Ankenævnet for Forsikring

Den 30. august 2017 blev sag nr. 90933:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

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

Klageren har anmeldt, at hun den 7/2 2017 forstuvede sit knæ på en skiferie, og at hun derfor kom til skade i første halvdel af ferien.

Selskabet har betalt for 4 ødelagte rejsedøgn til klageren og hendes mand svarende til en erstatning på i alt 5.538,85 kr. Selskabet har afvist at dække omkostningerne til en erstatningsrejse med henvisning til, at klageren ikke opfylder forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2, hvorefter det er en betingelse for erstatningsrejse, at klageren ikke har kunnet deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse.

I klageskema af 1/6 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilaq.*
>
> Jeg er ikke enig med min forsikring i den afgørelse de har sendt til mig, da jeg mener de bruger en forkert udgangspunkt til afgørelsen af sagen, de benytte sagsafgørelse ud fra, at jeg ikke er kommet til skade i første halvdel af min skiferie og derfor ikke har krav på en erstatnings ferie men til erstatningsdage.

Nedenfor har jeg kopieret min sidste klagehenvendelse til forsikringsselskabet - den belyser min uenighed med selskabet.

Jeg retter henvendelse til jer, da jeg ikke kan forstå - og kan ikke accepterer [sagsbehandlerens] afgørelse. [Sagsbehandleren] har regnet vores rejse fra den 4. februar 2017 kl. 14 og hjemkomst til bopælen kl.17.45, en samlet timeafregning på 171 timer og 45 min. Halvdelen af denne udregning vil være 85 timer og 52 min. Så langt er vi enige med [sagsbehandleren].

Jeg har sammen med min mand regnet ud, at fra vores afrejse tidspunkt fra hjemmet lørdag den 4.2.17 kl.14 frem til tirsdag den 7.2.17 hvor skaden sker kl.10 det er = 68 timer
Fra skaden er sket den 7.2.17 kl.10 til lørdag den 11.2.17 kl.17.45 =103 timer og 45 minutter.
De to tal tilsammen udgør til sammen de 171 timer 45 minutter.

Jeg undrer mig over, at [sagsbehandleren] bruger lift lukketiden kl.16 som udregning punkt. Skal vi det, må det være meningen, at vi medregner vores start tidspunkt for benyttelse af liftkortet fra søndag den 5.2.17 kl. 8.30 til fredag den 10.2.17 kl.16, hvilket giver en udregning på 127 timer og 30 min. Jeg stod på ski fra den 5.2.17 fra kl. 8.30 til skaden sker tirsdag den 7.2.17 kl.10 = 49 timer og 30 min. Fra skaden sker den 7.2.17 kl.10 til når liften lukker fredag den 10.2.17 kl. 16 = 78 timer. I mit perspektiv kan jeg kun komme frem til, at skaden sker så rigeligt i første halvdel af min primære aktivitetstid.

Jeg sender derfor min klage til jer, med henvisning til erstatningsrejseforsikring 11.1.2 og stk. 4. Hvornår gælder forsikringen – som [sagsbehandleren] henviser til.

Jeg undre mig i den grad over, at der er tale om erstatningsdage frem for erstatningsrejse - i mit og min mands perspektiv blev jeg skadet i første halvdel af vores skiferie

Jeg kan endvidere oplyse, at liften …, har åben til og med kl. 16.45 og ikke som oplyst kl.16.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at forsikringsselskabet kommer frem til at jeg har ret til en erstatningsrejse til mig og min mand."

Selskabet har i brev af 5/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne nr. 13T7. Sagen drejer sig om, at vores kunde under en skiferie i [udlandet] forstuver sit knæ, og vi har i den forbindelse betalt erstatning for ødelagte rejsedøgn. Kopi af forsikringsbetingelserne er vedlagt som bilag 1.

Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvorvidt vores kunde er berettiget til en erstatningsrejse og ikke alene erstatning for ødelagte rejsedøgn. Det afgørende for, hvilken type erstatning der skal betales er, hvor stor en del af feriens primære aktivitet, skiløb, der mistes på grund af tilskadekomsten/sygeperioden set i forhold til hele rejsens længde.

Vores kunde har tegnet skitillæg til årsrejseforsikringen. Forsikringen er tegnet den 27. juni 2006, og der er ikke tidligere anmeldt skader på forsikringen.

Sagens faktuelle oplysninger
Vores kunde rejste til [udlandet] den 4. februar 2017 kl. 14.00 og kom planmæssigt hjem igen den 11. februar 2017 kl. 17.45.

Den 7. februar kl. 10.00 forstuvede vores kunde knæet, og samme dag kl. 11.30 opsøgte hun læge.

Ifølge vores kundes oplysninger startede den primære aktivitet i form af skiløb den 5. februar 2017 kl. 8.30 og skulle være afsluttet den 10. februar kl. 16.45, hvor liften lukkede.

Vores skadeafdeling har betalt for 4 ødelagte rejsedøgn til vores kunde og hendes mand svarende til en erstatning på i alt 5.538,850 kr. Ved denne beregning har vi regnet ødelagte rejsedøgn fra første dag for lægebesøg den 7. februar 2017, hvilket er dækket udover betingelserne, idet der normalt først beregnes fra dagen efter første lægebesøg kl. 00.00. Stoptidspunktet for beregningen af ødelagte rejsedøgn er tidspunktet for ophøret af den primære aktivitet, hvilket er tidspunktet for lukningen af skiliften den 10. februar 2017. Kopi af brev fra vores skadeafdeling er vedlagt som bilag 2.

Da vores kunde ikke var tilfreds med afgørelse gennemgik fagkonsulenten herefter sagen, og fastholdt vurderingen ved mail af 18. april 2017. Se bilag 3.

Grundet fortsat uenighed om hvad 'sygeperioden' skulle sættes i forhold til, klagede vores kunde til Kvalitetsafdelingen.

Kvalitetsafdelingen fastholdt skadeafdelingens afgørelse af sagen ved brev af 1. juni 2017. Brevet er vedlagt som bilag 4.

Vores kunde klagede herefter til Ankenævnet.

Forsikringsbetingelserne
…
Vurdering af sagen
Efter sagens indbringelse for Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

Det skal vurderes, hvorvidt vores kunde er berettiget til en erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn.

Betingelserne for henholdsvis erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn er beskrevet i forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.2 og 11.1.3. Da der er tale om en forstuvning, er det kolonnen i dækningsskemaet om 'knoglebrud el. lign', der finder anvendelse.

Erstatningsrejse
For at opnå erstatning for en erstatningsrejse er det en betingelse, at en lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at man ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade mv.

Det afgørende for, hvornår man får erstatningsrejse er således, at man ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen er hele rejseperioden. Derimod sættes sygeperioden ikke i forhold til perioden af den planlagte aktivitet. Det forhold at beregningen af sygeperioden stopper på tidspunktet for ophøret af den planlagte aktivitet er fastslået af Ankenævnet for Forsikring jf. kendelsen AK86.469.

Vores kunde rejste til [udlandet] den 4. februar 2017 kl. 14.00 og kom planmæssigt hjem den 11. februar 2017 kl. 17.45. Dette svarer til en samlet rejseperiode på 171 timer og 45 minutter. Der er ikke mellem os og vores kunde uenighed om rejseperiodens længde, og beregningen af denne er i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afsnit 4.

Efter forsikringsbetingelserne er det afgørende tidspunkt for starttidspunktet af 'sygeperioden', hvornår en lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at man ikke må deltage i den planlagte primære aktivitet. Dette vil selvsagt tidligst ske ved første lægebesøg.

Tidspunktet for det første lægebesøg var den 7. februar 2017 kl. 11.30. Imidlertid har Kvalitetsafdelingen ved gennemgang af sagen valgt at stille vores kunde bedre, og i stedet lægge tidspunktet for tilskadekomsten til grund for beregningen.

Tilskadekomsten var den 7. februar kl. 10.00 og den primære aktivitet ophørte den 10. februar 2017 kl. 16.45. Dette giver en 'sygeperiode' på 78 timer og 45 minutter, hvilket svarer til den periode, hvor feriens primære aktivitet, skiløb, mistes på grund af tilskadekomsten.

Da 'sygeperioden' på 78 timer og 45 minutter ikke udgør mere end halvdelen af rejseperiodens længde på 85 timer og 52 minutter, er vores kunde ikke berettiget til erstatningsrejse.

Ødelagte rejsedøgn

Betingelserne for at opnå erstatning for ødelagte rejsedøgn er, at en lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at man ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud eller lign.

Af pkt. 11.1.3 fremgår det, at antallet af rejsedøgn opgøres på følgende måde:

- Udrejse- og hjemkomstdag regnes for to hele dage, uanset udrejse- og hjemkomsttidspunkt.

- Der ydes ingen erstatning for den oprindeligt planlagte hjemkomstdag og aldrig erstatning ud over den oprindeligt fastlagte rejseperiode.

Man får erstatning fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg til og med udskrivningsdagen eller ophøret af lægeordinationen.

Beregning af antal rejsedøgn

I henhold til betingelserne ville rejseperioden skulle beregnes som to hele dage uanset tidspunkt for udrejse og hjemrejse. Dette ville svare til 8 rejsedage eller 192 timer. Halvdelen heraf udgør 96 timer.

Imidlertid har vores rejseskadeafdeling valgt at se på tidspunkterne for udrejse og hjemkomst, hvilket er mere fordelagtigt for vores kunde, idet rejseperioden dermed bliver kortere.

Ved denne beregning er der enighed om, at den planlagte rejseperiode er 171 timer og 45 minutter. Halvdelen af dette udgør 85 timer og 52 minutter.

Beregning af 'sygeperiode'
Såfremt man ordret lægger til grund, hvad der fremgår af betingelserne omkring beregning af sygeperioden, skal denne først beregnes fra dagen efter første lægebesøg kl. 00.00. Dette ville svare til en sygeperiode fra 8. februar kl. 00.00 og frem til tidspunktet for ophøret af den primære aktivitet i form af skiløb, hvilket er den 10. februar kl. 16.45. Dette giver i alt en sygeperiode på 64 timer og 45 minutter.

Ved vores gennemgang af sagen har vi imidlertid valgt at lægge tidspunktet for vores kundes tilskadekomst til grund, hvilket er den 7. februar kl. 10.00, i stedet for den 8. februar kl. 00.00.

Når der beregnes fra tilskadekomsten og frem til tidspunktet for den primære aktivitets ophør den 10. februar kl. 16.45, giver dette en 'sygeperiode' på 78 timer og 45 minutter. Dette er den periode, hvor vores kunde ikke kunne stå på ski efter uheldet (den primære planlagte aktivitet).

På denne baggrund har vi udbetalt erstatning for 4 ødelagte rejsedøgn.

Konklusion
Når den mest fordelagtige beregningsmetode lægges til grund er vores kundes rejseperiode på 171 timer og 45 minutter. Halvdelen heraf udgør 85 timer og 52 minutter. Dette skal sættes i forhold til 'sygeperioden', der ved den mest fordelagtige beregning udgør 78 timer og 45 minutter.

Vi må fastholde skadeafdelingens afgørelse på 4 ødelagte rejsedøgn, da 'sygeperioden' eller varigheden af skaden, hvor den primære aktivitet ikke kan udføres, er under halvdelen af rejseperioden.

Det må således fastholdes, at der ikke i forsikringsbetingelserne er belæg for at betale en erstatningsrejse."

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

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4. Hvornår gælder forsikringen**
…
Rejseperiode pr. rejse
- Dækningen gælder fra det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen.
- Dækningen ophører, når forsikrede kommer tilbage til sin bopæl.

…
11.1.2 Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn
Gælder kun på rejser af op til 60 dages varighed.

Skirejser
Husk, det er en betingelse for erstatning, at der er købt tillæg for ski, hvis du kommer til skade, mens du står på ski og snowboard

Årsager til at du kan få erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn

	Sygdom eller tilskadekomst	**Knoglebrud el. lign.**	**Hjemtransport**	**Hjemkaldelse**
Erstatningsrejse	Akut sygdom /tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse.	Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse på grund af akut opstået knoglebrud, traktor, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler	Ved lægeordineret hjemtransport i første halvdel af den planlagte rejse, når du ikke rejser retur.	Hjemkaldelse i første halvdel af den fastlagte rejse, når du ikke rejser retur.
Ødelagte rejsedage Når du ikke kan få erstatningsrejse	Akut sygdom /tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital eller lægeordineret ro og hvile i og omkring feriebolig.	Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning etter lignende skader på led og muskler.	Ved lægeordineret hjemtransport, når du ikke rejser retur.	Hjemkaldelse, når du ikke rejser retur.

Akut sygdom er sygdom, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før rejsen.

Rejse retur er en rejse tilbage til det sted, hvor du skulle have været ifølge den oprindelige rejseplan.

Hvem kan få erstatning
Erstatningsrejse
Ved sygdom eller tilskadekomst inkl. knoglebrud eller lignende betales erstatning til dig og dine medforsikrede rejseledsagere, når de bliver hos dig i sygeperioden.
Ved hjemtransport og hjemkaldelse betales erstatningsrejse til dig og dine medforsikrede rejseledsagere, når de rejser hjem sammen med dig og ikke rejser retur.

Ødelagte rejsedøgn
Ved sygdom og tilskadekomst inkl. knoglebrud el.lign. betales for ødelagte rejsedøgn tit dig og 1 medforsikret rejseledsager, som bliver hos dig i sygeperioden.
Ved hjemtransport og hjemkaldelse betales for ødelagte rejsedøgn til dig og 1 medforsikret rejseledsager, som rejser hjem sammen med dig og ikke rejser retur.

11.1.3. Hvordan beregner vi din erstatning

	Erstatningsrejse	**Ødelagte rejsedøgn**
Hvordan beregnes erstatning	Erstatning beregnes på grundlag af de dokumenterede udgifter, som er betalt for rejsen, og som ikke kan refunderes.	Erstatningen beregnes på grundlag af de dokumenterede udgifter, som du og din medforsikrede rejseledsager hver har betalt for rejsen, og som ikke kan refunderes.
	Erstatningsrejse ydes én gang pr. forsikret person pr. rejse.	Antallet af rejsedøgn opgøres sådan: • Udrejse- og hjemkomstdag regnes for to hele dage, uanset udrejse- og hjemkomsttidspunkt. • Der ydes ingen erstatning for den oprindeligt planlagte hjemkomstdag og aldrig erstatning ud over den oprindeligt fastlagte rejseperiode. **Sygdom/tilskadekomst, knoglebrud mm.** Du får erstatning fra kl. 00 døgnet efter dit første lægebesøg til og med udskrivningsdagen eller ophøret af lægeordinationen. **Hjemtransport etter hjemkaldelse** Du får erstatning fra kl. 00 døgnet efter, du rejste hjem.

Nævnet udtaler:

Klageren ønsker, at selskabet skal dække omkostningerne til en erstatningsrejse, da hun kom til skade i første halvdel af ferien.

Klageren rejste den 4/2 2017 kl. 14:00 på skiferie med planlagt hjemkomst den 11/2 2017 kl. 17:45. Det fremgår af sagen, at klageren skulle stå på ski fra den 5/2 2017 kl. 08:30 til den 10/2 2017 kl. 17:45. Den 7/2 2017 kl. 10:00 forstuvede hun sit knæ. Hun søgte lægebehandling samme dag kl. 11:30.

Selskabet har betalt for 4 ødelagte rejsedøgn til klageren og hendes mand svarende til en erstatning på i alt 5.538,85 kr. Selskabet har afvist at dække omkostningerne til en erstatningsrejse med henvisning til, at klageren ikke opfylder forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2, hvorefter det er en betingelse for erstatningsrejse, at klageren ikke har

kunnet deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4 under "rejseperiode pr. rejse", at "dækningen gælder fra det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen" og "dækningen ophører, når forsikrede kommer tilbage til sin bopæl".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2 fremgår det, at det er en betingelse for erstatningsrejse, at en "lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler". Af betingelsernes pkt. 11.1.3 fremgår, at antallet af rejsedøgn opgøres således, at udrejse- og hjemkomstdag regnes for to hele dage uanset udrejse- og hjemkomsttidspunkt.

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at hovedformålet med rejsen var skiløb. Det er derfor nævnets opfattelse, at den planlagte primære aktivitet i forsikringsbetingelsernes forstand var skiløb.

Nævnet bemærker indledningsvist, at kriteriet "deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse" ud fra en sproglig fortolkning må forstås således, at klageren har ret til dækning, hvis tidspunktet for aktivitetens ophør – her skiløb – indtræder i første halvdel af rejseperioden, som må beregnes ud fra klagerens planlagte afrejsetidspunkt og klagerens planlagte hjemkomsttidspunkt, idet disse to tidspunkter udgør begrebet "planlagt rejse". Nævnet henviser til sin seneste afgørelse herom, se sag 90136.

Som sagen foreligger oplyst, lægger nævnet til grund, at skiløbet kan anses for ophørt den 7/2 2017. Skiløbet er herefter ophørt i første halvdel af rejseperioden, og klageren har dermed ikke kunne deltage i den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse.

En alternativ beregning ud fra, om skiløbet må anses ophørt i den første halvdel af den tid, som skiløbet var planlagt til at vare, fører også til, at klageren har krav på erstatningsrejse.

Det forhold, at nævnet i sagerne 82910 og 86469 accepterede selskabets beregningsmetode, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring, skal anerkende, at klageren opfylder betingelserne for at få dækket en erstatningsrejse i forbindelse med skiferien i februar 2017. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal yde dækning i overensstemmelse hermed. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand