Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juni 2019 blev i sag nr. 93428:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en rejseforsikring. I klageskema af 9/2 2019 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Forløb:
> Startede med 39.6 feber d.23/12 før midnat hvorefter vi holdte [barn] i ro på hotellet, dog blev [barn] ikke bedre så vi kontaktede SOS d. 25/12. SOS henviste os til [hospital] hvor [barn] blev undersøgt og hjemsendt, at [barn] skulle blive på hotellet indtil feberen var faldet inden for 2 døgn. D. 28/12 tager jeg igen fat i SOS, da vi ikke kan holde [barns] feber under 39.8 på trods af feberdæmpende medicin. [Barn] bliver undersøgt igen og får taget blodprøver, testes for 20 virusser og man finder RSV virus hvorefter der påbegynder et behandlingsforløb som løber til 29/12 om aften hvor lægerne ikke kan gøre mere end at se tiden an. Vi hjemsendes til hotellet som isoleret, da [barn] smitter og lav luftfugtighed ikke er til [barns] fordel og kan udvikle lungebetændelse. Iht. aftale med lægen skal feberen forsvinde inden vi kan rejse hjem. Jeg aftalt med SOS lægen, at han skulle have en status dagen før hjemrejsen – han er ikke tilfreds med [barns] store feber udsvinger og sender os på hospitalet 12 timer før afrejsen. [Barn] bliver igen testet for virus og den lokale lægen er ikke tilfreds med [barns] mislyde på højre lunge og beder om et røntgen billede. 3,5 timer før check-in i lufthavnen får vi lov at rejse hjem af den lokale doktor. SOS er i dag blevet informeret om at vi hjemme i DK igen.
>
> Vi nåede desværre kun at have d. 22/12 og 23/12 af vores ferie – resten af tiden er gået med at sidde på hotelværelse eller hospitalet. Vi mener, at vi har mistet 9 hele dage ud af 11 dage. Da vi først ankom d. 22/11 kl. 0:23 til [land] pga. flyforsinkelse og forlod hotellet d. 2/1 kl. 04:30 for at flyve hjem.
>
> Opgørelse:
> … DKK
> Flybilletter 18.118,00

Hotel ophold … 46.814,55 …
Taxi 4 x tur/retur (110 pr. tur) … 1.566,40
Teleomkostninger til SOS/diverse 604,44
I alt 67.103,39

Alle hospital omkostninger og medicin har SOS taget hånd om og du kan finde det hos dem under sags nummer …
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
I forbindelse med vores rejseforsikring er vi den opfattelse, at vi har tegnet forsikring der dækker sygdom på ferien som en familie. Tilsyneladende har Codan lavet en særlig regel, at man kan ikke opnå erstatningsferie dækning medmindre man har været indlagt i 3 sammenhængende døgn. Vi har inden og ude af hospitalet med [barn] ([alder]) gennem har ferie og været indlagt 1½ døgn og blevet udskrevet men krav om isolation på hotellet værelse pga. smittefare og hospitalet kunne ikke andet stille op med [barns] feber. Det sidste hospitalsbesøg blev afsluttet 3½ time før vi skulle tjekke ind lufthavnen. Hele familiens ferie er naturligvis blevet ødelagt og ifølge Codan kunne mig og min [andet barn] på [alder] godt gennemføre ferien med en syg [søskende].
Jeg mangler naturligvis ord for deres holdninger.

Det helt klart min opfattelse, at forsikringen er designet på en måde så den aldrig kan komme til udløse en erstatningsferie og det har da også været vores opfattelse at hele familien naturligvis var dækket og ikke halvdelen og især ikke i lyset af at vi har ikke mindre end 3 selvstændige rejseforsikringer hos Codan. [Bank] har tegnet disse forsikringer og også fuldstændig uforstående overfor Codan håndtering. Hvis rejseforsikring ikke skulle dække i vores tilfælde har jeg godt nok svært ved at hvornår skulle. Vi har mistet over 80% af vores ferie og må konstatere at de forsikring vi haft siden 2012 er værdiløse.

Vi ønsker naturligvis, at Codan lever op til deres ansvar og naturligvis dækker 9½ af 13 dage for hele familien."

Selskabet den 28/2 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagens faktiske omstændigheder**
Klageren anmeldte den 2. januar 2019, at hans [barn] var blevet syg under en familieferie til [land]. Af anmeldelsen inkl. bilag fremgik, at udrejsedagen var den 21. december 2018, og at hjemrejsedagen var den 2. januar 2019. Det fremgik endvidere, at klagers [barn] var blevet syg den 23. december 2018, og at familien havde kontaktet SOS den 25. december 2018, hvor de var blevet henvist til lægeklinik. [Barnet] blev undersøgt, og de blev sendt tilbage på hotellet. Den 28. december 2018 kontaktede familien igen SOS, og [barnet] blev igen undersøgt. Der blev konstateret RSV-virus og påbegyndt et behandlingsforløb. Den 29. december 2018 blev [barnet] udskrevet og de opholdt sig resten af tiden på hotellet. Forud for afrejsen blev [barnet] efter aftale med SOS igen undersøgt. Familien rejste hjem som planlagt den 2. januar 2019.

Ved e-mail af 4. januar 2019 fremsendte vi en erstatningsopgørelse. Det fremgik heraf, at betingelserne for erstatningsrejse ikke var opfyldt, da der ikke havde været tale om hospitalsindlæggelse i minimum tre sammenhængende døgn. Vi opgjorde derfor erstatningen som erstatningsdøgn for [barnet] (den skadelidte) og en ledsager for perioden fra den 26. december 2018 (dagen efter

første lægebesøg) til den 1. januar 2019 (hjemrejsedagen den 2. januar 2019 tælles ikke med), det vil sige syv dage.

Erstatningen blev opgjort således:
Samlet pris for flybilletter og hotel: 64.932,55 kr.
Rejsepris pr. person: 64.932,55 kr. / 4 = 16.233,13 kr.
Pris pr. person pr. døgn: 16.233,13 kr. / 13 dage (rejsens fulde længde fra 21. december 2018 til 2. januar 2019) = 1.248,70 DKK
7 dages erstatning x 2 personer: 1.248,70 kr. x 7 x 2 = 17.481,80 kr.

Derudover erstattede vi klagerens udgifter til telefon på 604,44 kr. og taxa på 1.566,40 kr. Vi udbetalte derfor en samlet erstatning på 19.652,64 kr.

Klageren klagede flere gange over afgørelse, som vi fastholdt ved e-mail af 8. og 30. januar 2019. Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen
Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

Dækningen for erstatningsrejse og feriekompensation findes i forsikringsbetingelsernes punkt 5.0 (s. 26f).

Der ydes dækning for erstatningsrejse, hvis forsikrede bliver akut syg eller kommer til skade og bliver indlagt på hospital i minimum tre døgn. Perioden for indlæggelsen regnes fra det tidspunkt, hvor forsikrede bliver indlagt og minimum 72 timer frem, jf. punkt 5.2.2.

Klagers [barn] var alene hospitalsindlagt i omkring halvandet døgn fra den 28. til den 29. december 2018. Det forhold, at [barnet] herefter måtte blive på hotelværelset grundet smitterisiko, og da 'lav luftfugtighed ikke' var 'til [barnets] fordel' er ikke at sidestille med hospitalsindlæggelse. Vi har derfor opgjort erstatningen efter bestemmelserne for feriekompensation, hvor der ydes dækning ved akut sygdom, der medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold, jf. punkt 5.4.

Antallet af ødelagte feriedøgn beregnes fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med det tidspunkt, hvor det indendørs ophold ophører, jf. punkt 5.5.7. Der ydes ikke erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over forsikringsperioden, jf. pkt. 5.5.9.

Første lægebesøg var den 25. december 2018. Familien rejste hjem den 2. januar 2019. Vi har derfor ydet dækning for perioden 26. december 2018 – 1. januar 2019 svarende til syv dage.

Erstatningen ydes kun til den forsikrede person, der er blevet syg (det vil sige klagerens [barn]), jf. punkt 5.5.1. Endvidere er det ydet dækning for en voksen, der har sygeledsaget [barnet].

Rejsen begyndte den 21. december 2018 og sluttede den 2. januar 2019. Dette svarer til 13 dage.

Erstatningen opgøres til den dokumenterede dagspris for transport og ophold, jf. pkt. 5.5.5. Dette beløb udgør 64.932,55 kr.

Vi har derfor som redegjort for ovenfor opgjort rejsens pris pr. person pr. døgn således:
64.932,55 kr. / 4 personer = 16.233,13 kr.
16.233,13 kr. / 13 dage = 1.248,70 DKK
7 dages erstatning til 2 personer udgør derfor: 1.248,70 kr. x 7 x 2 = 17.481,80 kr.
Herudover har vi som nævnt erstattet klagerens udgifter til telefon og taxa.

Vi har som anført naturligvis stor forståelse for, at rejsen slet ikke blev som planlagt grundet klagerens [barns] sygdom. Vi har imidlertid behandlet sagen i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Vi må på denne baggrund fastholde vores afgørelse."

Klageren har den 1/3 2019 bl.a. anført:

"Som tidligere skrevet giver det jo ingen mening med den 'smarte' paragraf omkring minimum 72 timer indlæggelse, da dette er bevist måde at sikre, at forsikring aldrig kan komme til dækning. Det er min opfattelse som forsikringstager, at jeg har tegnet forsikringer på [kreditkort] nu via Codan som præcist skulle dække den type uheld. Alt andet giver jo ingen mening! Codan har også tidligere telefonisk udtalte sig, at der ingen andre tillægsprodukter vi kunne have tegnet for dække denne skade af. SOS har på intet tidspunkt gjort os opmærksom på, at da vi frivilligt lod os udskrive efter 1½ døgn med åben indlæggelse, at vi vil miste retten til erstatning efterfølgende. Det er også fuldstændigt grotesk, at vi dobbelt forsikring og den kun dækker halvdelen af familien. Jeg ved ikke hvor Codan personale rejser – men dette er familien inkl. alle medlemmer og helt absurd, at deres skadesbehandler mener, at jeg og min [andet barn] på [alder] skal efterlade mor og [søskende] på [alder] på hospitalet og forsætte vores ferie. Hvor afstumpede er det? Afslutningsvis mener jeg, at Codan forsikring ikke lever op til beskrivelse som rejseforsikring!"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Afbestillingsforsikring, erstatningsrejse og feriekompensation, Basis - Tilvalgsdækning nr. D4.

1.0 Hvem dækker forsikringen
1.1 Enhver indehaver af et gyldigt [diverse kreditkort] udstedt af [bank], som har købt nærværende dækning, samt dennes medrejsende ægtefælle/samlever. Kortholders og ægtefælle/samlevers børn og plejebørn dækkes efter følgende regler, når disse foretager rejsen sammen med kortholder:
• Kortholders og ægtefælle/samlevers børn og plejebørn under 18 år dækkes. Plejebørn skal have samme folkeregisteradresse som kortholder for at være omfattet af forsikringen.

5.0 Erstatningsrejse og feriekompensation
…
5.1 Dækning:
Forsikringen dækker enten udgifter til en erstatningsrejse eller giver erstatning pr. ødelagt feriedøgn.
For erstatningsrejse gælder:
a. Forsikrede bliver akut syg eller kommer til skade og bliver indlagt på hospital i minimum 3 døgn

b. Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hjemtransporteret
…
5.2 Erstatning ved erstatningsrejse:
5.2.1 Forsikringen yder erstatningsrejse til forsikrede og de medforsikrede, hvis:
5.2.2 Forsikrede indlægges på hospital i minimum 3 døgn. Perioden for indlæggelsen regnes fra det tidspunkt hvor forsikrede bliver indlagt og minimum 72 timer frem.
…
5.4 For erstatning for feriekompensation gælder:
a. Forsikrede bliver akut syg, kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller lægeordineret indendørs ophold.
b. Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hjemtransporteret.
5.5 Erstatning for feriekompensation:
5.5.1 Hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, jf. 5.1, yder forsikringen erstatning pr. påbegyndt feriedøgn til den forsikrede person, som er blevet syg eller kommet til skade jf. 5.4.a eller bliver hjemtransporteret
jf. 5.4.b,
5.5.2 i det antal døgn, hvor forsikrede er indlagt eller lægeordineret indendørs ophold jf. 5.4. a.
Opstår der tvivl om i hvilken periode, der kan være tale om indlæggelse/indendørs ophold, afgøres det af SOS' læge.
5.5.3 til forsikrede, i det antal døgn, som forsikrede afkortede rejseperioden med jf. 5.4. b
5.5.4 medforsikret, som sygeledsager forsikrede
5.5.5 Forsikringen dækker rejsens dagspris pr. ødelagt feriedøgn til den skadelidte. For pakkerejser erstattes rejsens dagspris. For individuelt arrangerede rejser erstattes den dokumenterede dagspris for transport og ophold.
5.5.7 Antallet af ødelagte feriedøgn beregnes:
Fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med på det tidspunkt, hvor forsikrede udskrives fra hospitalet eller ordineringen af det indendørs ophold ophører.
5.5.8 Fra kl. 00 døgnet efter forsikrede rejste hjem jf. 5.4.b
5.5.9 Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over forsikringsperioden."

Nævnet udtaler:

Klageren rejste sammen med ægtefælle og to børn på ferie i udlandet den 21/12 2018 med planlagt hjemrejse den 2/1 2019. Den 23/12 2018 fik det yngste barn feber, og den 28/12 2018 blev barnet indlagt på et hospital, hvor der blev konstateret RSV-virus. Barnet var indlagt i ca. halvandet døgn og blev herefter udskrevet til ophold på hotelværelset grundet smittefare. Familien rejste hjem den 2/1 2019. Klageren klager over, at selskabet har afvist at yde erstatningsferie. Han klager ligeledes over, at selskabet kun har ydet feriekompensation for ødelagt feriedøgn for 2 personer.

Selskabet har anført, at der ikke kan ydes erstatningsferie, da barnet ikke havde været indlagt i minimum 3 døgn. Selskabet har videre anført, at der efter forsikringsbetingelserne alene ydes feriekompensation for den sygdomsramte og for en sygeledsager.

Erstatningsferie

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.1, at det ydes erstatningsrejse, hvis forsikrede bliver akut syg og bliver indlagt på et hospital i minimum 3 døgn.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for erstatningsrejse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens barn var indlagt i ca. halvandet døgn. Selv om barnet herefter måtte opholde sig på hotelværelset på grund af smittefare, kan dette ikke sidestilles med en hospitalsindlæggelse.

Feriekompensation

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.5, at der ydes erstatning pr. feriedøgn, hvis forsikringstageren bliver syg, jf. punkt 5.5.1. Erstatningen ydes i det antal døgn, hvor forsikrede er indlagt eller er lægeordinereret indendørs ophold, jf. punkt 5.5.2. Erstatningen ydes ligeledes til en medforsikret sygeledsager, jf. punkt 5.5.4. Antallet af feriedage beregnes fra kl. 00 dagen efter første lægebesøg, jf. punkt 5.5.7. Der ydes ikke erstatning for hjemrejsedagen, jf. punkt 5.5.9.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har ydet feriekompensation for 2 personer i 7 feriedøgn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 5.5, at der er alene ydes dækning til den person, som er syg, og for én medforsikret sygeledsager. Dækningen kan derfor ikke udvides til at dække en større personkreds.

7. 93428

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels