

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. februar 2023 blev i sag nr. 99040:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 30/11 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med at jeg fik blodprop og ikke kunne/måtte flyve hjem fra [udlandet]. Vi havde boet 4 dage hos vores venner i deres lille lejlighed i [udlandet]. For at agere 'økonomisk ansvarlig' besluttede vi at blive boede hos vores venner til trods for at dette ikke var særlig hensigtsmæssigt. Men for ikke at belast IF Forsikring med hoteludgifter, som er Kr. 2.000,- per dag i [udlandet]. Efter 6 dage ekstra hos vennerne, blev vi ved IF's hjælp indkvarteret på hotel. Vi endnu ikke betalt vores venner for disse ekstra dages ophold, men under alle omstændigheder følte vi os nødsaget til at give vores venner en gave, som tak for deres utrolige gæstfrihed. Vi købte en grill til ca. Kr. 4.000,-. Havde vi ageret 'efter reglerne' havde vi ladet IF Forsikring håndtere hele hotelopholdet. Synes dog at vores sunde fornuft var styrende for vores sparsommelighed. IF Forsikring har nu meddelt at de ikke vil dække omkostninger til gave til vores venner, som har sparet IF Forsikring for en del udgifter.

Udgifter til hotel i 8 dage i [udlandet] ville have været: 8x2.000,- = Kr. 16.000.
Jeg har opgjort det til 8x1.000,- = Kr. 8.000,-
Mit krav er Kr. 4.000,-

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg synes, at IF Forsikring burde dække vores udgifter til gave til vores venner (ca. Kr. 4.000,-), hvilket er en langt billigere løsning for IF."

Selskabet har i brev af 19/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

Ankenævnet for Forsikring

2.

99040

"Påstand:

Klagen kan ikke tages til følge.

Supplerende sagsfremstilling og sagsanbringender:

Rejseforsikringen er tegnet via MasterCard i [bank], korttype Classic, Police nr. ... Bilag 1

Sagen drejer sig om, at klageren ... [forsikringstager] er utilfreds med, at forsikringen ikke dækker alle hans udokumenterede udgifter til ophold i [udlandet]: en gave til de venner han boede hos.

Skaden behandles under skade nummer ...

Sagsfremstilling

Forsikringstager bliver syg under ferien i [udlandet] og indlægges på hospital d. 25.09.2022. Sagen er anmeldt til vores alarmcentral SOS International [SOS] samme dag.

SOS har kontakt til forsikringstager og dennes hustru under hele sygdomsforløbet. Ved anmeldelse oplyser hustruen, at de bor privat hos venner, og at de forsat kan bo der. Bilag 2a

Forsikringstager bliver udskrevet fra hospitalet sent d. 26.12.2022, og oplyser til SOS, at de kan bo hos deres venner 1 dag yderligere. Bilag 2b

Først d. 03.10.2022 oplyser forsikringstager til SOS, at de ikke længere kan bo hos vennerne, og SOS arrangerer et hotelophold til dem. Bilag 3

Forsikringstager bor således hos vennerne efter planmæssig hjemrejse forpasses d. 27.09. og frem til d. 03.10. Derefter på hotel to nætter frem til hjemtransporten d. 05.10.2022. Hoteludgiften er betalt af forsikringen (SOS).

Den 13.10.2022 modtager vi skadeanmeldelse fra forsikringstager. I anmeldelsen angiver han sit krav til at være udgifter til kost DKK 10.000 for 2 personer i 10 dage samt DKK 8000 for logi i 8 dage for 2 personer. Forsikringstager har ikke medsendt dokumentation for sine udgifter, kun sin flybillet og dokumentation fra hospitalet. (Anmeldelsen har AFF modtaget)

Den 07.11.2022 sender vi en mail til forsikringstager og oplyser, at vi kan dække en erstatningsrejse med DKK 3723 (flybilletter), men udbeder os kvitteringer for de ekstraudgifter han har haft til ophold og mad. Bilag 4

Samme dag svarer forsikringstager, at han er uenig i, at han skulle komme med bilag for sine udgifter og han blev oplyst om, at han ikke skulle samle kvitteringer for mad, tøj osv. Bilag 5

Vi kontakter SOS, og beder dem oplyse, hvad de har aftalt med forsikringstager omkring ekstraudgifter til ophold og mad.

SOS oplyser, at der ikke er noteret noget i sagen om ekstraudgifter til ophold eller til mad, men det er muligt de har sagt, at forsikringstager ikke behøver at gemme kvitteringer for fortæring. Bilag 6

Ankenævnet for Forsikring

3.

99040

Den 8.11.2022 sender vi mail til forsikringstager, hvor vi informerer om, at forsikringen dækker dokumenterede ekstraudgifter til ophold og fortæring. Vi kan dog dække udgifter til mad med DKK 6500, men ikke de DKK 8000 forsikringstager kræver for opholdet hos venner – dette fordi han ikke har haft udgiften. Bilag 7

Forsikringstager vælger derefter at klage til Kundeombuddet hos If. Her oplyser han bl.a.:
'... Som compensation og taknemmelighed købte vi en grill til vores venners altan til ca. kr. 4.000. Havde vi flyttet på hotel med det samme ville det have kostet kr. 8.000,-, så vi vurderede at en løsning til den halve pris ville være i alles interesse.' Bilag 8

Kundeombuddet behandler sagen og vurderer, at sagen er behandlet korrekt i henhold til vilkårene. Bilag 8

Vores vurdering af sagen

Forsikringstager ønsker vi skal dække udgifter til ophold, han reelt ikke har haft. Han har boet hos sine venner uden omkostninger, men har valgt at give dem en gave for deres gæstfrihed. Oplyst udgift til gaven – en grill til altanen – er ca. DKK 4000.

Vi har valgt at dække udokumenterede udgifter til fortæring med DKK 6500, da vi er klar over, at forsikringstager og ægtefælle har spist under det ekstra ophold i [udlandet], og da SOS kan have sagt, at det ikke var nødvendigt at gemme kvitteringer for mad.

Forsikringstager mener imidlertid, at vi skal betale dem DKK 4000 for gaven til deres venner fordi '(...) det er en lang billigere løsning for IF'.

Vi mener dog ikke, at der er belæg i vilkårene for at dække gaver til venner som tak for ophold. Forsikringen dækker de dokumenterede ekstraudgifter man får til hotelophold og fortæring som følge af en akut sygdom – dette i henhold til vilkårenes punkt 8.1.:

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til:

h. Ekstraudgifter til lægeordineret hotelophold og mad og drikke for skadelidte, hvis behandlingen kan foregå ambulant. Dækningen gælder også efter endt hospitalsbehandling og indtil hjemrejse, hjemtransport, eller indhentning af den forud planlagte rejserute kan finde sted.

Og det er en betingelse for dækning kan man dokumentere sine ekstraudgifter – dette i henhold til punkt 40.2. Begrænsninger:

Det er en betingelse for at opnå erstatning, at sikrede:

b. Indsender original dokumentation for afholdte udgifter og giver If besked om allerede afholdte, eller planlagte udgifter. Undlades dette, kan sikredes ret til erstatning bortfalde.

Ved gennemgang af sagen hos SOS, kan vi ikke se at forsikringstager har talt om betaling for at bo hos deres venner.

Forsikringstager har talt med SOS adskillige gange under forløbet men først d. 03.10.2022 ytrer han ønske om at flytte på hotel, hvilket SOS arrangerer.

Det er først da forsikringen afviser at dække hans udokumenterede krav om opholdsudgifter hos venner på DKK 8000, at han oplyser, at de har købt en gave til vennerne til ca. DKK 4000. Dette gentages i klagen til Kundeombuddet.

Konklusion

Vi fastholder at forsikringen ikke kan dække forsikringstagers køb af gave til venner på DKK 4000.

Forsikringstager mener, at de har ageret skadebegrænsende ved at blive boende hos sine venner. Samtidig mener han, at vi bør kompensere ham i forhold til, hvad det kunne have kostet forsikringen, havde han valgt at flytte på hotel tidligere. Han mener derfor, at vi bør dække udgiften på DKK 4000 til en gave, de har valgt at købe til deres venner.

Det er klart, at var forsikringstager flyttet på hotel, da planmæssig hjemrejse forpasses d. 27.09.2022, ville forsikringen dække rimelige og nødvendige udgifter til hotelophold frem til hjemtransport er muligt. Men de vælger selv at blive boende hos deres venner frem til 03.10.2022, og har ingen udgifter til opholdet der.

Da de ikke har ekstraudgifter til selve opholdet hos vennerne, er der i henhold til de gældende vilkår ingen opholdsudgifter forsikringen skal dække."

Klageren har i kommentar af 11/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"If Forsikring anfører at:

'Men de vælger selv at blive boende hos deres venner frem til 03.10.2022, og har ingen udgifter til opholdet der.'

Dette er jeg ikke enig i, da de sparsomme udgifter til grill, jo netop er forbundet med, at vi kunne bo hos venner, og dermed spare IF Forsikring for væsentlig højere udgifter."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets samarbejdspartners log af 25/9 2022 kl. 18:47 fremgår bl.a.:

"Infoer dækning om pt ikke er FFF: nyt fly hjem. De kan bo privat fortsat."

Af selskabets samarbejdspartners log af 3/10 2022 kl. 10:25 fremgår bl.a.:

"PT har også boet privat og dette kan han ikke fortsætte med meget længere."

Af selskabets samarbejdspartners log af 3/10 2022 kl. 10:57 fremgår bl.a.:

"Ringet PT op igen og fortalt at vi desværre ikke kan love at vi ved en dag for hjemtransport i dag (som tidligere skrevet) men håber på det, og at vi vil vende tilbage med forslag til lejlighed fra i morgen til afrejsedagen i nærheden af der de bor nu."

Af klagerens skadeanmeldelse af 13/10 2022 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

5.

99040

Hvilke udgifter har du haft?	Kost i 10 dag til 2 personer
Beløb	10.000,-
Valuta	DKR
Dato for udgift	23-09-2022
Vedhæft dine kvitteringer her	
Hvilke udgifter har du haft?	Logi i 8 dage til 2 personer. "if" har betalt 2 dage hotel
Beløb	8.000,-
Valuta	DKR
Dato for udgift	23-09-2022
Vedhæft dine kvitteringer her	

Af selskabets mail af 7/11 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Der er ingen udgifter til det oprindelige ophold medsendt. Kan det skyldes, at I boede privat?"

Jeg har overført DKK 3723 for jeres flybillet med [flyselskab].

Beløbet er overført til din NemKonto, hvor du vil kunne se betalingen inden for 3-5 bankdage.

Du nævner udgifter til hotel i 8 dage og mad til 10 dage. Kvitteringerne for disse udgifter er ikke sendt med til sagen, derfor skal jeg bede dig sende dem som svar på denne mail."

Af klagerens mail af 7/11 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Dette stemmer slet ikke overens med den besked jeg fik, da jeg ringede fra hospitalet i [udlandet].

Vi valgte en løsning, hvor IF ikke var nødsaget til at betale os 8 x Kr. 3.000,- = Kr. 24.000,- dagligt, og jeg fik klart at vide, at jeg selvfølgelig ikke skulle rende rundt og samle kvitteringer på mad, tøj osv."

Af selskabets samarbejdspartners mail til selskabet fremgår bl.a.:

"Har læst igennem sagen og kan se at det ikke er blevet noteret noget ang. fortæring i sagen hverken fra os eller spørgsmål fra Pt, så vi har ikke bedt dem om at spare på kvittering. Angående hotelophold så er dette noget vi har betalt for. Mulig vi har talt om det med kvitteringer på fortæring at han ikke behøver at spare på dette, men det står ingen steder at det har været kommunikation om dette. Håber dette kan hjælpe dig videre med refusion.?"

Af selskabets mail af 8/11 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Rejseperiode 23/9-27/9 = 5 rejsedage
Indlagt 25/9-26/9 = dækker erstatningsrejse, da du var indlagt og hjemtransporteret af SOS med sygeplejerskeeskorte d. 5/10 2022 – allerede udbetalt flybilletprisen på DKK 3723.

Jeg har fået afklaring med SOS i din sag, og de har desværre ikke noteret ned i sagen, at I har talt om udgifter til fortæring med jer. Men de siger, at de kan have sagt til jer, at I ikke behøvede gemme kvitteringerne.

Regelsættet på rejseforsikringen er, at den dækker dokumenterede ekstraudgifter til mad og drikke, når man forpasser sin hjemrejse pga. akut sygdom på rejsen. Uden kvitteringer har vi ingen mulighed for at vide, hvilke ekstraudgifter I har haft til fortæring.

Ud fra SOS' kommentar til sagen, hvor I ikke har fået besked om at gemme fortæringskvitteringer, og derfor ikke har været opmærksomme på dette, kan jeg betale DKK 6500 for madudgifter til jer uden dokumentation. Det dækker over DKK 1000 pr dag i de dage, I boede på hotel, da madudgifter der er dyrere end, når man bor privat, dvs. i alt DKK 3000 + DKK 3500 for de forudgående dage til madindkøb, hvor I boede hos jeres venner og spiste hos dem. Beløbet er vurderet rimeligt at dække uden kvitteringer baseret på at I primært boede privat, og man derfor går ud fra, at I spiser forholdsvis billigere på den måde end ved flere daglige restaurantbesøg.

Betalingen er til rådighed på din konto inden for 3-5 bankdage.

Udgifter til ophold dækker forsikringen, der hvor der har været dokumenterede udgifter til det. SOS har fundet et hotel til jer, som vi kommer til at dække på forsikringen. De forudgående dage, hvor I boede hos jeres venner, og hvor I ikke har haft en udgift til ophold, kan vi desværre ikke godtgøre. Der skal være en reel udgift, før vi har lov til at dække den på forsikringen. Det, at der kunne have været en hoteludgift åbner desværre ikke op for dækning af en kompensation på de DKK 8000, I har anført i anmeldelsen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"8. Sygdom og lægeudgifter

Forsikringen dækker akut sygdom (se pkt. 45.1) eller tilskadekomst opstået under rejse.

8.1 FORSIKRINGEN DÆKKER

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til:

...

h. Ekstraudgifter til lægeordineret hotelophold og mad og drikke for skadelidte, hvis behandlingen kan foregå ambulant. Dækningen gælder også efter endt hospitalsbehandling og indtil hjemrejse, hjemtransport, eller indhentning af den forud planlagte rejserute kan finde sted.

...

40. I tilfælde af skade

...

40.2 BEGRÆNSNINGER

Det er en betingelse for at opnå erstatning, at sikrede:

- Fra behandlende læge eller offentlige myndigheder på stedet fremskaffer de under dækningerne anførte erklæringer, anmeldelser og anden dokumentation. Undlades dette, kan sikredes ret til erstatning bortfalde.
- Indsender original dokumentation for afholdte udgifter og giver If besked om allerede afholdte, eller planlagte udgifter. Undlades dette, kan sikredes ret til erstatning bortfalde."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste den 23/9 2022 på ferie – hvor de skulle bo hos nogle venner – med planlagt hjemrejse den 27/9 2022. Klageren blev syg under ferien og han blev indlagt på hospitalet den 25/9 2022. Parret boede hos vennerne frem til 3/10 2022, hvorefter selskabet dækkede to overnatninger på et hotel frem til hjemtransporten den 5/10 2022. Selskabet dækkede flybilletter med 3.723 kr. og udokumenterede udgifter til kost med 6.500 kr.

Klageren ønsker dækning af udgift til gave – en grill til ca. 4.000 kr. – til vennerne. Han har anført, at de blev boende hos vennerne for at spare selskabet udgiften til hotel på trods af, og at udgiften til gaven er langt mindre end overnatninger på hotel.

Selskabet har afvist at dække gaven med henvisning til, at forsikringen alene dækker dokumenterede ekstraudgifter til hotelophold og fortæring som følge af akut sygdom. Selskabet har anført, at der ikke fremgår oplysninger om, at klageren betalte for at bo hos vennerne, og at klageren først den 3/10 2022 ytrede han ønske om at flytte på hotel, hvilket blev arrangeret af selskabets samarbejdspartner.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 8.1 h fremgår det, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter til lægeordineret hotelophold og mad og drikke for skadelidte, hvis behandlingen kan foregå ambulant, og at dækningen også gælder efter endt hospitalsbehandling og indtil hjemrejse, hjemtransport, eller indhentning af den forud planlagte rejserute kan finde sted.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens udgift til gaven.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99040

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har ydet rimelig dækning for udgiften til kost, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for ekstraudgifter til opholdet hos vennerne, der overstiger den af selskabet dækkede udgift til kost, som klageren ej heller har fremlagt dokumentation for.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand