Ankenævnet for Forsikring

Den 27. september 2017 blev i sag nr. 90741:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England. Hun klager over selskabets opgørelse af erstatningen i forbindelse med hendes tilskadekomst på en ferierejse.

Selskabet har udbetalt 6.650,58 kr. og 4.579,52 kr. til klageren, idet selskabet har dækket for 6 ødelagte feriedage, sygeudgifter, syge- og hjemtransport samt visse udgifter pr. kulance.

Klageren har bl.a. anført, at hun er berettiget til 778,42 kr. yderligere for ødelagte feriedøgn.

Klageren har i klageskemaet af 13/4 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Oktober 2016 kom jeg, ved ankomst til rejsemål, til skade med en brækket storetå og heraf opbinding på det ene ben samt en kraftig forstuvning med gips på det andet ben. I forbindelse med anmodning om dækning hos mit rejseselskab, blev min anmodning i første omgang helt afvist. Efter en del indsigelser og dokumentation anerkendte de dog at dække enkelte dele. Ved indsigelse mod fejlagtig udregning, baseret på det fremsendte, korrigerede de heldigvis igen beregningen og supplerede udbetalingen, men fortsat fejlbehæftet beregning og afvisning af dækning af diverse udgifter til sygetransport o.l. Jeg har gentagne gange gjort indsigelser mod dette og bedt dem specificere præcist hvad de dækker samt hvorfor, ligesom jeg har bedt dem specificere hvad de ikke dækker samt hvorfor, idet eksempelvis sygetransport står til at skulle dækkes ifølge min police. Enkelte dele er forsøgt specificeret, men med begrundelse for afvisning, at skadestuen ikke var offentlig

(skadestuen ER offentlig i modsætning til hospitalet, som jeg heldigvis ikke blev indlagt på). De har efterfølgende ikke ønsket at kommentere på hverken fejlberegninger, specifikationer, afvisninger eller min endelige klage til deres klageansvarlige.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker en klar specifikation af hvilke dele af rejsens pris de dækker og ikke dækker, samt hjemlen hertil, så jeg kan gennemskue deres seneste beregninger (da de foregående beregninger tydeligt har været fejlbehæftede). Derudover ønsker jeg at de dækker min sygetransport samt min egenbetaling til sygeudgifter. Alle dele har jeg anmodet om, senest i klagen til deres klageansvarlige, uden respons."

Af mail af 8/2 2017 fra klageren til selskabets klageansvarlige fremgår bl.a.:

"**§ 5 Dækning af sygeudgifter**
…
Note. Der er søgt om dækning af min egenbetaling til sygeudgifter, i form af ambulance fra stedet for tilskadekomst til nærmeste offentlige skadestue (såfremt den ikke dækkes af § 6.2 Syge- og hjemtransport), transport fra skadestue retur til opholdssted, leje af kørestol fra tilskadekomst til hjemrejse, krykker til støtte ved toiletbesøg samt transport fra feriested til lufthavn da det ikke var muligt at komme med kørestol i bus. Alle anmodninger er afvist.

Jeg skal ligeledes informere om at jeg har søgt om dækning af lægeattest for hjemrejse, som krævet af flyselskabet, men kan efter gennemgang af policen, forstå at denne ikke dækkes.

§ 6 Syge- og hjemtransport
…
NB; 'Lokal sygetransport- defineres ifølge policens ordliste som 'ambulancetransport eller anden transportform, der kan sidestilles dermed'.

Note: Der er søgt om dækning af ambulance fra stedet for tilskadekomst til nærmeste offentlige skadestue, men dette er afvist, uden argumentation trods eksplicit anmodning herom.

§ 11 Erstatningsrejse
…
Note: Jeg har, gennem rejsebureauet, bestilt en rejsepakke, bestående af transport fra hjemsteds lufthavn til rejsedestination, transport fra rejsedestinationslufthavn til hotel, mad på flyet etc. Jeg finder ikke at der er fremsendt tilstrækkelig præcis argumentation for hvilke dele af min rejse der henholdsvis indgår og ikke indgår i 'Rejsens pris', hvilket blandt andet ses af at erstatningen er omberegnet 3 gange, grundet min indsigelse med påpegning af klare fejl i udregningerne."

I brev af 16/5 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"**Sagsfremstilling og begrundelse for kulant erstatning**
…
Under Selskabets nylige gennemgang af klagen står det klart, at Klagers e-mail af den 8. februar 2017 aldrig er kommet til Selskabets kundskab. Forelagt Selskabets IT-afdeling viser en nærmere undersøgelse, at en teknisk fejl på e-mailadressen har været til hinder

for modtagelsen af Klagers e-mail. Selskabet er således først i forbindelse med nærværende sag blevet bekendt med systemfejlen og denne er nu udbedret.
…
Foruden den tekniske fejl kan vi se, at vi henover det samlede korrespondanceforløb har mødt Klager med et serviceniveau under det høje niveau, vi generelt stræber mod at møde samtlige vores kunder med. Klagers anke er således berettiget og vi beklager dybt, at vi først så sent i forløbet imødekommer Klagers forståelige ønske om en uddybning af, hvad hendes tilskadekomst berettiger til erstatning for og ligeså, hvilke dele af erstatningskravet der falder udenfor forsikringsdækningen.

Vedhæftet følger det brev vi d.d. har sendt til Klager, hvori dækningsomfanget uddybes samt en begrundelse for, hvorfor tilskadekomsten berettiger til erstatning for ødelagte feriedage (§ 11.2) og ikke til en erstatningsrejse (§ 11.1). Brevet indeholder desuden detaljerede oplysninger om de DKK 4.579,52, som vi d.d. har sendt til Klagers NemKonto."

Selskabet har i brev af 11/5 2017 til klageren bl.a. anført:

"Indledningsvis vil vi gerne give dig en uforbeholden undskyldning. Dette fordi vi ved en grundig gennemgang af sagen kan se, at vi ikke har formået at leve op til det serviceniveau vi generelt ønsker at møde hver enkelt af vores kunder med.
…
Nedenfor følger en begrundelse for den erstatning vi til dato har udbetalt til dig og ligeså en uddybning af, hvorfor vi har ydet dig erstatning for ødelagte feriedage fremfor at imødekomme ønsket om en erstatningsrejse. Bemærk, at begrundelsen refererer til de relevante forsikringsbetingelser der var gældende for 2016, idet tilskadekomsten skete den 13. oktober 2016.

Udover refusion af de udgiftsbilag du efter betingelserne er berettiget til dækning for har vi grundet sagsforløbet til dato, valgt ekstraordinært at refundere yderligere kompensation. Den ekstraordinære kompensation ligger udover hvad forsikringen dækker og er dermed en kulant udbetaling.
…
Redegørelse for erstatningsberegning:
…
§ 11 Erstatningsrejse
…
VI DÆKKER:
Idet din tilskadekomst ikke har nødvendiggjort hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af den planlagte periode, er betingelserne for erstatning jf. § 11.1 ikke opfyldt. Med denne begrundelse har vi tidligt i sagsforløbet afvist din anmodning om udbetaling til en erstatningsrejse.

Idet tilskadekomsten imidlertid har medført indendørs ophold i ferieboligen, har vi med henvisning til § 11.2 kompenseret dig med DKK 6.650,58. Beløbet er udbetalt ultimo november 2016 og udgør kompensation for 6 ødelagte feriedage. Beregningen følger indholdet af § 11.6.

§ 5 Dækning af sygeudgifter
…
VI DÆKKER:
Du oplyser i din mail af den 3. december 2016, at …, til trods for at være en privat klinik, også modtager patienter indenfor det offentlige sundhedssystem. På baggrund heraf er du

berettiget til refusion af din regning på 135 Euro, svarende til din egenbetaling udover hvad der allerede er afregnet indenfor det blå kort.

Til refusion jf. forsikringsbetingelserne, EUR 135: *DKK 1004,48.*

§ 6 Syge- og hjemtransport

…

VI DÆKKER:

Som det fremgår af § 6.2. er der en maksimal dækningssum på DKK 1.000 for lokal sygetransport. Regning for ambulancekørsel til … skadestue er på EUR 205, svarende til DKK 1.525,16.

Til refusion jf. forsikringsbetingelserne:	*DKK 1.000*
Ekstraordinær udbetaling, udenfor forsikringsdækning:	*DKK 525,16*

VI DÆKKER EKSTRAORDINÆRT:

Som oplyst foroven, har vi grundet det forudgående sagsforløb valgt at kompensere dig for nedenstående udgifter. Idet kompensationen er pr. kulance og ligger udenfor hvad du jævnfør forsikringsbetingelserne er positivt berettiget til dækning for, kan der ikke refereres til en eller flere §§.

Taxa fra hospital til hotel, EUR 25:	*DKK 186,00*
Krykker, EUR 32:	*DKK 238,07*
Leje af kørestol, EUR 55:	*DKK 409,19*
Mad under hotelophold, EUR 102,7:	*DKK 763,10*
Taxa til lufthavn, EUR 60,80	*DKK 453,52*
I alt:	*DKK 2.049,88*

Opsummering:

Udover vi ultimo november 2016 har kompenseret dig med DKK 6.650,58, svarende til 6 ødelagte feriedage, overfører vi yderligere DKK 4.579,52 til din NemKonto. Beløbet bør være til disposition på din bankkonto senest i morgen. Beløbet er beregnet som følger:

Sygeudgifter, jf. §5:	*DKK 1.004,48*
Lokal sygetransport, jf. §6:	*DKK 1.000,00*
Lokal sygetransport, ekstraordinær kompensation:	*DKK 525,16*
Ekstraordinær kompensation:	*DKK 2.049,88*
I alt:	***DKK 4.579,52***"

Klageren har i mail af 14/6 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Som anført i de fremsendte betingelser §11.6 dækkes *'[...] transport fra hjemlandet til rejsemålet og retur, samt leje af feriebolig [...]'*.

Udgifterne til ovenstående beløber sig til 7449,00 + 230,00 evt. fratrukket en rabat på 250,00, hvilket giver en udgift hertil på min. 7429,00.

D. 23.11.2016 modtog jeg 5469,00 af Bupa og efter påpegning af fejlagtigt regnskab (se evt. bilag af mailkorrespondance) overførte Bupa efterfølgende yderligere 1181,58. Med andre ord har Bupa samlet set overført 6650,58 til dækning af §11.6.

Af tallene ses at der opstår en restance på 7429,00 – 6650,58 svarende til min. 778,42 i min favør."

I brev af 3/7 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"På baggrund af Klagers påstand, at Selskabet mangler at udbetale yderligere 778,42 kr., følger nedenfor Selskabets uddybende beregning af kompensationsbeløbet for 6 ødelagte feriedage.

Dækning jf. § 11 – ødelagte feriedage
Af rejsebilletten fra … fremgår, at prisen for Klagers andel af rejsen udgjorde 8888,00 kr.

Indeholdt i dette beløb ses udgifter til kost på 950 kr. for halvpension samt 179 kr. for mad på flyet, hvilket sammenlagt giver et beløb på 1.129 kr.

Af § 11.6 fremgår, at forsikringen dækker forsikredes udgift til *transport* fra hjemlandet og retur samt *leje af feriebolig*. Idet udgifter til mad ligger udenfor kategorierne transport og leje af feriebolig, er beregningsgrundlaget for 1 uges ferie: 8.888-1.129 = 7.759 kr.

Af forsikringsbetingelserne § 11.2 fremgår: Hjemrejsedagen erstattes ikke. Alene af den grund ydes der ikke kompensation for rejsens fulde antal dage.

Erstatningsberegningen for 6 ud af i alt 7 feriedage ser herefter ud som følger:

Kompensation beregnet pr. feriedag udgør: 7.759/7 =	1.108,42 kr.
6 feriedages kompensation udgør: 1.108,42 x 6 =	6.650,58 kr.

Idet Klager bekræfter allerede at have modtaget i alt 6.650,58 kr., som kompensation for 6 ødelagte feriedage, finder Selskabet ikke baggrund for yderligere udbetaling i sagen."

Klageren har i mail af 25/7 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har ikke nye oplysninger og ønsker derfor blot at sagen forelagt nævnet, så jeg forhåbentligt kan få bekræftet at jeg var berettiget til bl.a. dækning af ambulancekørsel, som BUPA nu har udbetalt per kulance."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"**§ 5 Dækning af sygeudgifter**
5.1 Forsikringen yder dækning for forsikredes egenbetaling til sygeudgifter i tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Det er en betingelse at behandlende læge har autorisation i det pågældende land og, at behandlingen er foretaget af en offentlig læge eller på offentligt hospital. Husk at vise det blå EU-sygesikringskort forud for enhver behandling.
…
§ 6 Syge- og hjemtransport
…
6.2 Forsikringen dækker udgifter til lokal sygetransport til nærmeste offentlige behandlingssted. Maksimal dækningssum pr. skadetilfælde er DKK 1.000.
…

§ 11 Erstatningsrejse

11.1 Selskabet yder erstatning til en ny rejse til forsikrede og samtlige medrejsende forsikrede medlemmer af husstanden, hvis forsikredes påbegyndte rejse bliver ødelagt som følge af, at forsikrede:

a) bliver hospitalsindlagt i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode på grund af akut sygdom eller tilskadekomst,
b) bliver syge- eller hjemtransporteret af Selskabet som følge af egen sygdom eller tilskadekomst opstået i første halvdel af den planlagte rejseperiode. Dog dækker forsikringen ikke erstatningsrejse i forbindelse med syge- eller hjemtransport ved skader, der medfører brud (fraktur), ledbåndsskade eller lignende, medmindre tilskadekomsten har medført hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode.
c) rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse.

11.2 Selskabet yder erstatning i form af rejsens pris pr. dag for ødelagte feriedage til den skadelidte forsikrede for de dage, der bliver ødelagt som følge af, at den behandlende læge har ordineret indendørsophold i ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Kompensationen beregnes fra den dag, hvor behandlende læge har ordineret indendørsophold. Hjemrejsedagen erstattes ikke.

Det er en betingelse, at forsikrede fremskaffer en lægeerklæring fra den behandlende læge i udlandet. Erklæringen skal indeholde en diagnose og angive perioden for indendørsopholdet.

I tvivlstilfælde vil afgørelsen blive truffet af Selskabets lægekonsulent, evt. i samråd med behandlende læge i udlandet.

Er forsikrede under 16 år, yder Selskabet erstatning for ødelagte feriedage for én ledsager. Det er en betingelse, at ledsageren er forsikret hos Selskabet.

11.3 Skaden skal være omfattet af forsikringen.

11.4 Forsikringen dækker ikke visum/forsikringer.

11.5 Forsikringen dækker ikke mistet ferieformål.

11.6 Forsikringen dækker det beløb, de erstatningsberettigede har betalt for transport fra hjemlandet til rejsemålet og retur, samt leje af feriebolig, forudsat at udgifterne er betalt, før skaden er opstået og kan dokumenteres, samt at de ikke kan refunderes.
…
Erstatning pr. ødelagt feriedag beregnes som de dækningsberettigede udgifter delt med antal planlagte feriedage."

Nævnet udtaler:

Idet klageren ikke har været hospitalsindlagt i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode på grund sin tilskadekomst med foden, finder nævnet, at klageren ikke har krav på erstatningsrejse.

Nævnet lægger til grund, at rejsens længde var 7 dage. Selskabet har ydet erstatning for 6 ødelagte feriedage. Idet det fremgår af punkt 11.2, at hjemrejsedagen ikke dækkes, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse af erstatningen for ødelagte feriedage.

Det fremgår af sagen, at selskabet har dækket klagerens udgifter til sygeudgifter på behandlingsstedet, jf. § 5 i forsikringsbetingelserne, samt udgifter til sygetransport / ambulancekørsel op til dækningsmaksimum, jf. § 6.2 i forsikringsbetingelserne. Selskabet har hertil pr. kulance ydet dækning for sygetransport ud over forsikringssummen, taxa fra hospital til hotel, krykker, leje af kørestol, mad under hotelophold og taxa til lufthavnen.

Nævnet finder, at klageren ikke har krav på yderligere erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet har udbetalt yderligere erstatning til klageren, tilbagebetales klagegebyret.

Peter Thønnings