

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. marts 2023 blev i sag nr. 98453:

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 9/7 2022 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Klage over manglende refusion af erstatningsrejse DKK 7.639,00 til ægtefælle efter ulykke på ferierejse.

Sagsfremstilling kort:

Den 2.1.2022 – 9.7.2022 [9.1.2022] ordinær rejseplan

Den 2.1.2022 – [Klagerens ægtefælle] tilskadekomst ved ankomst til destination og hospitalsindlæggelse

Den 3.1.2022 – [Klagerens ægtefælle] opereres

Den 4.1.2022 - Vi ville rigtig gerne have været hjem, da min mand var blevet stabiliseret, men forsikringsselskabets læge i samråd med læge fra sygehuset på vores feriedestination vurderede, at en hjemtransport på daværende tidspunkt ville gøre mere skade end gavn og derudover var der også udfordringer med at få booket ambulancefly.

Den 5.1.2022 – [Klagerens ægtefælle] overføres fra offentligt sygehus til privathospital

Den 7.1.2022 – [Klagerens ægtefælle] 'udskrives' til hotel med henblik på liggende hjemtransport

Den 11.1.2022 – [Klagerens ægtefælle] transporteres til DK med ambulancefly

Den 12.1.2022 – Ægtefælle rejser til DK. Forsikringsselskabet herunder forsikringsselskabet læge enig i, at ægtefælle ikke kunne rejse hjem som ordinært planlagt pga. [Klagerens ægtefælle] ikke kunne klare sig selv. Dette både fysisk og sprogligt ([Klagerens ægtefælle] taler kun dansk)

Alle udlæg i forbindelse med ulykken er refunderet af forsikringsselskabet. Eneste udestående er refusion af erstatningsrejse til ægtefælle.

Den 13.4.2022 - afvisning af refusion fra sagsbehandleren i TRYG, med henvisning til at den læge-ordinerede hjemtransporten først er sket efter den ordinære planlagte hjemtransport.

Sagsbehandleren forholder sig ikke til hvorfor det først lykkedes forsikringsselskabet, at få liggende hjemtransport af min mand organiseret efter vores ordinære planlagte hjemrejse.

Den 13.4.2022 - fremsendelse af klage til kvalitet@tryg.dk

Den 7.6.2022- rykker for svar

Den 9.7.2022 – endnu ikke modtaget hverken refusion af beløbet eller et svar fra den kvalitetsansvarlige hos Tryg. Sagen indbringes for Ankenævnet for forsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Refusion af erstatningsrejse DKK 7.639,00"

Selskabet har i brev af 14/9 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klager ønsker erstatningsrejse som følge af klagers mand er kommet til skade på rejsen.

Klager har et [kreditkort], hvor der er tilknyttet en rejseforsikring. Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for [kreditkort], jf. bilag 1.

Sagens omstændigheder

Klager og klagers mand var på ferie på [feriedestination], med en oprindelig rejseperiode fra den 2. januar til den 9. januar 2022.

Den 2. januar 2022 anmeldte klager til alarmeren at klagers mand mistede kraften i det ene ben. Klagers mand blev indlagt på hospitalet grundet mistanke om en blodprop, men at dette først kan undersøges mandag den 3. januar, jf. bilag 2.

Den 3. januar modtager selskabet lægejournalen fra hospitalet, hvor det konstateres en overrivning af senen til knæet, som de ønsker at operere for jf. bilag 3.

Selskabet godkendte operationen, som blev foretaget den 4. januar 2022. Klagers mand blev herefter udskrevet den 4. januar.

Den 5. januar kontakter klager alarmeren og oplyser at klagers mand skal indlægges igen, da det ikke er forsvarligt at sende klagers mand hjem med fly, jf. bilag 4.

Alarmeren arrangerede herefter indlæggelse på andet hospital, hvor gipsen blev omlagt. Klagers mand kan udskrives dagen efter. Klagers mand får besked på at klager skal have benet strakt i 14 dage.

Den 6. januar 2022 begynder alarmeren at arrangere hjemtransport, idet klager skal have benet strakt. Alarmeren undersøger om det er muligt at booke et ekstra sæde på klagers oprindelige hjemrejse således at klagers mand kan holde benet strakt.

Dette kan ikke lade sig gøre, hvorfor det blev nødvendigt med et ambulancefly. Klagers mand rejste hjem den 10. januar 2022, og klager måtte vente til dagen efter grundet pladsmangel

Selskabet har udbetalt i henhold til betingelserne erstatningsrejse til klagers mand. Klager har fremsat et krav om erstatningsrejse til klager også.

Selskabet afviste klagers krav af den 11. april 2022, jf. bilag 5

Klager indbragte herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring

Selskabets vurdering

Efter indbringelsen for Ankenævnet for Forsikring, har selskabets klageansvarlige afdelingen foretaget en fornyet gennemgang af sagen. Efter selskabets gennemgang, fastholder selskabet forsat at betingelserne for erstatningsrejse ikke er opfyldt for klagers tilfælde.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 20 ferie compensation, at forsikringen dækker *erstatningsrejse, hvis den planlagte rejse bliver ødelagt på grund af • akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse i min. 3 døgn (regnet fra det tidspunkt hvor du bliver indlagt til du udskrives igen.) • lægeordineret hjemtransport. • hjemkaldelse*

Ved hospitalsindlæggelse dækker forsikringen erstatningsrejse til dig, der er indlagt. Hvis der er tale om et barn (under 18 år) dækker forsikringen også erstatningsrejse til en medrejsende voksen.

Ved lægeordineret hjemtransport og hjemkaldelse dækker forsikringen erstatningsrejse til dig og dine medforsikrede rejseledsagere, når de rejser hjem sammen med dig og ikke rejser retur.

Forsikringen dækker derfor en erstatningsrejse til skadelidte, hvis skadelidte har været indlagt i min. 3. døgn. For at forsikringen skal dække en erstatningsrejse for rejseledsager, er dette kun hvis der er tale om at rejsen er ødelagt, som følge af lægeordineret hjemtransport.

I nærværende finder selskabet ikke, at betingelserne for erstatningsrejse for rejseledsager er opfyldt. Klagers mand var nødsaget til at blive hjemtransporteret med ambulancefly alene fordi benet skulle være strakt. Rejsen er derved ikke blevet ødelagt at hjemtransporten, men af tilskadekomsten og den efterfølgende indlæggelse.

Selskabet skal bemærke, at klagers mand blev hjemtransporteret dagen efter den oprindelige hjemrejsedag. Klagers mand er blevet behandlet og opereret på rejsedestinationen, så der er alene tale om en ændring af hjem-transportmidlet.

Selskabet skal henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse nr. 81.243

På baggrund af det foreliggende, må selskabet derfor fastholde, at betingelserne for en erstatningsrejse i klagers tilfælde, ikke er opfyldt, hvorfor selskabet ikke kan være behjælpelige med en erstatning i nærværende sag."

Klageren har i brev af 19/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

- "Med henvisning til Tryg svar af den 15.9.2022 gøres herved opmærksom på faktuelle fejl i svaret:
- Skadelidtes reelle indlæggelsesperiode er fra den 2.1- 6.1.2022 = > 3 dage
 - Alarmen er 100% enig i, at tvangsudskrivningen den 4.1.2022 er lægefaglig uansvarlig, og skadelidte skal enten hjem med ambulancefly eller straks indlægges igen. Da det ikke er muligt at skaffe plads på ambulancefly og det offentlige sygehus heller ikke har kapacitet, bliver løsnin-gen indlæggelse på privathospital
 - Skadelidte bliver transporteret hjem med ambulancefly den 11.1.2022 og ikke som anført 10.1.2022
 - Den planlagte ferie er således ødelagt og forsikringsbetingelserne pkt. 20 er opfyldt
 - Iflg. Forsikringsinformationen giver forsikringen mig tryghed på rejsen, da den indeholder ubegrænset dækning ... - se vedlagte bilag

På baggrund heraf fastholdes klagers ret til erstatning."

Selskabet har i brev af 11/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal naturligvis beklage fejlene i datoerne. Dog giver det ikke anledning til at ændre afgørelsen.

Forsikringen dækker en erstatningsrejse til de medrejsende, såfremt at årsagen til, at ferien var ødelagt, var på grundet af den lægeordnede hjemrejse.

I nærværende er ferie ødelagt, som følge af tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse i min 3. døgn. I sådan situation er det kun skadelidte, som er indlagt, der kan opnå en erstatningsrejse.

Til det fremsendte screenshot skal selskabet bemærke, at forsikringen dækker forsikringstager og medrejsende. Det er almindelig kendt, at en forsikring udgør policen samt de tilhørende forsikringsbetingelser. I policen vil det fremgå hvilke dækninger forsikringer omfatter, og af betingelserne fremgår hvornår man kan opnå dækning for en skade.

Med ubegrænset dækning ved sygdom forstås, at forsikringen ikke har et dækningsmaksimum i relation til, hvor store behandlingsudgifter mv., der er dækket af forsikringen. Den sikrede kan således i ubegrænset omfang få den behandling, der er rimelig og lægelig forsvarlig i forbindelse med skade.

Teksten på hjemmesiden relaterer sig således ikke til, hvilken personkreds, der er omfattet af retten til erstatningsrejse, og teksten kan ikke fortolkes således, at klageren havde en berettiget forventning om, at også hendes medrejsende ville have ret til en erstatningsrejse.

Var en eller flere af de medrejsende familiemedlemmer blevet syge på rejsen, så havde forsikringen dækket disse personer i samme omfang, som klageren var dækket, hvilket også er tilfældet i nærværende sag, hvor det er klagers ægtefælles som er kommet til skade."

Af selskabets kommentar til nævnet af 16/12 2022 fremgår bl.a.:

"Selskabet bestrider ikke at der er tale om lægeordineret hjemrejse, men at denne ikke er årsagen til at rejsen er ødelagt som det følger af forsikringsbetingelserne.

Det er forsat selskabets vurdering, at rejsen er ødelagt som følge af tilskadekomsten, og for at den medrejsende kan opnå erstatningsrejse, skal rejsen være ødelagt som følge af den lægeordinerede hjemtransport. Hjemtransporten sker først efter oprindelige hjemrejsedato"

Af sagslog fra selskabets arbejdspartner fremgår bl.a.:

"02/01/2022, 20:00

Hr og Fru CLi rejste til ... i dag. Da Hr CLi skulle stå ud af bussen ved ankomsten til hotellet 'for-svandt' det ene ben under ham. Det er totalt kraftløst - han kan ikke engang løfte det. CLi har mange smerter i benet - især over knæet. Har har fået taget x-ray - som ikke viste nogen knogle-skade. Hosp mistænker blodprop men kan først lave UL mandag 3/1-22 CLi lægges nu i gips fra fo-den og til lysken - og indlægges indtil UL undersøgelsen mandag

...

03/01/2022, 23:12

MR fra d. 2/1 læst i internet explorer. TP mistænker ruptur af ve. patellasene (overrivning af se-nen til knæet). Der er ikke svar på planlagte ultralydsskanning. Next step: AC bedes indhente op-dateret MR. Jeg ringer til cli i morgen for at høre hvordan han har det.

...

04/01/2022, 11:59

Infoer hosp afventer GOP - Infoer Cli er OP i går aftes...

...

04/01/2022, 13:50

talt med CLi som ikke har været oppe at gå eller noget CLi opl. at de forv. at udskrive ham i dag, og at han ikke kan få krygger hvilket ikke lyder korrekt. CD giver ok til GOP for 1 dag mere såfremt der er brug for det i forhold til at få ham mobiliseret Fru CLi er blevet flyttet til et handicap hotel CD vil gerne have en updatet MR efter operation, da der skal laves transp. ass. til hjemrejsen CD vil lave skriftelige ASM senere

...

04/01/2022, 15:03

MR fra i går læst. Der er ikke MR fra dd. Det stod ikke helt tydeligt at diagnosen var stillet (patella-sene ruptur). Cli er opereret i går aftes. Operationen er gået godt. Cli er dog ikke mobiliseret end-nu. TP har planlagt at udskrive pt senere dd. Vurdering og plan: Patella-seneruptur. Korrekt hånd-teret med operation. Der er GOP til dette. Cli er først klar til DC når han er mobiliseret. Cli kom-mer formentlig ikke til at kunne rejse hjem siddende før om 14 dage, men det kan først afgøres når der foreligger detaljeret MR. Next step: AC bedes kontakte hosp og fortælle om GOP til OP samt indlæggelse indtil cli er mobiliseret. AC bedes endvidere indhente MR inkl. detaljeret plan for mobiliseringsregime.

...

05/01/2022, 12:33

Cli blev udskrevet i går. DC MR læst. Talt med cli's hustru. Cli har smerter i benet. Har diarre. Kan ikke gå med krykkerne, hvorfor hustru skal hjælpe med at få ham på toilettet osv. Det kan hun ik-

ke nå hver gang, hvorfor hun har købt bleer til ham. Vurdering og plan Samlet set er situationen uholdbar. Cli må indlægges et sted, hvor de har mulighed for at mobilisere og hjælpe ham indtil han kan klare sig mere selv. Samt lægge en plan for hans genoptræning indtil han kan komme hjem. AC bedes finde en klinik (med ortopædkirurgisk afdeling) ASAP han kan indlægges på. De vil meget nødtigt tilbage til den klinik, hvor han blev opereret.

...

05/01/2022, 13:20

Læge ... har lige ringet og sagt det ikke er forsvarligt at sende [ægtefælle] hjem med fly i dag, men indlægge ham igen. Vi har lige drøftet situationen og hvis indlæggelse betyder at det er på enten samme eller et andet offentlig hospital, så giver det ikke mening, da de ikke har ressourcer til at hjælpe med genoptræning, således at [ægtefælle] kan blive i stand til at klare sig selv.

...

05/01/2022, 23:26

infoer de er kommet til hosp og cli er ved at blive undersøgt, kone føler dog ikke rigtig de tager sig af den konkrete sag kone føler ikke hosp er klar over hvad der er i vejen med cli kone siger noget med bandage skift og så skal cli op og gå på krykker hurtigt ac ok, vil ktk hosp og derefter ringe retur

...

06/01/2022, 18:19

MR læst. Talt med TP. Gipsen er omlagt og cli har det meget bedre. TP planlægger at cli kan udskrives i morgen. Cli kan komme omkring på krykker (dog uden at støtte på benet). Vurdering og plan: Bedring i tilstanden efter gipsen er lagt om. Cli kan udskrives i morgen. Cli skal have benet strakt i 14 dage, hvorefter det langsomt må bøjes mere og mere. Der er således ikke realistisk af cli kan flyve hjem i almindeligt sæde. Skal transporteres med legrest om muligt. Ellers på stretcher. Next step: Jeg laver transport asm.

...

08/01/2022, 19:19

Fru CLI infoes om afg tirsdag med AA for CLI. Fru CLI infoes, at CLI kommer til at rejse alene på AA, så når vi har RP for AA vil bestille flytix til hende i samråd med hende. Hun ønsker først at flyve efter CLI, da han har brug for hendes hjælp. Fru CLI beder om at vi forlænger HTL til tirsdag. Aftales, at FGA vender tilbage med update 9/1."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"20. Feriekompensation

...

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enten erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn.

Erstatningsrejse

Forsikringen dækker erstatningsrejse, hvis den planlagte rejse bliver ødelagt på grund af

- akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse i min. 3 døgn (regnet fra det tidspunkt hvor du bliver indlagt til du udskrives igen.)
- lægeordineret hjemtransport.
- hjemkaldelse

Hvem kan få erstatning

Ankenævnet for Forsikring

7.

98453

Ved hospitalsindlæggelse dækker forsikringen erstatningsrejse til dig, der er indlagt. Hvis der er tale om et barn (under 18 år) dækker forsikringen også erstatningsrejse til en medrejsende voksen.

Ved lægeordineret hjemtransport og hjemkaldelse dækker forsikringen erstatningsrejse til dig og dine medforsikrede rejseledsagere, når de rejser hjem sammen med dig og ikke rejser retur."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste den 2/1 2022 på ferie med planlagt hjemrejse den 9/1 2022. Ægtefællen blev indlagt på et udenlandsk hospital den 2/1 2022 med gener i venstre ben, hvor man konstaterede en overrevet sene i knæet. Ægtefællen blev opereret den 3/1 2022, og benet skulle herefter holdes udstrakt i 14 dage. Ægtefællen blev udskrevet den 4/1 2022, men blev indlagt igen den 5/1 2022. Han blev udskrevet den 7/1 2022, og de opholdt sig på et hotel frem til den 11/1 2022, hvor ægtefællen blev transporteret hjem med ambulancefly. Klageren fløj hjem den 12/1 2022. Hun er utilfreds med, at selskabet alene har udbetalt erstatningsrejse til ægtefællen.

Selskabet har afvist at yde erstatningsrejse til klageren under henvisning til, at rejseledsagere alene får erstatningsrejse, hvis rejsen er ødelagt, som følge af lægeordineret hjemtransport. Ægtefællen var nødsaget til at blive hjemtransporteret med ambulancefly, alene fordi benet skulle være strakt. Selskabet har anført, at rejsen ikke blev ødelagt af hjemtransporten, men af tilskadekomsten og den efterfølgende indlæggelse. Selskabet har videre anført, at ægtefællen blev behandlet og opereret på rejsedestinationen og blev transporteret hjem dagen efter den oprindelige hjemrejsedag, hvorfor der er alene tale om en ændring af hjem-transportmidlet.

Af notat af 6/1 2022 kl. 18.19 i sagslog fra selskabets arbejdspartner fremgår det, at der er "Bedring i tilstanden efter gipsen er lagt om. Cli kan udskrives i morgen. Cli skal have benet strakt i 14 dage, hvorefter det langsomt må bøjes mere og mere. Der er således ikke realistisk af cli kan flyve hjem i almindeligt sæde. Skal transporteres med legrest om muligt. Ellers på stretcher. Next step: Jeg laver transport asm".

Ankenævnet for Forsikring

8.

98453

Af forsikringsbetingelsernes punkt 20 fremgår det, at "forsikringen dækker erstatningsrejse, hvis den planlagte rejse bliver ødelagt på grund af ... lægeordineret hjemtransport ... ved lægeordineret hjemtransport og hjemkaldelse dækker forsikringen erstatningsrejse til dig og dine medforsikrede rejseledsagere, når de rejser hjem sammen med dig og ikke rejser retur".

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren ikke har godtgjort, at den planlagte rejse er blevet ødelagt på grund af hjemtransporten af klagerens ægtefælle. Det bemærkes i den forbindelse, at selskabet ikke bestrider, at hjemtransporten var lægeordineret. Flertallet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Flertallet har bl.a. lagt vægt på, at hjemtransporten fandt sted efter den planlagte hjemrejsedato.

Det kan efter forsikringsbetingelserne ikke føre til andet resultat, at klagerens ferie måtte være ødelagt som følge af ægtefællens tilskadekomst og efterfølgende indlæggelse

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at klagerens ferie blev ødelagt som følge af ægtefælles hjemtransport. Selskabet skal herefter genoptage sagen og skal yde erstatningsrejse til klageren.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren blev udskrevet den 7/1 2022, hvorefter han afventede muligheden for at blive hjemtransporteret, hvilket skete den 11/1 2022 med ambulancefly.

Mindretallet har også lagt vægt på, at det fremgår af sagsloggen, at samarbejdspartneren den 6/1 2022 gik i gang med at planlægge hjemtransporten af klagerens ægtefælle.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98453

Mindretallet har videre lagt vægt på, at klageren ville være berettiget til erstatningsrejse, hvis ægtefællen var blevet hjemtransporteret umiddelbart efter udskrivelsen fra hospitalet. Det bemærkes, at det ikke kan komme klageren til skade, at det først var muligt at skaffe ambulancefly den 11/1 2022.

Mindretallet bemærker videre, at forsikringsbetingelserne ikke angiver, hvad der forstås ved, at "den planlagte rejse bliver ødelagt". Det fremgår ikke af bestemmelsen, at hjemtransporten skal være den eneste ødelæggende faktor.

Selskabets henvisning til nævnets afgørelse i sag 81.243 kan ikke føre til andet resultat, idet forsikringsbetingelserne i denne sag var formuleret anderledes. I denne sag kunne erstatningsrejse dækkes, hvis forsikrede "bliver hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst".

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen