Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91026:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S og har to døtre, der er dækket af forsikringen. Hendes ene datter har klaget over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for førtidig hjemrejse for begge døtre, ligesom hun ved indbringelsen for nævnet har gjort gældende, at de ønsker erstatningsrejse, dækning af behandlingsudgifter til psykolog i Danmark samt spørgsmålet om, hvorvidt der er tale om en psykiske ulykker og skader. I klageskema af 25/6 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Da erstatningssagen har haft et længere forløb, med flere mails, har jeg tilføjet alle bilag i forbindelse med erstatningssagen.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil gerne have økonomisk erstatning for min søsters og min rejse, samt erstatning for hjemrejseomkostninger og omkostninger for de psykologiske behandlinger, jeg har måtte have.
>
> Jeg ønsker ydermere, at Tryg i fremtiden vil ændre deres politik i forbindelse med psykiske ulykker og skader.
>
> Set bort fra sagen i sig selv, føler min søster og jeg os krænket over Trygs tilgang til sagen, hvori deres behandling af sagen og os er uacceptabel. Deres argumenter for ikke at erstatte er direkte vage, og deres opførsel i mail og telefon har været useriøs, krænkende og psykisk belastende."

Selskabet har i brev af 29/8 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen omhandler en førtidig hjemrejse fra [land1], som følge af, at vores kunder har været udsat for/overværet nogle hændelser af forskellig art. Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejseforsikring nr. 1307. Se bilag 1.

Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvorvidt vores kunder er berettiget til erstatning for førtidig hjemrejse. Ved sagens indbringelse for Ankenævnet har vores kundes døtre endvidere gjort gældende, at de ønsker erstatningsrejse, dækning af behandlingsudgifter til psykolog i Danmark samt spørgsmålet om, hvorvidt der er tale om en psykiske ulykker og skader.

Sagens faktuelle oplysninger
Vores kundes to døtre rejste til [land1] den 19. oktober 2016, hvorfra de skulle rejse videre til [land2] og [land3].

Den 25. oktober 2016 afbrød vores kundes døtre på eget initiativ imidlertid rejsen før tid grundet nogle forskellige oplevelser, og rejste derefter fra [ø1], [land1] tilbage til [Danmark]. Der var i den oprindeligt planlagte rejse betalt for 21 overnatninger jf. fakturaen for købet af rejsen, der vedlægges som bilag 2.

Ved vores kundes telefonisk henvendelse til Tryg den 28. oktober 2016 oplyste hun, at hendes døtre havde overværet en voldsepisode, og var meget berørte af denne, og derfor ikke kunne fortsætte deres rejse i [land1].

Ved mail af 8. november 2016 blev det oplyst, at vores kundes døtre på rejsens første dage blev udsat for en række ubehagelige oplevelser, der påvirkede deres psykiske tilstand negativt.

Dels beskrev vores kundes døtre, at den ene, [datter1], i flyet oplevede, at en mandlig passager var sexistisk og anmassende, hvilket ifølge [datter1s] egen beskrivelse indebar upassende kommentarer og lign. Videre oplyste [datter1], at denne adfærd i den grad blev grænseoverskridende, da manden, mens hun sov, krænkede hende ved at berøre hendes lår og området i nærheden af skridtet. [Datter1] oplyste videre, at hun reagerede ved at slå mandens hånd væk og at manen efterfølgende lod som om han sov.

Vores kundes døtre ikke kontaktede flypersonalet angående mandens adfærd.

Senere under en bustur fra [by1] til [ø1] overværede vores kundes døtre, at en fremmed mand var voldelig over for en fremmed kvinde i bussen, uden at nogen af de øvrige passagerer i bussen reagerede på episoden/greb ind.

Herudover oplyste vores kundes døtre, at de under hele rejsen blev udsat for chikane i form af tilråb på gaden.

Vores kundes døtre besluttede derfor efter en samtale med deres guide, at de ville afbryde den videre rejse. Der blev ikke taget kontakt til Tryg Forsikring eller vores alarmcentral.

Efter hjemkomst søgte vores kundes døtre læge den 27. oktober 2016. Se nedenfor under lægelige oplysninger.

Henset til at betingelserne for førtidig hjemrejse ikke var opfyldt, afviste vores skadeafdeling den 24. november 2016 at dække udgifterne til førtidig hjemrejse. Se evt. bilag 4.

Denne afvisning blev på baggrund af de foreliggende oplysninger fastholdt ved Kvalitetsafdelingens brev af 16. februar 2017. Samtidig gjorde Kvalitetsafdelingen opmærksom på, at vi var indstillet på at se på sagen på ny, såfremt vi modtog lægelige oplysninger for perioden 2 måneder forud for afrejsen og frem til datoen for indhentelsen af oplysningerne. Brevet er vedlagt som bilag 5.

Efterfølgende modtog vores skadeafdeling de lægelige journaler fra vores kundes to døtre. Imidlertid gav disse ikke anledning til en ændring af den tidligere trufne afgørelse.

Vores kundes døtre indbragte herefter sagen for Ankenævnet.

Sagens lægelige oplysninger
[Datter1]
Egen læges journal for perioden 27. oktober 2016 til 29. november 2016 (Bilag 6)

> *'27-10-2016 kons./Besøg*
> *Beh.: …*
> *På vej i flyet til [land1] påvirket af 60-årig mand på sædderække der tager og befamler hende på kroppen og i skridtet. Siger intet til personalet, men siger kraftigt af over for manden, der senere igen befamler tvillingerne hænder på hende. I [land1] vidne til vold fra mand, der slog sin hustru hårdt i hovedet. Fik talrige tilråb og tilbud fra mænd på gaden. Tog hjem nærmest i panik.'*

[Datter1] var efterfølgende hos egen læge 3 gange i perioden 16. november til 29. november 2016, hvor der ikke nævnes noget om episoderne i flyet eller i [land1] eller hendes psykiske tilstand i øvrigt.

Den 29. november 2016 henvistes [datter1] til psykolog.

Erklæring fra egen læge af 2. november 2016 (bilag 7)
Af udtalelsen fra egen læge fremgik det, at [datter1] måtte afbryde rejsen efter få dage grundet en oplevelse i flyet, hvor en mand befamlede [datter1] på kroppen og i skridtet. Videre fremgår det, at [datter1] intet siger til personalet, men siger kraftigt af overfor manden, der senere befamler [datter1] igen. Herudover er det beskrevet, at [datter1] er vidne til vold fra en mand, der slår sin hustru mange gange hårdt i hovedet, uden at nogen hjalp kvinden. Der beskrives herudover talrige tilråb og tilbud fra mænd på gaden.

Endelig var det i erklæringen beskrevet, at [datter1] ved konsultation den 27. oktober 2016 var meget påvirket og grædende efter oplevelserne.

Udtalelse fra psykolog af 11. januar 2017 (bilag 8):

> *'Ved en samtale med mig den 13/12-2016 fremgår det, at en ca. 60-årig mand under flyrejsen har befamlet [datter1] og generelt har haft en meget grænseoverskridende adfærd.*

[Datter1s] reaktioner har tilsyneladende været i første omgang at stoppe ham i det, og kort nævnt det for tvillingesøsteren, hvorefter hun undlader at handle på hændelsen. Hun forlader flyet uden at nævne noget til personalet og indlogerer sig på hotellet i flere dage – 'et sikkert sted', hvor hun kan føle 'tryghed' sammen med søsteren. Herefter bemærker hun en lidt anderledes og grænseoverskridende adfærd hos ukendte på gaden flere gange de følgende døgn. Adfærden forstås som chikane, idet der både er tilråb og krænkende berøring.

På en bustur senere er hun vidne til vold mod en kvinde, uden at nogen reagerer herpå. Netop her opleves en fremmed og anderledes kultur, som forstærker frygten og den tidligere oplevelse fra flyet. Til sidst vælger hun at 'flygte' hjem til Danmark uden at tænke over at anmelde det til flyselskab eller rejseforsikring.

Reaktionerne tyder på, at oplevelsen i flyet har været traumatisk og chokerende for [datter1] og derfor forståelige set ud fra dette perspektiv, idet hendes tolerance/smertegrænse er overskredet'.

Ved egen læges fremsendelse af [datter1s] journaler den 20. marts 2017 blev det oplyst, at første henvendelse vedrørende hændelsen er 27. oktober 2016, og at hun den 29. november 2016 bliver henvist til psykolog pga. psykiske følger efter at være antastet af mand under flyvetur til [land1]. Endvidere fremgik det, at der ikke var ordineret medicin, og at der ikke er oplysninger om sygemelding.

[Datter2]
<u>Egen læges journal for perioden 19. september 2016 til 28. november 2016 (Bilag 9)</u>

'19-09-2016: Kløe
…
14-10-2016 Kløe.
… Aftaler at begge får Nix-kur før afrejse...
…
15-10-2016: Vagtlæge
'Fnat ville købe kur…'
…
17-10-2016: Kløe
…
19-10-2016:
Diagnoser:
S99 Hudsygdom IKA
… Prøver at få fat på Nix i udlandet (tager af sted i dag).
…
20-10-2016: E-konsultation fra ePortalen
'Hej x
Vi valgte at tage en fnat kur dagen inden afrejse, også selvom der stadig hersker tvivl om hvorvidt det var fnat. Hvis det var fnat SKAL man så efterbehandle for at få det til livs?'
…
27-10-2016: Kons./Besøg
I [land1] diarhoe, hovedpine, får udslet

På vej til [land1] påvirket af 60-årig mand på sæderækken, der tager på hende.

I [land1] vidne til vold fra mand, der slog sin hustru hårdt i hovedet.
Fik talrige tilråb og tilbud fra mænd på gaden.
Tog hjem nærmest i panik
…
28-11-2016 Hudsygdom IKA
Diagnoser:
S99 Hudsygdom IKA
Kontakt tekst:
Flere gange fnat har taget nix-kure.'

Erklæring fra egen læge af 2. november 2016 (bilag 10)

'[Datter1] har været i [land1], men afbrød turen pga. diarhoe, hovedpine og udslet. Har desuden været svært påvirket af at hun i flyveren på vej til [land1] oplevede en ca. 60 årig mand på sæderækken befamlede hende. Fik ikke anmeldt mande til flyselskabet.
I [land1] vidne til vold fra mand, der slog sin hustru mange gange hårdt i hovedet, uden nogen hjalp kvinden.
Fik talrige tilråb og tilbud fra mænd på gaden.
Tog hjem nærmest i panik efter få dages rejse.'

Ved egen læges fremsendelse af [datter2s] journaler den 20. marts 2017 blev det oplyst, at [datter2] henvendte sig den 27. oktober 2016 på grund af diarhoe (diarre), hovedpine og udslet i [land1]. Videre blev det oplyst, er der ikke er iværksat nogen behandling, da generne er overstået på kontakttidspunktet, der foreligger ingen henvisninger eller ordinering af medicin, ligesom der ikke var oplysninger om sygemelding.

Forsikringsbetingelserne

…

Vurdering af sagen

Efter sagens indbringelse for Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, herunder de nye krav om erstatning for erstatningsrejse, krav om dækning af behandlingsudgifter til psykolog i Danmark samt spørgsmålet om der i [datter1s] situation er tale om en psykisk skade/ulykke, hvilket vi forstår, som et spørgsmål om, hvorvidt der er tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde.

Førtidig hjemtransport

Forudsætningen for at få dækket førtidig hjemtransport er efter forsikringsbetingelserne afsnit 6.2 og at der er opstået en akut sygdom på rejsen. Ved akut sygdom forstås en sygdom, der pludseligt opstår under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse.

Hjemtransporten skal endvidere være godkendt af vores læge.
De to piger har oplyst forskellige årsager til lægen om hændelserne i [land1], hvorfor de i det efterfølgende behandles hver for sig.

[Datter1]

Ifølge [datter1s] egen forklaring af 8. november 2016 oplevede hun i flyet, at en mandlig passager var sexistisk og anmassende, hvilket ifølge [datter1s] egen beskrivelse indebar upassende kommentarer og lignende. Adfærden blev i den grad grænseoverskridende, da manden, mens hun sov, krænkede hende ved at berøre hendes lår og området i nærheden af skridtet. [Datter1] oply-

ste videre, at hun reagerede ved at slå mandens hånd væk og at manden efterfølgende som om han sov.

[Datter1] sagde ikke noget til personalet om episoden eller bad om at blive flyttet væk.

Efter 2 dage i [by1] tager søstrene, som oprindeligt planlagt, videre den 22. oktober 2016 med bus fra [by1] til [ø1], hvor de oplever episoden med en fremmed mand, der slår en fremmed kvinde.

Endelig beskriver [datter1], at hun og hendes søster gennem hele rejsen er udsat for chikane, hvilket de normalt godt kan håndtere, men efter de krænkende oplevelser, er selv uskyldige kommentarer og lignende, ubehagelige og psykisk belastende.

Da [datter1] ikke kontakter hverken Tryg, vores Alarmcentral eller lokal læge i [land1], har vi ikke haft mulighed for at vurdere hendes tilstand under rejsen.

Vi har derfor rådført os med vores cheflæge og vores rådgivende psykiater for at få vurderet, hvorvidt de beskrevne hændelser, ville medføre godkendelse af førtidig hjemtransport.

Vores psykiater vurderer ikke, at de nævnte hændelser er egnet til at medføre psykiske gener, som retfærdiggør en psykiatrisk diagnose – og der er dermed ikke grundlag for noget behandlingskrævende i form af f.eks. hospitalsindlæggelse. Der er ifølge vores psykiater ikke grundlag for rent medicinsk, at [datter1] rejser hjem før tid.

Vi har tidligere i vores brev af 16. februar 2017 oplyst, at det er vores vurdering, at vi ville have tilbudt en samtale med en psykolog, såfremt [datter1] havde kontaktet os, mens hun var i [land1].

Det er således fortsat vores vurdering, at der ikke var medicinsk indikation for førtidig hjemrejse.

[Datter2]
Ifølge vores kundes døtres egne oplysninger var det alene [datter1], der var udsat for befamling i flyet.

Dette stemmer ligeledes overens med brev fra egen læge af 20. marts 2017, hvori det oplyses, at henvendelsen fra [datter2] den 27. oktober 2016 vedrørte diarre, hovedpine og udslet opstået i [land1].

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at det endvidere ikke kan udelukkes, at det omtalte udslet har sammenhæng med de hudgener, der beskrives op til afrejse i egen læges journal, og der dermed er tale om, at symptomerne var til stede forud for afrejse.

Ifølge vores cheflæge giver symptomer i form af hovedpine, udslet og diarre ikke rent medicinsk belæg for førtidig hjemrejse.

Erstatningsrejse
Efter forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.2 kan man ved akut opstået sygdom opnå erstatning for en erstatningsrejse, når man bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden.

Den oprindeligt planlagte rejseperiode var fra 19. oktober 2016 og så vidt vi kan se, 22 overnatninger frem. Da hverken [datter1] eller [datter2] blev indlagt i [land1] og heller ikke blev indlagt umiddelbart efter deres hjemkomst til Danmark, er det vores vurdering, at de ikke er berettiget til en erstatningsrejse.

Da der ikke er medicinsk indikation for førtidig hjemtransport, kan hjemrejsen i første halvdel af rejseperioden heller ikke i sig selv udløse en erstatningsrejse.

Ødelagte rejsedøgn
Det skal herefter vurderes, hvorvidt søstrene er berettiget til erstatning for ødelagte rejsedøgn, hvilket forudsætter, at der er opstået en akut sygdom, og at denne medføre ordinering af ro og hvile i og omkring ferieboligen eller hospitalsindlæggelse.

Ingen af de to søstre har været indlagt, hvorfor der ikke kan betales ødelagte rejsedøgn på denne baggrund.

Spørgsmålet er herefter om de ville være blevet ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen.

[Datter1]
Da der ikke er søgt læge på feriestedet eller etableret kontakt til Tryg/vores Alarmcentral, må det i stedet vurderes, hvorvidt der er medicinsk belæg for behandling på feriestedet og dermed ordinering af ro og hvile i og omkring ferieboligen.

Vores psykiater har samlet set udtalt om de beskrevne hændelser, at de ikke er egnet til at medføre psykiske gener, som retfærdiggør en psykiatrisk diagnose. Videre er der ikke grundlag for ordinering af ro og hvile i og omkring ferieboligen eller medicinsk grundlag for indlæggelse.

Vi skal i den forbindelse bemærke, at der efter hjemkomsten, hvor egen læge kontaktes den 27. oktober 2016, og frem til 29. november 2016 ikke er noteret noget om hændelserne eller psykiske gener på trods af, at vores kundes datter har kontakt til lægen 3 gange i perioden 16. november 2016 og frem til 29. november 2016, hvor hun henvises til psykolog.

[Datter2]
Ved vores kundes anmeldelse af 28. oktober 2016 omtaltes alene episoden, hvor en fremmed mand slår en fremmed kvinde, der bliver intet oplyst om diarre, udslet eller hovedpine.

Det skal her bemærkes, at der intet fremgår af de lægelige akter om, hvornår diarreen skulle være opstået eller varigheden heraf. Imidlertid var [datter2] i stand til at tage bussen fra [by1] til [ø1] efter to dage i [by1].

Egen læge oplyser, at [datter2] ved kontakt til egen læge den 27. oktober 2017 ikke har nogen gener, hverken i relation til diarre, hovedpine eller udslet.

Dækning af udgifter til psykologbehandling
Dækningen på rejseforsikringen ophører, når sikrede kommer hjem til sin bopæl jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 4.

[Datter1] henvises til psykolog den 29. november 2016 og behandlingen påbegyndes den 13. december 2016. Vi kan derfor ikke tilbyde at betale [datter1s] udgifter til psykologbehandling, da behandlingen ligger efter hendes hjemkomst.

Varigt mén
I henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 8.1 er den hændelse, som [datter1] er udsat for i flyet ikke i sig selv egnet til at forårsage en personskade. Ved denne vurdering har vi drøftet spørgsmålet med vores rådgivende psykiater, som udtaler følgende:

> *'Hændelsen i flyet vurderes ikke egnet til en akut belastningsreaktion, idet hændelsen ikke kan karakteriseres som en 'exceptionel svær fysisk eller psykisk belastning' (kriteriet for diagnosen belastningsreaktion). Der er ingen vold, og den krænkende mand lader som om, at han sover, umiddelbart efter, at vores kunde reagerer ved at slå mandens hånd væk. Hun reagerer heller ikke – bliver siddende og henter ingen hjælp. Denne oplevelse i sig selv er heller ikke nok til at få vores kunde til at opgive rejsen.*
>
> *Voldsepisoden i bussen er heller ikke egnet til at medføre en belastningsreaktion. Efter voldsepisoden fortsatte alle i bussen med at vente i stilhed.*
>
> *De andre hændelser (chikane igennem hele rejsen på ca. 5 dage) er heller ikke egnet til en belastningsreaktion.'*

Endvidere henviser vi til undtagelsen i forsikringsbetingelserne om, at forsikringen ikke dækker varigt mén i form af psykiske følger efter hændelser, hvor du ikke selv har været udsat for fare for fysisk personskade.

Afgørelse
Efter ovenstående gennemgang af sagen må vi fastholde vores afvisning af, at vi ikke kan dække de udgifter, der har været er forbundet med at vores kundes døtres selv besluttede at rejse hjem før tid, idet der ikke er medicinsk indikation for dette.

Derudover må vi afvise, at der er grundlag for at betale for en erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn, idet hændelserne ikke ville medføre hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af rejseperioden eller ordinering af ro og hvile i og omkring ferieboligen.

For så vidt angår udgifter til psykologbehandling i Danmark må vi henvise til, at årsrejseforsikringens dækning ophører, når man kommer retur til sin bopæl, hvorfor vi ikke kan tilbyde at betale udgifter til psykologbehandlingen.

Endelig må det afvises, at der er tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 8.1.

Afslutningsvis skal vi gøre opmærksom på, at vi ikke på noget tidspunkt har været i tvivl om, at der har været tale om nogle ubehagelige oplevelser. Men der er efter vores vurdering ikke tale om dækningsberettigende skader under rejseforsikringens dækninger.

Vi skal naturligvis beklage, at vores kundes døtre har følt, at vi ikke har være seriøse i vores behandling af sagen og at vores korrespondance, såvel mundtlig som skriftlig, skulle have været krænkende. Dette har på ingen måde været hensigten."

Klageren har i mail af 30/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det er ikke oplyst yderligere informationer fra Trygs side. Jeg vil dog påpege min uenighed i Trygs afgørelse i, at det seksuelle overfald i flyveren ikke er en akut belastningssituation, og at min manglede reaktion eller oplysningen til personalet er grundlaget. Med henvisning til min psykologs udredning, samt mulighed for at kontakte hende for yderligere information, begrundes hvorfor min manglende handlingskraft netop er indikator på en akut psykisk belastningssituation, da jeg psykisk er ude af stand til at reagere.

Ydermere vil jeg gerne lægge vægt på Trygs argument omkring 'medicinsk indikation' samt 'hospitalsindlæggelse', hvilket jeg er meget uforstående omkring, i og med, at det er psykiske ulykker vi er udsat for, hvor medicin hverken er en mulighed eller en løsning."

Selskabet har i mail af 10/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget de seneste kommentarer fra vores kunde, og har alene nogle enkelte præciseringer i forhold til forståelsen af 'medicinsk indikation' og 'hospitalsindlæggelse'.

Når der i vores svar af 29. august 2017 tales om medicinsk indikation, er det et udtryk for, at der rent lægefagligt ikke er grundlag for en førtidig hjemtransport ud fra vores kundes oplevelser. Det har således intet med medicinering at gøre.

Derudover er 'hospitalsindlæggelse' nævnt i vores tidligere besvarelse, da indlæggelse i mere end halvdelen af rejseperioden, er en af betingelserne for at opnå dækning for en erstatningsrejse jf. forsikringsbetingelserne."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Afsnit 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.

…

Afsnit 6. – Grundforsikring

6.1 Sygdom og tilskadekomst

…

6.1.1 Akut sygdom eller tilskadekomst

Forsikringen dækker, så du kan få behandling ved akut sygdom eller tilskadekomst, der opstår på rejsen.

Vi kan stille garanti eller sende betaling til hospitalet eller den behandlende læge.

10. 91026

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

…

6.2 Transport i forbindelse med sygdom og tilskadekomst

Forsikringen dækker, så du kan blive bragt på hospitalet eller transporteret hjem ved akut sygdom, tilskadekomst eller dødsfald, der opstår på rejsen.

Hjemtransport skal være godkendt af vores læge.

…

Afsnit 8. – Ulykke

8.1 Varigt mén

Forsikringen dækker følger af ulykkestilfælde, og giver ret til erstatning ved varigt mén på 5 % eller derover.

…

Ved **ulykkestilfælde** forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade.

…

Forsikringen dækker ikke

…

- varigt mén i form af psykiske følger efter hændelser, hvor du ikke selv har været udsat for fare for fysisk personskade.

…

Afsnit 11. – Beregning af erstatning og krav til dokumentation

…

11.1 Erstatning ved sygdom eller tilskadekomst

I skemaet herunder kan du se, hvordan du er dækket ved sygdom eller tilskadekomst på din rejse, når du har en dækningsberettiget skade som beskrevet i afsnit 6.1 til 6.8.

Husk, det er en betingelse for erstatning, at behandling og valg af behandlingssted, kun sker efter aftale med Tryg Alarm. Behandling og hjemtransport besluttes af Tryg Alarms læge i dialog med den behandlende læge.

11. 91026

Forsikringen dækker	Forsikringen dækker ikke
Forsikringen dækker følgende nødvendige udgifter til: **Behandling af sygdom eller tilskadekomst** • Egenandel af behandlingsudgiften på EU-sygesikringen (det blå kort). • Hospitalsophold og –behandling, inkl. operationer. • Lægebehandling og lægeordineret medicin. • Behandling hos fysioterapeut og kiropraktor med indtil 15.000 kr. (indeksreguleres ikke). • Akut tandbehandling som er nødvendig at foretage med det samme for at mindske skadens omfang, fx akut smertelindring eller behandling. **Transport i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst** • Ambulancetransport eller lokal transport til nærmeste hospital eller læge og retur til dit opholdssted. • Lægeordineret transport til nærmeste egnede behandlingssted. • Lægeordineret hjemtransport. • Transport til Danmark eller til indhentning af rejserute, når den planlagte rejserute ikke kan følges fordi du bliver lægeordineret ophold på hospital eller hotel. • Lægeordineret ledsager, når du på grund af dit helbred ikke er i stand til at rejse alene. **Transport i forbindelse med dødsfald** • Transport af afdøde til Danmark, inkl. udgifter til lovbefalede foranstaltninger.	Forsikringen dækker ikke udgifter til: • Rekreations- eller kurophold. • Behandling af følger efter kirurgiske indgreb og medicinsk behandling, som du selv har planlagt at få foretaget i udlandet. • Fortsat behandling, hvis du nægter at lade dig hjemtransportere, når såvel Tryg Alarms læge og den behandlende læge har besluttet, at hjemtransport skal ske. • Behandling efter hjemkomsten til Danmark. • Behandling af sygdom/tilskadekomst, hvis du efter at have været transporteret hjem rejser til udlandet igen, og dette ikke er aftalt skriftligt med os. • Graviditetsundersøgelser, graviditetstest, provokeret abort, sterilisation og sterilitetsundersøgelser eller -behandling. • Fødsel eller følger af graviditet, som opstår efter din graviditets uge 35. • Specialtandbehandling, krone, rodbehandling og lignende.

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

	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, fraktur, 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 rejsedøgn 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 eller lignende skader på led og muskler.	Ved lægeordineret hjemtransport når du ikke rejser retur.	Hjemkaldelse når du ikke rejser retur.

"

Nævnet udtaler:

Klageren kræver "økonomisk erstatning for min søsters og min rejse, samt erstatning for hjemrejseomkostninger og omkostninger for de psykologiske behandlinger, jeg har måtte have. Jeg ønsker ydermere, at Tryg i fremtiden vil ændre deres politik i forbindelse med psykiske ulykker og skader".

Klageren og hendes søster rejste den 19/10 2016 til land1 og under flyvningen til landet blev hun seksuelt forulempet af en mandlig passager. På en bustur nogle dage senere overværede klageren og hendes søster, at en "mandlig passager, placeret på sæderne lige foran os, [bliver] frustreret og påbegynder et heftigt og råbende skænderi med sin, formentlig kæreste, ved siden af ham… Han giver kvinden, foran os, utallige hårde slag i hovedet, og først efter voldsepisoden stopper skænderiet mellem de to".

13. 91026

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning og har henvist til, at selskabet "ikke kan dække de udgifter, der har været er forbundet med at vores kundes døtres selv besluttede at rejse hjem før tid, idet der ikke er medicinsk indikation for dette. Derudover må vi afvise, at der er grundlag for at betale for en erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn, idet hændelserne ikke ville medføre hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af rejseperioden eller ordinering af ro og hvile i og omkring ferieboligen. For så vidt angår udgifter til psykologbehandling i Danmark må vi henvise til, at årsrejseforsikringens dækning ophører, når man kommer retur til sin bopæl, hvorfor vi ikke kan tilbyde at betale udgifter til psykologbehandlingen. Endelig må det afvises, at der er tale om et dækningsberettiget ulykkestilfælde jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 8.1".

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige, forsikringsretlige principper, at det påhviler forsikringstageren at bevise, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Førtidig hjemtransport

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.2, at "forsikringen dækker, så du kan blive bragt på hospitalet eller transporteret hjem ved akut sygdom, tilskadekomst eller dødsfald, der opstår på rejsen. Hjemtransport skal være godkendt af vores læge".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning. Nævnet har særligt lagt vægt på, at de sikrede ikke har fået godkendt hjemtransporten af selskabets læge eller på anden vis har søgt lægelig vejledning før hjemtransporten.

Erstatningsrejse

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2, at der ydes erstatningsrejse, hvis en af de sikrede på grund af sygdom/tilskadekomst bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse, eller hvis autoriseret behandlende læge ordinerer, at sikrede ikke kan deltage i den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse. Ligeledes ydes der

erstatningsrejse hvis en af de sikrede i den første halvdel af den planlagte rejse får lægeordineret hjemtransport eller hjemkaldes.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de sikrede ikke opfylder kravene for at opnå ret til erstatningsrejse, da de ikke har været hospitalsindlagt, har fået lægeordineret forbud mod at deltage i planlagte aktiviteter, har fået lægeordineret hjemtransport eller er blevet hjemkaldt.

Ødelagte rejsedøgn

Det fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2, at der ydes erstatning for ødelagte rejsedøgn, når sikrede ikke kan få erstatningsrejse, hvis en af de sikrede på grund af sygdom/tilskadekomst bliver indlagt på hospital eller får lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen, samt hvis behandlende læge ordinerer, at sikrede ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på rejsen. Ligeledes ydes der erstatning for ødelagte rejsedøgn, hvis en af de sikrede får lægeordineret hjemtransport eller hjemkaldes.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de sikrede ikke opfylder kravene for at opnå ret til erstatning for ødelagte rejsedøgn, da de ikke har været hospitalsindlagt, har fået lægeordineret ro og hvile eller lægeordineret forbud mod at deltage i rejsen primære aktivitet, har fået lægeordineret hjemtransport eller er blevet hjemkaldt.

Udgifter til psykologbehandling

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, at "dækningen ophører, når forsikrede kommer tilbage til sin bopæl".

15. 91026

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at psykologbehandlingen påbegyndtes den 13/12 2016 efter hjemkomsten til Danmark.

Varigt mén

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8.1, at "forsikringen dækker følger af ulykkestilfælde, og giver ret til erstatning ved varigt mén på 5 % eller derover… Ved **ulykkestilfælde** forstås en pludselig hændelse, der forårsager personskade … Forsikringen dækker ikke … varigt mén i form af psykiske følger efter hændelser, hvor du ikke selv har været udsat for fare for fysisk personskade".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist et varigt mén på minimum 5 %. Nævnet har også lagt vægt på de af selskabet i brev af 29/8 2017 anførte grunde.

Nævnet bemærker, at Arbejdsmarkedets Erhvervssikring kan anmodes om en udtalelse om méngraden. Nævnet finder, at en méngrad på mindst 5 % ikke er antageliggjort i en sådan grad, at nævnet finder grundlag for at pålægge selskabet at forelægge sagen for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand