

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. april 2020 blev i sag nr. 94309:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 klageskema af 13/10 2019 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

... Vi er medlem af Sygeforsikring Danmark udland og derigennem har vi altid tegnet en ekstra rejseforsikring når vi kører til [land1] for sommeren. Vi har altid gjort meget ud af at forsikringen dækker når vi kører rundt i Europa. Derfor er det også en selvfølge at forsikringen dækker hjemtransport af bilen i tilfælde af sygdom mm.

20/8-2019 blev [klageren] akut indlagt med hjerteflimmer på [hospital i land1] på kardiologisk afd. Samme aften fik han en ballonudvidelse og indsat en stent. 27/8 fik han indopereret en icd pace-maker. Dette bevirker at [klageren] har kørselsforbud i 3 md. pga af Ventrikulær takykardi. Han må gerne flyve, derfor blev vi nødt til at flyve til [land2] 8/9, da vores rejsedage i [land1] udløb. Han har fået et Patient ICD Card til fremvisning i lufthavn mm.

Vi havde så forventet at bilen blev transporteret til [land2] med en Autotransport, men det vil Bupa ikke, vi har så spurgt hvor i policen der står at dette ikke er tilfældet. Vi medsender div. papir fra [hospital], samt korrespondance med Bupa, samt fakt. for transport af vores bil til [land2].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Hjemtransport af bil til vores hjemadr. i [land2] Kr. 11.250,00 Vi mangler jo også 3 ugers ferie på vej til [land2] igen, hvor vi havde planlagt tur til [land3] og [land4]. Kr. 25.000"

Selskabet har den 12/11 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er bosiddende i [land2] og via sit medlemskab i Sygeforsikringen 'danmark' har han tilkøbt en Bupa Rejse Verden forsikring, Bilag2 – Rejse Verden 2019, der yder dækning på udlandsrejser i op til 2 måneders fra afrejsedagen fra hjemlandet. Fordi aktuelle rejse var planlagt at overstige 2 måneder, tilkøbte Klager den 31.5.19 en Enkeltrejseforsikring Europa, Bilag1 Enkeltrejseforsikring 2019, med dækningsperiode 3.8. - 16.9.19.

Rejse Verden og Enkeltrejseforsikring Europa har ikke identiske forsikringsbetingelser.

Kort indledning

Den 21.8.19 blev Selskabets alarmcentral kontaktet i forbindelse med, at Klager 20.8.19, var blevet hospitalsindlagt i [land1] for en akut og behandlingskrævende hjertetilstand. Efter 8 dages indlæggelse blev han udskrevet i velbefindende og klinisk velkompenseret tilstand. Med henvisning til gældende ... retningslinjer nedlagde behandlende læge et 3 måneders kørselsforbud, hvilket forhindrede Klager i at være fører af bilen under den resterende tid af den planlagte rejseperiode. Selskabet har dækket Klagers og medrejsende [ægtefælles] (sygeledsager) ekstraordinære udgifter til fly og taxa ifm. deres returrejse til [land2] 8.9.19. Selskabet har samtidig afvist Klagers krav om refusion af udgifter til hjemtransport af bilen til [land2], idet hændelsesforløbet ikke berettiger til dækning herfor.

Klagers anbringender

Klager ønsker at Selskabet udbetaler erstatning på DKK 11.250, svarende til hans udgift i forbindelse med hjemtransport af bilen til [land2].

Klager ønsker udbetaling af DKK 25.000 for 3 ugers planlagt ferie på vej tilbage til [land2], hvor han og [ægtefællen] havde planlagt en tur til [land3] og [land4].

Sagsfremstilling

Klager og medrejsende [ægtefælle] forlod deres hjem i [land2] 8.6.19 og med forventet hjemkomst 16.9.19. Under et ophold i [land1] blev Klager 20.8.19 akut indlagt og fik samme aften foretaget en ballonudvidelse samt indsat en stent - 7 dage senere fik han indopereret et pacemaker. Den samlede indlæggelsesperiode var 20.8. - 28.8.19, og Selskabet stillede betalingsgaranti for den udførte behandling. Det fremgår af epikrisen, delt af Klager på portalen, at han 28.8.19 blev udskrevet i velbefindende og klinisk velkompenseret tilstand. Behandlende læge gav tilladelse til at Klager måtte flyve allerede fra udskrivningsdagen: Med henvisning til gældende ... retningslinjer udstedte lægen dog samtidig et 3 måneders kørselsforbud.

I dialogen mellem Klager og Selskabets alarmcentral bekræftede Selskabet i en mail til Klager af 3.9.19, dækning for 2 stk. flybilletter samt taxakørsel, i forbindelse med hans og [ægtefællens] returrejse til [land2] 8.9.19. Om end der ikke forelå en udfyldt skadeanmeldelse, overførte Selskabet 24.9.19 DKK 816,09 til Klagers bankkonto, svarende til 2 taxaregninger han havde sendt i en mail til Selskabets alarmcentral, inkl. oplysning om konto nr. beløbet skulle indsættes på.

Hjemtransport af bil:

Med henvisning til betingelserne for Enkeltrejsesforsikring, Bilag1 Enkeltrejseforsikring 2019, afviste Selskabets alarmcentral, at hændelsesforløbet berettiger til dækning af Klagers udgifter til hjemtransport af bil. Klager fastholdt imidlertid sit krav og sagen blev i forlængelse heraf overdraget til Selskabets klageansvarlige. I en mail til Klager af 6.9.19, delt af Klager på portalen, meddelte klageansvarlig, at en revurdering ikke kunne føre til ændret resultat.

Ødelagte feriedage:

For så vidt angår Klagers krav om DKK 25.000 for 3 ugers ferie, sendte Selskabet 25.10.19 en mail til Klager og bad ham udfylde en skadeanmeldelse, Bilag3- Anmodning af skadeanm. – 25.10.19. Fordi sagsforløbet primært var blevet varetaget af Selskabets alarmcentral, blev vurdering af dækning for ødelagte feriedage beklageligvis overset. Den 27.10.19 modtog vi en udfyldt skadeanmeldelse og 29.10.19 overførte vi DKK 4.950 til Klager, svarende til 9 ødelagte feriedage a DKK 550. Samme dag sendte vi en mail til Klager med forklaring af beregning af kompensationen. Bilag4: Ref. brev – 29.10.19

Konklusion

Det følger af forsikringsaftalen, at ethvert erstatningskrav skal vurderes i forhold de gældende forsikringsbetingelser.

Med reference til forsikringens afsnit om 'Sygedækning', har Selskabet dækket behandlingsudgifter ifm. Klagers indlæggelse i [land1]. Ligeså har vi med reference til forsikringens afsnit om 'Syge- og hjemtransport' dækket ekstraordinære transportudgifter ifm. Klagers og ægtefællens hjemtransport til [land2]. Fordi hændelsesforløbet ligger uden for forsikringsbetingelsernes objektive forudsætning for dækning af hjemtransport af bil, fastholder vi afvisning af dette krav.

Selskabet sendte den 31.5.19 en bekræftelsesmail på Klagers køb af Enkeltrejseforsikringen den 31.5.19, (delt af Klager på portalen 2.11.19). Ved et gennemsyn af mailen kan vi se, at vores formulering kan have efterladt Klager med indtryk af, at Enkeltrejseforsikring Bilag1 Enkeltrejseforsikring 2019 dækker identisk med Rejse Verden forsikringen, Bilag2 – Rejse Verden 2019. Dette er imidlertid ikke tilfældet og vi beklager eventuel forvirring det måtte have skabt. Som konsekvens af utydeligheden har vi valgt ekstraordinært, at vurdere Klagers samlede krav ift. til de 2 sæt forsikringsbetingelser, således at det stiller Klager bedst muligt økonomisk.

Enkeltrejseforsikring Europa Bilag1 Enkeltrejseforsikring, har en dagskompensation for ødelagte feriedage på DKK550, hvorimod Rejse Verden, Bilag2 – Rejse Verden 2019 kompenserer en ødelagt feriedag med DKK 800. Fordi vi allerede 29.10.19 udbetalte DKK 4.950 for 9 ødelagte feriedage a DKK 550, har vi 12.11.19 overført yderligere DKK 2.250 således, at Klager i alt blevet kompenseret DKK 7.200 for 9 ødelagte feriedage a DKK 800. Selskabet har i forlængelse af seneste udbetaling sendt en mail til Klager, hvori vi forklarer den ekstraordinære udbetaling Bilag5: Ref. brev - 11.11.19

For så vidt angår udgifter til hjemtransport af bilen fastholder vi afslag, idet forsikringsbetingelserne alene yder dækning herfor, ifm en dækningsberettiget 'Hjemkaldelse', hvilket ikke er tilfældet i nærværende sag. Se også de nærmere bestemmelser for Hjemkaldelse i § 8.5 i Bilag1 Enkeltrejseforsikring samt §10.6 i Bilag2 – Rejse Verden 2019."

Klageren har den 16/11 2019 bl.a. anført:

"Vedr. vores opfattelse af hvad vi har bestilt hos Bupa er en forlængelse af vores 'Forsikring Rejse Verden' som jo kun gælder 2 mdr. Vi har et brev som ordret står at det er en forlængelse af Rejse Verden fra 6/8-15/9 2019 og denne forsikring har fået policenr. 1787245. Så derfor går vi da også ud fra at det er vores oprindelige forsikring med betingelser der er gældende, vi har jo heller ikke modtaget nye eller andre forsikringsbetingelser. Vi har fået hjemtransport til 2 pers. med fly, men vi mangler jo at få vores bil transporteret hjem og der står i forsikringsbetingelserne at hjem-

transport er ubegrænset, så det burde ikke være noget problem med bilen. Vi mangler at få vores ødelagte ferie godtgjort og vi har 'kun' forlangt kr. 25.000 hvilket kun er halvdelen af hvad man kan forlange, så derfor mener vi, at vi skal have op til de 50.000 i stedet. I må kunne få lydfilen på samtalen da den ekstra rejseforsikring blev bestilt.

Vedr. Rejseforsikring, så har vi haft denne gennem Sygeforsikringen Danmark mange år, og den gælder os begge Vil lige til sidst gøre opmærksom på at min [ægtefælles] ferie jo af gode grunde også blev ødelagt, men [ægtefælle] har ikke fået kompensation bortset fra en flybillet.

Lige en supplerende oplysning efter nærmere eftertanke. Vi har tegnet en års rejseforsikring igennem Sygeforsikringen Danmark, denne gælder jo kun 2 mdr. når man er rejst ud af vores hjemland ([land2]) derfor tegner vi en forlængelse af denne, vi kan da ikke drømme om at tegne en forsikring der stiller os ringere en den oprindelige. Derfor forstår vi slet ikke Bupa.

Mvh

...

ps hidtil har min [ægtefælle] ikke fået nogen form for kompensation, hendes ferie blev jo også ødelagt"

Selskabet har den 12/12 2019 bl.a. anført:

"Hjemtransport af bil:

Med henvisning til den foreliggende korrespondance fastholder vi, at kravet ligger uden for forsikringsbetingelsernes objektive forudsætninger for dækning af hjemtransport af bil. Dette uanset kravet vurderes i forhold til Enkeltrejseforsikringen (fremlagt på portalen 12.11.19 Bilag1: Forsikringsbetingelser – Enkeltrejse 2019) eller Rejse Verden (fremlagt på portalen 12.11.19 Bilag2: Forsikringsbetingelser – Rejse Verden 2019).

Ødelagte ferie:

Klager og [ægtefælle] forlod hjemlandet 8.6.19 med forventet hjemkomst 16.9.19, svarende til en planlagt rejseperiode på 14 ½ uge. Klagers behandlingsbehov opstod 28.8.19, svarende til 11 ½ uge inde i ferieperioden, og dermed i anden halvdel af den planlagte rejseperiode. Forsikringen yder dækning med en dagskompensation til den skadelidte forsikrede, for de dage, der bliver ødelagt som følge af, at denne har været hospitalsindlagt i mindre end halvdelen af den planlagte rejseperiode. Som uddybet i vores klagesvar 12.11.19 har vi udbetalt DKK 7.200 som kompensation til Klager, for 9 ødelagte feriedage, som følge af hans indlæggelse 20.8. - 28.8.19.

Vi har stor forståelse for, at også [ægtefællens] ferie blev påvirket af hændelsesforløbet om end vi samtidig må fastholde, at erstatningskravet skal vurderes i forhold til de gældende betingelser. Sammenholdt med forsikringsbetingelserne berettiger sagens omstændigheder ikke [ægtefællen] til kompensation for ødelagt ferie. Dette uanset kravet vurderes i forhold til Enkeltrejseforsikringen (fremlagt på portalen 12.11.19 Bilag1: Forsikringsbetingelser – Enkeltrejse 2019) eller Rejse Verden (fremlagt på portalen 12.11.19 Bilag2: Forsikringsbetingelser – Rejse Verden 2019).

Sammenfattende fastholder vi, at forsikringsbetingelserne ikke berettiger til yderligere udbetaling og vi er derfor indforstået med, at nævnet vurderer sagen på det foreliggende grundlag."

Af forsikringsbetingelserne for Rejse Verden fremgår bl.a.:

"§ 10 Hjemkaldelse

10.1 Selskabet yder erstatning til hjemkaldelse i hjemlandet, hvis en rejse må afbrydes før planlagt som følge af:

a) At et nært familiemedlem i forsikredes hjemland bliver hospitalsindlagt eller afgår ved døden som følge af akut livstruende sygdom eller tilskadekomst, opstået efter forsikredes afrejse. I tvivlstilfælde vil afgørelsen blive truffet af Selskabets lægekonsulent, evt. i samråd med behandlende læge. Det er en betingelse, at der fremskaffes dødsattest samt journaludskrift fra hospital eller læge.

b) Indbrud, brand eller oversvømmelse i forsikredes private bolig eller egen virksomhed, hvis politianmeldelse eller anden dokumentation foreligger.

c) Bedrageriske handlinger i forsikredes egen virksomhed begået af en medarbejder, hvis politianmeldelse foreligger, og forsikredes tilstedeværelse er nødvendig.

d) Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse eller konkurs i forsikredes egen virksomhed og forsikredes tilstedeværelse er nødvendig.

...

10.6 For rejser i Europa gælder følgende: Hvis rejsen foregår i et motorkøretøj, kan andre transportmidler end motorkøretøjet benyttes, hvis det er aftalt med Selskabet. I et sådant tilfælde dækker forsikringen også udgifter til hjemtransport af motorkøretøjer.

§ 11 Erstatningsrejse

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

a) afgår ved døden i første halvdel af den planlagte rejseperiode på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst,

b) bliver hospitalsindlagt i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode på grund af akut sygdom eller tilskadekomst,

c) 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), led- båndsskade eller lignende, medmindre tilskadekomsten har medført hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode.

d) rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse.

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.

11.2 Selskabet yder kompensation med DKK 800 pr. ødelagt feriedag til den skadelidte forsikrede for de dage, der bliver ødelagt som følge af, at forsikrede afgår ved døden i anden halvdel af den planlagte rejseperiode, eller at forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst har været hospitalsindlagt i mindre end halvdel af den planlagte rejseperiode, eller den behandlende læge har ordineret indendørsophold i ferieboligen. Kompensationen beregnes fra den dag, hvor behandlende læge har ordineret indendørsophold i ferieboligen. Hjemrejsedagen kompenseres ikke."

Af forsikringsbetingelserne for Enkeltrejse fremgår bl.a.:

"§ 9 Erstatningsrejse/Erstatning for ødelagte feriedage (Udvidet Dækning)

9.1: Betingelser for erstatningsrejse

Hvis der er tegnet Udvidet Dækning, yder Selskabet erstatning til en ny rejse til forsikrede og dennes medrejsende husstand nævnt på forsikringskortet, eller maksimalt to medforsikrede rejseledsagere, hvis forsikredes påbegyndte rejse bliver ødelagt som følge af, at forsikrede:

- a) afgår ved døden i første halvdel af den planlagte rejseperiode på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst
- b) bliver hospitalsindlagt i mere end halvdel af den planlagte rejseperiode på grund af akut sygdom eller tilskadekomst,
- c) bliver syge- eller hjemtransporteret af Selskabet som følge af egen sygdom eller tilskadekomst opstået i første halvdel af den planlagte rejseperiode,
- d) rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse.

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.

Er forsikrede kørt på ferie i bil, dækkes transportudgifter til og fra feriestedet ad nærmeste vej med maks. DKK 1,50 pr. km. Hvis ikke alle i bilen er berettiget til en erstatningsrejse, fordeles udgifterne forholdsmæssigt, f.eks.: når fire personer kører i bilen og udgifterne beløber sig til DKK 100,00 er refusionsbeløbet per person DKK 25. Når alle fire personer i bilen er berettiget til erstatningsrejse vil DKK 100,00 blive udbetalt, når det derimod kun er to personer, der er berettiget til erstatningsrejse, så bliver DKK 50 udbetalt.

9.2: Betingelser for erstatning for ødelagte feriedage

Selskabet yder kompensation med hhv. DKK 550 for Europa og Europa Plus og DKK 800 for Verden pr. ødelagt feriedag til den skadelidte forsikrede for de dage, der bliver ødelagt som følge af, at forsikrede afgår ved døden i anden halvdel af den planlagte rejseperiode eller på grund af akut sygdom eller tilskadekomst har været hospitalsindlagt i mindre end halvdel af den planlagte rejseperiode, eller den behandlende læge har ordineret indendørsophold i ferieboligen.

Kompensationen beregnes fra den dag, hvor behandlende læge har ordineret indendørsophold. Hjemrejsedagen erstattes ikke."

Ankenævnet for Forsikring

7.

94309

Nævnet udtaler:

Klageren og hans ægtefælle rejste den 8/6 2019 på bilferie med planlagt hjemkomst den 16/9 2019. Klageren blev den 20/8 2019 indlagt med en behandlingskrævende hjertetilstand og efterfølgende opereret. Han blev udskrevet den 28/8 2019. I forbindelse med udskrivelsen fik han et 3 måneders kørselsforbud, og de rejste derfor hjem med fly den 8/9 2019. Klageren ønsker dækning af udgifter til hjemtransport af bil og 50.000 kr. i erstatning for ødelagt ferie, herunder erstatning til ægtefællen.

Selskabet har – for så vidt angår kravet hjemtransport af bil – anført, at denne udgift alene dækkes i tilfælde af hjemkaldelse. For så vidt angår kravet for ødelagt ferie, har selskabet anført, at det kun ydes erstatningsrejse, hvis den forsikrede har været indlagt i mere end halvdelen af ferien. Selskabet har også anført, at selskabet har udbetalt erstatning for ødelagte feriedage for 9 dage svarende til den periode, hvor klageren var indlagt. Hans ægtefælle er ikke berettiget til dækning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet har videre anført, at sagen er behandlet efter både forsikringsbetingelserne for Rejse Verden og for Enkeltrejse, således at klageren har opnået den gunstigste dækning, hvor der har været forskel på dækningerne.

Hjemtransport af bil

Af dækningsoversigten i forsikringsbetingelserne til Rejse Verden fremgår det, at der dækkes hjemtransport af bil i tilfælde af hjemkaldelse. Det fremgår videre af § 10, at "selskabet yder erstatning til hjemkaldelse i hjemlandet, hvis en rejse må afbrydes før planlagt som følge af: a) At et nært familiemedlem i forsikredes hjemland bliver hospitalsindlagt eller afgår ved døden som følge af akut livstruende sygdom eller tilskadekomst, opstået efter forsikredes afrejse. ... b) Indbrud, brand eller oversvømmelse i forsikredes private bolig eller egen virksomhed, hvis politianmeldelse eller anden dokumentation foreligger. c) Bedrageriske handlinger i forsikredes egen virksomhed begået af en medarbejder, hvis politianmeldelse foreligger, og forsikredes tilstedeværelse er nødvendig. d) Overenskomststridig arbejdsnedlæggelse eller konkurs i forsik-

redes egen virksomhed og forsikredes tilstedeværelse er nødvendig". Forsikringsbetingelserne for Enkeltrejse indeholder ikke mulighed for hjemtransport af bil.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne alene dækker hjemtransport af bil i forbindelse med hjemkaldelse, og at klageren ikke er blevet hjemkaldt.

Erstatningsrejse og ødelagt feriedage

Af forsikringsbetingelserne til Rejse Verden § 11.1 fremgår det, at "selskabet yder erstatning til forsikrede og samtlige medrejsende forsikrede medlemmer af husstanden, hvis forsikredes påbegyndte rejse bliver ødelagt som følge af, ... b) bliver hospitalsindlagt i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode på grund af akut sygdom eller tilskadekomst". Det fremgår videre af § 11.2, at "selskabet yder kompensation med DKK 800 pr. ødelagt feriedag til den skadelidte forsikrede for de dage, der bliver ødelagt som følge af, ... at forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst har været hospitalsindlagt i mindre end halvdelen af den planlagte rejseperiode, eller den behandlende læge har ordineret indendørsophold i ferieboligen". § 9 i forsikringsbetingelserne til Enkeltrejse indeholder samme dækning, dog alene med 550 kr. pr. ødelagt feriedag.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatningsrejse og har opgjort antallet af ødelagte feriedage til 9 dage. Nævnet kan heller ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning til klagerens ægtefælle.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den planlagte rejseperiode var fra 8/6 2019 til den 16/9 2019, at klageren var indlagt fra den 20/8 2018 til den 28/8 2019 svarende til 9 dage, og at han således ikke var hospitalsindlagt i mere end halvdelen af ferien.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

94309

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne alene giver adgang til erstatning til en medrejsende i en situation, hvor der ydes erstatningsrejse i medfør af § 11.1.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels