Ankenævnet for Forsikring

Den 30. august 2017 blev i sag nr. 90647:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i LB Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for ødelagte feriedage i anledning af, at hans ægtefælle fik angst og depression under deres ferierejse pga. manglende kontanter, uroligheder og en cyklon. Klageren ønsker også, at selskabet skal dække udgifterne til gebyrer, som de er blevet pålagt i forbindelse med kontanthævninger.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren og hans ægtefælle ikke opfylder forsikringsbetingelsernes punkt 9.1 for erstatning i anledning af ødelagte feriedage. Selskabet har endvidere afvist dækning for gebyrer pålagt klageren og hans ægtefælle i forbindelse med kontanthævninger med henvisning til, at selskabets forsikringsbetingelser ikke indeholder nogen dækning herfor.

I klageskema af 5/5 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes):
> 40/48 af feriens pris, da skaden skete på feriens dag 8."

I bilag til klageskema har klageren bl.a. anført:

> "Klagen er over LB Forsikrings afslag på erstatning for ødelagte feriedage.
> …
> Forløbsbeskrivelse:
>
> Fly er købt hos [rejsesøgemaskine 1]

Hotel i [udenlandsk by 1] hos [rejsesøgemaskine 2]
Hotel i [udenlandsk by 2] hos [rejsesøgemaskine 1]

Beskrivelse af ferieforløbet, som det er beskrevet til LB Forsikring:

[Udenlandsk by 1]	01/11-03/12-2016
[Udenlandsk by 2]	03/12-18/12-2016

on.02/11-2016:
Ankommer vi til [udenlandsk by 1]. Vi har for ca. 1000 kr. [valuta] og 1000 Euro til veksling efter behov. Desuden visa-kort og master-card til betaling i større butikker.
Vi har rejst i [rejsedestination] i 20 år og mente vi havde forberedt os på det meste.

ti.08/11-2016:
Vi ser opslag ved bank-automaterne (ATM) om at der ikke kan hæves kontanter de nærmeste dage. I bankerne er der opslag om at 500 [valuta] og 1000 [valuta]-sedler skal ombyttes til nye hurtigst muligt. Restauranter og butikker har opslag om at gamle pengesedler med disse værdier ikke modtages som betaling.

fr.11/11-2016:
I … bank oplyses at kopi af pas skal vedlægges bilaget, der skal udfyldes ved veksling af gamle sedler - efter en tur i byen for at få kopieret pas, stod jeg i kø 1 times tid og fik vekslet det gamle sedler i havde. På baggrund af meget lille beholdning af nye [valuta]-sedler kunne banker og vekselbureauer ikke veksle Euro eller anden fremmed valuta. Spørgsmålet blandt alle turister var: "Hvor kan vi veksle vor fremmede valuta?" Eneste mulighed var at hæve kontanter i ATM med kreditkort. Vi gik fra den ene ATM efter den anden. De var alle tomme!! Et stede stod jeg i kø 1 1/2 time, men ATM var tom, da der stadig stod ca. 15 personer foran mig i køen! Så ingen kontanter den dag!

lø.12/11-2016:
Gik fra den ene ATM til den anden. Et sted oplystes at et bud ville komme med kontanter til ATM om et par timer. Efter i alt 3 timer kom buddet med 2 store kufferter med penge til ATM. Vi kunne hæve 2000 [valuta] (=ca. 200 kr.).

ma.14/11-2016:
Nu begynder angsten for at mangle penge at snige sig ind i vort sind. Vi tog tidligt til en ATM og satte os parate i kø til at hæve penge når buddet kom. Det blev til 8 timers venten og vi fik en kvote kontanter som forleden dag.
[Klagerens ægtefælle] blev stresset, afmægtig, angst og depressiv - kunne ikke sove om natten og græd meget.

on.16/ 11-2016:
Igen en dag foran ATM før vi fik hævet penge.

to.17/ 11-2016:
Igen i dag ved ATM - nu gav de hævede penge os endnu et problem: restauranter og butikker havde ikke så mange små sedler at de kunne give tilbage på de nye 2000 [valuta]-sedler, der nu var i ATM.
[Klagerens ægtefælle] fik det stadigt værre!

fr.18/11-2016:
Hævede igen i dag penge efter ventetid i kø.

lø.19/ 11-2016:
Hævede igen i dag penge efter ventetid i kø.

ti.22/ 11-2016:
Kontaktede LB Forsikring telefonisk da vi mente at vort behov var 'anden form for assistance', som der står på vort rejseforsikringskort. Vi spurgte efter kompensation for de her beskrevne gener, [klagerens ægtefælles] psykiske belastning og udgift til bank-kontanthævnings-gebyrer ved uforskyldt behov for kontanthævning i ATM. Svaret var, at disse forhold ikke kunne udløse erstatning!!

ti.29/ 11-2016:
Kontakter LB Group Alarm (Falck), da [klagerens ægtefælle] får det stadigt værre under det psykiske pres fra usikkerhed om kontanter. Bliver kontaktet af en psykiater, der spørger om [klagerens ægtefælles] befindende mentalt. Hun redegør for de tidligere beskrevne forhold. Der spørges om selvmordstanker. Sovepiller anbefales. Oplyser at [klagerens ægtefælle] altid kan blive hentet hjem, hvis opholdet ikke er til fortsat at klare. Psykiateren fortsætter: Det er vigtigt at du tvinger dig til at gå ud fra værelset for ikke at synke dybere i depression!!
Det beroliger [klagernes ægtefælle] og det besluttes at se hvordan det går.

lø.03/12-2016:
Efter daglige overvejelser om akut hjemrejse eller ej, vælger vi at følge vor plan og tager til [udenlandsk by 2].

ma.05/12-2016:
[Minister] dør. Hotelpersonalet fraråder os at gå ud i byen. Indbyggerne kan være i en ekstasisk tilstand. Det vurderes at kunne føre til overgreb på europæere som os.

ti.06/12-2016:
Udgang fra hotellet frarådes fortsat.

ma.12/12-2016f
Cyklon i [udenlandsk by 2] - orkan-oppisket uigennemskuelig regn, gader under vand og væltede træer overalt. Udgang fra hotellet ikke mulig.

Efterfølgende har [klagerens ægtefælle] både før og efter hjemkomst problemer med angst og søvn - nogle nætter også trods indtagelse af sovepille.

Rejsens samlede pris:	kr. 37.131,-
Heraf:	
Flybillet:	kr. 12.282,-
Hotel i [udenlandsk by 1]:	kr. 3.698,-
Hotel i [udenlandsk by 2]:	kr. 1.506,-
ATM kort-gebyrer:	kr. 1.323,-"

Selskabet har i brev af 23/5 2017til nævnet bl.a. anført:

"Klagen drejer sig om, hvorvidt vores medlemmer er berettiget til erstatning for ødelagte feriedage i forbindelse med en rejse til [rejsedestination] fra 1. november 2016 til 18. december 2016.

Sagsfremstilling:
Vores medlemmer kontaktede os første gang pr. telefon den 22. november 2016. I forbindelse med henvendelsen noterede vi, at vores medlemmer ønskede hjemrejse fra [rejsedestination], da de ikke havde nogen penge og måtte stå i kø i 7 timer for at veksle penge til lokal valuta. Vores sagsbehandler oplyste vores medlem om, at situationen/hændelsen ikke var dækket af rejseforsikringen. Som reaktion herpå fik vi oplyst, at vores medlem i Danmark havde en depressionsdiagnose, og vi henviste herefter til vores samarbejdspartner Falck, der varetager vores medlemmers henvendelser på rejser i udlandet. Anmeldelsesnotatet vedlægges i kopi.

Den 29. november 2016 blev vi kontaktet af Falck. Falck oplyste, at de var blevet kontaktet af vores medlem, som fortalte, at hun fik angstanfald af ikke at have noget at leve for eller af og derfor ønskede at snakke med en psykolog. Vi oplyste Falck, at de skulle lade vores medlem snakke med en af deres psykiatere for at udrede, hvordan vores medlems tilstand var vi bad i denne forbindelse Falck være særligt opmærksomme på det forventede behandlingsbehov (FBB).

Af Falcks rapport fremgår det af notatet fra psykiaterens samtale med vores medlem (loggens aktivitet 10) den 29. november 2016, at

- vores medlems søvnbesvær, som hun havde haft gennem længere tid, blev forværret men stadig var udholdeligt ved brug af sovepiller, som hun var vant til at tage efter behov
- vores medlems omtalte angst om natten ikke var egentlige angsttilfælde
- vores medlem ikke var dybere nedtrykt og at begge vores medlemmer stadig kunne foretage sig ting og færdes rundt
- det lykkedes vores medlemmer at skaffe kontanter nok til at klare sig foreløbigt
- vores medlem ikke havde nogen fysiske angstsymptomer
- der ikke var noget forventet behandlingsbehov (FBB)
- vores medlemmer var indstillede på at fortsætte rejsen, og at psykiateren fandt, at der ikke var noget i vejen for den beslutning
- vores medlemmer blev tilbudt at kontakte Falck igen, hvis de havde behov for det

Vi modtog skadeanmeldelse og anmodning om erstatning for ødelagte ferie fra vores medlemmer den 12. januar 2017. Vi afslog dette ved brev af 30. januar 2017. Den 16. februar 2017 meddelte vores medlem, at de var utilfredse med afgørelsen og vores skadeafdeling afviste ved mail af 20. februar 2017 på ny at udbetale erstatning for ødelagte feriedage.

Den 7. marts 2017 modtog vi en klage til den klageansvarlige over vores trufne afgørelse. Klagen blev besvaret ved brev af 9. marts 2017 med besked om, at vi fortsat ikke kunne udbetale erstatning for ødelagte feriedage eller for nogle af de øvrige omkostninger, som vores medlemmer blev påført i forbindelse med deres rejse til [rejsedestination].

Det er af vores medlemmer oplyst, at der under deres rejse til [rejsedestination] blev lavet en aktion mod omløbet af 'sorte penge', således at det var svært at skaffe lokal valuta, ligesom udenlandsk valuta hverken kunne bruges eller veksles på rejsen. Efter vores medlemmers hjemkomst fra [rejsedestination] er vi blevet oplyst om, at de senere på rejsen, den 5. december 2016, blev frarådet af hotelpersonalet at gå ud på gaden pga. [ministers] død, hvilket havde skabt uro i byen. Endvidere har vi fået oplyst, at området, som vores medlemmer befandt sig i, blev ramt af en cyklon med kraftig regn og væltede træer til følge den 12. december 2016.

Forsikringsvilkår:
Af vores forsikringsvilkår for Rejseforsikring Verden, nr. RE-7, pkt. 3.1.b, fremgår det, at:

'Forsikringen dækker udgifter til syge- og hjemtransport i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst nævnt under afsnit 2.1. Dækningen omfatter hjemtransport til Danmark eller overførsel til andet egnet behandlingssted, når vores læge har besluttet transporten, og den behandlende læge har godkendt denne'.

Af pkt. 9.1. fremgår det, at:

'Forsikringen dækker ødelagte feriedage, når:
a) en sikret er indlagt på hospital på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
b) en lokalbehandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
c) en sikret bliver hjemtransporteret, hjemkaldt eller fungerer som sygeledsager
d) en sikret bliver evakueret'

Konklusion:
Af vores medlemmers klage fremgår det af beskrivelsen om den 29. november 2016, at vores medlem skulle have fået oplyst, at de altid kunne blive hentet hjem, hvis opholdet ikke var til at klare. Vi kan ikke forstå, hvis vores medlemmer skulle have fået denne opfattelse, idet hverken vi eller Falck på noget tidspunkt fandt indikation for, eller oplyste, at vores medlemmer skulle hjemtransporteres. Af psykiaterens notat fremgår det tillige, jf. også ovenfor, at vores medlemmer stadig færdedes udenfor og kunne foretage sig ting. På den baggrund er vi også uforstående over for, at vores medlem skulle have fået oplyst, at 'det var vigtigt at tvinge sig ud af værelset for ikke at synke dybere i depression'.

Vores medlemmer har i øvrigt bemærket, at vores medlem både før og efter hjemkomsten har/har haft problemer med angst og søvn - nogle nætter også trods indtagelse af sovepiller. Det er på baggrund af psykiaterens notat fra den 29. november 2016 vores opfattelse, at vores medlem i perioder har/havde haft samme symptomer, også inden rejsen.

For at kunne yde erstatning for ødelagte feriedage skal minimum én af betingelserne i vilkårenes pkt. 9.1 være opfyldt, og det finder vi ikke i denne sag. Det er desuden vores opfattelse, at vi og Falck gjorde hvad vi kunne, dels for at hjælpe vores medlemmer i en forståeligt frustrerende og ubehagelig situation, dels for at udrede, hvorvidt vores medlemmer skulle tilbydes hjemtransport, jf. vilkårenes pkt. 3.1.b. På baggrund af Falcks psykiaters notat ved samtalen den 29. november 2016 er det fortsat vores opfattelse, at det ikke var nødvendigt at tilbyde vores medlemmer hjemtransport. Dette bekræftes også af, at vores medlemmer fortsatte deres rejse og ikke fandt det nødvendigt at kontakte os eller Falck igen resten af ferien.

Til slut skal vi bemærke, at vores vilkår ikke indeholder nogen dækning for gebyrer, der måtte blive pålagt i forbindelse med kontanthævninger — heller ikke selvom lokale forhold på rejsestedet måtte betyde, at antallet af gebyrer blev væsentligt flere end planlagt før rejsen."

Klageren har i mail af 12/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Ved ATM var mange forsøg uden at vi fik kontanter. Mange gange fik vi nye 2000 [valuta] -sedler, som butikkerne ikke kunne give tilbage på.
Der var dage vi kun fik et minimum af mad: en bolle og en banan."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af klagerens skadeanmeldelse af 22/11 2016 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Tlf fra fru fst - denne ønsker hjemrejse da de ikke har nogle penge - har stået i kø i 7 timer for at veksle - oplyst at det ikke er dækket af fors. A Så oplyser fru fst at hun skal til en psykiater da hun har diagnosen depression hjemme i DK - oplyst at hvis der er FBB er hun ikke dækket. Stiller om til FGA."

Nævnet har fået forelagt rapport fra Falck, herunder notat vedrørende en psykiaters samtale med klagerens ægtefælle.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. Syge- og hjemtransport**

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker udgifter til syge- og hjemtransport i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst nævnt under afsnit 2.1.

Dækningen omfatter:

b. Hjemtransport til Danmark eller overførsel til andet egnet behandlingssted, når vores læge har besluttet transporten, og den behandlende læge har godkendt denne**.**

...

9. ØDELAGTE FERIEDAGE PÅ GRUND AF AKUT* SYGDOM ELLER TILSKADEKOMST OG REJSEAFBRYDELSE

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker ødelagte feriedage, når:

a. En sikret er indlagt på hospital på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst
b. En lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro i og omkring ferieboligen* på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst
c. En sikret bliver hjemtransporteret, hjemkaldt eller fungerer som sygeledsager - se afsnit 3.1, 5.1 og 6.1
d. En sikret bliver evakueret - se afsnit 14.1-14.4.

2. Forsikringen dækker ikke:

Forsikringen dækker ikke ødelagte feriedage ved hjemkaldelse, hvis rejsen genoptages.

3. Erstatning:

Forsikringen dækker ødelagte feriedage med rejsens gennemsnitlige pris pr. dag*.

Hvor meget

a. Erstatningen kan højst udgøre 45.000 kr. pr. sikret pr. rejse.

Hvornår

Erstatningen udbetales fra den dag, hvor den sikrede:

b. Første gang var hos lægen eller blev indlagt på hospital
c. Afbrød ferien eller blev sygeledsager.

…

14. EVAKUERING OG TILBAGEHOLELSE

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker udgifter i forbindelse med evakuering, når de lokale eller danske myndigheder anbefaler evakuering eller hjemrejse fra et område, hvor der udbryder eller er overhængende fare for:

a. udbrud af krig
b. krigslignende tilstande
c. terroraktioner
d. naturkatastrofer
e. neutralitetskrænkelser
f. oprør
g. borgerlige uroligheder."

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 1/11 2016 på ferie med sin ægtefælle med planlagt hjemkomst den 17/12 2016. Det fremgår af sagen, at klageren og hans ægtefælle under deres ferierejse havde problemer med at hæve kontanter, da regeringen i [rejsedestinationen] havde besluttet, at bestemte pengesedler skulle ombyttes til nye. Dette medførte, at de ikke kunne bruge deres gamle pengesedler, og der kunne ikke veksles udenlandsk valuta. Det blev vanskeligt at hæve kontanter i pengeautomater. De måtte stå i kø i flere timer, og der kunne højst hæves omkring 200 kr. om dagen. Situationen medførte, at klagerens ægtefælle blev stresset, fik angst og depression. De kontaktede derfor selskabet den 22/11 2016. Af selskabets sagslog fremgår det, at klageren og hans ægtefælle ønskede hjemrejse, da de ikke havde nogle penge. Selskabet oplyste, at der ikke var dækning hertil, hvorefter klagerens ægtefælle oplyste, at hun havde fået en depression hjemme i Danmark. Selskabet henviste på baggrund heraf til Falck, der varetager henvendelser til selskabet på rejser i udlandet. Den 29/11 2016 kontaktede klagerens ægtefælle Falck, hvor hun talte med en speciallæge i psykiatri. Klageren har anført, at de fik oplyst, at ægtefællen altid kunne komme hjem, hvis opholdet ikke var til at klare. Under deres fortsatte rejse døde en minister, hvorefter hotelpersonalet frarådede dem at gå ud i byen. Efterfølgende kom der en cyklon, der resulterede i, at gader stod under vand og væltede træer.

Det fremgår af sagen, at klagerens ægtefælle, efter at have talt med en speciallægen i psykiatri den 29/11 2016, hverken tog kontakt til en lokal læge eller til selskabet med henblik på yderligere hjælp vedrørende hendes psykiske gener.

Klageren ønsker, at selskabet skal yde forsikringsdækning for ødelagte feriedage samt yde dækning for gebyrer pålagt klageren og hans ægtefælle i forbindelse med kontanthævninger.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren og hans ægtefælle ikke opfylder forsikringsbetingelsernes punkt 9.1 for erstatning i anledning af ødelagte feriedage. Selskabet har endvidere afvist dækning for gebyrer pålagt klageren og hans ægtefælle i forbindelse med kontanthævninger med henvisning til, at selskabets forsikringsbetingelser ikke indeholder nogen dækning herfor.

Af notat fra Falcks sagslog vedrørende en psykiaters samtale med klagerens ægtefælle den 29/11 2016 fremgår det blandt andet, at oplevelserne under rejsen medførte bekymringer og uro og nogle dage forøgede søvnproblemer. Dog sov ægtefællen nogenlunde, hvis hun anvendte sovepiller. Ægtefællen oplyste, at hun i lang tid havde haft søvnbesvær og tidligere havde haft angst. Det fremgår videre, at psykiateren vurderede, at hun ikke var dybere nedtrykt, samt at der ikke var fysiske angstsymptomer. De kunne fortsat foretage sig ting og færdes udenfor. Det var lykkedes dem at skaffe så mange penge, at de kunne klare sig foreløbigt. Der er også noteret, at ægtefællen kunne tænke, at det hele gik galt, og at hun ikke kom hjem. Psykiateren har anført, at hun var belastet af den sidste måneds oplevelser. Han vurderede, at der ikke var tale om en primær psykisk lidelse, men at hun var forskrækket og påvirket af situationen. Det fremgår, at hun var indstillet på at fortsætte rejsen, hvilket psykiateren ikke mente, at der var noget i vejen for, samt at der ikke var behov for behandling. Det blev aftalt, at de kunne kontakte Falck igen efter behov.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1, at forsikringen dækker ødelagte feriedage, når "en sikret er indlagt på hospital på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst", "en lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro i og

omkring ferieboligen* på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst", "en sikret bliver transporteret, hjemkaldt eller fungerer som sygeledsager", eller "en sikret bliver evakueret".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for ødelagte feriedage.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens ægtefælle ikke har været hospitalsindlagt, at hendes tilstand ikke har nødvendiggjort ro i og omkring ferieboligen, og at det efter nævnets opfattelse ikke er bevist, at ægtefællens tilstand har medført, at selskabet burde have tilbudt hjemtransport.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af psykiaterens notat af 29/11 2016 fremgår, at han vurderede, at klagerens ægtefælle ikke var dybere nedtrykt, at de fortsat kunne foretage sig ting og færdes udenfor, at der ikke var fysiske angstsymptomer, at psykiateren vurderede, at der ikke var tale om en primær psykisk lidelse, og at der ikke var behov for behandling, samt at det er noteret, at hun var indstillet på at fortsætte rejsen, hvilket psykiateren ikke mente, at der var noget i vejen for.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klagerens ægtefælle, efter at have været i kontakt med psykiateren den 29/11 2016, ikke havde fundet det nødvendigt at søge hjælp hos en lokal læge eller igen havde taget kontakt til psykiateren eller selskabet under deres fortsatte rejse.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren og hans ægtefælle ikke opfylder betingelserne for kompensation ved evakuering. Der foreligger ikke oplysninger om, at lokale eller danske myndigheder havde anbefalet evakueringen. Evakueringen blev derimod anbefalet af hotelpersonalet.

Nævnet finder på baggrund heraf ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

10. 90647

Da forsikringsbetingelserne ikke indeholder nogen dækning for gebyrer pålagt i forbindelse med kontanthævninger, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning heraf.

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