

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. december 2023 blev i sag nr. 99482:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Bupa Global Designated Activity Company
Second Floor, 10 Pembroke Place
Ballsbridge
Dublin 4, D04 V1W
Ireland

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 7/3 2023 har klageren bl.a. anført:

"Under ferie på [rejsedestination] i december, blev min datter ... syg og måtte indlægges på sygehuset. Jeg har fået dækket mit ekstra ophold, samt hjemrejsebilletter. Jeg mangler at modtage kost/transport penge, der ifølge mail var på vej, men nu efterfølgende kender Bupa intet til dette, ej heller selvom jeg har gendsendt omtalte mail indeholdende bekræftelse fra Bupa selv.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få udbetalt tilgodehavende"

Selskabet har den 27/3 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi fastholder vores beslutning dateret den 28/02/23 om, at vi allerede har betalt alle de berettigede omkostninger til medlemmets ekstra rejseomkostninger.

Disse omkostninger blev betalt til medlemmets rejseselskab ... som refunderede medlemmet direkte.

Vi har vedhæftet en faktura fra rejseselskabet med betalte omkostninger.

Ifølge [rejseselskab] har de refunderet medlemmet fuldt ud efter hvad hun var berettiget til og meddelt medlemmet, at hun ville miste eventuelle yderligere krav ved acceptering af denne betaling.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99482

Vi har flere gange bedt medlemmet om at give os dokumentation for hendes samlede udgifter, inklusive kvittering for flybilletter, hotel check-in bekræftelse, visumbetalinger samt bevis for eventuelle ekstra køb såsom gaver og mad, for at sikre, at hun var fuldt ud refunderet for berettigede omkostninger.

Medlem har ikke fremlagt disse dokumentationer

Vi følger [rejseselskabs] beslutning om at medlemmet var fuldt betalt og accepterede fremtidige refusioner og krav."

Klageren har den 17/4 2023 bl.a. anført:

"Jeg er meget uenig og kan ikke godkende påstanden at der er udbetalt penge. Jeg intet har modtaget personlig. Der er kun blevet afregnet flybilletter og overnatning direkte mellem [rejseselskab] og Bupa. Jeg har talt med [rejseselskab], der bekræfter dette. Jeg har ikke modtaget kost/transport penge, som Bupa Global ellers selv har bekræftet både mundtligt i telefonen og pr. e-mail (tidligere sendt)."

Nævnets sekretariat anmodede herefter selskabet den 12/5 2023 om en nærmere redegørelse for sagen. I skrivelsen til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi skal anmode om, at sagen oplyses nærmere:

1. Der bedes fremlægges forsikringsbetingelser. Selskabet bedes ligeledes redegøre for hvilket dækninger, der er relevante i den pågældende sag.

2. Forløbet omkring rejsen, datterens sygdom og transport bedes uddybet, herunder med datoer.

3. Som sekretariatet forstår tvisten, så mener klageren, at hun og familien er berettiget til udgifter til forplejning og lokal transport. I mail af 15/2 2023 til selskabet har klageren opgjort kravet til 5.600 kr. uden nærmere specifikation. Kan selskabet redegøre for dette krav? Nævnet bemærker, at klageren har henvist til, at det fremgår af forsikringsbetingelserne 'Udgifter til ledsagers forplejning og lokal transport kompenseres med et fast beløb på 250 kr. pr. døgn. Der kræves ikke dokumentation for disse udgifter.' Er dette korrekt, og har klageren modtaget denne dækning?

4. Selskabet har anført, at klageren har fået dækket alle berettigede omkostninger af rejseselskabet. Der er fremlagt en faktura på 9.998 kr., men det fremgår ikke, hvad fakturaen dækker over. Dette bedes uddybet. Nævnet bemærker i den forbindelse, at klageren er af den opfattelse, at hun alene har fået dækket udgifter til ekstra ophold og hjemrejsebilletter."

Selskabet har den 15/6 2023 bl.a. anført:

"1. Jeg har vedhæftet policen til medlem. Vi tilbyder dog 250 kr. pr. dag til mad- og transportomkostninger. Den eneste police-indehaver var [klageren] der forfandtes ikke nogen gyldig police for manden.

Ankenævnet for Forsikring

3.

99482

2. Medlemmets datter blev indlagt den 20/12/22. Nærmere oplysninger om datterens indlæggelse kan findes på lægerapporten, som medlemmet har sendt på deres e-mail den 22/12/23. Deres re-turrejse var oprindeligt planlagt til 22/12/22, men måtte udsættes til 29/12/22. De blev fragtet via ambulance til hospitalet akut, da datteren havde svære feberkrampe. Medlemmet fulgte datte-ren på hospitalet, da hun er mindreårig.

3. Medlemmet er berettiget til 250 kr. pr. dag, da rejsen blev forlænget med 7 dage, det summe-rer til 1750 kr. Jeg kan ikke være sikker på, hvor 5.600 kr. tallet fra medlem stammer fra.

4. Medlem rejste krav til [rejseselskab] og [rejseselskab] rejste derefter krav til os. Den faktura vi har modtaget fra [rejseselskab] er den samme som er sendt til dig. Som du kan se, er betalingsga-ranti og vedlagt faktura modtaget af Bupa og betalt til [rejseselskab]. Medlem rejste herefter et krav til os, som er blevet afvist på grund af allerede afgjort til [rejseselskab]. Vi har kontaktet [rej-seselskab], og de har oplyst, at det daglige beløb er inkluderet i de betalte omkostninger. Altså de 9.998 kr. vedrørte flyskifteomkostninger, hotelophold og daglige beløb.

Vi har adskillige gange anmodet medlemmet om bekræftelse af hotelindtjekning for de dage, medlemmet skulle forlænge deres rejse, samt bevis for betalinger for deres omkostninger, såsom hotelovernatning for ekstra dage og ændring af fly. Uden disse oplysninger kan vi ikke være sikre på de påløbne omkostninger og afgøre, om den foretagne betaling er korrekt eller ej."

Nævnets sekretariat kontaktede selskabet igen den 21/8 2023, hvor sekretariatet bl.a. anførte:

" Vi skal derfor bede selskabet om at besvare følgende spørgsmål:

1. Rejseselskabet fremsendte faktura 301112 til selskabet. Den fremlagte faktura på 9.998 kr. er uspecificeret. Vi skal venligst anmode om, at selskabet fremlægger de underliggende bilag for fak-turaen, herunder blandt andet regninger for hotel og flybilletter. Selskabet bedes samtidig rede-gøre for selskabets hjemmel til at udbetale compensation for forplejning og lokal transport i med-før af betingelsernes punkt 7.6 med frigørende virkning til klagerens rejseselskab.

2. Selskabet har opgjort compensation for forplejning og lokal transport til 7 dage á 250 kr., sva-rende til de dage, som rejsen blev forlænget på grund af datterens sygdom. Selskabet bedes re-degøre for, hvorfor der ikke allerede ydes dækning fra den 20/12 2022, hvor datteren blev indlagt. Vi bemærker, at forsikringsbetingelser ikke beskriver, at der alene kan ydes dækning for de dage, som en rejse er blevet forlænget af sygdom/hospitalsindlæggelse.

3. I henhold til betingelsernes punkt 7.2. kan det ved sygeledsagelse vælges op til 2 sygeledsagere. Betingelserne stiller ikke krav om, at disse sygeledsagere skal være medforsikrede. Selskabet skal derfor redegøre for, hvorfor selskabet mener, at klagerens mand/kæreste, som er far til klagerens datter og dermed må betegnes som en af de to sygeledsagere, ikke er berettiget til dækning af udgifter til forplejning og lokal transport i medfør af punkt 7.6."

Selskabet har herefter i mail af 20/9 2023 bl.a. anført:

"Vi har hørt tilbage fra [rejsebureau], der håndterede betalingen for medlemmet, og de har meddelt os, at det beløb, der blev betalt til medlemmet, i modsætning til tidligere rådgivning kun svarede til hotel- og flyomkostningerne og ikke det daglige beløb på 250 kr. for medlemmet og en ledsager.

Dette synes at have været en fejlkommunikation mellem Bupa og [rejsebureau], hvor vi troede, at alle omkostninger allerede var dækket. Jeg har vedhæftet den seneste e-mail fra [rejsebureau] som bevis på nylige diskussioner.

Vi erkender vores fejl på dette, og at vi er nødt til at refundere medlemmet for de daglige udgifter i henhold til vilkårene i politikken. Vi er også enige om, at vi skal sende kompensation for den nød, der er forårsaget.

Vi accepterer også, at politikken dækker udgifter for medlemmet og en ledsager i henhold til de klausuler, du henviste til i din seneste opdatering."

Hertil har klageren den 27/9 2023 bl.a. anført:

"Jeg fastholder det omhandler 9 dages dækning, altså fra indlæggelsen til hjemrejsen. Samt dækning af min datter ... "

Af mail af 15/2 2023 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg vil meget gerne gøre det helt klart, at jeg allerede har indsendt dokumentation for både hotel samt hjemrejse/flybilletter og at i har allerede dækket disse udgifter. [Mand] og [datter] og jeg, ville være fuldt ud dækket og [mand] og jeg begge ville blive betragtet som ledsagere. Kost og transportbeløbet var 250 kr. pr. dag for de voksne og det halve for [datter]. I dækker fra vi blev indlagt på sygehuset d. 20/12-22. Så vidt jeg lige kan regne ud, drejer det sig derfor nærmere om 5.600 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"§ 7 Sygeledsagelse/Tilkaldelse

7.1

Selskabet yder erstatning til sygeledsagelse og/eller tilkaldelse, hvis forsikrede dør, bliver hospitalsindlagt, overflyttet til egnet behandlingssted eller hjemtransporteret som følge af alvorlig, akut sygdom eller tilskadekomst.

Ved tilkaldelse skal såvel lokalt behandlende læge som Selskabets lægekonsulent vurdere, at hospitalsopholdet vil vare mindst 5 døgn, eller at forsikredes tilstand er livstruende.

Ved sygeledsagelse er der ikke noget krav om varighed af hospitalsophold, eller at forsikredes tilstand skal være livstruende

7.2

Ved sygeledsagelse og/eller tilkaldelse kan der i alt vælges op til 2 personer, dog kan alle medrejsende, forsikrede medlemmer af husstanden blive sygeledsagere.

...

7.6

Ved sygeledsagelse/tilkaldelse ydes der erstatning til ledsagers flybillet på økonomiklasse samt maks. 1.250 kr. pr. døgn til dokumenterede ekstraudgifter til overnatning.

Udgifter til ledsagers forplejning og lokal transport kompenseres med et fast beløb på 250 kr. pr. døgn. Der kræves ikke dokumentation for disse udgifter."

Nævnet udtaler:

Klageren var på ferie med sin datter og en mand med planlagt rejseperiode fra 10/12 2022 til 22/12 2022. Datteren blev syg den 20/12 2022 og blev indlagt på hospital. På grund af sygdommen rejste de først hjem den 29/12 2022. Klageren mener, at hun og den medrejsende mand er berettiget til "kompensation for forplejning og lokal transport til sygeledsagere" med 250 kr. pr. dag i 9 dage, mens datteren er berettiget til dækning med halv takst.

Selskabet er efter sagens indbringelse for nævnet blevet opmærksom på, at klageren ikke har fået udbetalt "kompensation for forplejning og lokal transport til sygeledsagere" fra rejseureauet. Selskabet har anført, at manden ligeledes er berettiget til kompensation. Selskabet har opgjort erstatning til 7 dage á 250 kr. svarende til de dage, som ferien blev forlænget. Selskabet har afvist, at datteren er berettiget til dækning.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7.1, at selskabet yder erstatning til sygeledsagelse, hvis forsikrede f.eks. bliver hospitalsindlagt eller overflyttet til egnet behandlingssted som følge af alvorlig, akut sygdom. Det fremgår af punkt 7.2, at ved sygeledsagelse kan der i alt vælges op til 2 personer, dog kan alle medrejsende, forsikrede medlemmer af husstanden blive sygeledsagere. Det fremgår af punkt 7.6, at udgifter til ledsagers forplejning og lokal transport kompenseres med et fast beløb på 250 kr. pr. døgn. Der kræves ikke dokumentation for disse udgifter.

Ankenævnet for Forsikring

6.

99482

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet – i overensstemmelse med klagerens påstand – skal betale kompensation til henholdsvis klageren og til manden for hver 9 dages sygeledsagelse á 250 kr. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde kompensation til datteren. Selskabet skal herefter udbetale kompensation på i alt 4.500 kr., som forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kompensation til sygeledsager ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 7.1 betales fra det tidspunkt, hvor datteren blev hospitalsindlagt, dvs. fra den 20/12 2022. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet – trods anmodning herom fra sekretariatet – ikke har redegjort nærmere for, hvorfor selskabet først vil yde kompensation fra den 23/12 2022.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet ikke ses at have indhentet oplysning om, hvornår datteren kan anses for rask og dermed, hvornår der ikke længere er grundlag for kompensation til sygeledsager. Nævnet har i den forbindelse henset til, at selskabet har meddelt, at der ydes kompensation til den 29/12 2022, idet rejsen blev forlænget pga. sygdom.

Nævnet har også lagt vægt på, at datteren ikke er sygeledsager, hvorfor hun ikke er berettiget til "kompensation for forplejning og lokal transport til sygeledsagere".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Bupa Global Designated Activity Company, skal anerkende, at klageren og den medrejsende mand er berettiget til "kompensation for forplejning og lokal transport til sygeledsagere" i hver 9 dage á 250 kr. pr. døgn, i alt 4.500 kr. Kompensationen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

99482

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand