

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. marts 2020 blev i sag nr. 94314:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 14/10 2019 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

[Mit familiemedlem] har mavesmerter, da vi lander i [sted1], tiltager i løbet af dagen og bliver set på akutklinik i [sted2] og derefter overført akut til [hospital sted1] med tarmslyng. Bliver opereret akut næste morgen og vi bliver begge indlagt i 8 døgn. Da vi bliver udskrevet har vi 6,5 døgn tilbage inden hjemrejse, som bliver 1 døgn forsinket, da [mit familiemedlem] skal opgraderes til business class. Tryg vil kun betale for halvdelen af rejsen, selvom resten af vores ferie var ødelagt og [mit familiemedlem] intet orkede eller kunne med et kæmpe operationsar på maven.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi har kun fået 18.500 kr. i erstatning, og rejsen kostede ca. 35.000 kr., jeg synes kun det er rimeligt at Tryg dækker hele rejsen!"

Selskabet har den 6/11 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejse nr. 1307, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', ikke er tilfreds med den af os ydede erstatning i forbindelse med sygdom opstået på en rejse til [land].

Twisten for nævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til yderligere erstatning i form af en erstatningsrejse.

Sagsforløb

Klagerens planlagte rejseperiode til [land] var fra den 8. februar til den 23. februar 2019.

Tryg Alarm modtog klagerens anmeldelse af akut opstået sygdom den 9. februar 2019. Klageren fik foretaget en CT-skanning i [land] som viste, at hun havde tarmslyng, hvorfor hun fik foretaget en akut operation.

Klageren blev udskrevet fra hospitalet den 16. februar 2019. Alarmens læge oplyste i forbindelse med udskrivelsen, at klageren skulle gå nogle ture, så hendes mave kunne blive stimuleret.

Klageren rejste retur til Danmark den 23. februar 2019 (landede i Danmark den 24. februar), hvor hun blev placeret på business class.

Tryg har betalt alle udgifter i forbindelse med hospitalsindlæggelse, operation, transport mv. Ved brev af 25. april 2019 har vi udbetalt 18.350,97 kr. til klageren for ødelagte rejsedøgn i forbindelse med hendes indlæggelse, jf. bilag 2. Vi har afvist at udbetale en erstatningsrejse til klageren, da hun ikke har været indlagt i mere end halvdelen af rejsen, jf. nedenfor.

Vi har overfor klageren fastholdt, at vi ikke kan tilbyde at yde forsikringsdækning for en erstatningsrejse, hvorfor sagen nu er indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Vi har stor forståelse for, at klagerens akut opståede sygdom på rejsen har været en ubehagelig oplevelse for klageren og hendes [familiemedlem], og at de derved ikke har fået den ferie, som havde forventet. Men det ændrer dog ikke ved vores vurdering af, at vi ikke kan tilbyde at yde yderligere erstatning.

Ødelagte rejsedøgn

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2, at der bl.a. ydes erstatning for ødelagte rejsedøgn ved 'Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital eller lægeordineret ro og hvile i og omkring feriebolig'.

Klageren blev indlagt den 9. februar og udskrevet den 16. februar 2019. Klageren har derfor været indlagt i 8 ud af 16 feriedage.

I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2 har klageren fået udbetalt erstatning for ødelagte rejsedøgn for de dage, hvor hun har været indlagt på hospitalet. Erstatningen er givet både til klageren og 1 medforsikret rejseseleder, således at to personer har fået erstatning for ødelagte rejsedøgn.

Klageren er derudover ikke blevet ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen. Der er ingen lægelige oplysninger i sagen om, at klageren skulle holde sig i ro. Tværtimod har klageren fået oplyst, at hun skulle holde sig i bevægelse, så der kunne komme gang i hendes tarme.

På den baggrund vurderer vi fortsat, at der ikke har været medicinsk indikation for ro og hvile i og omkring ferieboligen, hvorfor vi ikke kan tilbyde at udbetale erstatning for ødelagte rejsedøgn efter den 16. februar 2019.

Erstatningsrejse

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2, at der ydes forsikringsdækning for en erstatningsrejse ved 'Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse' eller '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'.

Det fremgår af anmeldelsen og sagens lægelige journaloplysninger, at klageren var indlagt på et hospital fra den 9. februar til den 16. februar 2019. Anmeldelsen er vedlagt som bilag 3. Klageren har derfor været indlagt i 8 ud af 16 dage, og hun har derved ikke været indlagt i mere end halvdelen af den planlagte rejse.

På baggrund af ovenstående finder vi derfor ikke anledning til at ændre vores tidligere vurderinger i sagen."

Klagerens repræsentant har den 7/11 2019 bl.a. anført:

"Jeg forstår bare ikke deres beregning af ødelagte rejsedage... Vi er indlagt 8 døgn og når vi bliver udskrevet har vi 6,5 døgn inden hjemrejse, hvilket i mit hovedet bliver til mere end halvdelen af rejsen, der er ødelagt."

Selskabet har den 4/12 2019 bl.a. anført:

"Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.2, at der ydes erstatningsrejse, hvis 'Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse'.

Den planlagte rejse i denne sag var fra den 8. februar til den 23. februar 2019 – det vil sige 16 dage. [Klageren] blev indlagt den 9. februar og udskrevet den 16. februar 2019 svarende til 8 dage.

Der var brugt 1 dag af rejsens samlede periode inden indlæggelsen og efter udskrivelsen var der 7 dage tilbage. I den forbindelse henvises til forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.3, hvoraf det bl.a. fremgår, at 'Udrejse- og hjemkomstdag regnes for to hele dage, uanset udrejse- og hjemkomst-tidspunkt'.

[Klageren] har derfor været indlagt i præcis halvdelen af rejsen, men ikke mere end halvdelen, hvilket er et krav for at kunne opnå en erstatningsrejse."

Til dette har klagerens repræsentant den 15/12 2019 bl.a. anført:

"[Mit familiemedlem] har allerede smerter, da vi lander i [land] om morgenen kl. 6 d. 9/2, som så forværres henover dagen, så hun er sløj hele den dag også, og kan kun ligge ned... Derudover bliver vores hjemrejse forsinket et halvt døgn, fordi [mit familiemedlem] skal opgraderes til business class, så vi lander først i DK d. 24/2, hvor vi skulle have været hjemme d. 23/2 kl. 14.30. Derfor er Trygs beregning af indlagte dage i forhold til ferien ikke korrekt og dermed har vi været indlagt i mere end halvdelen af ferien. Uanset hvordan man regner rejsedøgn med eller ej, så har vi kun 6 dage tilbage af ferien, når vi bliver udskrevet, og var som nævnt indlagt i 8 døgn."

Hertil har selskabet den 7/1 2020 bl.a. anført:

"Som vi har nævnt i tidligere indlæg til Ankenævnet blev repræsentantens [familiemedlemmet] (klageren) indlagt på et hospital den 9. februar 2019. I henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.3 ydes der en erstatningsrejse, hvis akut sygdom/tilskadekomst medfører indlæggelse på et hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse. Det vil sige, at man ved en opgørelse regner fra datoen for indlæggelsen, hvilket i denne sag var den 9. februar 2019 – uanset tidspunktet på døgnet. Vi har medregnet hele døgnet den 9. februar – også fra kl. 06 som repræsentanten har henvist til.

Ved beregning af ødelagte rejsedøgn regnes fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg til og med udskrivningsdagen eller ophøret af lægeordinationen. Ved fastsættelsen af ødelagte rejsedøgn regner vi i praksis fra datoen for det første lægebesøg, hvilket vi også har gjort i denne sag. Klageren har fået udbetalt erstatning for 8 ødelagte rejsedøgn.

Nærværende sag omhandler spørgsmålet om en erstatningsrejse, og det forhold, at klageren og repræsentantens hjemrejse er blevet forlænget en smule pga. opgradering til business class kan ikke sidestilles med lægeordineret hjemtransport i første halvdel af den planlagte rejse. Opgraderingen til business class og en lille forlængelse af tidspunktet for hjemrejse ændrer heller ikke ved antallet af ødelagte rejsedøgn. Vi henviser i den forbindelse til forsikringsbetingelsernes afsnit 11.1.3, hvorfor det bl.a. fremgår, 'Der ydes ingen erstatning for den oprindeligt planlagte hjemkomstdag og aldrig erstatning ud over den oprindeligt fastlagte rejseperiode'.

Vi fastholder herved vores tidligere vurderinger af sagen."

Heroverfor har klagerens repræsentant den 16/1 2020 bl.a. anført:

"Og jeg forstår stadig ikke og kommer åbenbart ikke til at forstå jeres beregning af rejsedøgn, og hvorfor vi ikke får en hel erstatningsrejse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"11.1.2 Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn

...

Erstatningsrejse

Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse.

...

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.

...

11.1.3 Hvordan beregner vi din erstatning

...

Antallet af rejsedøgn opgøres sådan:

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

Sygdom/tilskadekomst, knoglebrud mm.

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

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 8/2 2019 på en ferie med planlagt hjemrejse den 23/2 2019. Umiddelbart efter ankomsten fik klageren mavegener. Hun fik ved en CT-scanning den 9/2 2019 konstateret tarmslyng og blev opereret samme dag. Hun blev udskrevet fra hospitalet den 16/2 2019. Hun klager over selskabets afslag på erstatningsrejse og opgørelse af ødelagte rejsedøgn.

Selskabet har betalt erstatning for ødelagte rejsedøgn i 8 døgn. Selskabet har afvist at betale erstatning for yderligere døgn, da klageren ikke blev fik ordineret ro og hvile efter udskrivelsen fra hospitalet. Selskabet har afvist at yde erstatningsrejse, idet klageren ikke var indlagt i mere end halvdelen af rejsen.

Erstatningsrejse

Af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2 fremgår det, at der kan ydes erstatningsrejse, hvis forsikringstageren er indlagt i mere end halvdelen af rejsen. Det fremgår videre, af punkt 11.1.3, at "udrejse- og hjemkomstdag regnes for to hele dage, uanset udrejse- og hjemkomst-tidspunkt". Det følger dermed heraf, at "rejsen" regnes i hele dage. Nævnet henviser til sine seneste afgørelser herom, se sagerne 90210, 90136 og 90933. Nævnet bemærker, at udrejse-datoen medregnes i rejseperioden uanset, at forsikringstager først ankommer til rejsedestinationen den efterfølgende dag.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den planlagte rejseperiode var fra den 8/2 2019 til den 23/2 2019 svarende til 16 dage, at klageren var indlagt fra den 9/2 2019 til den 16/2 2019, svarende til 8 dage, og at hun derfor ikke har været indlagt i mere end halvdelen af rejsen.

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

94314

Ødelagte rejsedøgn

Af forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2 fremgår det, at ydes erstatning for ødelagte rejsedøgn for akut sygdom, som har medført "indlæggelse på hospital eller lægeordineret ro og hvile i og omkring feriebolig".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret, at hun efter udskrivelsen den 16/2 2019 fik lægeordineret ro og hvile. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen til 8 rejsedøgn svarende til den periode, hvor klageren var indlagt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand