Ankenævnet for Forsikring

Den 28. juni 2017 blev i sag nr. 90136:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring med udvidet skiferiedækning i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for omkostninger til en erstatningsrejse.

Klageren har anmeldt, at hendes barn brækkede armen den 23/3 2016 under en skiferie, og at barnet derfor ikke har kunnet stå på ski i mindst halvdelen af den planlagte ferie.

Selskabet har udbetalt 2.784,56 kr. i feriekompensation og ubenyttet lift/ski. Selskabet har afvist at dække omkostningerne til en erstatningsrejse med henvisning til, at det i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 2.19.1 er en betingelse for erstatningsrejse, at klageren ikke har kunnet stå på ski i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode, hvilket klageren ikke har dokumenteret, er tilfældet.

I klageskema af 24/11 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> Vi var på skiferie i [Europa] fra 19-26 marts 2016, jf. rejsebeviset. Min ... brækkede armen på snowboard den 23. om morgenen, hvorefter han fik lægebehandling med det samme, jf. vedhæftet lægerapport. I skadesanmeldelsen skulle man udfylde 'planlagt hjemkomst', hvor jeg grundet tvivl om hvad jeg skulle skrive, da planerne blev ændret, valgte at skrive hjemkomst svarende til afslutningen på ferien jf. rejsebeviset. Da min ... ikke kunne stå på ski, og da han i forvejen ikke havde stået på ski siden skaden indtraf valgte vi at køre

hjemad lørdag morgen, selvom vi plejer at stå på ski på den sidste dag om lørdagen (uddybet i vedhæftede bilag). Da hjemkomsttidspunkt til bopæl ikke kunne bevises afviste de erstatningsrejse. Efterfølgende er det meddelt, at rejsedage er uden betydning, men at det er antal skidage, der er relevant. Hjemkomsttidspunkt og dokumentation er dermed uden betydning.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Vi mener at være berettiget til erstatningsrejse under henvisning til, at min ... ikke har kunnet stå på ski i mindst halvdelen af skiferien, jf. policens pkt. 2.19. Dækningsperioden og dermed rejseperioden er med forsikring med særskilt skitillæg antallet af skidage på skiferien (19-26 marts, jf vedhæftet rejsebevis) og med henvisning til Alm. Brands egen henvisning hertil, jf. vedhæftet bilag 3. Min ... mistede dermed 4 skidage ud at 8 dage, dvs. mindst halvdelen af skiferien. Dette anfægtes dog også af Alm. Brand, da de kun indregner den ene lørdag. Hvis man ikke i skiperioden indregner lørdage (ankomst- og afrejsedag) som skidage, må det gælde begge lørdage. Alternativt vil skidagene kunne regnes efter de 6 dage (20-25 marts), som liftkortet gælder uden tilkøb af ekstra dage. Dvs 3 skidage ud af 6 skidage, som ... ikke kunne stå på ski, dvs. stadig mindst halvdelen af skiferien."

Selskabet har i mail af 9/1 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Indledning**
Kunden har været på skiferie, hvor hendes ... pådrog sig en skade og måtte afbryde skiløbet resten af ferien. Efterfølgende har kunden modtaget kompensation for tabte feriedage, men mener sig berettiget til en erstatningsrejse.

Fremstilling
Kunden kontakter den 23. marts 2016 SOS og anmelder, at hendes ... er kommet til skade med armen og nu er hos lægen, som beder om en betalingsgaranti. Der sendes en betalingsgaranti fra SOS. Efter hjemkomsten modtager vi skriftlig anmeldelse sammen med de lægelige oplysninger. Den 18. april 2016 sender SOS en erstatningsopgørelse med dagskompensation for to dage. Dagen efter ringer kunden til SOS og fortæller, at hun må have taget fejl af datoerne, idet hun troede, at hun skulle anføre datoerne for tidsrummet, hvor de havde booket hotel.

Dette stemmer dog ikke overens med de foreliggende oplysninger, hvorfor SOS beder kunden dokumentere tidspunktet for hjemkomsten. Dette starter en længere diskussion både telefonisk og på mail om, hvorledes de forskellige ting skal dokumenteres og herunder hvordan forsikringsbetingelserne skal fortolkes. Da der hverken kan opnås enighed om dækningsperioden og dokumentationsgrundlaget, og således om kunden er berettiget til en erstatningsrejse, så bliver sagen forelagt Nævnet.

Begrundelse
Kunden har udvidet sin rejseforsikring med skidækning. Ifølge skidækningen (betingelsernes punkt 2.19) er det et krav, at sikrede ikke har kunnet stå på ski i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode. Kunden har i forbindelse med anmeldelsen af skaden - af to omgange - oplyst den planlagte rejseperiode til 18/3 kl. 12.00 - 26/3-2016 kl. 23.00. Sikrede kommer til skade den 23/3 og uanset om man regner rejseperioden med eller uden transport, så har sikrede stået på ski i mere end halvdelen af den planlagte periode.

Kunden skriver i sin klage, at det var planen at stå på ski lørdag den 26/3. Der er imidlertid intet i det foreliggende fra rejseudbyderen eller fra kunden selv, der peger på, at dette var

en del af planen. Dette ses blandt andet ved, at der kun er købt liftkort og overnatning til og med fredag den 25/3. Endelig kan det tilføjes, at Google Maps estimerer hjemturen til 15 timer. Med en påbegyndelse af hjemrejsen kl. 8.00 lørdag morgen, så svarer det præcist til en planlagt hjemkomst samme dag kl. 23.00 som angivet i anmeldelsen.

Selvom det er den planlagte hjemkomst, der i følge betingelserne skal regnes efter, så har vi forsøgt at komme kunden i møde, efter hun ændrede tidspunktet for hjemkomsten til den 27/3. Dette var dog forudsat, at det kunne dokumenters på behørig vis. Det har kunden ikke kunnet. Vi har sågar tilbudt at trække masteoplysninger på hendes mobil. Dette tilbud har kunden ikke taget i mod, og den ændrede hjemkomst til den 27/3 er fortsat udokumenteret.

Konklusion
Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at for at få en erstatningsrejse, så er det et krav, at sikrede ikke har kunnet stå på ski i mindst halvdelen af den planlagte ferieperiode. Det ses ikke at være tilfældet her, hvorfor vi har fastholdt vores afslag på en erstatningsrejse. Kunden er i stedet kompenseret for ødelagte rejsedøgn."

Klageren har i mail af 25/1 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Særlig ski-dækning som en særskilt tegnet forsikring**
Jeg vil understrege, at det afgørende for sagen er jf. Alm. Brands eget udsagn dokumenteret ved tidligere mail fra Alm. Brand jf. nedenfor samt forsikringsbetingelserne, at grundet der er tale om rejseforsikring med særlig skidækning er rejseperioden uden betydning for erstatningen. Hjemkomsttidspunkt er derved uden betydning for sagen. Det afgørende for erstatningsvurderingen er antallet af mistede skidage.

Uddrag fra mail fra Alm. Brand omkring rejse- og ski-dage:

> Hvordan de forskellige dage tæller i fastsættelsen af erstatningsgodtgørelsen afhænger jo selvfølgelig af den risiko, der skal afdækkes i forbindelse med den pågældende rejse. Ud- og hjemrejsedagene er jo en risiko, som er dækket af grunddækningen på rejseforsikringen. Skidækningen er et tilkøb til rejseforsikringen, som derfor alene omfatter de dage, der er sat af til skiløb og de risici, der er forbundet med det. Skidækningen omfatter kun de skader, der sker i forbindelse med skiløb. Alene af den årsag, giver det ikke mening, at blande rejsedagene ind i skidækningen.

Det afgørende er derfor at min ... ikke har kunnet stå på ski mindst halvdelen af ferien. I rejsen er inkluderet et liftkort på 6 dage gældende fra søndag den 20. marts til og med fredag den 25. marts dvs. 6 ski-dage i alt. Lørdag den 19 marts og lørdag den 26 marts er ankomst- og afrejsedag. Under henvisning til tidligere vedhæftet dokumentation har min ... stået på ski søndag, mandag og tirsdag inden skaden indtræffer. Dvs. 3 dage ud af de 6 skidage. At vi nogen gange har tilkøbt en ekstra dag på afrejsedagen er uden betydning for sagen.

Alm Brand antager fejlagtigt, at vi har stået på ski fra lørdag den 19. marts til fredag den 25 marts.

Dokumenteret bevis
Vi har som forsikringstager ført dokumenteret bevis for, at der har fundet en dækningsberettiget begivenhed sted, herunder også omfanget af skaden. Vi har dokumenteret jf. forsikringsbetingelser med lægeerklæring, rejsebevis mv. Vi kan dokumentere, at ud af 6 til-

købte ski-dage har min ... kun stået på ski 3 dage (søn-tirs). Dvs mindst halvdelen af ski-ferien. Alligevel bliver Alm. Brand ved med at kræve dokumentation for rejseperioden, også selvom de selv har skrevet, at den er uden betydning for ski-dækningen. Uden hensyntagen til rejseperiode og transporttid er det dokumenteret, at min ... ikke har stået på ski mindst halvdelen af ski-perioden.

Sekundære bemærkninger
Jeg vil herudover tilbagevise det som Alm. Brand anfører ift at vi kun havde købt overnatning/hotel til og med fredag den 25. marts 2016. Det er ikke sandt og er dokumenteret jf. tidligere tilsendt rejsebevis, der dokumenterer fra lørdag den 19 marts-lørdag den 26. marts 2016. Herudover antager AIm. Brand, at vi har påbegyndt hjemrejsen den 26 marts kl. 8.00 om morgenen (og at dette svarer til at vi kan være hjemme kl. 23.00). Alm Brand antager her ting som ikke er relevante for sagen, men herudover heller ikke er i overensstemmelse med virkeligheden. Herudover skal det anføres, at Alm. Brand mener, at den tid det tager at køre ca. 1600-1700 km svarer til de timer, der står anført på Google-maps uden hensyntagen til pauser, tankning af benzin, kø, vejarbejde mv. Som tidligere anført gjorde vi ophold ved grænsen på hjemturen udover de almindelige pauser undervejs. Der står intet i forsikringsbetingelserne om, at man ikke må have pauser eller at det har nogen betydning, da det er den almindelige rejseforsikring, der dækker rejseperioden og ikke den særlige ski-dækning, som netop relaterer sig til dækning ifm at man står på ski. Alm. Brand blander her tingene sammen. Alm. Brand skriver endvidere, at vi har købt liftkort til 6 dage, hvorfor jeg står undrende overfor deres afvisning af 3 mistede skidage.

Alm brand kræver bevis fra vores side på, hvornår vi ankommer til vores adresse i ... Selvom det ikke har betydning i denne sag, har jeg dog følgende kommentarer. Efter at have talt med Alm. Brand om masteoplysninger, og hvor de mistænkeliggør mine oplysninger om en fejlfortolkning af planlagt hjemkomst, tog jeg fat i teleselskabet. Da min telefon er en firmatelefon, registreret i ... navn, var det ikke tilstrækkeligt, at jeg gav samtykke til Alm. Brand. Efterfølgende fik jeg oplyst fra Teleselskabet, at det ikke var muligt at trække masteoplysninger på, hvornår vi ankommer til vores bopæl i .... For at kunne trække teleoplysninger, skal der være sendt sms, talt i telefon eller anden databehandling, hvilket ikke var tilfældet. Derudover oplyste de, at de som udgangspunkt kun udleverer de oplysninger til brug for fx straffesager mv., hvis de overhovedet er i besiddelse af dem. Jeg har dermed ikke haft mulighed — trods velvillighed — til at fremskaffe oplysningerne. Alm. Brand blev efterfølgende blevet oplyst om at oplysningerne ikke kunne fremskaffes.

Jeg vil her understrege, at Alm. Brand kræver et bevis, som ligger udenfor den dokumentation, der er relevant for sagen og skadeshændelsen. Herudover kræver de et bevis, som ikke er muligt at fremføre i praksis - nemlig hvornår man ankommer til sin bopæl. Hvis Alm. Brand mener, at det er afgørende for en skade, hvornår vi ankommer til vores hjem, bør det fremgå af betingelserne, så man som kunde kan være opmærksom på, hvordan man fremskaffer den fornødne dokumentation. Det vil som udgangspunkt være umuligt at fremskaffe sådanne beviser i en sag. Det ligger herudover helt udenfor forsikringsbetingelserne ift rejseforsikring med særskilt tegnet ski-dækning jf. ovenfor, at det har betydning, hvornår man kommer hjem.

Alm. Brand antager, at jeg ved udfyldelsen af skadesanmeldelsen, hvor jeg netop ved at angive tidspunktet for hjemkomst svarende til rejseperioden jf. rejsebeviset ikke anvender et tidspunkt incl pauser, ophold og besøg og den tilfældighed, der ligger heri, og som de lader være afgørende for en ski-skadedækning. Da jeg hverken var klar over, at det havde nogen betydning for sagen heller ikke på det tidspunkt, hvor SOS spørger, hvornår jeg faktisk træder ind over dørtrinnet er ikke ensbetydende med at jeg ændrer forklaring eller

tager fejl af datoer. Jeg skrev vi kom hjem den 26 marts i god tro til, at perioden ikke strækker sig længere end rejsebeviset. Da den særlige forsikring dækker skade på ski og dermed antal ski-dage har jeg ingen tanker haft ift at hjemkomsttidspunkt skulle være afgørende i denne sag. Hverken ved udfyldelsen af skadesanmeldelsen eller ved spørgsmålet fra SOS om hjemkomst.

Jeg konkluderer i henhold til ovenstående, at vi er berettiget til erstatningsrejse, da der er mistet mere end halvdelen af det samlede antal ski-dage, jf særskilt tegnet forsikring med ski-dækning, der er udover den almindelige rejseforsikring med grunddækning."

Selskabet har i mail af 17/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Kunden refererer her til en tidligere mail, hvor undertegnede ikke fik formuleret et korrekt svar i forhold til det stillede spørgsmål og de gældende betingelser. Det har jeg efterfølgende beklaget over for kunden.

Som nævnt i vores svar fra den 9. januar, så beregnes en eventuel erstatningsrejse på den planlagte rejseperiode. Men selv hvis vi kun regner på skikortet, som kunden mener vi bør, så ændre det ikke ved noget. Liftkortet var gyldigt fra den 20/3 - 25/3 (6 dage). Med skadedato den 23/3 - altså 4. dagen - så har skadelidte stået på ski i mere end halvdelen af perioden.

Vi fastholder derfor fortsat, at uanset beregningsgrundlag, så har skadelidte stået på ski - eller haft mulighed for at stå på ski i mere end halvdelen af perioden. Derfor opfylder kunden ikke betingelserne for en erstatningsrejse."

Klageren har i mail af 10/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Alm. Brand skriver ved skrivelse af 17. februar, at de i tidligere mail af 24/6-2016 har svaret forkert på et spørgsmål stillet fra undertegnede omkring Alm. Brands egne betingelser. Dette er ikke korrekt. I mailen skitserer Alm. Brand deres gældende betingelser — både ift den almindelige rejseforsikrings grunddækning samt det særlige der gælder, hvis der er tegnet særskilt ski-dækning. Herudover beskrives betingelserne ved både kompensation som erstatning samt ved erstatningsrejse. Ved senere mails både den 5/10, 7/11 og 11/11 henviser Alm. Brand til samme forskellighed/sondring i fortolkningen ved hhv. forsikring med særlig ski-dækning og den almindelige grundrejseforsikring. Ved førstnævnte særlige ski-dækning anføres antallet af mistede ski-dage som afgørende for erstatning, og ved grunddækningen anføres rejseperioden som afgørende. Alm Brand har derved ikke tilbagekaldt deres tolkning som en fejl før nu. De har blot forholdt sig til begge beregningsmetoder og har anført, at de ikke mener, at vi opfylder nogen af dem.

Som kunde må man for det første kunne gå ud fra, at Alm. Brand tolker sine egne betingelser korrekt. Desuden er mailen fra juni måned 2016. Alm. Brand har ikke tidligere, men først nu tilkendegivet, at de har fejltolket deres egne betingelser. Det er påfaldende, at Alm. Brand mener, at de som professionelle kan fejlfortolke egne betingelser, når de ikke anerkender min fejlfortolkning af 'forventet hjemkomst', som man som kunde åbenbart skal vide skal tolkes som 'faktisk hjemkomst' uden at det står nogen steder.

I øvrigt skriver Alm. Brand i nedenstående mail fra november 2016, at min ... ikke har kunnet stå på ski i 4 dage, hvis man kigger på rejseperioden/grunddækningen og tre dage, hvis vi kigger på ski-kortet/særlig ski-dækning. Alm. Brand anfører ift ski-kortet, at det

er 3 mistede ski-dage ud af 7 feriedage, jf. nedenfor. Dette er ikke korrekt. Ski-kortet er 6 dage og ikke 7, hvilket er dokumenteret i rejsebeviset. De mistede 3 dage på ski som Alm. Brand anfører svarer til nedenstående udregning fra vores side. Alm. Brand beregner også her de mistede ski-dage fra 4 dagen om onsdagen 23 marts dvs dagen fra første lægebesøg. Dette laver de pludselig om på efterfølgende, og anfører nu, at der først tælles fra dagen efter første lægebesøg, så der kun er tale om 2 mistede ski-dage og nu ud af 6 skidage. I forhold deres egne betingelser jf. nedenfor beregnes fra dagen for første lægebesøg ved opgørelsen ifm erstatningsrejse. Dvs. Alm. Brand anfører helt forskellige beregninger i deres mails. Først anføres 3 mistede dage ud af 7 feriedage, hvilket ikke er korrekt og nu i senere mails, at det er 2 mistede ski-dage ud af 6 dage. Ingen af delene er rigtige, da vi har ski-kort til 6 dage og de mistede ski-dage er 3 dage. Herudover blander de feriedage og ski-dage sammen, ligesom de tæller antal mistede ski-dage forskelligt, hvor de på et tidspunkt regner fra første lægebesøg mens de i andre beregninger regner fra dagen efter. Jeg vil her tydeliggøre, at Alm. Brand har anført meget forskellige og modsatrettede beregninger og fortolkninger af egne betingelser.

Alm. Brand skriver også i nedenstående, at vi havde en forventning om at være hjemme den 26 marts. Dvs. her blander de selv forventet hjemkomst sammen med den faktiske hjemkomst, som de har afkrævet os bevis for.

Uddrag fra mail fra Alm. Brand november 2016 - svar på klage sendt til Direktionen.

> Skade på rejseforsikringen
> 'Vi må således gå ud fra, at det er den planlagte rejseperiode, og at I havde en forventning om at være hjemme og dermed afslutter rejsen den 26. marts. Med en skadedato og et første lægebesøg den 23. marts giver det fire mistede dage i forhold til en samlet planlagt rejseperiode på 9 dage. Ser vi bort fra rejsedagene, så bliver det tre mistede dage over for syv feriedage. I begge tilfælde er der ikke tale om, at ... ikke har kunnet stå på ski i halvdelen af den planlagte rejseperiode. Derfor har det været uden betydning, om rejsedagene indgik i opgørelsen af skidækningen.'

Uanset om vi beregner på rejseperiode eller skidage opfylder vi betingelserne for erstatningsrejse ift at skadelidte ikke har stået på ski mindst halvdelen af perioden.

Alm. brand skriver, at erstatningsrejse beregnes ud fra den planlagte rejseperiode. Dette harmonerer ikke med, at Alm. Brand lader den faktiske hjemkomst være afgørende og dermed den tilfældighed, der ligger i, om man er berettiget til erstatningsrejse afhængig af, om man tager flyet, kører selv, om man tager sig god tid til at køre eller kører lige igennem uden pauser. Det giver ikke mening og står ikke i betingelserne, som afgørende for, hvornår man er berettiget til erstatningsrejse. Vores planlagte rejseperiode er dermed svarende til vores rejsebevis fra lørdag til lørdag dvs. 8 dage. Da min ... kommer til skade onsdag, og der ved erstatningsrejse beregnes fra første lægebesøg, som er onsdag den 23. marts, har min ... ikke kunnet stå på ski 4 dage ud af de 8 dage, og opfylder dermed betingelserne om ikke at have stået på ski mindst halvdelen af ferien.

Det er kun ved kompensation for ødelagte rejsedøgn, at der ifølge betingelserne ikke indregnes dagen for lægeerklæring, jf. nedenfor pkt 2.12.6 for kompensation for ødelagte rejsedøgn og pkt. 2.11.1.1 ved beregning af erstatningsrejse. Der henvises her til mail fra november jf. ovenfor, hvor Alm. Brand også indregner onsdag i antallet af mistede skidage. Herudover er det flere gange påpeget overfor Alm. Brand, at vi faktisk først kom hjem søndag den 27 marts, hvilket de ikke har villet anerkende.

OPSAMLING:
Da Alm. Brand i 3 mails fra juni 2016 til november 2016 selv henviser til, at antal mistede skidage i forhold ski-kortet er afgørende for erstatningsrejse ift den særlige ski-dækning, mener vi at opfylde betingelserne for erstatningsrejse for alle rejsedeltagere. Det skal herudover anføres, at den ekstra tegnede forsikring med særligt ski-tillæg må gå forud for grundrejsedækningen ifm med en skiskade. Det anføres på denne baggrund, at vi opfylder betingelserne for erstatningsrejse i forhold til Alm. Brands egen fortolkning af den særlige ski-dækning, hvor det er ski-kortet og antallet af mistede ski-dage, der er afgørende. Vi havde købt 6 skidage fra søndag til og med fredag, hvilket er dokumenteret i rejsebeviset. Da min ... kommer til skade onsdag, og dermed ikke har stået på ski ialt 3 dage ud af de 6 dage opfylder vi betingelserne for, at han ikke har stået på ski i mindst halvdelen af skikortets gyldighed. Perioden regnes fra første lægebesøg, jf. nedenfor dvs fra onsdag på 4 dagen, og han har dermed ikke stået på ski på 4, 5 og 6 dagen."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

I skadeanmeldelsesblanket til SOS International A/S, der har behandlet sagen på vegne af selskabet, har klageren oplyst, at skaden skete den 23/3 2016 kl. 9:30, og at første lægebesøg var den 23/3 2016 kl. 9:40. Omkring rejsens længde har klageren anført, at afrejse var den 18/3 2016 kl. 12, og at planlagt hjemkomst var den 26/3 2016 kl. 23.

Af lægerapport af 23/3 2016 fremgår det, at klagerens barn modtog lægebehandling på skadedagen den 23/3 2016 kl. 9:59.

Af rejsedokumenterne fra rejseudbyderen fremgår det, at klageren har booket hotel til fire personer fra den 19/3 2016 til og med den 26/3 2016. Det fremgår endvidere, at der er lejet ski og købt liftkort fra den 20/3 2016 til den 25/3 2016.

Den 18/4 2016 sender SOS International A/S en erstatningsopgørelse med dagskompensation for to dage. Af erstatningsopgørelsen fremgår bl.a.:

"Vi har behandlet din sag og udbetaler på vegne af ALM. BRAND.

Ubenyttet lift/ski	DKK	391,66	DKK	391,66
Feriekompensation	DKK	2.393,20	DKK	2.393,20
I alt			**DKK**	**2.784,86**"

8. 90136

Af sagslog af 19/4 2016 fremgår bl.a.:

> "Ft ringer og oplyser at hun nu mener at have taget fejl af datoerne for afrejse og hjemrejse og kun skulle skrive de datoer ned hun havde hotel booking.
> -
> Hun oplyser derfor at hun egentlig kom hjem d. 27/3 kl. 03.
> -
> Dog kan jeg se af de indsendte bilag at ft's hotel booking først er fra d. 19/3 og hun har skrevet d. 18/3 som afrejse dato på sin claim. Ft's forklaring giver derfor ikke mening. Og ft. må altså dokumentere hendes hjemkomst."

Af brev af 24/6 2016 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

> "**Beregning af kompensation**
> Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.12.6. på hvilket grundlag kompensationen udregnes. Her står der blandt andet, at rejsedagene ikke tælles med og at dagen hvor lægen skriver erklæring - er oftest første lægebesøg - heller ikke indgår i beregningen.
>
> **Betalt kompensation**
> Der er samlet betalt 2.393,20 kr. i kompensation. Dagskompensationen pr. person er udregnet til 598,30 kr., og den dækningsberettigede periode er opgjort til to dage. Der er således betalt for to personer i to dage (2 x 2 x 598,30 = 2.393,20 kr).
>
> **Rejse- og skidage**
> Hvordan de forskellige dage tæller i fastsættelsen af erstatningsgodtgørelsen afhænger jo selvfølgelig af den risiko, der skal afdækkes i forbindelse med den pågældende rejse. Ud- og hjemrejsedagene er jo en risiko, som er dækket af grunddækningen på rejseforsikringen. Skidækningen er et tilkøb til rejseforsikringen, som derfor alene omfatter de dage, der er sat af til skiløb og de risici, der er forbundet med det. Skidækningen omfatter kun de skader, der sker i forbindelse med skiløb. Alene af den årsag, giver det ikke mening, at blande rejsedagene ind i skidækningen.
>
> **Erstatningsrejse**
> Du skriver i din klage, at du har forsøgt at bevise tidspunktet for jeres hjemkomst. Jeg går ud fra, at når du sætter bevise i anførselstegn, så er det fordi du er enig med os i, at spørgsmålet om hjemkomsttidspunktet på ingen måde er dokumenteret.
> Du forklarer videre, hvordan og hvorfor du ændrede forklaringer omkring hjemkomsttidspunktet. Vi for vores del oplever, at du ændrer forklaring, efter vi har givet afslag på erstatningsrejse, fordi der mangler en dag. De efterfølgende diskussioner med SOS og Alm. Brand medfører forskellige forklaringer, som når vi taler med SOS blot gør det sværere at overskue sagen. Kort sagt så giver det ikke noget entydigt billede af, hvordan hjemrejsen er foregået og hvornår I ramte ... vej.
> Vi prøvede efterfølgende med et sæt nyt øjne i form af en opringning fra vores ... I den forbindelse fik du et tilbud om, at vi for vores regning indhentede den fornødne dokumentation for, hvornår I kom hjem. Det har du desværre afslået og er ikke efterfølgende kommet med anden brugbar dokumentation.
> Derfor ser vi os nødsaget til at fastholde din første angivelse af hjemkomsttidspunktet som værende den 26. marts 2016."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.1. Hvem dækker forsikringen?**

Sikrede* er:

1.1.1.
Forsikringstageren* og hans/hendes husstand.

Husstanden omfatter de familiemedlemmer, der bor hos forsikringstageren, herunder plejebørn og personer, der er gift med eller lever i fast parforhold med forsikringstageren, eller hans/hendes hjemmeboende børn. Bofællesskaber, der består af maksimalt 2 personer, sidestiller vi med fast parforhold.

Det er dog en betingelse, at disse personer er tilmeldt folkeregisteret på forsikringstagerens adresse.
...
2.11. Erstatningsrejse
2.11.1.
Udgør rejseperioden højst 60 dage, dækker forsikringen prisen for de sikredes* ferierejse, hvis sikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst under rejsen.

Det er en forudsætning for erstatning, at sikrede:

2.11.1.1.
Bliver hospitalsindlagt i mindst halvdelen af den plan lagte rejseperiode på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra første lægebesøg.

2.11.1.2.
Bliver syge- eller hjemtransporteret på grund af egen, akut opstået sygdom eller tilskadekomst, der er opstået i første halvdel af den planlagte rejseperiode.
2.11.1.3.

Rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 2.4. (Denne dækning gælder ikke for ferierejser i Danmark).
...
2.11.4.
Forsikringen dækker kun tilskadekomst, der er sket under udøvelse af skisport, hvis forsikringen er udvidet med skiferiedækning. Det fremgår af policen, om forsikringen er udvidet med skiferiedækning. I så fald henvises til punkt. 2.19.
...
2.11.6.
Ved individuelt arrangerede rejser udgør erstatningen den pris, som sikrede* har betalt for transport. For bilkørsel beregnes pr. kørt kilometer ad korteste vej fra sikredes hjem til rejsemålet og retur. Beløbet opgøres i henhold til statens mindstetakster for tjenestekørsel i egen bil.

Erstatning for opholdet opgøres til afholdte, dokumenterede udgifter til bolig med indtil 1.500 kr. pr. døgn for alle sikrede personer, dog højst 9.000 kr. pr. uge.
...

2.12. Kompensation for ødelagt rejsedøgn

2.12.1.

Hvis rejseperioden højst udgør 60 dage, yder Alm. Brand en kompensation pr. dag som følge af, at sikrede*:

2.12.1.1.

Bliver hospitalsindlagt på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra første lægebesøg.

2.12.1.2.

Bliver syge- eller hjemtransporteret efter lægeordination på grund af egen, akut opstået sygdom eller tilskadekomst.

2.1 2.1.3.

Rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 2.4. (Denne dækning gælder ikke for ferierejser i Danmark).

2.12.1.4.

Ordineres ro eller hvile i og omkring boligen på grund af egen, akut opstået, sygdom eller tilskadekomst der gør, at du ikke er mobil, kræver Alm. Brand, at:

- du har en erklæring fra den behandlende læge på feriestedet, med diagnose og forslag til behandling.

- der er en naturlig sammenhæng mellem diagnose og forslag til behandling.

- SOS International A/S kontaktes, hvis lægen forventer at perioden kommer til at strække sig over mere end to dage.

2.1 2.2.

Der ydes kompensation til den syge/tilskadekomne punkt. 2.12.1.1. — 2.12.1.4.

2.12.3.

Der ydes kompensation for ødelagte rejsedøgn til én sikret, hvis denne bliver hos den syge/tilskadekomne i sygeperioden, eller hvis sikrede* rejser hjem sammen med den syge/tilskadekomne og ikke rejser retur.

...

2.12.6.

Kompensation pr. dag beregnes som rejsens pris pr. rejsedag pr. deltager jf. punkt 2.11.5 og 2.11.6. Derudover dækkes jf. 2.11.3 udgifter til arrangementer, udflugter mv. Kompensationen pr dag gives ikke for rejsedage uanset tidspunktet for ud- og hjemrejsen. På samme måde tælles dagen, hvor erklæringen jf. 2.12.1.4. udfyldes af den behandlende læge ikke med.

2.12.7.

Forsikringen dækker kun tilskadekomst, der er sket under udøvelse af skisport, hvis forsikringen er udvidet med skiferiedækning. Det fremgår af policen, om forsikringen er udvidet med skiferiedækning. I så fald, henvises til punkt 2.19.

2.1 2.8.

Der kan ikke ydes kompensation, hvis sygdommen/tilskadekomsten giver ret til erstatningsrejse, jf. punkt 2.11.

...

2.19. Tilvalgsdækning – Skiferiedækning
(Det fremgår af policen, om Rejseforsikringen er udvidet med skiferiedækning)

Forsikringen dækker:

2.19.1. Kompensation for ødelagt rejsedøgn og erstatningsrejse
Erstatningsrejse eller kompensation for ødelagt rejsedøgn, hvis sikrede* kommer til skade under udøvelse af skisport og som følge af det ikke kan stå på ski.

Det er en forudsætning for dækning, at sikrede kan dokumentere, at det ikke var muligt at stå på ski, og at Alm. Brands/SOS' læge ud fra denne dokumentation også vurderer, at sikrede ikke var i stand til at stå på ski. Det er også et krav, at skisporten var rejsens primære formål.

For at få en erstatningsrejse er det et krav, at sikrede ikke kunne stå på ski i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode.

Rejseperiode og erstatning opgøres efter de samme regler som i punkt 2.11. og 2.12.

2.19.2. Aktiviteter og lejede sportseffekter
Når sikrede* har krav på erstatningsrejse eller kompensation jf. 2.19.1. 2.11. eller 2.12. kan der også ydes erstatning for dokumenterede udgifter til ubenyttede planlagte aktiviteter og lejede sportseffekter med op til 2.500 kr. i alt til den syge/tilskadekomne, hvis udgifterne ikke kan tilbagebetales af arrangør/udlejer.
Hvis den syge/tilskadekomne er under 16 år, ydes der erstatning både til den syge/tilskadekomne og til en anden sikret, dog højst 2.500 kr. i alt."

Nævnet udtaler:

Klageren ønsker, at selskabet skal dække omkostningerne til en erstatningsrejse, da klagerens barn ikke har kunnet stå på ski i mindst halvdelen af den planlagte ferie.

Klageren har anmeldt, at hendes barn den 23/3 2016 brækkede en arm på en skiferie med familien. Familien søgte lægebehandling samme dag i tidsrummel kl. 9.40- 10.00. Klageren har i skadeanmeldelsesblanket til SOS International A/S oplyst, at afrejsedato var den 18/3 2016 kl. 12, og at planlagt hjemkomst var den 26/3 2016 kl. 23. Det fremgår af sagen, at klageren havde booket hotel fra den 19/3 2016 til og med den 26/3 2016. Det fremgår endvidere, at familien havde lejet ski og købt liftkort fra den 20/3 2016 til den 25/3 2016. Klageren har efter anmeldelsen til selskabet anført, at de først var hjemme fra ferien den 27/3 2016.

Selskabet har afvist at dække omkostningerne til en erstatningsrejse med henvisning til, at det er en betingelse for erstatningsrejse, at klageren ikke har kunnet stå på ski i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode, hvilket klageren ifølge selskabet ikke har dokumenteret.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.19.1, at "for at få en erstatningsrejse er det et krav, at sikrede ikke kunne stå på ski i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode. Rejseperiode og erstatning opgøres efter de samme regler som i punkt 2.11. og 2.12".

Efter en gennemgang af sagen har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for omkostningerne til en erstatningsrejse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i skadeanmeldelsesblanket til SOS International A/S har anført, at afrejsedato var den 18/3 2016 kl. 12, og at planlagt hjemkomst var den 26/3 2016 kl. 23. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren havde hotel, som skulle forlades den 26/3 2016. Som sagen foreligger oplyst, har klageren ikke bevist, at familien først kom hjem på et så sent tidspunkt, at kravet om, "at sikrede ikke kunne stå på ski i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode", kan anses for at være opfyldt.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren – hvis man alene ser på de 6 dage, hvor familien har købt liftkort og lejet ski –heller ikke opfylder kravet om, at barnet ikke kunne stå på ski "i mindst halvdelen af" skidagene. Nævnet har lagt vægt på, at skaden skete på 4. skidag, hvorfor barnet utvivlsomt har stået på ski i lidt over 3 skidage, hvorfor barnet ikke mister "mindst halvdelen" af skidagene. Som forsikringsbetingelserne er udformet, er der ikke grundlag for kun at regne i hele dage.

Det af klageren anførte kan ikke føre til andet resultat.

13. 90136

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt