag …).

Af skadesanmeldelsen fremgår det at klager på sin ferie den 31. maj 2013 kommer til skade med sin ene tand.

Ved beskrivelse af skaden oplyser klager, at hun ramte højre side ind i et skab og derefter tygget på en olivensten, hvor klager bemærkede et knæk. Efterfølgende oplevede klager gener.

Af rejseledererklæringen fremgår det, at klager sandsynligvis har knækket sin tand på en sten fra en oliven, under et måltid.

Det oplyses derudover, at klager ikke blev tilset af en tandlæge på skadestidspunktet, idet hotellet ikke har tilknyttet en tandlæge.

17. juni 2013:
Sagsbehandleren hos ER (herefter kaldet 'A') sender 1. afvisningsbrev til klager, hvori det oplyses at den tegnede forsikring ikke dækker tyggeskader, hvorfor klagers krav ikke kan imødekommes (bilag …).

28. juni 2013:
Klager sender et brev til klager, hvori hun klager over [A's] afvisning af sagen og ønsker en revurdering (bilag …).

Klager meddeler endvidere, at der alligevel ikke er tale om en tyggeskade og gør opmærksom på at kundecenteret har meddelt hende, at hun har fuld dækning på sin forsikring.

1. juli 2013: [A] sender 2. afvisningsbrev til klager, med en fastholdelse af vurderingen (bilag …).

Heri bekræfter [A] klager i, at hun har fuld dækning på sin forsikring, men at det ikke betyder at klager er dækket for alt. [A] oplyser, at klager er dækket for skader omfattet af de gældende forsikringsbetingelser.

[A] informerer ydermere, at for at være dækket under ulykkesforsikringen, skal der være tale om et ulykkestilfælde, defineret i forsikringsbetingelserne. Derudover er det et krav, man søger læge/tandlæge i udlandet.

Idet klager ikke har søgt tandlæge i udlandet, samt ikke indsendt tandlægeligt dokumentation på, hvad der er hændt, samt at klager selv og klagers rejseleder oplyser, at der er tale om en tyggeskade, afviser [A] fortsat klagers krav.

2. juli 2013: Klager sender en klage til ER over [A's] afvisning (bilag …).

11. juli 2013:
Klager sender endnu en klage til ER (bilag …).

[A] sender en mail til klager, hvori det oplyses, at sagen betragtes afsluttet, samt henviser til Ankenævnet for Forsikring (bilag …).

15. juli 2013:
Klager sender en mail, hvori hun ønsker adressen på Ankenævnet for Forsikring oplyst.

[A] sender en mail, hvor kontaktinfo på Ankenævnet for Forsikring oplyses.

Klagers påstand
Klager ønsker dækning for rejsens udgifter, samt dækning for tandlægeregningen i Danmark.

ER 's afgørelse
ER har afvist klagers krav, med henvisning til, at den gældende forsikring ikke omfatter tyggeskader.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 35.3 *'Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?',* fremgår det at :

'Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til behandling af en tandskade. Tandbehandlingen skal påbegyndes i udlandet, men afsluttende behandling kan om nødvendigt foretages i Danmark..'

Det fremgår videre af punkt 35. 5 *'Undtagelser':*

'Rejseforsikringen dækker ikke tyggeskader'.

Af punkt 35.6 fremgår det:

'I tilfælde af skade - krav til dokumentation'

Ud fra ovenstående uddrag fra forsikringsbetingelserne, sammenholdt med klagers skadesbeskrivelse og den indsendte dokumentation, mener ER ikke at klagers skade er omfattet af forsikringen.

Klager har både i sin skadesanmeldelse, samt skrivelse af 30. maj 2013, oplyst at hun har knækket sin tand med en olivensten og forinden hændelsen gået ind i et skab og ramt højre side af sit ansigt.

Klager indsendte derudover en rejseledererklæring som eneste dokumentation på skaden, hvoraf det fremgår, at klager sandsynligvis under et måltid pådrog sig en tyggeskade forårsaget af en olivensten.

Ved vurderingen har ER således lagt vægt på, at forsikringsbetingelsernes punkt 35.5., hvoraf det som ovenfor anført fremgår, at forsikringen ikke dækker tyggeskader. Da klager oplyser at uheldet sandsynligvis er forårsaget af en tyggeskade af en olivensten, har ER afvist skaden som dækningsberettiget.
ER henleder derudover opmærksomheden på, at klager ikke har sandsynliggjort, at skaden er sket på anden vis.

ER anfører endvidere, at klagers påstand om, at ER har lovet dækning af skaden, ikke er godtgjort.

ER's kundecenter har ganske vist oplyst klager, at der er fuld dækning på den forsikring hun har tegnet. At have 'fuld dækning' betyder, at klagers forsikring er tegnet med alle type dækninger. Dækning af en eventuel skade, er herefter under forudsætning af at forsikringsbetingelserne er opfyldt.

ER bemærker hertil, at et eventuelt dækningstilsagn på en anmeldt skade som udgangspunkt altid tilkommer ER's skadeafdeling og altså ikke selskabets kundecenter, der udelukkende beskæftiger sig med salg og rådgivning i salgssituationen.

På baggrund af ovenstående, har ER fastholdt sin afgørelse om ikke at imødekomme klagers krav.

Konklusion:
ER finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning for klagerens udgifter til tandbehandlingen, hvorfor klagers krav fortsat afvises."

Klageren har i et brev af 15/10 2013 til nævnet bl.a. fastholdt, at tandskaden er sket ved et ulykkestilfælde og ikke er en tyggeskade.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**21 ØDELAGT FERIE**
21.0 Forsikringssum - Ubegrænset
21.1 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
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.

b) Forsikringen dækker dig ved skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring eller dækningen Sygdom og Hjemtransport, hvor du

- får stillet en af følgende diagnoser: hals-, lunge-, mellemøre-, øregangs-, bihule-, blindtarms- eller blærebetændelse, skoldkopper, influenza, bronkitis, hjerneblødning, galdesten, mave/tarm infektion, dykker-/højdesyge, diskusprolaps, lumbago, iskias samt blodprop i hjerne, arme, ben eller lunger,
- pådrager dig knoglebrud, forstuvning, ledbåndsskade eller menisk/korsbåndsskade. For disse skadetilfælde se pkt. 21.3. a.

…

21.2 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

6. 84.862

Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag pr. person for de feriedage, der bliver ødelagt.
…

35 Tandskade
35.0 Forsikringssum – Ubegrænset
35.1 Hvem dækkes udgiften for?
Rejseforsikringen erstatter dine udgifter.
35.2 Hvilke skadestilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker tandskader, der sker som følge af ulykkestilfælde på rejsen.
35.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
…
Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til behandling af en tandskade. Tandbehandlingen skal påbegyndes i udlandet, men afsluttende behandling kan om nødvendig foretages i Danmark. Der er tale om en engangsudgift – dvs. rejseforsikringen dækker ikke fornyet behandling, der kan relateres til samme skade.
35.5 Undtagelser
Rejseforsikringen dækker ikke tyggeskader
…

45. DEFINITIONER
Til brug for denne rejseforsikring defineres nedennævnte ord som følger:
…
Ulykkestilfælde er en pludselig udefra kommende indvirkning på legemet, som medfører en umiddelbar påviselig legemsbeskadigelse. Ved beskadigelse af arme og ben kræves der ikke, at der tale om en udefrakommende indvirkning."

Nævnet har ved sagens behandling fået forelagt alle sagens bilag.

Nævnet udtaler:

Som sagen er oplyst, finder nævnet, at klagerens skadetilfælde ikke kan henføres under nogen af de i punkt 21.1 nævnte tilfælde, der kan udløse dækning for ødelagt ferie. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning for ødelagte feriedage.

Efter forsikringsbetingelsernes punkt 35.3 er det en betingelse for at være berettiget til dækning for udgifter til behandling af en tandskade, at behandlingen påbegyndes i udlandet. Da klagerens tandbehandling først indledtes efter klagerens hjemkomst til Danmark, kan nævnet allerede af den grund ikke pålægge selskabet at yde dækning for klagerens udgifter til tandbehandling.

7. 84.862

Herefter, og idet nævnet ikke finder det bevist, at selskabet har afgivet et dækningstilsagn vedrørende den anmeldte skade,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftets rigtighed bekræftes

Carsten Sennels