Ankenævnet for Forsikring

Den 22. september 2014 blev i sag nr. 85591:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med anmeldt sygdom under en ferierejse til Maldiverne.

Selskabet har udbetalt erstatning på i alt 11.470,78 for forlænget ophold, mad, forplejning og lægebehandling. Selskabet har afvist at udbetale erstatning for ødelagte rejsedøgn og yderligere udgifter i forbindelse med det forlængede ophold.

Klageren rejste den 11/8 2013 til Maldiverne med sin hustru, 2 børn og 2 svigerbørn. Ved skadeanmeldelse af 29/8 2013 til selskabet oplyste klageren, at hans hjemkomst var blevet forsinket med to dage på grund af sygdom, og han anførte bl.a.:

> ”Havde svært ved at equalize/udligne trykket i og ved begge ører som når man dykker (det samme gør sig gældende når man skal ud og flyve)
> Måske det var en kombination af let forkølelse/stoppet næse/halsbetændelse, som jeg havde pådraget mig på flyveturen derned til destinationen (sikkert aircondition effekten). Jeg valgte også i samråd med dykkercenteret at udsætte opstarten af dykkerkurset og opsøgte i stedet den lokale læge som udleverede medicin for behandling af forkølelsen.
> Efter et par dage følte jeg mig frisk til at starte kurset + dykkerinstruktøren sagde også god for dette (han var selv læge) d. 17.08 var jeg så med et hold ude for at dykke ved et af koralrevene og selve dykningen gik egentlig ok og jeg havde det nogenlunde bagefter, stadig lidt forkølet. Det blev dog let smertefuldt om aftenen, jeg tog nogle panodiler for at kunne sove og valgte så at opsøge lægen næst morgen, da jeg havde ondt i og ved ørerne, de føltes lukkede og hørelsen var forringet.”

Ved mail af 17/9 2013 til klageren oplyste selskabet bl.a.:

”Vi har i dag overført 11.470,78 kr. til din konto. Beløbet er til rådighed i løbet af 2- 3 hverdage.

Nedenfor kan du se, hvordan vi er kommet frem til beløbet.

- Ombookning: 2/6 af 31.465 kr.
10.488,40 kr.
- Forplejning: 124,82 USD
694,86 kr.
- Lægebehandling: 51,40 USD
287,52 kr.

Information om ødelagte feriedøgn
Det er en betingelse for erstatning, at man bliver ordineret indendørs ophold af den behandlende læge. Se evt. punkt 9.1 i forsikringsbetingelserne.

I forbindelse med dine øreproblemer blev du ikke ordineret indendørs ophold. Du oplyser, at du ikke kunne dykke og ikke fik det ønskede ud af ferien. Dette kan dog ikke sidestilles med, at en læge ordinerer indendørs ophold og berettiger derfor ikke i sig selv til erstatning. På denne baggrund kan vi ikke tilbyde erstatning for ødelagte feriedøgn.”

Ved mail af 2/10 2013 til selskabet anmodede klageren om en revurdering af sagen, og han anførte bl.a.:

”1. Hele rejsen var en invitation til fejring af min kone 's 50 års fødselsdag derfor som skrevet i anmeldelsen er det en familierejse som skal ses som så og ikke som enkeltpersoner der deltager i en rejse.

2. Jeg har fået begrænset og ødelagt en meget dyr drømmerejse på grund af min sygdom som rent faktisk allerede var i udbrud da vi ankom til destinationen men som så blev forværret ca. midtvejs i ferien. Der skal hertil lægges til grund at Maldiverne udelukkende er at betragte som en badeferie, da det er små øer og ingen anden mulighed end at nyde vandet, såsom bade, svømme, snorkle og dykke.
Dette var jeg afskåret fra de første dage af ferien samt også den sidste uge, så jeres afgørelse kan jeg ikke acceptere.

3. Ufærdigt betalt dykkerkursus har i valgt ikke at medtage, forklaring udbedes.

4. Erstatningsbeløbet for ombooking er ikke beregnet med det beløb der er oplyst i anmeldelsen, forklaring udbedes.

5. Udgifter til telefon ej medtaget, dokumentation følger.”

Selskabet besvarede ved mail af 5/1 2014 klageren og anførte bl.a.:

”Forsikringen dækker indehaveren af et gyldigt Nordea Black hovedkort og dennes medrejsende ægtefælle/samlever, børn/stedbørn/plejebørn under 23 år, ægtefælles/samlevers børn fra tidligere forhold under 23 år og børnebørn under 23 år. Disse personer (inklusive hoved-

kortholder) betegnes alle - hver for sig - som forsikrede, når de opfylder betingelserne for at være dækket af forsikringen.
…
Forsikringen dækker derfor kun for dig og din ægtefælle. Dine børn/svigerbørn skal have egen rejseforsikring for at være dækket på rejser, selvom det er en rejse du har arrangeret som en familierejse.
…
Forsikringens dækningsomfang - Ødelagte feriedøgn.
…
Udgangspunktet for erstatningen er en lægelig vurdering af, om det var helbredsmæssigt nødvendigt, at man på grund af sygdom, skulle opholde sig indendørs. Af lægeerklæringen fremgår det ikke, at du fik ordineret indendørs ophold af lægen.

Du har også i din skadeanmeldelse anført, at du ikke fik ordineret indendørs ophold og vi kan derfor ikke tilbyde erstatning for ødelagte feriedøgn.

Dykkerkursus
Forsikringen dækker alene udgifter til mistede arrangementer i de dage, hvor der ydes erstatning for ødelagte feriedøgn. Vi kan derfor ikke refundere ubenyttet dykkerkursus, da du ikke er berettiget til erstatning for ødelagte feriedøgn.

Hjemtransport/sygeledsagelse
Vi har erstattet 2/6 af fakturabeløbet som er noteret til 31.465,- kr. på fakturaen fra … Rejser, svarende til din og din ægtefælles udgifter. Forsikringen dækker ikke gebyrer."

Ved mail af 16/11 2013 sendte klageren sagen til selskabets kvalitetsafdeling til fornyet vurdering. Ved brev af 18/12 2013 fastholdt selskabet sin vurdering af sagen.

Det fremgår bl.a. af udtalelse af 20/8 2013 fra den lokale læge:

"**Adv:**
- Rest
- Avoid Diving and pressure change (travel by flight) for – 72 hours.
- Follow up SOS"

I mail af 1/2 2014 til klagerens rejsebureau oplyste den lokale læge bl.a., at "He was not recommended to stay indoor but to only avoid diving."

Ved klageskema af 5/1 2014 indbragte klageren sagen for nævnet, og han gjorde bl.a. gældende:

"Jeg fik ødelagt ferien grundet min sygdom, og kunne i sagens natur ikke deltage i aktiviteter, hvilket sagtens på de breddegrader kan sidestilles med af blive ordineret indendørs ophold, hvilket den lokale læge også sagtens og med god ret kunne have beskrevet/ordineret. Lægeerklæringen beskriver bl.a. også 'rest'.
Men er jo også nødt til at forstå og lægge til grund at dette jo var en meget dyr feriedestination, noget vi nok aldrig kommer på igen, til et eksotisk ørige hvor der intet andet er end at nyde den lille ø og det omkransende vand – koralrev, der var således ingen anden mulighed for

aktivitet og dette blev jeg afskåret fra i hvert fald i 2/3 dele af tiden på ferien, så jeg opfatter det selv som indendørs ophold!
Mener faktisk og tror stadig på at jeg har den rigtige forsikring som dækker en ind, også på denne rejse.
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
En væsentlig højere godtgørelse af rejsens pris og som minimum fuld godtgørelse for 2 personer.

PS. Jeg er vidende om en lignende skadeanmeldelse i Tryg regi, hvor en policekunde fik en forstuvning af skulder/arm på en ferie i Spanien og fik i den forbindelse godtgjort hele rejsens pris selv uden ordinering af indendørs ophold!
PPS. Det skal også nævnes at det ekstra beløb for de to dage faktisk kun indeholder et døgns ophold for alle 6 personer på øen, det fik vi forhandlet os frem til, så her har vi og Tryg sparet yderligere omkostn. = se pkt. 1.
Det ville jo også i sagens natur være mere eller mindre et krav at de der skal behandle en sådan sag her, ved selvsyn havde oplevet et lignende feriested, og ikke kun forholder sig til paragraffer, så er jeg sikker på at Tryg havde anerkendt ansvaret i denne sag efter en lagt mere objektiv vurdering."

Selskabet besvarede klageskemaet ved brev af 17/1 2014 til nævnet, og det fremgår bl.a.:

"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.

Af den modtagne lægeerklæring af 20. august 2013 fra lægen på Maldiverne, konstaterede lægen *skade på mellemøret som følge af trykændring.* En sådan skade heler almindeligvis op uden efterfølgende problemer, men man må ikke udsætte øret for tryk fx flyve, dykke og snorkle. Den 22. august 2013 blev vores kunde ordineret antibiotika, hvilket indikerer, at der var kommet betændelse.

Den lokale læge ordinerede ikke på baggrund af den konstaterede skade vores kunde indendørs ophold.

Vi har derfor forelagt sagen selskabets lægekonsulent. Vores lægekonsulent har hertil oplyst, at man ikke vil blive ordineret indendørs ophold grundet en sådan skade på mellemøret, hvilket også kan være årsagen til, at den lokale læge ikke ordinerede vores kunde indendørs ophold. Indendørsophold er ikke medicinsk nødvendigt for bedring af skade på mellemøret.

Vores kunde tilkendegiver også selv, at det han ikke kunne, var, at deltage i vandaktiviteterne.

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

Konklusion
På baggrund af ovenstående fastholder jeg vores tidligere afgørelse i sagen. Jeg vedlægger ankenævnskendelser 48.344 og 84.796, der understøtter vores afgørelse i sagen

Anden forsikring
Vores kunde oplyser, at denne er bekendt med en lignende skadeanmeldelse i Tryg-regi, hvor kunden fik en forstuvning af skulder/arm og i den forbindelse fik godtgjort hele rejsens pris uden ordinering af indendørs ophold.

Jeg kan ikke udtale mig om den pågældende sag, men jeg kan oplyse, at dækningerne på rejseforsikringer, herunder både via forskellige kort samt hos forskellige selskaber, er forskellige og dækker således i flere tilfælde forskelligt."

Ved brev af 12/2 2014 til nævnet fremsendte klageren sin supplerende kommentarer til sagen, og han anførte bl.a.:

"1. Det er decideret forkert at beskrive at Tryg har dækket 2 ekstra nætter, der er KUN betalt for en nat yderligere, se ligeledes vedlagte svar fra … Rejser af 29. januar 2014. Denne besparelse Tryg her har opnået havde jeg forventet var med til at udføre en meget mere objektiv afgørelse i det her tilfælde til dækning af min sygdom på rejsen.

2. Dykkerkurset var oprindeligt planlagt til at opstarte d. 13. august, men blev grundet min tilstand med stoppet næse/hals ved ankomsten til Maldiverne udsat til at påbegynde d. 15. august i stedet og det gik ok de første par dage men gik så galt d. 17. august (fejlagtigt af Tryg at skrive at kurset blev opstartet d. 17. august) hvor jeg som bekendt fik meget store problemer med ørerne og dette var dobbeltsiddet (fejlagtigt af Tryg at skrive at det var det ene øre) således med det resultat efter lægeundersøgelsen d. 18. august at mellemøregange og forbindelse hertil var fyldt op med blod som i den grad bevirkede at der var lukket af og yderligere med det resultat af meget svag hørelse. Se også vedlagte mail fra den lokale Dr. … af 1. februar.
Tror Tryg mon at det var sjovt at være på ferie i min tilstand?

3. Tryg henviser til paragraf 9.1 vedrørende ødelagte feriedøgn hvor der jo klart står beskrevet at der skal ydes erstatning for ødelagte feriedøgn, i dette her tilfælde er det over halvdelen af opholdet hvilket tilkendegiver at Tryg minimum skal yde fuld erstatning for 2 personer. Dette ses helt uden betydning i forhold til at der skulle være tale om indendørsophold eller ej. Jeg har tidligere beskrevet hvorledes forholdene er på stedet, se ligeledes vedlagte svar fra … Rejser, samt fra General Manager … fra resortet af mail af 1. februar hvori det i begge udtalelser fremgår at det primært er vandsportsaktiviteter, snorkel- og dykkerferiested.
Det var således ikke til for mig grundet min sygdom at få udøvet de forhold, det måtte jeg ganske enkelt IKKE, derfor kan det sidestilles med indendørsforhold, tag nu og se det hele objektivt og erkend at det var de faktiske forhold for mig, som reelt indikerer at der var og er tale om ødelagte feriedøgn som skal ydes erstatning for.
Det er således ikke korrekt, som Tryg skriver, at krav for erstatning skulle være at lægen ordinerer indendørsophold, idet de beskrevne forhold ligeså kan tolkes således at Tryg er juridisk bundet af og pålagt at skulle dække for ødelagte rejsedøgn.

4. Det forekommer umiddelbart også meget retsstridigt at jeg som rejsende har vedlagt lægeudtalelsen fra den lokale læge tidligere og nu igen yderligere via mail, men Tryg blot i deres svar henviser til en lægekonsulent, dette mener jeg er uholdbart og i strid med god etik som jeg ved at Tryg Forsikring ynder at udvise ud af til, og vel egentlig også grænsende til udokumenteret pasus som i denne her sag burde komme undertegnede til gode.

5. Tryg Forsikring's svar vedrørende et lignende tilfælde for en rejsende, som jeg har kendskab til, kan jeg på ingen måde godtage idet det faktuelt er forkert, det er samme dækningsvilkår der var gældende for denne rejsende samt ligeledes i Tryg regi, så jeg må konkludere at der åbenbart ikke skal gælde lige vilkår hvilket i sagens natur, som jeg tidligere har beskrevet, får mig til at tro at det her med vores rejse til Maldiverne opfattes anderledes end en ferie til Spanien udelukkende grundet den langt dyrere destination, men det er i min optik en klar diskriminering ikke at dække ens for ødelagte rejsedøgn.

6. Vi har haft rejseforsikringsdækning som klart var tilkendegivet at skulle være den optimale dækning, hvilket jeg stadig har tiltro til da Tryg forventeligt må komme til en anden afgørelse, således at jeg på ingen måde hverken forstår eller accepterer forklaringen om at det ikke skulle være en formålsbestemt forsikring, det er da vist blot en forklaring der er grebet ud af ingenting, der var jo tale om en almindelig ferierejse, dog vedkendes at det var til et eksotisk sted, men det er i min optik ingen plausibel forklaring til at fremkomme med at der ikke skulle dækkes for ødelagte rejsedøgn.

7. Det kan ligeså oplyses at jeg efter hjemkomsten kontaktede den lokale øre/næse/hals specialist i … for at fortsætte med en anden medicinsk behandling samt blev undersøgt mere grundigt, og det havde i den grad haft det resultat af væsentlig dårligere hørelse på begge ører, mellem øregange som stadig var fyldt op med blod og væske i en anseelig grad.
Behøver jeg at oplyse at selve flyrejsen hjem til Danmark henover et døgns tid IKKE var særlig behageligt det gjorde meget ondt da jeg endnu ikke fuldt ud var i stand til at trykudligne når flyet lettede og landede igen, der var 3 fly skift på vej hjem.

8. Egentlig forholder det jo sig således at jeg reelt skulle have afbrudt min ferie d. 17. august og via rejseforsikringen, SOS/Tryg ved at tage det førstkommende fly hjem, men dette var jo som bekendt ikke muligt da jeg grundet sygdommen ikke kunne equalize/trykudligne og derfor ikke måtte komme med et fly.
Det siger vel sig selv at jeg blev, mod min vilje, nødt til at blive på stedet indtil lægen sagde god for at flyve hjem, og ser jo i dette perspektiv endnu en klar grund til at Tryg skal dække for ødelagte feriedøgn, jeg må derfor endnu engang fremkomme med at det er uacceptabelt og en fejlagtig afgørelse Tryg Forsikring er kommet frem til, så for ikke at bruge for meget af Ankenævnets tid og resurser ville det nu være på sin plads at Tryg erkendte sit erstatningsansvar og kom frem til den reelle afgørelse der skulle ha været resultatet efter min anmeldelse."

Ved brev af 10/3 2014 fremkom selskabet med sine supplerende bemærkninger, og det fremgår bl.a.:

"Indendørs ophold - ødelagte rejsedøgn
Vores kunde gør gældende, at det, at han ikke kunne dykke og snorkle under sin ferie, er at sidestille med at opholde sig indendørs, når man opholder sig på Maldiverne.

Det er vi ikke enige i, og det bestrides, at pålæg om at undgå dykning og snorkling på Maldiverne grundet en tilskadekomst/sygdom er at sidestille med kravet om, at skulle opholde sig indendørs. Betingelsen for indendørs ophold er, at den forsikrede er pålagt at opholde sig indendørs for bedring af lidelsen. Her har jeg noteret mig, at det af bilag … fremgår helt præcist, at den lokale læge ikke anbefalede vores kunde at opholde sig indendørs men alene at undgå dykning.

Den lokale læge er således enig med vores lægekonsulents vurdering.

Dækning af 2 ekstra nætter
Det fremgår af medsendte bilag til skadeanmeldelsen fra vores kunde, - Fakturanr. … fra … Rejser -, at vores kunde er blevet faktureret for *Hotel, …, 2 nætter* (min understregning), *3 x … incl. breakfast & dinner. Ændring af flybilletter - 6 personer.*
At vores kunde fik en rabat i denne forbindelse, fremgår ikke af bilaget.

Uanset dækker rejseforsikringen dog alene ekstraudgifter, og således alene den ekstraudgift vores kunde har haft for ekstraopholdet. Vores kunde får dermed ikke erstattet, hvad det kunne have kostet, men alene de reelle ekstraudgifter.

Afbrudt ferie
Vores kunde skriver, at han burde have afbrudt sin ferie og via Tryg rejst hjem.

En førtidig hjemtransport skal være ordineret og godkendt af SOS/Trygs læge, såfremt udgifter ved førtidig hjemrejse skal erstattes af rejseforsikringen. Førtidig hjemtransport ordineres som udgangspunkt alene, hvis det ikke er muligt, at blive behandlet på feriestedet, herunder at der er medicinsk grundlag for førtidig hjemrejse."

Parterne fremkom med yderligere bemærkninger ved breve af 18/3 2014 og 8/5 2014, som er forelagt nævnet.

Det fremgår bl.a af forsikringsbetingelserne:

"**1. Hvem dækker forsikringen**
Forsikringen dækker indehaveren af et gyldigt Nordea Black hovedkort og dennes medrejsende ægtefælle/samlever, børn/stedbørn/adoptivbørn/plejebørn under 23 år, ægtefælles/samlevers børn fra tidligere forhold under 23 år og børnebørn under 23 år.
…
5. Akut sygdom eller tilskadekomst under rejse
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter, som forsikrede har haft under rejsen i forbindelse med et akut opstået behov for behandling af sygdom, tilskadekomst eller tandlægebehandling (gælder ikke tyggeskader)
…
9. Erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte feriedøgn
…

9.1. Ødelagte feriedøgn
…
Erstatning for ødelagte feriedøgn er kun dækket på rene ferierejser.
Forsikringen giver ret til 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.
…

Forsikringen dækker også udgifter betalt for arrangementer/udflugter, som ikke er afholdt, og som ikke kan refunderes af arrangøren"

Nævnet udtaler

Nævnet finder efter sin gennemgang af forsikringsbetingelserne at måtte lægge til grund, at alene klageren og hans ægtefælle, er omfattet af rejseforsikringens sikrede personkreds, idet hans børn var henholdsvis 23 og 26 år på tidspunktet for rejsen.

Nævnet har lagt vægt på, at den behandlende læge ordinerede, at klageren skulle hvile sig, men ikke, at han skulle være sengeliggende eller opholde sig indendørs, og at selskabet har betalt 2/6 af de samlede omkostninger, der var forbundet med ombookingen af flybilletter og yderligere 2 overnatninger på Maldiverne.

Herefter og på baggrund af sagens oplysninger i øvrigt finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret, at han var ordineret indendørs ophold, som dette er defineret i de gengivne forsikringsbetingelser. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning til klageren.

Det forhold, at klageren ikke kunne deltage i vandaktiviteter, og at der blev givet rabat på de ekstra overnatninger på Maldiverne, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand