Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 88225:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i tilknytning til et MasterCard Gold rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har ydet kompensation for 4 ødelagte rejsedøgn. Hun kræver, at selskabet yder erstatningsrejse. Hun er endvidere utilfreds med transportcenterets behandling af sagen i forbindelse med hjemrejsen.

Selskabet har afvist klagerens krav om udbetaling af erstatningsrejse med henvisning til, at betingelserne herfor ikke er opfyldt. For så vidt angår transportcenterets behandling af sagen medgiver selskabet, at man kunne have holdt klageren bedre orienteret om status på sagen. Selskabet oplyser dog, at transportcenteret den 5/4 2015 bad klageren om flyoplysninger. Herefter rykkede man for oplysningerne, 3 gange mundtligt og 1 gang skriftligt, uden at man fik svar fra klageren. Det var derfor ikke muligt for transportcenteret at ændre klagerens billet.

I klageskema af 27/6 2015 har klageren bl.a. anført:

> ”**1 Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.**
> 30.03.2015 rejste jeg til … med familien og fik en slem forstuvning den 02.04.2015. Hjemrejsen var bestilt til 06.04.2015. Se nærmere beskrivelse i skadesrapporten. Jeg har fået tilkendt erstatning for ødelagde rejsedøgn for tiden 02.04.2015 til og med 05.04.2015, i alt 4 døgn. Men jeg undrer mig over at jeg ikke får tilkendt en erstatningsrejse, idet jeg efter tilskadekomst fik at vide fra hospitalet, at jeg skulle ligge med foden hævet hele tiden og holde mig i ro og absolut ikke træde foden til. Idet jeg skulle holde mig i ro, skulle jeg dagligt have antikoagulationsinjektioner på samme tidspunkt hver dag, som min mand måtte injektere. Havde ikke nogle krykker, så var afhængig af ’menneskelige’ krykker. Min ferie

stoppede på skadestidspunktet, da jeg efterfølgende kun opholdt mig på hotellet. Familien fandt dog en stok i en lille turistbutik, så jeg blev lidt mere mobil på hotellet. SOS lægen bestilte hjemtransport, så jeg kunne have 2 sæder, men jeg ventede dagligt på at høre noget om dette, men hørte ikke noget. Så da der var 19 timer til hjemrejse kontaktede jeg dem og fik så at vide, at sagen endnu ikke var oprettet i deres transportafdeling. Vi checkede flyafgange af, men der var fuldt booked de næste dage, så min tillid til at vi kunne rejse hjem sammen den 06.04.2015 var ikke til stede, og min bekymring for at skulle være alene tilbage i flere dage var meget stor, især grundet min manglende mobilitet og de daglige injektioner, som jeg ikke selv kunne klare at injektere på mig selv grundet nåleskræk og at det var smertefuldt at få væsken ind.

Første dag jeg ringede og fortalte at jeg var kommet til skade, blev jeg ikke oplyst om at jeg skulle til læge samme dag og de oprettede ikke nogen sag, så da jeg ringede igen dagen fik jeg at vide, at de ikke kendte noget til sagen, hvilket også er med til at min tillid til SOS ikke er til stede. Da jeg talte med dem den 03.04.2015 fik jeg en meget fin behandling, men da sagen blev overført til transportafdelingen ophørte den videre behandling af sagen.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg forstår ikke, hvornår der er tale om en afbrydelse af ferien før tid af medicinsk nødvendighed, for så at blive hjemtransporteret til behandling i Danmark?

1. Jeg synes, at min ferie blev afbrudt før tid, idet hospitalet anbefalede, at jeg skulle ligge med benet hævet, fik ikke engang krykker med, for det var åbenbart ikke nødvendigt, idet de sagde, at jeg ikke måtte træde foden til, men holde mig helt i ro og ligge med benet hævet. Jeg skulle kontakte egen læge straks ved ankomst til DK igen. SOS lægen anbefalede en ny røntgenundersøgelse ved hjemkomsten. (Min egen læge som jeg konsulterede efterfølgende, mente dog at det ikke var nødvendigt)

2. SOS lægen anbefalede hjemtransport, - men denne var 'syltet' i transportafdelingen. For at undgå risikoen for at være alene tilbage i …, valgte vi selv at handle på det og tage den risiko der kunne være forbundet med det, og fjernede gipsskinnen og rejste hjem som planlagt (havde fået at vide af SOS lægen, at man kom ikke et fly med gipsskinne på). Blev dog stoppet i lufthavnen, hvor jeg gik med min stok og familien under armen, og blev spurgt om jeg var i stand til at klare mig selv, da jeg ikke måtte rejse, hvis jeg ikke kunne klare mig uden stok og støtte. Jeg bekræftede at det kunne jeg, selv om det ikke var helt sandt.
   Jeg forstår ikke, hvorfor lægens anbefaling ikke betragtes som bestilling af en medicinsk hjemtransport, og for min skyld kunne jeg godt være rejst hjem før tid, idet der ikke var tale om ferie resten af tiden.
   Jeg valgte ikke at besvare SOS henvendelse til mig efter at jeg havde kontaktet dem de 19 timer før planlagt hjemrejse, var fordi jeg vurderede, at jeg var i stor risiko for at blive efterladt alene på et hotel, og det kunne jeg slet ikke overskue, - blev meget nervøs over det.
   At jeg så pga. manglende tillid til SOS vælger selv at løse min situation, synes jeg ikke at jeg bør straffes for. Derimod er der vel tale om en 'win win' situation for både mig og forsikringsselskabet, idet de ikke skulle betale for ekstra ophold og ny hjemtransport.

   Så det jeg konkret vil opnå er en erstatningsrejse".

Hertil har selskabet i brev af 6/7 2015 bl.a. bemærket:

"**Vores bemærkninger til sagen**
Ødelagte rejsedøgn
Vi har udbetalt erstatning for 4 ødelagte rejsedøgn til vores kunde i forbindelse med vores kundes tilskadekomst. Vi har udbetalt erstatning for ødelagte rejsedøgn fra og med den dag, hvor vores kunde kom til skade - den 2. april 2015 (skærtorsdag) til og med 5. april 2015, hvor den 6. april 2015 (2. påskedag) var hjemrejsedag. Der ydes ikke erstatning for hjemrejsedagen, idet det ikke er muligt at være ordineret indendørs ophold i ferieboligen samtidig med, at man rejser hjem.

Erstatningsrejse
Vores kunde udtrykker utilfredshed med, at vi ikke har ydet erstatning i form af en erstatningsrejse frem for erstatning for ødelagte rejsedøgn.
Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 7:

> *7. Erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte feriedøgn*
> *Forsikringssummen er op til 15.000 kr. pr. person, maksimalt 45.000 kr. pr. rejse.*
>
> *Erstatningsrejse er kun dækket på rene ferierejser.*
>
> *Forsikringen dækker udgifter til køb af en ny rejse til forsikrede, hvis den påbegyndte rejse bliver ødelagt, fordi forsikrede:*
> - *bliver indlagt på hospital i mere end tre døgn på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg*
> - *bliver hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst*
> - *rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse, se punkt 5.6.*

Det følger således af forsikringsbetingelsernes pkt. 7, at for at få en erstatningsrejse, skal den forsikrede have været indlagt på hospital i mere end 3 døgn, eller den forsikrede skal være blevet hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom.

Indlagt på hospital
Idet vores kunde ikke var indlagt på hospital i mere end 3 døgn, finder vi ikke, at vores kunde af denne grund er berettiget til erstatning i form af en erstatningsrejse.

Hjemtransport
Vores kunde var vredet om på højre ankel og grundet hævelse, var der lagt en bagerste gipsskinne. Vores læge ordinerede derfor legrest på flyet hjem alternativt mindst 2 sæder side-by-side.

Vores kunde blev således ikke ordineret hjemtransport, men alene opgradering til legrest eller flere sæder. Vores kundes lidelse medførte ikke, at hun ikke kunne rejse hjem som planlagt, så vidt det var muligt at få plads på flyet. Det skal her bemærkes, at såfremt den ordinerede opgradering ikke er mulig på det oprindelige fly, kan en opgradering medføre, at man som skadelidte skal rejse hjem med et tidligere eller senere fly end det oprindelige.

Men vores kundes ferie blev ikke ødelagt, fordi vores kunde var nødsaget til at blive hjemtransporteret for at blive behandlet i Danmark, herunder det var ikke lægeligt nødvendigt, at vores kunde afbrød sin ferie og rejste hjem.

Idet vores kunde således ikke blev ordineret hjemtransport men alene opgradering samt at det ikke var medicinsk nødvendigt, at vores kunde afbrød sin ferie før tid for at blive hjemtransporteret til behandling i Danmark, finder vi ikke, at vores kunde er berettiget til erstatning i form af en erstatningsrejse.

Transportcenterets behandling af sagen

Vores kunde anfører, at transportcenteret syltede hendes sag. Det er meget beklageligt, at vores kunde har fået den opfattelse, og det beklager vi meget. Vores transportcenter syltede ikke vores kundes sag, men vi er enige i, at vores alarm kunne have holdt vores kunde bedre orienteret omkring status på sagen. Det er altid vigtigt i en skadesituation, at man løbende holdes orienteret om status, og hvad der arbejdes på, så man som skadelidt kan føle sig tryg.

Vores transportcenter bad vores kunde den 5. april 2015 om flyoplysninger, og hvilket de rykkede for 3 gange mundtligt og 1 gang skriftligt uden tilbagesvar med den ønskede information. Det var derfor ikke muligt for transportcenteret at ændre vores kundes billet.

Den 6. april 2015 forsøgte transportcenteret endnu at få telefonisk kontakt til vores kunde, men hvor transportcenteret erfarede, at vores kunde havde valgt at rejse hjem på sin oprindelige billet.

Idet kontaktlægen havde stillet vores kunde i udsigt, at hele familien kunne rejse hjem sammen, ville transportcenteret have opprioriteret sagen og forsøgt at imødekomme dette.

På baggrund af ovenstående fastholder vi vores tidligere afgørelse i sagen".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet samt skadeanmeldelse.

Af skadeanmeldelse af 8/4 2015 fremgår det bl.a.:

Oplysninger om sygdommen/skaden

Diagnose Forstuvet fod	
Har skadelidte tidligere haft samme symptomer, sygdom? ☒ Nej ☐ Ja	Hvornår? Dato: Klokken:
Hvornår opstod skaden/sygdommen? Dato: 02.04.2015 Klokken: ca.12.30	Hvornår søgte du læge første gang? Dato: 03.04.2015 Klokken: ca.kl. 12.00
Søgte du læge efterfølgende? ☒ Nej ☐ Ja	Oplys hvilke datoer du søgte læge
Ordinerede lægen indendørs ophold? ☐ Nej ☒ Ja	I hvilken periode blev det ordineret? Fra dato: 03.04.2015 til og med dato: indtil læge i dk
Ordinerede lægen ro og hvile i og omkring ferieboligen? ☐ Nej ☒ Ja	I hvilken periode blev det ordineret? Fra dato: 03.04.2015 til og med dato: indtil læge i dk
Blev du indlagt? ☒ Nej ☐ Ja	I hvilken periode var du indlagt? Fra dato: til og med dato:
Var sygdommen/tilskadekomsten skyld i ændring af rejseplan? ☒ Nej ☐ Ja	Hvis ja, hvornår rejste du hjem? Dato:
Genoptog du rejsen? ☒ Nej ☐ Ja	Hvornår? Dato: lå bare på hotelværelsen med benet hævet

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**5.4 Hjemtransport som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst**
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til hjemtransport af forsikrede til forsikredes bopælsland.

Hjemtransporten skal være ordineret og godkendt af Trygs læge. Tryg er berettiget til at forlange, at forsikrede transporteres til bopælslandet".

…
7. Erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte feriedøgn
Forsikringssummen er op til 15.000 kr. pr. person, maksimalt 45.000 kr. pr. rejse.

Erstatningsrejse er kun dækket på rene ferierejser.

Forsikringen dækker udgifter til køb af en ny rejse til forsikrede, hvis den påbegyndte rejse bliver ødelagt, fordi forsikrede:

- bliver indlagt på hospital i mere end tre døgn på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg
- bliver hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst
- rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse, se punkt 5.6.

Er et eller flere af familiens medlemmer berettiget til erstatningsrejse, dækker forsikringen erstatningsrejse til hele familien.

Forsikringen dækker det beløb, de erstatningsberettigede har betalt for transport fra bopælslandet til rejsemålet og retur og leje af feriebolig, forudsat at udgifterne er betalt, før skaden er opstået og kan dokumenteres, og at de ikke kan refunderes.

Er forsikrede kørt på ferie i bil, dækkes transportudgifterne til og fra feriestedet ad korteste vej med maksimalt 1,00 kr. pr. km. Hvis ikke alle i bilen er berettiget til en erstatningsrejse, dækkes udgifterne forholdsmæssigt.

Forsikringen dækker også udgifter betalt for arrangementer/ udflugter, som ikke er afholdt, og som ikke kan refunderes af arrangøren.

Erstatningen for køb af ny rejse udbetales ved dokumenteret bestilling af erstatningsrejsen. Den nye rejse skal være påbegyndt senest et år efter skadesdato.

7.1 Ødelagte feriedøgn
Forsikringssummen er op til 15.000 kr. pr. person,

Forsikringen giver erstatning for ødelagte feriedøgn, hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, se ovenstående, og hvis forsikrede:

- bliver indlagt på hospital på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg
- bliver syge- eller hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst
- ordineres indendørsophold i ferieboligen af den behandlende læge i udlandet på grund af akut sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg.

Forsikringen dækker det beløb, forsikrede har betalt for transport fra bopælslandet til rejsemålet og retur og leje af feriebolig, forudsat at udgifterne er betalt, før skaden er opstået og kan dokumenteres, og at de ikke kan refunderes.

Forsikringen dækker også udgifter betalt for arrangementer/udflugter, som ikke er afholdt, og som ikke kan refunderes af arrangøren.

Erstatningen beregnes ud fra rejsens pris pr. dag, og det er kun den skadelidte, der er berettiget til erstatning".

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 30/3 på ferie med sin familie til Spanien. Hjemrejse var planlagt den 6/4 2015. Den 2/4 2015 kom hun til skade med sin fod, da hun trådte ned i en fordybning på en sti, og herved fik en slem forstuvning. Ved et besøg på det lokale hospital den 3/4 2015 blev hun af den behandlende læge rådet til at holde sig i ro og ligge ned med benet hævet. På grund af hævelse af højre ankel blev en gipsskinne lagt, og selskabets læge ordinerede derfor "legrest" på flyet hjem, alternativt mindst 2 sæder side-by-side. Klageren fjernede imidlertid gipsskinnen forud for flyrejsen og rejste hjem som planlagt den 6/4 2015.

Til støtte for sin påstand om erstatningsrejse har klageren anført, at hendes ferie blev afbrudt før tid, idet hun blev ordineret hvile og anbefalet at ligge ned med benet hævet. Om transportcenterets behandling af sagen i forbindelse med hjemrejsen har klageren oplyst, at hun valgte at rejse hjem på den planlagte hjemrejsedag, idet hun var bekymret for at blive efterladt på hotellet alene, da transportcenteret ikke havde oplyst hende om, hvornår og hvordan hun kunne komme hjem.

Selskabet har udbetalt erstatning for 4 ødelagte rejsedøgn fra og med den dag, hvor klageren kom til skade den 2/4 2015 til og med den 5/4 2015. Selskabet har ikke ydet erstatning for hjemrejsedagen, idet det ikke er muligt at være ordineret indendørs ophold i ferieboligen samtidig med, at man rejser hjem. Selskabet har afvist klagerens krav om udbetaling af erstatningsrejse med henvisning til, at forsikringsbetingelsernes krav ikke er opfyldt.

For så vidt angår transportcenterets behandling af sagen medgiver selskabet, at man kunne have holdt klageren bedre orienteret om status på sagen. Selskabet oplyser dog, at transportcenteret den 5/4 2015 bad klageren om flyoplysninger. Der blev rykket for oplysningerne, 3 gange mundtligt og 1 gang skriftligt, dog uden tilbagesvar fra klageren. Det var derfor ikke muligt for transportcenteret at ændre klagerens billet. Om lægens ordinering af "legrest" på hjemrejsen anfører selskabet, at der alene er tale om en opgradering og ikke en egentlig ordineret hjemtransport.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 7 er betingelserne for erstatningsrejse, at forsikrede bliver indlagt på hospital i mere end 3 døgn på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, bliver hjemtransporteret eller rejser hjem som følge af en dækningsberettigende hjemkaldelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren efter nævnets opfattelse ikke opfylder de i punkt 7 nævnte betingelser for erstatningsrejse. Nævnet har herved blandt andet lagt vægt på oplysningen om, at klageren af den lokale læge blev ordineret ro og anbefalet at ligge ned med hævet ben. At selskabets læge ordinerede "legrest" på hjemrejsen, kan efter nævnets opfattelse ikke sidestilles med "hjemtransport", som dette er beskrevet i forsikringsbetingelsernes punkt 5.6.

Nævnet finder, at transportcenteret kunne have informeret klageren bedre vedrørende forholdende omkring hjemrejsen, men forholdet berettiger efter nævnets opfattelse ikke klageren til yderligere erstatning.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand