Ankenævnet for Forsikring

Den 6. april 2016 blev i sag nr. 88583:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet rejseforsikring hos Gjensidige Forsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i form af en erstatningsrejse i forbindelse med en tilskadekomst, hun var ude for under en udlandsrejse.

Selskabet har anerkendt tilskadekomsten som dækningsberettigende og ydet erstatning i form at fire ødelagte feriedage. Selskabet har afvist, at klageren er berettiget til erstatningsrejse med henvisning til, at hendes tilskadekomst fandt sted i sidste halvdel af ferien, og at den ikke bevirkede, at hun var hospitalsindlagt i mere end halvdelen af ferien.

Klageren har i klageskemaet af 19/10 2015 anført:

"**Sagsfremstilling …**
Jeg søger erstatning efter en ferie i [udlandet] hvor jeg falder og mister nogle ferie dage, i 08 oprettede jeg en rejseforsikring for sig i forhold til mine andre, og i den fremgår det at pakkedækning er dækket 100% uanset dage du kommer til skade, jeg får kun dækket 3 dage af SOS.eu da det dem der på vegne af Gjensidige … nu dækker min forsikring, jeg søger om erstatningen først i august da jeg på skrift har at jeg kan få en ny rejse, på e-mail, jeg stiller mig uforstående overfor at jeg efter deres afgørelse og 3 dages godtgørelse, ringer til dem ang. dette, hvor jeg får en mand i tlf. og spørger da jeg kun ønsker erstatning der retmæssigt tilkommer mig, om han vil læse min gamle forsikring op for mig og forklarer deres afgørelse(Gjensidiges da de kontaktes af sos) … han læser den op og siger: det må jeg indrømme det kan jeg heller ikke se der står noget om du ikke skulle være dækket han foreslog at jeg skulle ringe til jer! Jeg gav dem frist skriftligt til onsdag d.7/10 da jeg ellers ville sende sagen til jer, har intet hørt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de giver mig den fulde dækning af ferien som var over 8000 kr., og der i min forsikrings aftale intet forelægger om at det kun dækker 3 dage, håber I kan hjælpe med at få den korrekte erstatning ? …"

Selskabet har i brev af 27/11 2015 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagens fakta**
Den 4. august 2012 til 18. august 2012 var klager på planlagt ferie i …, [udlandet].
Den 15. august 2012 kom klager til skade ved, at hun vred om på sin højre ankel. Samme dag søgte klager læge, og røntgenundersøgelse viste normale fund. Lægens diagnose var forstuvelse, og klager modtog bandage på ankel, fik udleveret krykker og recept på smertestillende medicin. SOS International A/S (der på vores vegne behandler skader vedrørende rejseforsikring; i det følgende benævnt SOS) dækkede efterfølgende for udgifter til lægebehandling.

Den 17. august 2012 kontaktede klager SOS. Klager spurgte til proceduren om at få refunderet ferie. SOS henviste klager til at kontakte sit forsikringsselskab.

Ved mail af 17. oktober 2012 meddelte SOS til klager, at klager kunne søge om erstatningsrejse i op til tre år efter rejsen.

Ved varslingsbrev af 18. oktober 2012 meddelte vi klager, at hun blev omtegnet til nye forsikringsbetingelser, og at hendes rejseforsikring blev en del af hendes Hjemforsikring. I varslingsbrevet fremgik de væsentligste ændringer, som bl.a. var et dækningsmaksimum ved erstatningsrejse for individuelt arrangerede rejser. Omtegning skete pr. 1. februar 2013, og klager accepterede omtegningen til nye vilkår ved indbetaling af sin præmie.

Ved mail af 15. august 2015 gjorde klager krav på erstatningsrejse med henvisning til mail af 17. oktober 2012 fra SOS. Klager gjorde krav på kr. 12.700.

Ved mail af 19. august 2015 kvitterede SOS for det indsendte materiale, men udbad sig det i en bedre kvalitet. SOS oplyste også til klager, at klager selv skulle fremskaffe dokumentation for rejsen.

Ved mail af 4. september 2015 udbetalte SOS til klager kompensation for fire ødelagte feriedage. Kompensationen blev fastsat til kr. 2.925,07.

Ved mail af 5. september 2015 gjorde klager krav på fuld dækning af rejse.

Den 7. september 2015 modtog SOS klagers udfyldte skadesanmeldelse dateret den 4. august 2015 med krav om dækning af erstatningsrejse. Klager vedlagde mail af 6. august 2015 fra Spies A/S, der oplyste, at rejsens pris udgjorde kr. 10.969. Klager oplyste i skadesanmeldelsen, at skaden skete ved, at hun faldt og dermed beskadigede sin fod samt slog sit hoved.

Ved mail af 9. september 2015 meddelte SOS, at klager ikke opfyldte betingelserne for erstatningsrejse, og derfor blev den udbetalte feriekompensation fastholdt.

Ved mail af 16. september 2015 fremsendte vi de gældende forsikringsbetingelser til klager.

Ved mail af 19. september 2015 gjorde klager gældende overfor os, at hun havde krav på fuld dækning af rejse.

Den 23. september 2015 kontaktede klager telefonisk os med ønske om fuld dækning.

Den 23. oktober 2015 modtog vi Ankenævnsklage, hvor klager påstår dækning for hele rejsens pris.

Vores vurdering
Klagers skadesanmeldelse skal behandles efter forsikringsbetingelserne Rejseforsikring, forsikringsvilkår nr. 2.1, som var gældende før omtegningen.
…
Klager var bortrejst i perioden 4.-18. august 2012. Klager forstuvede sin højre ankel den 15. august 2012 ved fald over fortovsflise. Klager blev ikke hospitalsindlagt, men fik bandage, udleveret krykker samt ordineret smertestillende medicin og rejste hjem som planlagt den 18. august 2012.

Ifølge forsikringsbetingelserne side 9, afsnittet 'Erstatningsrejse', dækkes kun erstatningsrejse, hvis den sikrede bl.a. er blevet syg/kommer til skade i den første halvdel af ferien og hospitalsindlægges i mere end halvdelen af rejseperioden.

Klager kom til skade den 15. august 2012 og opfylder dermed ikke kravet om at være kommet til skade i den første halvdel af ferien. Klager blev ikke hospitalsindlagt eller hjemtransporteret. Med henvisning til forsikringsbetingelserne side 9, afsnittet 'Erstatningsrejse' er betingelserne for erstatningsrejse derfor ikke opfyldt.

Klager søgte læge den 15. august 2012 efter sin tilskadekomst og kom tilbage til sit hotel samme dag. SOS' læger har ud fra det lægelige materiale vurderet, at klager var berettiget til feriekompensation for ødelagte feriedage for fire dage - fra skadestidspunktet og frem til hjemrejse. I medfør af forsikringsbetingelserne side 9, afsnittet 'Ødelagte feriedage', har klager således fået udbetalt kr. 2.925,07.

Af ovennævnte grunde finder vi, at klager ikke er berettiget til yderligere feriekompensation.

Mailen af 17. oktober 2012 - hvor SOS meddelte klager, at hun kunne søge erstatningsrejse i op til tre år efter sin rejse - er ikke ensbetydende med, at klager har krav på dækning af erstatningsrejse. SOS gjorde blot opmærksom på, hvor lang tid klager havde til at anmelde sin skade, uden at forældelse indtrådte. Klager er ikke blevet lovet dækning for erstatningsrejse.

Varslingsbrevet af 18. oktober 2012 angav ikke (og gav heller ikke forventning om), at klager skulle være berettiget til erstatningsrejse. Varslingsbrevet omtalte de væsentligste ændringer af bl.a. rejseforsikring, og det fremgik bl.a. ved erstatningsrejse for individuelt arrangerede rejser, at med de nye betingelser gjaldt et dækningsmaksimum. Allerede fordi klagers ferie var en pakkerejse, havde vilkårsændringen derfor ikke betydning for hendes anmeldte skade. I øvrigt var betingelserne for erstatningsrejse (forsikringsbegivenhed ikke indtrådt i første halvdel af rejse og ikke hospitalsindlagt i mere end halvdelen af rejseperioden) ikke opfyldt; heller ikke efter de forsikringsbetingelser som klager blev omtegnet til pr. 1. februar 2013.

Af ovennævnte grunde fastholder vi således, at klager ikke er berettiget til erstatningsrejse samt yderligere feriekompensation, og at der ikke er skabt forventninger om dækning af erstatningsrejse."

Af SOS' mail af 17/10 2012 til klageren fremgår:

> "Som vi aftalte telefonisk, sender jeg her en bekræftelse på, at du kan søge erstatningsrejse på din forsikring i op til tre år efter din rejse.
> Det vil sige, at du har god tid til at udfylde og sende en skadeanmelde herind, så du har tid til at komme til hægterne. …"

Af selskabets brev af 18/10 2012 til klageren fremgår bl.a.:

> "**Nye vilkår på din Hjemforsikring vil sikre dig fremover**
> …

Rejsedækning	Gamle vilkår	Nye vilkår
Rejseafbrydelse	Rejseafbrydelse dækkes ubegrænset	Dækker rejseafbrydelse op til Ferierejse-Europa: 33.417 kr. (2012 Ferierejse – Verden: 66.837 kr. (2012
Erstatningsrejse – Individuelt arrangerede rejser	Dækker erstatningsrejse svarende til rejsens pris	Dækker erstatningsrejse med indtil 1.975 kr. pr. døgn, dog max 11.850 kr. pr. uge

Af dagældende forsikringsbetingelser (2.1) fremgår bl.a.:

	Dækker	Dækker ikke
Erstatningsrejse	Ny rejse hvis du i den første halvdel af ferien: • Bliver akut syg/kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden. • Transporteres hjem efter ordination fra en læge på grund af akut sygdom/tilskadekomst og ikke rejser retur • Hjemkaldes (se betingelserne under dækningen 'hjemkaldelse') og ikke rejser retur	…
Ødelagte feriedage	Kompensation for ødelagte feriedage	…

Nævnet udtaler:

Klageren beskadigede sin ankel under en ferierejse i august 2012. Tilskadekomsten skete på den fjerdesidste dag af den 14 dage lange ferie. Selskabet har udbetalt erstatning svarende til fire ødelagte feriedage. Klageren kræver erstatningsrejse, som hun mener, at SOS på vegne af selskabet har givet tilsagn om ved mail af 17/10 2012.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde klageren erstatningsrejse. Nævnet har lagt vægt på, at klagerens til-

skadekomst skete i den sidste halvdel af ferien, og at hun som følge af tilskadekomsten hverken var hospitalsindlagt i mere end halvdelen af ferien eller blev hjemtransporteret, jf. forsikringsbetingelsernes vilkår herom. Nævnet finder endvidere, at SOS' mail af 17/10 2012 ikke udgør et dækningstilsagn om erstatningsrejse, men alene en oplysning om forældelsesfristen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings