Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2014 blev i sag nr. 86359:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring hos LB Forsikring A/S. Han klager over selskabets mangel på hjælp til at arrangere hjemtransport fra et ophold på Tenerife, hvor hans hustru som følge af et fald var kommet til skade med sit ben den 31/8 2013.

Selskabet har anerkendt, at klagerens hustrus fald og efterfølgende hospitalsindlæggelse samt ekstraudgifter til hjemtransport er dækket på forsikringen, og har udbetalt 3.169 kr. for 4 ødelagte feriedage, samt 1.200 kr. for ekstraudgifter til taxa og ekstra flysæde under hjemrejsen.

I klageskema af 18/6 2014 til nævnet har klagerens mand bl.a. oplyst følgende:

> **"Sagsfremstilling**
> Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.
>
> Min kone … faldt på gulvet da hun hentede kaffe. Hun slog sig så hun besvimede i nogle minutter. Der blev tilkaldt en læge. Efter at han havde tilset hende, besvimede … igen. Hun havde næsten ingen puls. Lægen tilkaldte en ambulance. … lå på hospitalet til hun blev udskrevet d. 2/9 kl. 21.30. Vi kontaktede vores forsikringsselskab, hvor vi fik at vide, at de skulle tage sig af sagen når den gule sygesikring udskrev …. Vi havde fortalt dem, at vi måtte forlade hotellet d. 3/9 kl. 10.00. Vi ringede til "I.b" den 3/9, men vi hørte ikke fra dem, før vi var hjemme.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At vi fik ingen hjælp fra vores forsikring, og at undertegnede måtte selv sørge for at få min kone hjem fra hospitalet-hotellet-Tenerife-...."

2. 86359

I brev af 3/7 2014 til nævnet har selskabet anført følgende:

”Medlemmet har tegnet Rejseforsikring Verden, inkl. Afbestilling for rejser indtil 60 dage.

Sagsforløb:

Medlemmet og hans medforsikrede hustru var i Spanien fra den 31. august 2013 til den 3. september 2013.

Den 31. august 2013 anmeldte vores medlem sagen til vores alarmcentral. Vores medlem oplyste, at hans medforsikrede hustru var kommet til skade med sit ben og desuden besvimet 3 gange, hvorfor hun var blevet hospitalsindlagt.

Assistancekoordinatoren hos vores alarmcentral forklarede vores medlem, at Den offentlige Rejsesygesikring skulle tage sig af dækning for de medicinske udgifter, og medlemmet blev derfor henvist til SOS International.

Vores medlem blev ligeledes informeret om, at vores alarmcentral kunne være behjælpelig med at arrangere en eventuel hjemtransport, hvis dette skulle blive aktuelt, og at han var velkommen til at kontakte os i tilfælde af spørgsmål.

Den 2. september 2013 blev vores alarmcentral igen kontaktet af vores medlem som oplyste, at hans hustru fortsat var indlagt, og i den forbindelse ønskede han rådgivning om, hvordan de skulle forholde sig, såfremt de ikke kunne foretage den planlagte hjemrejse den 3. september 2013. Assistancekoordinatoren oplyste til medlemmet, at hvis ikke hustruen var i stand til at hjemrejse planmæssigt, ville udgifter til hotelophold og en hjemrejse på anden vis være dækket af rejseforsikring. Vedkommende ville kontakte SOS International og undersøge sagen nærmere, og herefter kontakte medlemmet igen.

Om aftenen samme dag kontaktede vores alarmcentral SOS International. Det blev oplyst, at medlemmets hustru ville blive udskrevet samme aften eller næste morgen, og at lægekonsulenten hos SOS International havde vurderet, at medlemmet ville kunne hjemrejse på planmæssig flyafgang med 'legrest' eller et ekstra sæde. Overdragelsen af sagen blev herefter sendt til vores alarmcentral.

Den 3. september 2013 forsøgte vores alarmcentral at kontakte vores medlem, dog uden held. I stedet blev vores medlem, via sms, bedt om at kontakte vores alarmcentral.

Ca. en halv time senere vendte vores medlem tilbage, og han fik oplyst, at vores alarmcentral ville indhente den medicinske rapport fra hospitalet, og herefter gå i gang med at arrangere hjemtransport. Vores medlem fortalte, at de skulle af sted til lufthavnen to timer senere, at de havde fået lovning på at komme hjem samme dag. Assistancekoordinatoren kunne ikke bekræfte, at dette skulle være blevet lovet af vores alarmcentral. Det blev aftalt, at assistancekoordinatoreri ville kontakte medlemmet når den medicinske rapport og vurdering forelå.

Kl. 14.39 samme dag ringede assistancekoordinatoren til vores medlem for at informere om vurderingen, men medlemmet svarede ikke. I stedet blev der sendt en sms med besked om, at medlemmet skulle kontakte vores alarmcentral.

Herefter forsøgte vores alarmcentral flere gange at komme i kontakt med vores medlem, med dette lykkedes først om aftenen, og her oplyste medlemmet, at de var kommet hjem.

3. 86359

Den 2. september 2013 ringede medlemmet til os, da han ønskede at klage over vores alarmcentrals håndtering af sagen. Medlemmet blev henvist til at sende en skriftlig klage.

Efterfølgende har vi modtaget en skadeanmeldelse med krav om erstatning for ødelagte feriedage samt udgifter til medicin.

Erstatningen for ødelagte feriedage er opgjort i overensstemmelse med de gældende vilkår, og medlemmet er henvist til Den offentlige Rejsesygesikring for refusion af udgifter til medicin. Erstatningen for ødelagte feriedage er opgjort til 3.169,00 kr. for 4 ødelagte feriedage.

Vi har modtaget og besvaret flere klager fra medlemmet, senest besvaret den 18. december 2013, hvor der blev medsendt klagevejledning.

I forbindelse med udfærdigelse af svar til nævnet har vi været i kontakt med medlemmet som har oplyst, at ekstraudgifter til taxa og ekstra flysæde under hjemrejsen beløb sig til 1.200,00 kr. Vi har derfor udbetalt 1.200,00 kr. til vores medlem.

Afgørelse:

Det er beklageligt, at vores alarmcentral ikke nåede at komme i kontakt med medlemmet, inden de rejste hjem, og at de ikke var mere proaktive allerede efter første henvendelse fra medlemmet.

På trods af dette er det vores vurdering, at håndteringen af sagen ikke har medført, at vi har handlet ansvarspådragende.

Efter gennemgang af sagen kan vi ikke se, at der er fremsat yderligere økonomiske krav ud over den allerede udbetalte erstatning for ødelagte feriedage samt erstatning for ekstraudgifter i forbindelse med hjemtransporten.

Da forsikringen ikke indeholder hjemmel til dækning for kompensation for svie og smerte, har vi således ikke mulighed for at tilbyde yderligere erstatning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

5 Sygdom og hjemtransport

5.1 Maksimal erstatning
Forsikringen dækker udgifter ved sygdom, tilskadekomst og hjemtransport med indtil 5 mio. kr. pr. person pr. rejse.

5.2 Dækning ved sygdom eller tilskadekomst
Ved akut sygdom eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker forsikringen sædvanlige, rimelige og nødvendige udgifter til:

A. Behandling udført af autoriseret læge.

B. Lægeordineret ophold på egnet hospital efter sikredes ønske – højst på økonomiklasse, herunder intensiv afdeling efter behov.

C. Lægeordineret medicin.

...

5.4 Dækning ved hjemtransport
I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst omfattet af dækningen under pkt. 5 dækker forsikringen nødvendige ekstraudgifter til:

A. Sikredes hjemtransport til Danmark eller overførsel til andet egnet behandlingssted. Det er en forudsætning for dækning, at den behandlende læge og vores læge er enige i, om sikrede skal hjemtransporteres til Danmark eller overføres til andet egnet behandlingssted.

...

7 Ødelagte feriedage

7.1. Maksimal erstatning
Den samlede erstatning kan højst udgøre 45.000 kr. pr. person pr. rejse.

7.2 Erstatning for ødelagte feriedage
Der gives erstatning for ødelagte feriedage*:

A. Hvis en af de sikrede på grund af tilskadekomst eller akut opstået sygdom indlægges på hospital eller ordineres sengeleje/indendørs ophold af den behandlende læge på feriestedet.

...

7.3 Hvordan beregnes erstatningen

A. Erstatningen udgør rejsens pris pr. dag for de feriedage* som bliver ødelagt som følge af et af ovennævnte forhold. Der ydes erstatning til alle sikrede som deltager i rejsen. Se dog pkt. 7.2.E om særlige regler for Rejse^{PLUS}. Der ydes højst erstatning 1 gang pr. person pr. ødelagt feriedag.

Ved lægebesøg, hvor der ordineres sengeleje/indendørs ophold, yder vi erstatning fra den dag der søges læge, hvis sygdommen/tilskadekomsten er af mere end en dags varighed.

Der ydes ikke erstatning for sengeleje/indendørs ophold før første lægebesøg.

Erstatning efter pkt. 7.2 B beregnes fra den dag, hjemtransporten blev lægeordineret til datoen for den planlagte hjemkomst.

B. Rejse via rejsearrangør
Rejsens pris pr. dag udregnes på baggrund af det beløb, som de(n) sikrede har betalt rejsearrangøren for rejsen, divideret med det antal dage som rejsen skulle vare.

5. 86359

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 27/8 2013 med sin hustru til Tenerife. Den 31/8 2013 var hans hustru udsat for en faldulykke, der resulterede i, at hun blev hospitalsindlagt. Klageren har anført, at han er utilfreds med selskabets håndtering af deres situation i forbindelse med hjemrejsen til Danmark.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets håndtering af sagen. Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at klageren – i overensstemmelse med forsikringsvilkårenes punkt 5 og 7 – har fået udbetalt erstatning for ødelagte feriedage samt for ekstraudgifter til taxa og ekstra flysæde under hjemrejsen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund