Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. april 2018 blev i sag nr. 90670:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europ Assistance S.A. Irish Branch
v/Europ Assistance
Postbox 36347
28020 Madrid
Spanien

afsagt

k e n d e l s e :

_____

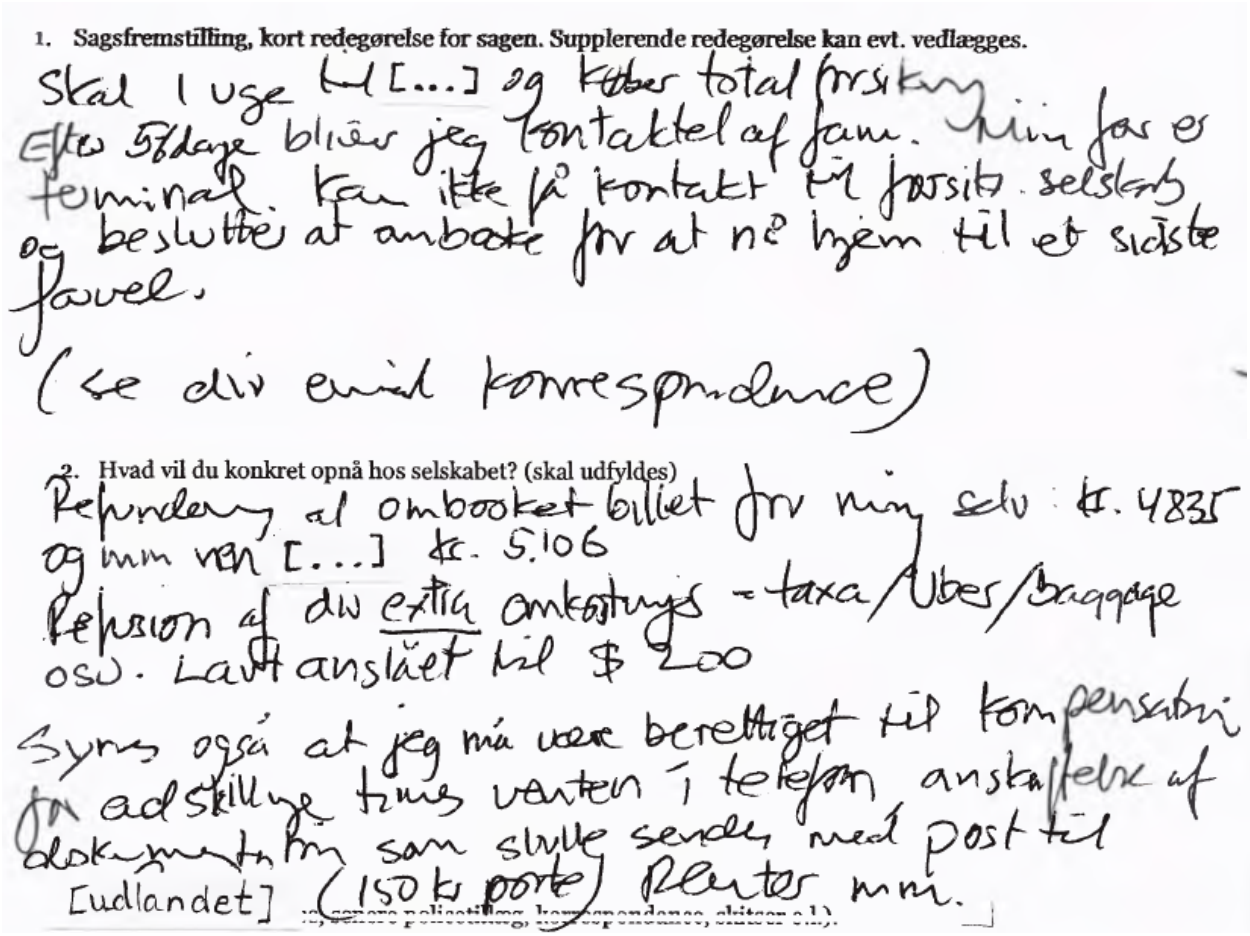
Forsikringstageren har i forbindelse med køb af flybilletter købt rejseforsikring i Europ Assistance S.A. Irish Branch v/Europ Assistance. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for hjemrejse på grund af en alvorlig forværring af hans fars helbredsmæssige tilstand.

Klagerens krav er refundering af nye flybilletter retur til sig selv og sin ven, refusion af diverse ekstraomkostninger til taxa, bagage mv. samt kompensation for adskillige timers venten i telefon til selskabet og porto for fremsendelse af dokumentation til selskabet. I tilfælde af, at den

nye returbillet ikke kan erstattes, har klageren anført, at han bør få den oprindelige flybillet refunderet, da den var købt inden hans fars hospitalsindlæggelse.

Selskabet har anført, at der ikke er dækning ifølge forsikringsbetingelserne.

I klageskema af 8/4 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:



1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Skal i uge [...] og købe total forsikring
Efter 5 dage bliver jeg kontaktet af fam. Min far er
terminal. Kan ikke få kontakt til forsikr. selskab
og beslutter at ombooke for at nå hjem til et sidste
farvel.
(se div email korrespondance)

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Refundering af ombooket billet for min selv kr. 4835
og min ven [...] kr. 5.106
Refusion af div extra omkostninger - taxa/Uber/baggage
osv. Lavt anslået til $ 200
Synes også at jeg må være berettiget til kompensation
for adskillige timer venten i telefon ansættelse af
dokumenter fra som skulle sendes med post til
[udlandet] (150 kr porto) Renter mm.

Selskabet har i mail af 23/5 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Klageren tegnede en forsikring i vores firma med policenummer … med henblik på at forsikre den rejse, som han købte via hjemmesiden …
> Vi vedhæfter en kopi af Vilkår og Betingelser som DOKUMENT NR. 1
>
> Da den forsikrede opholdt sig på destinationsstedet, blev han nødt til at tage tidligere tilbage til sit bopælsland, eftersom han blev informeret om, at hans far var alvorligt syg og desværre døde kort tid efter.

> Af denne årsag anmodede han om godtgørelse for den nye returbillet, som han var nødt til at købe, samt beløbet for den oprindelige flyrejse, som han ikke kunne benytte.
>
> Efter at have behandlet hans sag i henhold til forsikringspolicens vilkår, informerede vi vores forsikrede, at udgifterne for den nye flybillet, som han havde købt for at tage tidligere hjem, ikke var dækket af den tegnede forsikring, eftersom at det i forsikringspolicen er fastsat, at i tilfælde af afbrudt rejse på grund af et familiemedlems dødsfald, dækkes der udgifter svarende til antallet af dage, der er mistet på den midlertidige bopæl, hvorfor udgifterne til den nye flybillet ikke kan dækkes.
> …
> På baggrund af ovenstående fra forsikringsdækningen kan vi heller ikke godkende godtgørelse af beløbet for den oprindelige returbillet, som ikke blev benyttet.
>
> Hertil informeres det, at afbestillingsforsikringens dækningsperiode afslutter i det øjeblik, den forsikrede påbegynder sin rejse, hvorfor, og ifølge den tegnede kontrakt, vi heller ikke kan fortsætte til betaling af anmodningen om godtgørelse af udgifter i forbindelse med annullering af en af rejsens flystrækninger, efter at rejsen allerede er påbegyndt:"

Klageren har i mail af 4/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg er blevet mødt med adskillige begrundelser for afslag på dækning... og decideret chikaneret med at skulle stille med al mulig dokumentation, udgifter til at sende alt anbefalet til …, kommunikere med unavngivne personer i … og brugt adskillige timer i telefonen for blot at få een i tale.
> …
> Hver gang jeg argumenterer mod afslaget kommer der en ny begrundelse og det ser ud til at fortsætte.
>
> I forhold til den seneste argumentation, hvor man henviser til afbrydelse af rejse (side 10) mener jeg det gælder for opholdsudgifter, f.eks skal jeg ikke have refunderet fuld hotel betaling hvis jeg har boet der i 6 dage og kun misset 2. Fair nok, men jeg har ikke søgt om denne refusion da jeg boede privat og afregnede i cognac og middagsinvitationer.
>
> På side 14 overs (Hjemrejse før tid som følge af et familiemedlems dødsfald ELLER hospitalsindlæggelse) Her fremgår det tydeligt at man refunderer en billet med alm rutefly ved nødvendig hjemrejse hvor et familiemedlem er indlagt på hospital med overhængende fare for familiemedlemmets død. Dette mener jeg helt klart omfatter min situation. Ved netop at tage tidligere hjem nåede jeg at sige farvel til min far som var terminal…
> …
> Som sagt tidligere – han var indlagt da jeg tog afsted men for en rutinemæssig blodtilførsel (hver 6. uge). Komplikationerne og lungebetændelsen som tog livet af ham udviklede sig mens jeg var afsted.
> OG hvis jeg ikke kunne rejse af den grund (allerede indlagt) burde min oprindelige billet refunderes da den / forsikringen var købt inden indlæggelsen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

4. 90670

Af den oprindelig flybillet fremgår, at klageren rejste til udlandet den 5/10 2016 med hjemrejse den 12/10 2016. Af den nye flybillet fremgår, at hjemrejse skete den 11/10 2016.

Af hospitalsjournal af 14/10 2016 fremgår bl.a.:

> "Pt er afgået ved døden d. 14/10.
>
> Forventeligt mors, som følge af dissemineret c. pulm. Blev indlagt d. 4/10 med dehydration, forhøjet kreatin og anæmi Under udredning af nyrepåvirkning udvikler pt infektion, behandles med bredspektret AB uden effekt.
>
> D. 12/10 er pts almen tilstand så dårlig at AB seponeres. Herefter gradvis indsovning."

Af selskabets mail af 5/12 2016 til klageren fremgår bl.a.:

> "Vi bekræfter hermed modtagelsen af din skadeanmeldelse og anmodning om godtgørelse, og efter at have behandlet din sag i henhold til de generelle betingelser i din forsikringspolice, som du udtrykkeligt har accepteret på købstidspunktet, må vi desværre beklage, at vi ikke kan udbetale nogen godtgørelse til dig med følgende begrundelse:
>
> - I følge den fremsendte dokumentation var familiemedlemmet allerede hospitalsindlagt på afrejsedatoen 5/10-2016 (hospitalsindlæggelse af familiemedlem fra den 4/10-2016), og dødstilfældet fandt sted en dag efter hjemrejsedatoen 13/10-2016."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"1. Dækning ved afbestilling	Afbestillingsdækningen begynder at løbe ved bestilling af rejsen eller ved køb af forsikringen (afhængigt af, hvad der indtræffer sidst), og slutter, når den forsikrede påbegynder rejsen.
2. Dækning for mistet fly 3. Dækning ved flyforsinkelse 4. Dækning af afbrydelser	Dækningen begynder, når rejsen indledes, og gælder i de destinationslande, der er anført på rejsebestillingen, og som kunden rejser til i rejseperioden.
5. Assistancedækning	Dækningen begynder at løbe, når rejsen påbegyndes, og gælder for rejse direkte til, direkte fra og i de destinationslande, der er anført på rejsebestillingen, og som kunden rejser til i rejseperioden

…

AFBRYDELSE AF REJSE

I tilfælde af afbrydelse af din rejse som følge af en af de nedenstående årsager:

…

- Et familiemedlems hospitalsindlæggelse eller dødsfald.

…

Vi refunderer udgiften svarende til antallet af dage, der er mistet på den midlertidige bopæl, op til **DKK 16.000** Du skal indsende bevis på leje af indkvartering for at godtgøre den omtalte refundering.

5. 90670

UDELUKKELSER
Den dækning af aflysninger, der ydes i henhold til dette afsnit, gælder kun for de fly- og hoteludgifter, der udgør en del af rejsen og er inkluderet i fakturaen for rejsereservationen, der er foretaget på forsikringsformidlerens website. Den dækker ikke omkostninger i forbindelse med køb af udflugter, besøg, adgangsbilletter eller andre omkostninger, der ikke er inkluderet i fakturaen for rejsereservationen, der er foretaget på forsikringsformidlerens website.
…
HJEMREJSE FØR TID SOM FØLGE AF ET FAMILIEMEDLEMS DØDSFALD ELLER HOSPITALSINDLÆGGELSE

Hvis du på grund af et familiemedlems dødsfald (i henhold til den dato, der er angivet på dødsattesten udstedt af borgerservice eller anden kompetent myndighed) eller hospitalsindlæggelse med en overhængende fare for familiemedlemmets liv i løbet af rejsen er nødt til at vende tilbage til din faste bopæl før den planlagte dato og med en anden transportform end oprindeligt planlagt, betaler vi enten en returflybillet på almindeligt rutefly (economy-klasse) eller en returtogbillet (første klasse) efter assurandørens valg, så du kan rejse til det sted, hvor familiemedlemmet er indlagt eller skal begraves i det land, hvor du har fast bopæl."

Nævnet udtaler:

Klageren rejste til udlandet den 5/10 2016 med planlagt hjemrejse den 12/10 2016. Han afbrød sin rejse og rejste tilbage den 11/10 2016, fordi hans fars helbredsmæssige tilstand var alvorligt forværret. Faderen var i 80'erne. Klageren har oplyst, at faderen "var indlagt da jeg tog afsted men for en rutinemæssig blodtilførsel (hver 6. uge). Komplikationerne og lungebetændelsen som tog livet af ham udviklede sig mens jeg var afsted". Faderen døde den 14/10 2016.

Det fremgår af hospitalsjournalen, at faderen blev indlagt den 4/10 2016. Under indlæggelsen fik han tiltagende hoste den 9/10 2016, og der tilstødte lungebetændelse og åndenød. Det fremgår af hospitalsjournalen af 11/10 2016, at faderen er kendt med "c. pulm, der har været i Tarceva behandling siden august 2012. Blev på daværende tidspunkt vurderet for dårlig til kemoterapi og slet ikke interesseret i dette. Er nu indlagt primært pga. anæmi og kreatinforhøjelse. Der er tilstødt pneumoni samt pleuravæske", samt "Patienten fremstår præterminal … Er i bred antibiotisk behandling med … for pneumoni. På trods af dette stigende CRP".

Klagerens krav er refundering af nye flybilletter retur til sig selv og sin ven, refusion af diverse ekstraomkostninger til taxa, bagage mv. samt kompensation for adskillige timers venten i tele-

fon til selskabet og porto for fremsendelse af dokumentation til selskabet. I tilfælde af, at den nye returbillet ikke kan erstattes, har klageren anført, at han bør få den oprindelig flybillet refunderet, da den var købt inden hans fars hospitalsindlæggelse.

Den tegnede rejseforsikring indeholder en dækning for mistede rejsedage i tilfælde af afbrydelse af rejsen som følge af blandt andet et familiemedlems hospitalsindlæggelse eller dødsfald. Rejseforsikringen indeholder endvidere en dækning for hjemrejse før tid som følge af et familiemedlems dødsfald eller hospitalsindlæggelse. Af forsikringsbetingelserne for denne dækning fremgår: "Hvis du på grund af et familiemedlems dødsfald … eller hospitalsindlæggelse med en overhængende fare for familiemedlemmets liv i løbet af rejsen er nødt til at vende tilbage til din faste bopæl før den planlagte dato og med en anden transportform end oprindeligt planlagt, betaler vi enten en returbillet på almindeligt rutefly (economy-klasse) eller en returtogbillet (første klasse) efter assurandørens valg, så du kan rejse til det sted, hvor familiemedlemmet er indlagt eller skal begraves i det land, hvor du har fast bopæl".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at faderen var hospitalsindlagt før klagerens afrejse, og at dødsfaldet først fandt sted efter den planlagt hjemkomstdato.

At faderens tilstand blev alvorligt forværret – herunder at han den 11/10 blev vurderet præterminal - mens klageren var på rejsen, kan ikke medføre et andet resultat, idet forsikringsbetingelserne alene dækker afbrydelse af rejse som skyldes "hospitalsindlæggelse eller dødsfald", og idet nævnet ikke har fundet anledning til at anlægge en udvidet fortolkning af ordet "dødsfald". Nævnet bemærker, at faderen ifølge de lægelige oplysninger er kendt med "c. pulm, der har været i Tarceva behandling siden august 2012. Blev på daværende tidspunkt vurderet for dårlig til kemoterapi og slet ikke interesseret i dette".

7. 90670

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen

formand