

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. april 2020 blev i sag nr. 94451:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klage af 3/11 2018 har klageren bl.a. anført:

"Min begrundelse til klagen over afgørelse fra Europæiske Forsikring, er at selskabet fastholder kravet om en lægeattest i byen ... i [område i udlandet], hvor jeg blev syg. Denne manglende lægeattest har jeg redegjort for, men det er total uden forståelse, og det er kun en afgørelse som paragrafrytter uden at skelne til det besværlige, praktiske og økonomiske, og ligesom min [ægtefælle] ikke eksisterer på ferierejsen.

Vi skulle ud af hotelværelset d. 20 aug. om morgenen, og inden da havde vi forsøgt at få en konsultation hos en anden læge, men uden respons. Vi forsøgte med vores engelske (vi kan hverken tale eller forstå [udenlandsk sprog]) at booke et værelse på et hotel i en anden af de mindre byer langs med ..., men alt var optaget, det var jo højsæson. At kontakte Europæiske Forsikring ville ikke hjælpe noget, så derfor tog vi skeen i egen hånd, og valgte den bedste, billigste, økonomiske billigste og hurtigste løsning nemlig at køre hjem til [dansk by], hvor jeg hurtigt kunne komme under lægelig behandling.

D. 22 aug. konstaterede vores egen læge ..., at jeg havde en slem kamfilibakter infektion, og at denne var kommet flere dage inden, ja afføringen startede d. 16 aug. i udkanten af [land], hvilken dato min [ægtefælle] og jeg kunne bekræfte; men denne afgørelse negligerede selskabet også tolt som ikke værende troværdigt, atter paragrafrytteri. Ifølge forsikringspolice er min [ægtefælle] også forsikret, men dette bliver også afvist grundet manglende lægeerklæring i [område i udlandet]. Hele den ødelagte ferie har medført både for min [ægtefælle] og mig, at erstatningen er blevet halveret, også selvom vi har betalt for os begge 2, jf. kopi af policen."

Ankenævnet for Forsikring

2.

94451

Selskabet har den 9/12 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsforløb"

Klager har gennem ERV's Kundecenter tegnet en årsrejseforsikring Plus fra den 11. oktober 2018 inklusiv dækning for Bagage, Ulykke og afbestilling. Forsikringen dækker klager og klagers [ægtefælle]. Forsikringen er på nuværende tidspunkt ikke blevet fornyet.

Betingelserne for den gældende forsikring vedlægges som bilag 1.

Klager kørte med bil fra Danmark den 15. august 2019 til [land]. Planlagt hjemrejse var den 27. august 2019. Klagers symptomer begynder den 16. august 2019 med første lægebesøg i Danmark den 22. august 2019.

Nedenfor vil ERV kort opridse de punkter i sagsforløbet, der efter ERV's opfattelse har betydning i relation til klagers anke.

12. september 2019

ERV modtager klagers skadeanmeldelse vedlagt diverse bilag (bilag 2).

24. september 2019

ERV's skadeafdeling oplyser klager, at man er begyndt sagsbehandling af sagen. Eftersom klager ikke har opsøgt læge på rejsemålet kan ERV alene dække ødelagt ferie for 2 dage. For at kunne udregne erstatningen har ERV brug for dokumentation for klagers forudbestilte- og betalte udgifter (bilag 3).

30. september 2019

ERV modtager skrivelse fra klager dateret den 26. september, som anfægter ERV's skrivelse af 24. september, og klager mener bl.a., at der bør være dækning for afbestilling af hotel i [sted] og hjemtransport til Danmark (bilag 4).

10. oktober 2019

ERV's skadeafdeling sender en mail til klager med erstatningsopgørelse af klagers krav (bilag 5). Eftersom klager hverken har været hospitalsindlagt eller hjemtransporteret er klagers [ægtefælle] ikke berettiget til dækning for ødelagt ferie.

13. oktober 2019

Klager sender en mail med brev dateret 12. oktober og argumenterer for, hvorfor [ægtefællen], i klagers optik, er berettiget til dækning for ødelagt ferie (bilag 6).

15. oktober 2019

ERV's skadeafdeling besvarer klagers brev, og forklarer betingelserne for hvornår man som sikrede kan modtage erstatning for ødelagt ferie, og hvornår man som medrejsende og medforsikret kan modtage erstatning for sikredes sygdom (bilag 7).

27. oktober 2019

Klager sender en mail og er fortsat utilfreds med, at [ægtefællen] ikke er berettiget til dækning (bilag 8).

29. oktober 2019

ERV's Kundeambassade fastholder ERV's afgørelse og henviser klager til Ankenævnet for Forsikring (bilag 9).

ERV's afgørelse

ERV har dækket klagers krav for ødelagt ferie for ham selv. Selskabet har imidlertid afvist at erstatte klagers krav vedrørende ødelagt ferie for [ægtefællen] som følge af klagers sygdom.

Ifølge forsikringsbetingelserne punkt 1.1.F om 'Hjemtransport' fremgår:

'Det er et krav, at skaden er dækket under 'Akut sygdom og tilskadekomst' for at have dækning for hjemtransport.

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til: a) Hjemtransport til din bopæl eller hospital i dit hjemland i Norden'.

Under begrænsninger/undtagelser fremgår: 'Europæiske ERV's medicinske ansvarlige vurderer, efter kontakt med den behandlende læge, om en hjemtransport er medicinsk nødvendig og forsvarelig. Efter lægelig vurdering af din tilstand beslutter Europæiske ERV, hvilken slags transport der er passende'.

Af forsikringsbetingelserne punkt 13.1 om 'Ødelagt ferie' fremgår, at forsikringen dækker: 'Forsikringen erstatter ødelagte feriedage, hvis du ikke kan deltage i eller udøve den aktivitet, der var rejsens primære formål, fordi du: a) rammes af akut sygdom eller tilskadekomst eller afgår ved døden b) bliver hjemtransporteret til dit hjemland...'

Af punkt 13.1.A om 'Ødelagte feriedage eller erstatningsrejse på grund af akut sygdom, tilskadekomst eller død' fremgår: 'Forsikringen dækker ødelagte feriedage eller erstatningsrejse hvis du er: - ...Ordineret indendørs sengeleje af behandlende læge - ikke kan udøve den planlagte aktivitet

Det er et krav, at skaden er omfattet af dækningen 'Akut sygdom og tilskadekomst'. Det er også et krav, at der foreligger en lægeerklæring fra behandlende læge på destinationen, der indeholder oplysninger om diagnosen og dokumenterer det fulde antal dage, du ikke kunne udøve det primære formål med rejsen...'

Erstatning for ødelagte feriedage ved lægeordineret sengeleje udbetales til dig, jf. punkt 13.2.2 a).

For at man som medforsikret rejseledsager er berettiget til dækning for ødelagte feriedage eller erstatningsferie kræves, at sikrede er hospitalsindlagt, hjemtransporteret eller hjemkaldt, jf. punkt 13.2.1.

Såfremt klager på rejsen havde taget kontakt til ERV's alarm, var dækning af førtidig hjemtransport blevet afvist med henvisning til sygdommens karakter.

Ud fra ovennævnte uddrag fra forsikringsbetingelserne, mener ERV, at vi har refunderet klager det, han har krav på ifølge betingelserne.

Selskabet har valgt at acceptere og sidestille egen læges lægeerklæring efter hjemkomst til Danmark med kravet om lægeerklæring fra behandlende læge på destinationen.

Rejsen var planlagt til i alt 13 dage, og af dem har klager fået erstattet 12 dages ødelagt ferie.

Eftersom klager ikke har været hospitalsindlagt, hjemtransporteret eller hjemkaldt er [ægtefælle] ikke berettiget til dækning for ødelagt ferie, jf. punkt 13.2.1.

Klagers [ægtefælle] er medforsikret, men er i dækningsmæssig sammenhæng ikke berettiget til erstatning for ødelagt ferie.

Klager har undervejs fastholdt, at det ikke havde gjort en forskel, om han havde kontaktet ERV's alarmcentral. Ved ikke at kontakte alarmer har klager handlet på egen hånd med den mulige følge, at ikke alle udgifter efterfølgende vil være dækket.

På baggrund af ovenstående mener ERV således, at klagers [ægtefælle] ikke er berettiget til dækning for ødelagt ferie, og derfor kan rejseforsikringen ikke yde dækning.

Konklusion

Klager opsøger først egen læge efter førtidig at være kørt hjem fra ferien den 20. august 2019.

ERV har i den konkrete sag valgt en udvidende fortolkning og valgt at sidestille lægebesøg i Danmark med lægebesøg i udlandet og på baggrund heraf refunderet klager for ødelagt ferie i henhold til forsikringsbetingelserne.

Eftersom klager dog ikke har været hospitalsindlagt eller hjemtransporteret i forsikringsbetingelsernes forstand, kan ERV imidlertid ikke imødekomme krav om refusion for klagers [ægtefælle]."

Klageren har den 23/12 2019 bl.a. anført:

"Afsnittet sagsforløb er korrekt.

I afsnittet afgørelsen fastholder ERV's på side 2 fortsat de manglende begrænsninger for dækning for min [ægtefælle], grundet den manglende læge- erklæring på feriedestinationen, dette har jeg flere gange har redegjort for. Afgørelsen har ERV tydeligt fremhævet ved en anden skrifttype på den nederste halve side.

Hvis jeg havde kontaktet ERV, ville de have meddelt, at vi skulle finde et hotel, der ville være en dyr omkostning både for ERV og os, men så sandelig også meget besværlig og vanskeligt for os. Derfor valgte jeg den bedste- og hurtigste løsning for mig og min [ægtefælle] samt også den mest økonomiske og billigste løsning samt sidstnævnte også for ERV, nemlig at køre hjem og hurtigst mulig og kontakte vores egen læge for at få afsluttet sygdommen, da afstanden fra [område i udlandet] og tidsforløbet er begrænset.

Vores læge ... konstaterede ved hjemkomsten, at sygdommen var en kraftig camfilibakter bakterie, der medførte kraftig diarre. På side 3 i sagsforløbet i 5 afsnit har ERV's for første gang i forløbet accepteret og sidestillet vores læges lægeerklæring med en tilsvarende lægeerklæring på destinationen. På samme side under konklusionen sidestiller og anerkender ERV for anden gang vores lægebesøg med tilsvarende et lægebesøg i udlandet. Når nu ERV 2 gange har sidestillet og accepteret vores lægeerklæring, hvilken er den primære årsag til min [ægtefælles] manglende erstatning, bør ERV nu udløse en tilsvarende erstatning til min [ægtefælle], som den jeg har fået, især når skrivelsen er underskrevet af cand. jur. som er juridisk rådgiver. I 1. afsnit i sagsforløbet

skriver ERV, at min rejseforsikringen på nuværende tidspunkt ikke er blevet fornyet, hvilket jeg finder ikke har noget med afgørelsen på min klage at gøre!"

Selskabet har den 7/1 2020 bl.a. anført:

"ERV anerkendte og sidestillede lægebesøg i Danmark med lægebesøg i udlandet ved sin udbetaling af 10. oktober 2019.

ERV gentager, at selskabet ikke kan erstatte klagers [ægtefælles] krav for ødelagt ferie, eftersom klager ikke har været hospitalsindlagt, hjemtransporteret eller hjemkaldt, jf. forsikringsbetingelserne punkt 13.2.1."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

" 1. Sygdom og tilskadekomst

...

Forsikringen dækker, hvis intet andet fremgår, *rimelige og nødvendige* udgifter til:

...

1.1.F Hjemtransport

Det er et krav, at skaden er dækket under "*Akut sygdom og tilskadekomst*" for at have dækning for hjemtransport.

Forsikringen dækker *rimelige og nødvendige ekstraudgifter* til:

a) *Hjemtransport* til din *bopæl* eller hospital i dit *hjemland* i *Norden*.

...

Forsikringen dækker ikke:

b) Transport, som du eller andre har arrangeret, hvis Europæiske ERV's medicinske ansvarlige vurderer, at transporten ikke er medicinsk nødvendig eller forsvarlig.

...

d) Udgifter til transport uden forudgående godkendelse fra Europæiske ERV eller udgifter, som Europæiske ERV ikke ville have haft, hvis Europæiske ERV selv havde arrangeret transporten.

...

Forholdsregler / sikkerhedsanvisninger

Udgifter til *hjemtransport* skal forhåndsgodkendes af Europæiske ERV.

Dokumentation i tilfælde af en skade

Lægeerklæring, journalkopi eller anden dokumentation for sygdom eller tilskadekomst fra den behandlende læge eller hospital på *destinationen*. Oplysninger om diagnose og behandling skal fremgå.

Rejsebevis eller anden dokumentation for rejsens *destination*, inklusiv men ikke begrænset til, rejsens varighed og formål.

...

13. Ødelagt ferie

13.1 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen erstatter ødelagte feriedage hvis du ikke kan deltage i eller udøve den aktivitet, der var rejsens primære formål, fordi du:

a) rammes af akut sygdom eller tilskadekomst eller afgår ved døden

- b) bliver hjemtransporteret til dit hjemland
- c) bliver hjemkaldt fra destinationen til dit hjemland
- d) bliver evakueret fra destinationen på grund af naturkatastrofe, terrorisme eller lignende.
- e) bliver forsinket og ankommer mere end 12 timer for sent til din destination.

Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag for de feriedage, du har fået ødelagt. Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag for det antal dage, der blev ødelagt. Hvis mere end 50 % af den samlede planlagte rejseperiode er blevet ødelagt på grund af hospitalsindlæggelse, hjemtransport eller hjemkald dækker forsikringen en erstatningsrejse.

13.1.A Ødelagte feriedage eller erstatningsrejse på grund af akut sygdom, tilskadekomst eller død

Forsikringen dækker ødelagte feriedage eller erstatningsrejse, hvis du er:

- Hospitalsindlagt
- Hjemtransporteret til dit hjemland
- Ordineret indendørs sengeleje af behandlende læge (gælder kun ødelagte feriedage)
- Ikke kan udøve den planlagte aktivitet (gælder kun ødelagte feriedage)

Det er krav, at skaden er omfattet af dækningen 'Akut sygdom og tilskadekomst'. Det er også et krav, at der foreligger lægeerklæring fra behandlende læge på destinationen, der indeholder oplysninger om diagnosen og dokumenterer det fulde antal dage, du ikke kunne udøve det primære formål med rejsen. Hvis behandlende læge har ordineret sengeleje, skal det ligeledes fremgå af lægeerklæringen.

Erstatningen beregnes fra og med den dag, du søgte læge, blev hospitalsindlagt, hjemrejste fra destinationen i forbindelse med hjemtransport eller afgik ved døden. Erstatningen beregnes til og med udskrivningsdagen ved hospitalsindlæggelse, eller indtil du igen kan deltage i eller udøve den aktivitet, der var rejsens primære formål.

...

13.2 Hvem kan få erstatning for ødelagt ferie?

13.2.1 Erstatning for ødelagt feriedage eller erstatningsrejse på grund af hospitalsindlæggelse, hjemtransport eller hjemkald udbetales til:

- a) Dig og op til 2 medforsikrede rejseledsagere
- b) Dig og alle medrejsende i husstanden, der er medforsikrede på policen
- c) Dine medforsikrede og medrejsende medlemmer af husstanden hvis du afgår ved døden
- d) Ved hjemkald og hjemtransport ydes der kun erstatning til din medforsikrede rejseledsager, hvis rejseledsageren rejser med dig hjem og ikke rejser tilbage til destinationen og genoptager rejsen.

Hvis en rejseledsager, der har købt rejsen for at foretage den sammen med dig, men ikke er forsikret hos Europæiske ERV, bliver syg og får erstatning for ødelagt ferie fra eget forsikringsselskab, udbetaler vi dig erstatning for ødelagte feriedage. Erstatning bliver kun udbetalt, hvis du ikke modtager erstatning fra din rejseledsagers forsikringsselskab. Antallet af ødelagte feriedage beregnes ud fra din rejseledsagers forsikringsbetingelser.

13.2.2 Erstatning for ødelagte feriedage ved lægeordineret sengeleje udbetales:

a) Til dig.

b) Hvis et medforsikret barn op til 16 år ordineres sengeleje erstatter forsikringen ødelagte feriedage for op til én medforsikret."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste den 15/8 2019 på bilferie med hjemrejsedato den 27/8 2019. Klagerens symptomer begyndte den 16/8 2019, og den 20/8 2019 valgte de at køre hjem til Danmark, hvor han den 22/8 2019 fik konstateret en mavetarminfektion hos egen læge. Han klager over, at selskabet har afvist at betale erstatning for ødelagt ferie til ægtefællen.

Selskabet har betalt erstatning for ødelagt ferie til klageren, men har afvist at betale erstatning til ægtefællen, idet klageren ikke var indlagt, og da selskabet har vurderet, at førtidig hjemtransport ville være blevet afvist med henvisning til sygdommens karakter, såfremt klageren havde kontaktet selskabets alarmcentral, hvilket er et krav, jf. forsikringsbetingelsernes pkt 1.1.F.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 13.2.1. fremgår det, at en medforsikret rejseledsager kan få erstatning for ødelagt ferie i tilfælde af forsikringstagerens hospitalsindlæggelse, hjemtransport eller hjemkald. Det fremgår videre af punkt 13.2.2, at der i tilfælde af lægeordineret sengeleje kun udbetales erstatning til forsikringstageren.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at betale erstatning for ødelagt ferie til klagerens ægtefælle.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at hans helbredsmæssige tilstand ud fra en lægelig betragtning nødvendiggjorde hjemtransport til Danmark eller ville have nødvendiggjort hospitalsbehandling på rejsedestinationen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

94451

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels