Ankenævnet for Forsikring

Den 18. marts 2015 blev i sag nr. 86567:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Concordia Forsikring as
Tietgens Alle 112 - 114
5230 Odense M

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet familieforsikring med rejseforsikringsdækning i Concordia Forsikring as. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har tilbudt ham efter en dækningsberettigende skade.

Klageren kom til skade på en skiferie. Han arrangerede selv hjemrejsen for sine rejsefæller (en voksen og to børn) og sig selv. Selskabet har udbetalt 9.000 kr. i kontanterstatning.

Klageren kræver i alt 30.000 kr. Til støtte herfor har anført, at han som pilot via forbindelser selv arrangerede hjemrejsen for 30.000 kr. i et privatfly, der landede i en lufthavn tæt på hans bopæl.

Klageren har i klageskemaet af 8/8 2014 anført:

"**Sagsfremstilling**
Meget kort fortalt, kommer jeg tilskade på skiferie i Italien. Jeg kontakter SOS, jeg og familien skal hjem transporteres med fly. Jeg får oplyst at hjemtransporten vil tage op mod 18timer og koste kr.36.400,- Jeg spørger om jeg selv må prøve at arrangere hjemtransporten ? JA det må jeg godt. Jeg vender tilbage til SOS og fortæller at jeg har arrangeret hjemtransporten selv for kun kr.30.000,- direkte med fly fra nærliggende lufthavn til [dansk by]. Samlet rejse tid 4 timer. Beder om mail beskæftigelse på at de vil betale de 30.000,- SOS ringer tilbage og oplyser at nu er beløbet kun 24.000,- Jeg forsøger at 'lukke' den der og forslår 25.000,- da jeg på daværende tidspunkt er indstillet på selv at bidrage med det sidste for en hurtig hjemrejse. Jeg beder igen om mail beskæftigelse. Dagen efter kommer der en mail på at hjemtransporten kun vil koste 12.000,- og at mit forsikringsselskab vil udbetale 25% mindre end det, dvs.kr. 9.000,- Da min tilstand er meget dårlig på daværende tidspunkt fortrækker vi at

komme hurtigt og direkte hjem hvilket jeg meddeler SOS og gør opmærksom på at jeg på ingen måde finder deres seneste prissætning rimelig eller realistisk. Det har jeg efterfølgende diskuteret med selskabet indtil d 10 juli hvor de afviser at udbetale mere end 9.000 - hvilket de så endelig gør.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Udbetaling af ydeligere 21.000,- så vi får dækket vores realle omkostninger ifm. hjemtransporten som vi jo er berettiget til, og for forsikringen, lang billigere end hvad SOS ellers ville have opkrævet dem. Finder det ikke rimeligt at det er den virksomheds hvis ydelser man fravælger der er den rette til at fastsætte hvad en anden operatør skal have af betaling. Det var meget tydeligt at da SOS, fandt ud af det ikke var dem der skulle have opgaven med at få os hjem fik 'piben' en anden lyd. Hvorfor mit eget forsikrings fra denne i forvejen meget lave kompensation mener der skal fratrækkes 25% minder kan jeg ikke få oplyst."

Selskabet har i brev af 22/8 2014 til nævnet anført:

"Sagen drejer sig omkring opgjort erstatning under rejseforsikringen i forbindelse med hjemtransport fra Italien.

Vores forsikringstager kom til skade på ski, hvor et knæ blev beskadiget. Betingelserne for dækning af udgifter til hjemtransport er opfyldt, og skaden er blevet administreret på vores vegne af SOS International.

Vi bliver kontaktet af SOS den 19/3 2014, som oplyser, at vores forsikringstager skal hjemtransporteres, og at denne har forespurgt for muligheden for en kontanterstatning, idet han … selv har mulighed for at arrangere hjemtransporten. Vi beder herefter SOS undersøge, hvad prisen ville være, hvis vi skulle arrangere hjemtransporten via SOS. Prisen bliver oplyst til ca. kr. 12.000. Vi tilbyder herefter forsikringstager, via SOS, en kontanterstatning til fri rådighed på kr. 9.000, eller alternativt, at vi arrangerer hjemtransporten. Nedslaget i forhold til den oplyste pris fra SOS skal således ses som et fradrag, for at udbetalingen er til fri rådighed uden dokumentation for de reelle udgifter.
Jvf. forsikringsbetingelserne for Familieforsikring nr. 071-4 pkt. 9.11, dækker rejseforsikringen transport til Danmark med almindelig transportmiddel, ambulance eller ambulancefly.
SOS vælger transportmåden og formidler hjemtransporten.

Vi hører herefter ikke mere til sagen, førend vi modtager vores forsikringstagers mail af 1/7 2014 med klage over den opgjorte erstatning.

Vi vedlægger kopi af notaterne fra SOS omkring sagen, herunder mail hvor erstatningstilbuddet på kr. 9.000 er ridset op, med alternativet om at SOS arrangerer hjemtransporten. Vores forsikringstager svarer hertil, at denne selv arrangerer hjemtransporten.

Vores forsikringstager har således derved accepteret tilbuddet om kontanterstatning, og ikke ønsket vores administration af hjemtransporten. At deres udgifter ved egen transportmulighed evt. overstiger den tilbudte erstatning er således os uvedkommende, idet de selv har valgt dette.

Sagens indbringen for Ankenævnet ændrer således ikke ved vores afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 1/9 2014 til nævnet hertil bemærket:

"Svar punkterne følger afsnittene i Concordias brev, kopi vedlagt for overblik.

1) Der bliver citeret forkert. Jeg har i mellemtiden har anmodet SOS om aktindsigt. Af disse referater, mails og telefonnotater fremgår det på intet tidspunkt at jeg skulle have bedt om en 'kontanterstatning'. Kontanterstatning fremgår på intet tidspunkt i referaterne af samtaleren mellem mig og SOS ligesom det ej hellere fremgår i referaterne mellem SOS og Concordia forsikring. At der var tale om en kontant erstatning bliver første bragt på banen af skades chef … i en svar mail dateret 09/07 2014

   Det fremgår af mail korrespondancen mellem mig og SOS at jeg protesterer og spørger indtil beløbet og beder dem redegøre for hvordan de er nået frem til det beløb. Af svar fra SOS (…) skriver hun at det kan hun ikke svare på det er dikteret af … fra Concordia forsikring?

   Efterfølgende har jeg venligst anmodet Concordia at redegøre for beløbet men de svare blot at det har de ikke pligt til over for mig.

   Min forespørgsel gik udelukkende på muligheden for at vælge en anden operatør efter at SOS havde oplyste at vi kunne forvente en samlet rejsetid på ca. 18 timer hvilket vi fandt værende en unødig lang rejsetid...

   Forespørgslen var inspireret af en samtale jeg havde haft forinden med SOS-auto, hvor SOS auto oplyste at bilen ville være hjemme inden for 10hverdage hvilket i praktisk pga. weekender og helligdage nemt kunne nærme sig 3 uger. Hvortil jeg spørger hvad budgettet er for sådan en hjemtransport og om jeg selv må prøve at finde en hurtigere løsning. Svaret er JA og at deres budget er 1000eu, Jeg har efterfølgende fået udbetalt kr. 7.600,- til dækning af hjemtransporten. Uden nogle fradrag eller andre problemer.

   Inspireret af ovennævnte samtale, spørger jeg SOS (…) d. 15/03 2014 kl. 11.03 på telefon 38488000 ifm. at han netop har oplyst at hjemrejsetiden er på ca. 18timer, hvad deres budget er for hjemrejsen? Jeg kan høre at han forlader telefonen og taster længe på et tastatur hvor efter han oplyser at det beløber sig til kr. 36.400kr.

   Da SOS bliver opmærksom på grunden til min spøgen ind til deres budget er fordi jeg ønsker anden operatør end SOS falder prisen drastisk til kr. 24.000 og efter følgende til 15.000 for til sidst at lande på 12.000 kr. hvorfra Concordias [navn] mener der skal fratrækkes yderligere 25% ?

   Jævnfør korrespondancen mellem Concordia og SOS forlyder det at Concordia ikke *er* interesseret i den reale pris for den aktuelle hjemrejse, men som det fremgår af sos referat onsdag 19/3, at prisen skal være på de billigst mulige flybilletter... og at de 4,5time i taxi til lufthavnen og de 2 timer i taxa fra KBH til [dansk by] ikke er inkluderet. SOS oplyser efterfølgende Concordia beløbet til værende 12.000,- kr.

2) Concordia kan, som også oplyst i svarbrev til [navngiven medarbejder hos selskabet] 09/07 2014 skaktens få dokumentation for mine udgifter til fly, så de ikke forsat behøver at kalde det 'udokumenterede udgifter' men det har de ikke ønsket at modtage.

3) Det er ikke korrekt, ud over at have klaget skriftligt til SOS over beløb og opgørelse har jeg henvendt telefonisk 4 gange til selskabet og min assurandør …, jeg bliver sendt rundt i 'systemet/virksomheden' flere gange med den begrundelse at [navn] som har talt med SOS er langtidssygmeldt? Først efter min 5 samtale med Concordia, denne gang [navn]

som råder mig til at skrive min beretning os sende den direkte til skades afdelingen på mail sker der noget. Brevet bliver herefter besvaret af Skade chef …. [Skadechefen] oplyser at det var et kontant engang beløb der ikke stod til diskussion... hvortil jeg spørger hvorfor de så ikke har udbetalt det endnu? Her efter 6mdr hvis de virkelig var af den opfattelse at 'sagen' var afsluttet? Svar udeblev.

3) Som det fremgår af mails til SOS har jeg på intet tidspunkt accepteret beløbet ej heller at det skulle være kontant erstatning lige som jeg heller ikke har accepteret beløbets størrelse, tværtimod, som det også fremgår af SOS's egen referater."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

SOS har bl.a. registreret følgende i sit system:

Sat 2014-03-15 [redacted]
11:03:43

Til PT
- RTB på SMS, og beklager at der ikke er ringet tilbage tiudligere!
- Det er OK.
- Han spørger til hvordan det hele fungere med hjemtrsp
- Jeg ligger et scenarie om med taxi til INN fly INN-CPH Allot. og taxi fra'
- Han siger at han har nogle forbindelser hjemme, der kan arr direkte TRSP fra Sadam airfield (livigno) til [dansk by] , og er interesseret i at tage denen mulighed men få ref. får det det koster os. så betaler han selv resten!
- Jeg siger at det er en m,ulighed, men så fratager vi os ansvaret for hjemtrsp!
- Naturligvis
- Vi aftaler at jeg VTB med et ca beløb for hvaddet vil le koste os
- OK ha ntakker

Sat 2014-03-15 [redacted]
11:11:33

Til PT
- regner ud til at det vil koste SOS ca 10-15.000 men at de ikke er sikkert!
- Han spørger om vi kan aftaler 15.00?
- Naj detsværre, vi må regne nøjagtigt ud, for at vide dette.
- OK, han vender det med fru PT, og VTB til SOS hvis ha n har brug for vores assistensce med at arr hjemtrsp
- Jeg informere ham at hvis han selv arr er det fra A-Z
- det er OK

Wed 2014-03-19 [redacted]
10:09:29

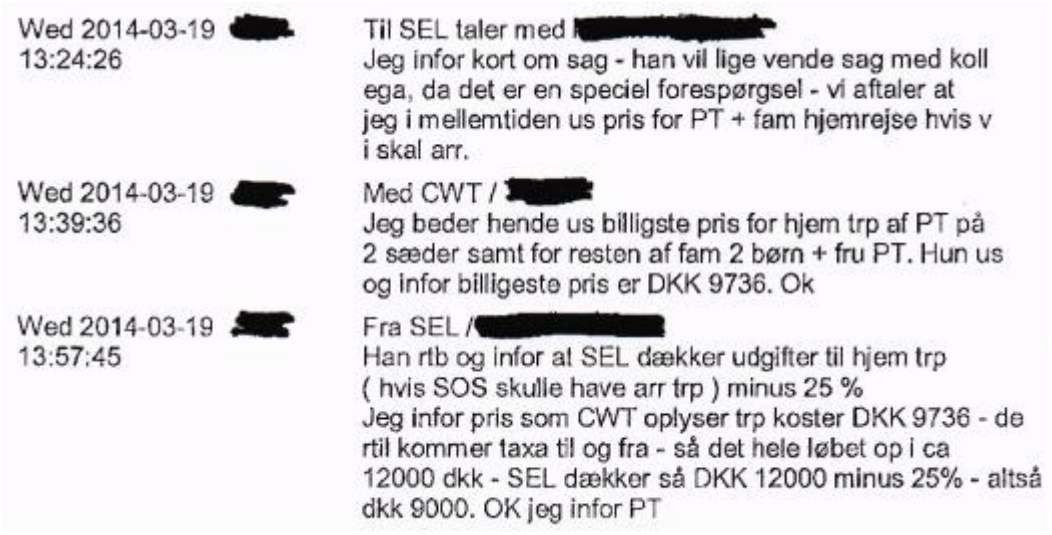
fra PT
Han infor at [...] han sel v mulighed for at arr hjemrejse med privat fly for hele fam - han er godt klar over at det bliver dyrere end hvis SOS skulle arr og han skal nok selv betale - men h an vil gerne vide om SEÆ dækker hvad en SOS trp ville h ave kostet ? Jeg infor at jeg us og vtb

Wed 2014-03-19 [redacted]
10:11:20

Med [redacted]
Jeg infor ovenstånende - kan vi give ok til det og dækk e hvad en trp arr af SOS ville have kostet ? Hun infor at vi må have SEL indover - inden vi giver ok til dækni ng

Wed 2014-03-19 [redacted]
10:11:46

Til PT
jeg infor ovenstående - SOS vtb senere dd når vi har ta lt med SEL - ok



Wed 2014-03-19 [redacted]
13:24:26
Til SEL taler med [redacted]
Jeg infor kort om sag - han vil lige vende sag med koll ega, da det er en speciel forespørgsel - vi aftaler at jeg i mellemtiden us pris for PT + fam hjemrejse hvis v i skal arr.

Wed 2014-03-19 [redacted]
13:39:36
Med CWT / [redacted]
Jeg beder hende us billigste pris for hjem trp af PT på 2 sæder samt for resten af fam 2 børn + fru PT. Hun us og infor billigeste pris er DKK 9736. Ok

Wed 2014-03-19 [redacted]
13:57:45
Fra SEL / [redacted]
Han rtb og infor at SEL dækker udgifter til hjem trp (hvis SOS skulle have arr trp) minus 25 %
Jeg infor pris som CWT oplyser trp koster DKK 9736 - de rtil kommer taxa til og fra - så det hele løbet op i ca 12000 dkk - SEL dækker så DKK 12000 minus 25% - altså dkk 9000. OK jeg infor PT

SOS har i mail af 20/3 2014 til klageren anført:

"Tak for din mail. Jeg tror at du har misforstået transport ordinationen fra vores læge. Der har ikke på noget tidspunkt været tale om at du skal ledsages hjem af en læge fra SOS. Vores læge har ordineret et ekstra sæde til dig på flyet, pga. af dit skadede knæ - samt kørestols assistance i lufthavnene og taxa til og fra lufthavnene.

Vores rejsebureau her på SOS har undersøgt prisen for 2 sæder til dig samt en flybillet til din kone + 2 børn og transport til og

fra lufthavnen - hvilket løber op i ca Dkk 12 000 - minus 25 % ca 9000 dkk.
Vores tilbud om hjemrejse står selvfølgelig stadig ved magt, hvis du er interesseret."

Klageren har hertil i mails af 20/3 2014 til SOS anført:

"Tak vi arrangere selv hjemtransporten...."

…

"hvorfor skal der i øvrigt fratrækkes 25%?"

SOS har hertil i mail af 21/3 2014 til klageren anført:

"Jeg må bede dig kontakte … fra Concordia Forsikring, da det er selskabets beslutning at der skal fratrækkes 25 %."

A policen fremgår bl.a.:

"**Dækningsomfang**

Årsrejseforsikring	Ja - dækker ferierejser indtil 60 dage.
Verden Årsafbestillingsforsikring	Ja
Erstatningsrejse – skiferie	Nej"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8.0 ØVRIGE UNDTAGELSER**

Forsikringen dækker ikke:

8.1 udgifter/ekstraudgifter, der er en følge af, at sikrede ikke ønsker at lade sig hjemtransportere

…

STANDARDDÆKNINGER

9.0 SYGDOM/TILSKADEKOMST, DØDSFALD OG HJEMTRANSPORT

…

Hvilke udgifter dækker forsikringen?

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter i udlandet til:

..

9.11 transport til Danmark med almindelig transportmiddel, ambulance eller ambulancefly. SOS vælger transportmåden og formidler hjemtransporten

…

9.15 Undtaget

Forsikringen dækker ikke:

…

9.27 Udgifter til transport, som ikke er godkendt af SOS

…

9.31 **Dokumentation**

9.32 Original flybillet eller rejsebevis

…

9.35 Original dokumentation for eventuelle ekstraudgifter."

Nævnet udtaler:

Efter klageren kom til skade ved en skiulykke i marts 2014 i Italien, drøftede han med selskabet, om han selv skulle arrangere sin og sine rejsefællers hjemrejse eller tage imod SOS' tilbud om arrangere hjemrejsen.

Klageren har anført, at SOS oprindeligt oplyste, at SOS kunne arrangere hjemrejsen for 36.400 kr., at den ville tage 18 timer, og at han på denne baggrund kunne få dækket op til 30.000 kr. af sine udgifter til selv at arrangere en hurtigere og billigere hjemtransport. Selskabet har udbetalt 9.000 kr. i kontanterstatning. Klageren har anført, at dette ikke dækker hans udgifter til hjemtransporten, der ifølge klageren var 30.000 kr.

Selskabet har heroverfor anført, at klageren fik tilsagn om en erstatning svarende til SOS udgift til hjemtransport med fradrag af 25 %. Da hjemrejsen ifølge selskabet kunne arrangeres for 12.000 kr. er erstatningen fastsat til 9.000 kr.

8. 86567

Efter en gennemgang af sagen – herunder logoplysningerne fra SOS lægger nævnet til grund, at SOS alene har tilbudt klageren 9.000 kr. i erstatning for hjemtransporten, hvis han selv arrangerede hjemtransporten. Nævnet finder det således ikke bevist af klageren, at selskabet/SOS har givet ham et tilsagn om en erstatning på 30.000 kr.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet ikke kunne arrangere hjemtransporten for 12.000 kr.

Da det er ubestridt for nævnet, at klageren har afholdt udgifter til hjemtransporten, der overstiger 12.000 kr. finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at foretage et skønsmæssigt fradrag på 25 %. Nævnet finder derfor at selskabet skal betale yderligere 3.000 kr. til klageren, således at klageren får en erstatning på 12.000 kr. svarende til den udgift, selskabet ville have haft, hvis SOS arrangerede hjemrejsen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Concordia Forsikring as, skal anerkende ikke at have været berettiget til at fratrække 25 % i klagerens erstatning og skal udbetale yderligere 3.000 kr. forrentet i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand