Ankenævnet for Forsikring

Den 18. marts 2015 blev i sag nr. 86498:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har 50unik Familieforsikring med Verdensrejsedækning i Codan Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde erstatningsrejse i forbindelse med hendes rejseledsagers akut opståede sygdom under en ferierejse med indlagt krydstogt til forskellige øer.

Klageren rejste den 26/3 2014 på ferie med en rejseledsager med planlagt hjemkomst 10/4 2014. Rejseledsageren blev syg den 30/3 2014, hvor hun blev undersøgt på hospitalet. Klageren og rejseledsageren måtte som følge af indlæggelsen blive på en ø fra den 30/3 2014 til den 5/4 2014, hvor de atter kunne komme ombord på krydstogtskibet.

Selskabet har dækket klagerens og rejseledsagerens ekstra udgifter til læge, telefon og hotel med 21.924,91 kr., men har afvist at yde erstatningsrejse med henvisning til, at rejseledsageren ikke opfylder forsikringsbetingelsernes punkt 11. For at være berettiget til erstatningsrejse kræves, at rejseledsageren skal være ramt af akut sygdom, som medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen i mere end halvdelen af rejseperioden. Med hensyn til kravet om erstatning for ødelagte rejsedøgn har selskabet afvist dækning med henvisning til, at grunden til, at klageren og hendes rejseledsager ikke fortsatte med krydstogtskibet, ikke var medicinsk begrundet.

Klageren har herefter indbragt sagen for nævnet den 21/7 2014 med krav om, at selskabet bliver pålagt at yde erstatningsrejse/erstatning for ødelagte rejsedøgn. Til støtte for kravet har hun vedlagt en beskrivelse af hændelsesforløbet *udfærdiget af rejseledsageren*. Af beskrivelsen fremgår blandt andet:

> "Den 11. november 2013 bestilte [klageren] og jeg et krydstogt til …. Rejsens navn var … - krydstogt med kultur - og … " og var med rejseselskabet … A/S. Rejsen var planlagt til at vare fra den 26. marts til den 10. april 2014. Rejsens pris var i alt kr. 50.956, kr. 25.478 pr person. Se vedlagte faktura/rejsebevis.
>
> Den 26. marts 2014 fløj vi fra … til … Den 29. marts 2014 gik vi som planlagt ombord på et krydstogtskib, hvor vi skulle tilbringe de følgende 7 dage.
>
> Den 30. marts 2014 fik jeg et ildebefindende. Jeg blev undersøgt af lægestaben ombord. Lægestaben besluttede, at jeg skulle indlægges på det lokale sygehus - … Hospital - på … til nærmere undersøgelser. [Klageren] kontaktede SOS International, som oplyste, at man ville tage sig af sagen. Jeg blev hentet af en ambulance og kørt til sygehuset på … [Klageren] ledsagede mig, da jeg fortsat ikke havde det godt. Efter flere undersøgelser på sygehuset blev jeg udskrevet samme dag. Jeg fik at vide, at der var tale om generaliseret svaghed/udmattelse (generalized weakness), og i de vedlagte papirer fra hospitalet stod, at jeg skulle hvile efter behov.
>
> Vi havde fået den opfattelse, at Codan var i besiddelse af et udskrivningsbrev fra hospitalet på … Først den 26. juni 2014 fik vi oplyst, at Codan ikke havde et sådant. Derfor er vi uforstående overfor, at Codan kan fastslå, at der ikke er ordineret ro og hvile…
>
> Den 31. marts 2014 bekræftede SOS International, at [klageren] var dækket af min rejseforsikring som sygeledsager, og at SOS International ville tage sig af det videre forløb. De følgende dage tilbragte [klageren] og jeg på et hotel. Jeg kunne tage den med ro og hvile efter behov. Vi forlod ikke hotellet før den 6. april 2014, hvor resten af rejseselskabet kom tilbage fra krydstogtskibet.
>
> Den 31. marts 2014 bekræftede SOS International også, at man ville sørge for, at arbejdet med at finde transport tilbage til krydstogtskibet ville gå i gang. Den 1. april 2014 oplyste SOS International, at man ikke var i stand til at skaffe os tilbage på krydstogtskibet. SOS International arbejdede heller ikke på at sørge for, at [klageren] og jeg kunne vende tilbage til Danmark. Medarbejderen hos SOS International oplyste, at man kun gjorde det, hvis der var en medicinsk årsag til det, og at det ikke var tilfældet her.
>
> Vi rejste tilbage til Danmark som planlagt den 10. april 2014.
>
> Resultatet var, at [klagerens] og min ferie i realiteten blev afbrudt den 30. marts 2014, og at vi ikke havde mulighed for at deltage i den væsentligste del af rejsen - nemlig krydstogtet og de tilhørende udflugter på …, …, …, … og …
>
> Vi havde valgt et dansk rejseselskab med dansk rejseleder, da hverken [klageren] eller jeg taler engelsk. Vi havde derfor ikke mulighed for at kommunikere - bortset fra fagter og enkelte ord - med hotelpersonalet, og vi forlod ikke hotellet, mens vi ventede på rejseselskabets

returnering. Vi var under hele opholdet fra den 26. marts til den 10. april 2014 - bortset fra nogle timer på krydstogtskibet fra den 29. til den 30. marts 2014 - på et hotel på …

Selskabet har over for nævnet i brev af 28/7 2014 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Forsikringstageren oplyste d. 14.04.2014 telefonisk, at hun havde været på krydstogt med [rejseledsageren], og at [rejseledsageren] blev syg ombord på skibet. Det var ikke muligt at indhente rejseruten, idet der ikke var flyforbindelser til de øer, som skibet skulle besøge.

Vi bad hende fremsende en skriftlig anmeldelse, og modtog denne d. 28.04. Anmeldelsen vedrører såvel forsikringstageren som hendes [rejseledsager], idet [rejseledsageren] ligeledes var omfattet af en rejseforsikring i Codan.

Det fremgår heraf, at rejsen blev påbegyndt d. 26.03.2014 med planlagt hjemkomst d. 10.04.2014. I rejsen var indlagt et krydstogt, der skulle vare fra d. 29.03. - 05.04. D. 30.03. fik forsikringstagerens [rejseledsager] et ildebefindende ombord på krydstogtskibet, og blev indlagt på et hospital. Forsikringstageren ledsagede hende til hospitalet.

Det viste sig, at [rejseledsageren] ikke fejlede noget alvorligt, og hun blev udskrevet samme aften og kunne fortsætte rejsen dagen efter. Forsikringstageren kontaktede SOS, der forsøgte at finde transport tilbage til krydstogtskibet. Dette viste sig desværre ikke muligt, og forsikringstageren og hendes [rejseledsager] blev derfor indlogeret på et hotel på … indtil rejseselskabet kom retur fra krydstogtet d. 06.04. Herefter fortsatte rejsen som planlagt.

Med anmeldelsen fulgte en række bilag vedrørende de udgifter, forsikringstageren og hendes [rejseledsager] havde haft. Vi har refunderet udgifter til hotel, forplejning og telefon.

Vi har d. 08.05. telefonisk oplyst forsikringstageren, at vi i relation til [rejseledsagerens] anmeldelse har afvist at udbetale erstatningsrejse eller erstatningsdøgn, idet forudsætningen herfor i betingelsernes punkt 11 og 12 ikke var opfyldt.

…

Det fremgår af punkt 11.3, at der ydes erstatningsrejse, hvis en rejseledsager rammes af en hændelse nævnet i punkt 11.1, og sikrede som følge heraf har fortsat rejsen alene.

Den relevante hændelse er i den aktuelle sag den første 'pind' i punkt 11.1, hvorefter sikrede har ret til erstatningsrejse, hvis vedkommende rammes af akut sygdom, som medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen i mere end halvdelen af rejseperioden. Det skal tilføjes, at 4. 'pind' alene finder anvendelse ved en hjemkaldelsessituation i henhold til punkt 10.

Forsikringstagerens [rejseledsager] har alene været hospitalsindlagt i 1 dag. For fuldstændighedens skyld skal det bemærkes, at denne dag ikke tæller med ved beregningen af rejseperioden, jf. punkt 11.2 om beregning af rejseperioden, hvorefter antal ødelagte rejsedøgn opgøres fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg eller ophøret af ro og hvile.

Det fremgår af SOS' lægeintervention, at alle undersøgelser og prøver viste normale forhold, at der ikke skulle ske yderligere medicinsk opfølgning, og at [rejseledsageren] kunne fortsæt-

te rejsen og rejse hjem som planlagt. Forsikringstageren og [rejseledsageren] ønskede da også at fortsætte krydstogtet.

Årsagen til, at krydstogtet ikke kunne genoptages var således ikke medicinsk begrundet, men forårsaget af, at det ikke var muligt at finde transport til skibet.

For så vidt angår erstatningsdøgn fremgår det af punkt 12.4, at dækningen også omfatter erstatningsdøgn til sikrede, hvis en rejseledsager bliver ramt af en hændelse omtalt i punkt 12.1 og sikrede som følge heraf har afholdt et antal rejsedøgn alene.

Også her gælder det, at rejseledsageren skal være ramt af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse, eller bliver lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund akut sygdom eller tilskadekomst. Også her skal det tilføjes, at 4. 'pind' alene finder anvendelse ved en hjemkaldelsessituation i henhold til punkt 10.

I punkt 12.5 bestemmes, at antallet af ødelagt rejsedøgn opgøres fra kl. 00 i døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile. Den dag, [rejseledsageren] blev hospitalsindlagt, berettiger således ikke til udbetaling af erstatningsdøgn.

Det er naturligvis en skuffelse, når rejsen ikke bliver som forventet, men denne omstændighed udløser ikke dækning for erstatningsrejse eller rejsedøgn.

Vi må således fastholde, at forsikringstageren ikke er berettiget til erstatningsrejse eller rejsedøgn. Til støtte for vores afgørelse skal vi henvise til AK 75.911 og AK 85.055."

Selskabet har rekvireret det lægelige materiale vedrørende rejseledsageren. Det fremgår bl.a. heraf:

"Pt er set i emergency, og alt er foreløbigt fundet normalt, der er ingen umiddelbare tegn på lungebetændelse (ingen feber, hoste, vejrtrækningsbesvær) og klinisk undersøgelse er helt normal. Pt har sukkersyge, og skæve blodsukre kunne være en forklaring, pt kunne også have en forkølelses virus eller lignende. Man venter nu på rtg billeder og blodprøve svar. Hvis disse er normale kan pt nok forlade hospitalet igen.
…
Blodprøver er fuldstændig normale undtagen blodplader som er lave, men ikke så lave at det har klinisk betydning.

Specielt er salt og sukker balancen helt normal, der er ingen tegn på infektion og blodprocenten er normal.

Pt er normal ved klinisk undersøgelse. Der er ingen tegn på infektion i urinvejene. Rtg af lunger og hjerte er også normalt.

Pt fejler således ikke noget og vil blive udskrevet fra emergency. Der er ikke behov for videre medicinsk opfølgning. (De lave blodplader kan opfølges af egen læge når pt er hjemme i Danmark igen).

Pt har fået lidt intravenøs væske mens hun opholdt sig i emergency.

… fortæller at Cruise skibene ofte sætter passagerer i land som har vist bare det mindste sygdomstegn, så ifølge ham er dette desværre ganske normalt. Det ender så med, at pt må

tage hotel overnatning, og flyve videre fra øen. Ingen yderligere medicinsk opfølgning, pt kan fortsætte rejse og hjemrejse som planlagt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.

"8.3 Hvad er dækket?

Dækningen omfatter nødvendige og rimelige udgifter til:

- hospitalsbehandling og -ophold, inkl. operationer og ambulancetransport til nærmeste behandlingssted
- lægebehandling og lægeordineret medicin, røntgenbilleder og øvrige hjælpemidler

…

- hotel og forplejning, når ekstraordinært ophold er ordineret af læge"

…

9 Sygeledsagelse

9.1 Dækningen omfatter
Dækningen omfatter dokumenterede ekstra rejseudgifter, som opstår ved sikredes lægedokumenterede akutte sygdom, …
Dækningen omfatter:

- rimelige ekstra udgifter til hotelophold, forplejning og lokal transport med indtil 2.500 kr. (2013) pr. dag pr. sygeledsager

…

- udgifter til indhentning af den fastlagte rejserute, hvis der er mindst 7 dage tilbage af den oprindelige rejseperiode.

…

11 Erstatningsrejse

11.1 Dækningen omfatter
Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede:

- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen i mere end halvdelen af rejseperioden.

…

11.2 Rejseperiode
Rejseperioden beregnes i hele dage. Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres:

- Fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile.

…

11.3 Hvem udbetales erstatningen til?
Der ydes erstatningsrejse til den sikrede personkreds jf. punkt 1, som er med på rejsen.

…

12. Erstatningsdøgn

12.1 Dækningen omfatter
Er sikrede ikke berettiget til erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i punkt 11, dækkes antallet af ødelagte rejsedøgn hvis sikrede:

- rammes af akut sygdom eller …som medfører hospitalsindlæggelse
- bliver lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom

…

…

12.4 Hvem udbetales erstatningen til?
Der udbetales et beløb pr. ødelagt rejsedøgn til sikrede og 1 medforsikret. Ved sy-

geledsagelse udbetales erstatning til hele den del af husstanden, som har ledsaget den sikrede…

12.5 Rejseperiode
Rejseperioden beregnes i hele dage. Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres:
- Fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile

…

Nævnet udtaler :
Klageren har i første række krævet erstatningsrejse, og i anden række dækning for erstatningsdøgn for den periode, hvor hun og rejseledsageren ufrivilligt var sat af krydstogtskibet og opholdt sig på et hotel.

Nævnet har gennemgået det lægelige materiale og finder på baggrund heraf at måtte lægge til grund, at rejseledsageren blev udskrevet samme dag om aftenen, som hun blev indlagt, og at der ikke var behov for yderligere medicinsk opfølgning.

Årsagen til, at krydstogtet ikke straks kunne genoptages, var således ikke, at rejseledsageren var syg, men at det ikke var muligt at komme ombord på krydstogtskibet, der var sejlet videre.

Retten til erstatningsrejsedækning/dækning for erstatningsdøgn er i henhold til forsikringsbetingelserne betinget af, at sikrede skal være ramt af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse, eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen. Ved dækning for erstatningsdøgn er det fastsat, at der ikke ydes dækning for første sygedag.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatningsrejsedækning/dækning for erstatningsdøgn, da det ikke er bevist, at rejseledsageren var syg ud over den første sygedag.

Herefter, og da det ikke kan føre til et andet resultat, at klageren på grund af rejseledsagerens sygdom ikke fuldt ud deltog i det planlagte krydstogt,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand