Ankenævnet for Forsikring

Den 18. marts 2015 blev i sag nr. 86501:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
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 ved sin datter i første række over, at selskabet har afvist at yde erstatningsrejse i forbindelse med akut opstået sygdom under en ferierejse med indlagt krydstogt til forskellige øer. I anden række kræver hun erstatning svarende til 7 ødelagte rejsedøgn.

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

Selskabet har dækket klagerens ekstra udgifter til læge, telefon og hotel med 21.924,91 kr., men har afvist at yde erstatningsrejse med henvisning til, at klageren ikke opfylder forsikringsbetingelsernes punkt 11. For at være berettiget til erstatningsrejse kræves, at forsikringstageren 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 ikke fortsatte med krydstogtskibet, ikke var medicinsk begrundet.

Klageren har i brev af 20/5 2014 til selskabet bl.a. anført:

"Kort fortalt fik [klageren] den 30. marts 2014 et ildebefindende ombord på krydstogtskibet … Hun blev undersøgt af lægestaben ombord, som besluttede, at hun skulle indlægges på det lokale sygehus - … til nærmere undersøgelser. [Rejseledsageren] …, ledsagede hende, da hun fortsat ikke havde det godt.

SOS International var straks blevet kontaktet og oplyste, at man ville tage sig af sagen.

- Da [klageren] blev syg og modtog lægebehandling, havde rejsen varet 4 dage ud af rejsens 16 dage.
- Lægen på krydstogtskibet traf beslutning om, at [klageren] ikke kunne blive på skibet, og at hun skulle indlægges på et hospital på …
- Krydstogtskibet sejlede videre, mens [klageren] var indlagt på det lokale hospital. Uanset hun blev udskrevet fra hospitalet samme dag, var det en forudsætning for udskrivelsen, at hun kunne tage den med ro i en periode, og at hendes sygeledsager kunne holde øje med, om hun fik yderligere symptomer.
- SOS International oplyste, at man her ville tage sig af det videre forløb, og at kontakten skulle gå til SOS International. Derfor fulgte [klageren] og … anvisningerne derfra.
- Rejsens væsentligste formål var 7 dages krydstogt - [klageren] og … tilbragte kun 1/2 døgn ombord på krydstogtskibet.
- [Klageren] og … afventede, at SOS International ville få dem tilbage på krydstogtskibet, men det skete ikke trods flere henvendelser.
- [Klageren] og … ville gerne hjem til Danmark, men SOS International oplyste, at man ikke sørgede for hjemtransport, når der ikke var medicinsk årsag til det.
- [Klageren] og … tilbragte derfor ufrivilligt 7 dage på et hotel på … uden resten af rejseselskabet. [Klageren] og … er begge i 70'erne, og taler ikke engelsk - derfor havde de valgt et dansk rejseselskab og dansk rejseleder. De var fuldstændig afskåret fra at tage på udflugter, og de tilbragte de 7 dage uden at forlade hotellet.

Konsekvensen af [klagerens] akutte sygdom var derfor, at [klageren] og … ikke kunne rejse hjem til Danmark, da SOS International afviste hjemtransport. Samtidig var det ikke muligt at genoptage rejsen, da SOS International ikke var i stand til at få dem tilbage til krydstogtskibet.

Det kan ikke være afgørende, at [klageren] blev udskrevet fra hospitalet samme dag, som hun blev indlagt. Konsekvensen af indlæggelsen var, at [klagerens] og …s rejse blev afbrudt på 5. dagen, og at de ikke havde mulighed for hverken at genoptage rejsen eller at rejse hjem.

[Klageren] og … må derfor opfylde betingelserne for at få dækket udgifter til en erstatningsrejse på grund af en situation, som må ligestilles med rejseafbrydelse i første halvdel af rejseperioden.

[Klageren] og … fastholder derfor påstanden om dækning af udgifter til en erstatningsrejse.

Hvis Codan ikke kan imødekomme dette, skal jeg anmode om at få tilsendt de sagsakter, som indgår i [klagerens] forsikringssag vedrørende rejsen, herunder sagsakter vedrørende

SOS Internationals sagsbehandling i sagen, til brug for eventuel forelæggelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring."

Selskabet har i brev af 26/5 2014 fastholdt sin afgørelse, og klageren indbragte herefter sagen for nævnet den 21/7 2014 med krav om, at selskabet bliver pålagt at yde erstatningsrejse. Til støtte for kravet har hun henvist til brevet af 20/5 2014 til selskabet og har herudover bl.a. anført:

"Resultatet af indlæggelsen var i realiteten, at rejsen blev afbrudt på 5. dagen, da [klageren] og … ikke havde mulighed for hverken at genoptage rejsen eller at rejse hjem.

[Klageren] og … havde fået den opfattelse, at Codan var i besiddelse af et udskrivningsbrev fra hospitalet på …. Først den 26. juni 2014 oplyste Codan, at man ikke havde et sådant. Derfor er de uforstående overfor, at Codan kan fastslå, at der ikke er ordineret ro og hvile. [Klageren] havde fået besked om, at hun skulle tage den med ro i en periode, og at … skulle holde øje med, om hun fik yderligere symptomer. Det understøttes også af de papirer, som de fik udleveret af hospitalet i form af 'Patient Visit Information', hvor der stod, at [klageren] skulle hvile efter behov.

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

"Forsikringstageren kontaktede Codan telefonisk d. 11.04.2014 og oplyste, at hun havde været på krydstogt, men var blevet syg og havde tilbragt et døgn på et hospital. Hendes [rejseledsager], der ligeledes havde rejseforsikring i Codan, havde deltaget i rejsen.

Vi bad hende fremsende en skriftlig anmeldelse, og modtog denne d. 28.04. Anmeldelsen vedrører såvel forsikringstageren som hendes søster.

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 forsikringstageren et ildebefindende ombord på krydstogtskibet, og blev indlagt på et hospital.

Det viste sig, at hun ikke fejlede noget alvorligt, og hun blev udskrevet samme aften og kunne fortsætte rejsen dagen efter. [Rejseledsageren] 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 … havde haft. Vi har refunderet udgifter til hotel, forplejning, telefon og lægeudgift.

Vi har derimod afvist at udbetale erstatningsrejse eller erstatningsdøgn, idet forudsætningen herfor i betingelsernes punkt 11 og 12 ikke var opfyldt.

Forsikringstagerens datter gjorde i brev af 20.05. indsigelse mod afgørelsen og henviste til, at det primære formål med rejsen var krydstogtet, og at SOS ikke ville sørge for hjemtransport.

Vi har i brev af 24.05. fastholdt afgørelsen og redegjort nærmere for betingelserne for at få udbetalt erstatningsrejse eller erstatningsdøgn. At rejsens formål ikke bliver opfyldt, er ikke erstatningsberettigende.

Vi har efterfølgende fremsendt sagshistorik samt lægeinterventionerne fra SOS til forsikringstagerens datter.

Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

For at have krav på erstatningsrejse, skal en af de 4 'pinde' i punkt 11.1 være opfyldt. Den relevante bestemmelse er i den aktuelle sag den første 'pind', 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.

Forsikringstageren 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 hun kunne fortsætte rejsen og rejse hjem som planlagt. Forsikringstageren 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 er forudsætningen for at opnå denne dækning fastsat i punkt 12.1. Også her gælder det, at sikrede 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 ødelagte rejsedøgn opgøres fra kl. 00 i døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile. Den dag, forsikringstageren bliver 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. 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 sygeledsagelse udbetales erstatning til hele den del af hustanden, 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 klageren 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 klageren var syg, men at det ikke var muligt at komme ombord på krydstogtskibet, der var sejlet videre.

7. 86501

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 klageren var syg ud over den første sygedag.

Herefter, og da det ikke kan føre til et andet resultat, at klageren på grund af sygdommen 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