Ankenævnet for Forsikring

Den 20. maj 2015 blev i sag nr. 86779:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Han klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning for en anmeldt ødelagt ferie. Klageren kræver feriekompensation, erstatning for udgifter til forplejning, godtgørelse for tort og svie, samt méngodtgørelse.

Selskabet har udbetalt erstatning for klagerens udgifter til telefonopkald til selskabet. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet udbetalt en erstatning svarende til 4 rejsedage. Selskabet afviser at udbetale yderligere.

I klageskema af 4/10 2014 har klageren bl.a. anført:

> "2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
> Jeg ønsker erstatning for:
> 1. Ødelagt ferie (feriekompensation)
> 2. Godtgørelse for extra udgift til forsikring
> 3. Tort og svige – offentlig lunching/ydmygelse
> 4. 'Mén' efter arbejdsskadestyrelsens tabel – fysisk + (herunder psykiske skader)"

I et vedlagt brev af 10/9 2014 har klageren bl.a. anført:

> "Har købt en uges charterferie gennem '...' (ferie på dansk) til [udlandet]. Fik af hotellet tildelt et forkert værelse - mod gaden – der dog senere rettes til det bestilte mod havet. Bord om aften ved ca. 19 tiden i restauranten for at spise, da vi har 'all inclusive'. Men en tjener nærmer sig bliver truende, skælder ud, nedrakker – ja ydmyger mig i 200 personers nærvær. Han råber op i hovedet på mig 'what are you doing here'.

Dagen efter forsøger igen at få mit 'all inclusive' måltider. Har på forhånd sat mit reservationsskilt på det sidste ledige bord, resten var optaget af tyskere. Det var udleveret af assistent manager i skranken i receptionen, men tjeneren … mener ikke, at dette er hans chefs underskrift.

Situationen eskalere – tjeneren griber hårdt fat i mig, forsøger at trække mig væk og smider messing bordskiltet i hovedet på mig. ... ene guide erkender senere 'de svigtede os totalt.' Jeg råber, at han skal forsvinde fra mig. Folk forlader stedet. Guiderne bliver tilkaldt. Et par overtjenere står bag, så nu 'kamppladsen er klar'.

...´s guide bedt mig komme ned og 'udpege manden'. Guiden gør ham opmærksom på, at han har et problem. Dette indser han dog ikke, men springer uden om guiden og overfalder mig igen, men i stedet for at slå igen, vælger jeg at beskytte mig bag muren af guider og tjenere, hvilket har medført kritik af Gauda Forsikring, der har sagt, at de gerne så, jeg havde fået flere tæsk ved bare at gå ned og få mine måltider, hvilket på det tidspunkt gav et nyt angstanfald.

Jeg har kraftig hjerteflimmer, angst, sover ikke om natten og får ingen vand og mad nogle dage, da er gidsel på rummet, er bange for at møde ham igen.

Formålet var at bruge svømmepool og restauranten – dette var umuligt.

Gauda alarmeres på nødtelefonen kl. 3 om natten. De lover en evakuering, da jeg er persontruet. Kl. 7.00 om morgenen, hvor deres agent i [feriestedet] vil komme. Jeg får som minimum et andet hotel, jeg kan være tryg ved. 'Tiden arbejder for Gauda til at finde det første fly til Danmark'.

Desværre møder der aldrig nogen op på værelset – hverken den lovede læge, manager, guide eller andre.

Natten efter ringer alarmcentralen i Danmark igen – får samme besked, skal evakueres og have et andet hotel mv. De dog skuffede over ... og Gauda beder dem tale med mig. [Medarbejder] fra ... forsøger at få Gauda Forsikring til at yde nødhjælp, men får samme svar.

Om torsdagen har Gauda holdt interne møder i Danmark – uden at være på stedet i [udlandet], uden sendt en læge som lovet, uden evakueret mig. En afdelingschef ringer, mens de sendt mig afsted til politistationen 4 km derfra, at dette ikke nødvendigt. De har skiftet synspunkt. Jeg ingen krav på deres hjælp overhovedet, er en gemen løgner, det havde de aldrig lovet.

Eftermægle/opsummering
Kommer i psykologisk krisebehandling flere mdr. efter hjemkomsten. Har kraftig hjerteflimmer og søvnbesvær samt angst for at rejse mv.

Har gjort ... opmærksom på udenrigsministeriet advarer om folkeoprøret mod præsidenten og gidseltagning mv., hvilket ikke har intr…

Vil gerne have feriekompensation da fået rejsen ødelagt, helbredet, haft udgifter til forplejning mv.

Politiet i [udlandet] gjorde hvad de kunne for at finde ham på hotellet, men uden held…"

Hertil har selskabet i brev af 5/2 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagsfremstilling
Klager kontakter vores alarmcentral den 1. april 2014 kl 2.15 dansk tid og oplyser, at han var blevet overfaldet fysisk af en tjener i restauranten på hans hotel. Klager fremsætter her ønske om både hjemtransport, evakuering til et andet hotel samt samtale med en krise-medarbejder.

På grund af tidspunktet aftaler vores assistance koordinator med klager, at han forsøger at få lidt søvn, og at vi herefter vil kontakte ham den følgende dag.

Vi kontakter ... Tours guider på destinationen, som har hørt om et optrin i restauranten. De vil forsøge at finde ud af hvad der er sket. ... Tours logbog er vedlagt som bilag 3.

I løbet af dagen den 1. april 2014 forsøger både guiderne og Gouda Alarm at kontakte klager både pr. mobiltelefon og på hotellet, men uden held.

Klager kontakter os igen kl. 03.53 dansk tid den 2. april 2014, hvor vi beklager, at vi ikke har fået kontakt til ham. Vi tilbyder ham samtale med vores krisepsykolog, hvilket han afviser, idet han hellere vil have psykologhjælp efter hjemkomst.

Vi oplyser her, at psykologhjælp efter hjemkomst ikke er dækket af årsrejseforsikringen, men at vi afholder eventuelle opkaldsudgifter i forbindelse med samtale med krisepsykolog under opholdet. Klager oplyser, at det er 'lige meget nu'.

Det aftales, at vi vil undersøge om klager kan skifte hotel eller om vi eventuelt kan dække udgifter til fortæring, så klager ikke behøver at besøge hotellets restaurant, hvor hændelsen fandt sted.

Kl. 10.01 den 2. april 2014 kontakter klager os igen. Han forstår ikke, hvorfor vi nu ikke vil hjælpe med en samtale med en psykolog, hvilket vi ellers havde lovet. Tilbuddet om krise-hjælp er dog fortsat gældende, og vi tilbyder dette igen. Efter en længere samtale om selve hændelsen og de før nævnte emner afsluttes samtalen ved at klager lægger røret på.

Vi bliver efterfølgende kontaktet af ... Tours guider, som har besøgt klager på hotellet og arrangeret, at klager kan få sin mad bragt op på værelset, så han undgår hotellets restaurant. De oplyser, at klager virker tilfreds med denne løsning.

Den 25. april 2014 modtager vi skadeanmeldelse med bilag fra klager vedlagt som bilag 4.

Vi udbetaler herefter klagers krav på opkaldsudgifter til Gouda Alarm på 1.328,88 kr. og sender en mail til klage bilag 5.

Herefter har vi en korrespondance med klager omkring sagens forløb og vores afslag. Bilag 6.

Efter at have modtaget ankenævnsklagen revurderer vi sagen og vurderer, at klager har krav på kompensation for mistede feriedage, hvilket vi meddeler klager pr. brev den 5. februar 2015. Bilag 7.

Ved vores gennemgang af klagen til nævnet, har vi mødt følgende påstande, som vi finder det relevant at kommentere på.

I klagen til Ankenævnet for Forsikring beskriver klager hændelsen, som et fysisk overfald, hvor tjeneren tager hårdt fat i ham og smider et messing skilt i hovedet på ham. I henhold til ... Tours logbog er der alene tale om en misforståelse omkring pladser og madkort i all inclusive restauranten, som har medført, at tjeneren har været højlydt overfor klager.

Guiderne på destinationen forsøger at udrede situationen sammen med klager og konfronterer derfor tjeneren, som jf. klagers beskrivelse forsøger at overfalde klager igen. I henhold til klagers beskrivelse søger han beskyttelse bag guiderne og de andre tjenere. Af ... Tours logbog fremgår det, at tjeneren forlader stedet og klager råber efter tjeneren.

I logbogen er der ligeledes beskrevet to andre hændelser, hvor klager har følt sig irettesat af hotelpersonalet. Klager beskriver, at han har fået 'skideballer' i forbindelse med, at han vasker sig i poolen efter et saunabesøg, og da han kommer for tidligt til kaffeservering.

Klager føler sig spærret inde på sit hotelværelse og er på baggrund af hændelsen ikke tryg ved at spise i restauranten samt anvende hotellet øvrige faciliteter.

I opsummeringen beskriver klager sin helbredssituation efter hjemkomsten, som følger: 'har kraftigt hjerteflimmer og søvnbesvær samt angst for at rejse mv.'. Samtidig oplyses det, at han 'kommer i psykisk krisebehandling flere måneder efter hjemkomsten'.

I forbindelse med behandlingen af klagen har vi indhentet en kopi af klagers journal fra egen læge for perioden 29. december 2013 til 25. november 2014. Bilag 8. Af det modtagne materiale fremgår det, at den eneste henvendelse, der har været i denne periode er omkring en vaccination forud for rejsen til [rejsemålet].

Der har således ikke været nogen henvendelser omkring hverken hjerteflimmer, søvnbesvær eller angst.

Vi har ligeledes været i kontakt med Autoriseret klinisk psykolog …, som bekræfter, at han har haft 2 samtaler med klager henholdsvis den 10. april 2014 og 16. april 2014. Bilag 9.

Psykologbehandlingen er arrangeret og betalt af SOS International A/S, som oplyser, at klager havde mulighed for at få dækket op til 5 samtaler under sin familieforsikring, men at klager altså alene have behov for 2 samtaler. Bilag 10.

Slutteligt oplyser klager, at han har holdt flere møder med … Retshjælp i sagen.

I den forbindelse har vi anmodet om indsigt i … Retshjælps akter og vi har i den forbindelse fået oplyst, at retshjælpen har afholdt 2 møder med klager om sagen. Bilag 11.

Vi bemærker yderligere, at klagen ikke er indgivet til Ankenævnet for Forsikring af … Retshjælp, men af klager selv.

Tvist
Klager har gjort krav på kompensation for ødelagte feriedage, ekstraudgift til fortæring, tort og svie på grund af offentlig ydmygelse samt ménerstatning.

Forsikringsdækninger

Feriekompensation - se venligst pkt. 18 i gældende forsikringsbetingelser.

Overfald - se venligst pkt. 21.4. Dækningen er en del af Ulykkesdækningen og er et tilvalg. Klager har ikke købt tilvalgsdækningen Ulykke.

Ekstraudgifter til fortæring - se venligst pkt. 1.1 k

Krisehjælp efter hjemkomst - se venligst pkt. 5.3

Konklusion
Denne sag har, efter vores opfattelse, desværre været præget af en del misforståelser mellem klager og Gouda samt klager og hotelpersonalet.

Ud fra den indhentede dokumentation i sagen, herunder sags loggen fra ... Tours, er det vores opfattelse, at klager ikke er blevet fysisk overfaldet. Vi mener, at der ved sagens behandling bør lægges til grund, at klager og en tjener fra restauranten alene har haft et verbalt skænderi.

Da sagen indeholder forskellige dækninger under Årsrejseforsikringen, har vi nedenfor redegjort for vores opfattelse af, hvad der kan dækkes under de enkelte dækninger.

Overfald:
Klager har ikke tilvalgt dækningen Ulykke (herunder Overfald) og vi kan derfor ikke yde klager kompensation for tort og svie.

Ud fra sagsloggen fra ... Tours er det ligeledes ikke vores opfattelse, at klager har været udsat for et overfald. Det foreligger beskrevet, at der mellem klager og en tjener i hotellets restaurant alene har været en højlydt meningsudveksling.

Det er herefter ikke vores opfattelse, at hændelsen kan falde ind under dækningen Overfald i Årsrejseforsikringen.

Varigt men:
Klager har ikke tilvalgt dækningen Ulykke (herunder Overfald) og der kan derfor ikke ydes erstatning for eventuelle varige men.

Herudover har klager ikke haft kontakt med sin læge efter hjemkomst og psykolog - behandlingerne er afsluttet allerede efter 2 samtaler. Det er herefter vores opfattelse, at klager ikke har pådraget sig varige men som følge af hændelsen.

Krisehjælp efter hjemkomst:
Årsrejseforsikringen dækker alene krisehjælp efter hjemkomst i tilfælde af naturkatastrofe, gidseltagning, livstruende epidemi, terroraktion, krig eller en krigslignende tilstand, hvorfor vi ikke har mulighed for at dække klagers udgifter til behandling. Herudover er udgifterne allerede dækket fra anden side og klager har derfor ikke haft den oplyste udgift på 5.000 kr.

Ekstraudgifter til fortæring:
Lægelig behandling har ikke været aktuelt og dækningen for udgifter til fortæring er derfor ikke udløst.

Samtidig havde klager mulighed for at få bragt sine måltider op på værelset eller han kunne have forhørt sig om tidspunkter, hvor den pågældende tjener ikke var i restauranten og der er således ikke tale om rimelige og nødvendige udgifter.

Feriekompensation:
I henhold til bilag 7 har vi udbetalt 1.352 kr. i feriekompensation til klager."

Af det ovenfor omtalte bilag 7, brev af 2/2 2015 til klageren fra selskabet fremgår bl.a.:

"På baggrund af din klage til Ankenævnet for Forsikring, har vi gennemgået din sag på ny.

Ud fra de oplysninger, som vi har fået af dig og ... Tours, er det vores oplevelse, at der er forskellige opfattelser af, hvad der skete i hotellets restaurant den 1. april 2014.

Det er dog et faktum, at du følte dig krænket af tjenerens opførsel og som følge heraf oplevede en vis usikkerhed.

Vi har derfor valgt at anlægge en udvidet fortolkning af forsikringsbetingelserne, hvilket betyder, at vi vælger at anses din reaktion på hændelsen, som et sygdomstilfælde.

Samtidig ser vi bort fra kravet om, at dækningen feriekompensation alene kan udløses, hvis sygdommen er dokumenteret af en læge.

Beløbet fremkommer således:

Rejsens pris eksklusive forsikringer	Kr. 2.708
Rejsens pris pr. dag (rejsens pris divideret med 8 rejsedage)	Kr. 338
Feriekompensation: Rejsens pris pr. dag (338) x antal sygedage (4)	**Kr. 1.352**

I henhold til forsikringsbetingelserne nr. 814 pkt. 19.2 kan der tidligst ydes feriekompensation fra dagen efter, at du er blevet tilset af en læge og i dette tilfælde således dagen efter hændelsen indtrådte.

I tillæg til ovenstående, har vi allerede refunderet dine udgifter til telefonopkald til og fra Gouda Alarm i henhold til dit krav.

I din klage til Ankenævnet for Forsikring gør du ligeledes krav på bl.a. fortæring, behandlingsudgifter samt erstatning for varige men. Her må vi desværre fastholde, at disse krav ikke kan dækkes under din Årsrejseforsikring."

Efterfølgende er klageren fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 12/2 2015 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder logbog fra klagerens rejseselskab. Af selskabets mail af 2/5 2014 til klageren fremgår, at selskabet har udbetalt 1.328,88 for udgifter til opkald.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1 SYGDOM

…

1.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

…

k) I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til ophold på hotel samt fortæring - med op til 1.500 kr. pr. dag – i tilfælde af, at Goudas læge vurderer, at du kan behandles ambulant i stedet for på hospital.

…

5.3 KRISEHJÆLP EFTER HJEMKOMST

…

5.3.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

Forsikringen dækker dine udgifter til krisepsykologisk behandling efter hjemkomst i tilfælde, hvor de har været udsat for en

a) naturkatastrofe,
b) terroraktion, krig eller en krigslignende tilstand,
c) gidseltagning
d) livstruende epidemi.

…

18. FERIEKOMPENSATION

Forsikringssum	Ubegrænset

18.1 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen

Forsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring, dækning Y Sygdom, dækning 2 Hjemtransport eller dækning 9 Hjemkaldelse, hvor du

a) hjemkaldes,
b) hospitalsindlægges,
c) hjemtransporteres,
d) afgår ved døden,
e) bliver akut syg/kommer til skade og ikke kan udøve den aktivitet, som var rejsens primære formål.
Sygdommen/tilskadekomsten skal dokumenteres af en lokal læge, og dokumentationen ligger til grund for Goudas vurdering af, i hvilket omfang rejsens primære formål ikke kunne udøves.

18.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen

Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag for feriedage, der ikke kan udnyttes på grund af en eller flere af skadebegivenhederne nævnt i pkt. 18.1. Der ydes tidligst feriekompensation fra dagen efter du bliver hospitalsindlagt, hjemkaldt, hjemtransporteret eller går til lægen.

…

18.4 Begrænsninger

Feriekompensation ud over forsikringsperioden er ikke dækket.

18.5 Særlige bestemmelser

a) Foreligger der ikke tilstrækkelig dokumentation fra behandlende læge, som bekræfter, at du har været ude af stand til at udøve den planlagte aktivitet, vurderer Goudas læge på baggrund af den stillede diagnose, om du jf. punkt 18.1 e er berettiget til kompensation, og i bekræftende fald for hvor mange dage.

b) For personerne angivet i punkt 18.3 ydes erstatning for samme periode som for skadelidte."

Nævnet udtaler:
Selskabet har udbetalt feriekompensation på 1.352 kr. svarende til 4 ud af 8 feriedage til klageren. Selskabet har derudover udbetalt 1.328,88 kr. i erstatning for udgifter til telefonopkald.

Efter en gennemgang af sagen – herunder parternes indlæg – finder nævnet, at det ikke er bevist, at der er grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning i henhold til forsikringsbetingelsernes regler om feriekompensation.

Henset til det oplyste om, at forsikringen ikke indeholder dækning for ulykke eller overfald, samt efter en gennemgang af sagens øvrige oplysninger, finder nævnet at kunne lægge til grund, at udgifter til godtgørelse for tort og svie samt mengodtgørelse ikke er krav, der er omfattet forsikringen. For så vidt angår udgifter til forplejning og krisepsykologisk behandling efter hjemkomst finder nævnet, at det på det foreliggende grundlag ikke er bevist, at der er grundlag for at pålægge selskabet at yde forsikringsdækning herfor i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 1.1.k. og 5.3.1. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere i henhold til forsikringsaftalen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels