

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 99923:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 2/6 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Tre måneders planlagt sejltur med privat dansk sejlskib i [område]. Planlagte datoer: 8/1-2023 - 31/3-2023.

D. 8/1 rejser jeg som planlagt fra [dansk lufthavn] mod ende destinationen, [land1]. Ved mellem-landing og flyskift i [by i land2] mærker jeg en begyndende utilpashed; hjertebanken, angsttanker og panik. Men jeg fortsætter rejsen og lander på [land1]. Allerede samme aften mærker jeg endnu mere ubehag; kvalme, panik, hjertebanken og en ængstelighed, som er altoverskyggende. Efter flere forsøg og hjælp fra rejsemakkere på at få det bedre, beslutter jeg, at rejsen gør mig mere angst end den gør mig godt. Jeg ombooker min flybillet og flyver retur til Danmark d. 10/1. Efter hjemkomst opsøger jeg hurtigst muligt min egen læge og bliver straks henvist til psykolog mod at afhjælpe angst.

Klageforløb:

Først klager jeg til Gouda d. 9/2-2023, får afslag d. 21/2. Tager klagen videre til deres klageafdeling ved Gjensidige Forsikring d. 27/2, får svar d. 20/4. De var delvist uenige i Goudas egen vurdering og tilbagebetalte derfor EUR 179,37 (1336,67 kr.) d. 20/4.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg søger en kompensation for min tabte rejse. Total: 19.807,93 kr. som dækker over depositum til sejlbåden, flybilletter samt ændringerne af returbillet. NY sum efter tilbagebetaling: 18.471,26

Ankenævnet for Forsikring

2.

99923

kr. Jeg er meget uforstående overfor, at mit selskab ikke har efterspurgt hverken udtalelse fra egen læge, lægeerklæring eller udtalelse fra psykolog samt bevis på igangværende behandling." Selskabet har i brev af 30/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] har haft en Gouda Single Trip rejseforsikring for perioden 8. januar – 1. april 2023, med dækningsomfang Super og anvendelsesområde Verden ekskl. USA. Forsikringen er tegnet med betingelser 820.2. Police er vedhæftet som bilag 1 og de aktuelle forsikringsbetingelser fremgår af bilag 2.

Klager mener at være berettiget til dækning for feriekompensation. Dette har vores skadeafdeling afvist den 21. februar 2023 med henvisning til at der ikke er dækning for feriekompensation på Klagers forsikring. Vores Klageansvarlig enhed har den 20. april 2023 fastholdt skadeafdelingens afgørelse vedrørende feriekompensation.

...

Sagen

Skadeanmeldelse den 9. februar 2023

Vores skadeafdeling modtog Klagers skadeanmeldelse den 9. februar 2023, se bilag 3-6. Klager beskriver i anmeldelsen at hun skulle være på en længere sejltur i [område] i tre måneder på et privat, dansk sejlskib. Rejsen var planlagt til 8. januar – 30. marts 2023. Ved en mellemlanding i [by i land2]

mærker Klager panik og angst men vælger at fortsætte turen til [land1]. Klager og hendes rejse-selskab indlogerer sig i deres lejlighed på [land1], men angsten bliver være. Klager beskriver at hun bliver panisk, bange og meget ked af det. Hun frygter for hvordan det vil udvikle sig ude på båden og det åbne hav. Klager vælger derfor at tage hjem om aften den 10. januar 2023.

Klager fremsendte krav på erstatning for hendes flybillet fra [dansk lufthavn] til [land2], hendes oprindelige hjemrejsebillet den 29. marts 2023, hendes nye returbillet den 10. januar 2023 samt depositum til båd. Samlet krav 19.807,93 kr.

Klager fremsendte også henvisning til psykolog fra egen læge, dateret den 27. januar 2023 (bilag 6).

Skadeafdelingens afgørelse den 21. februar 2023

Skadeafdelingen meddelte den 21. februar 2023 at man ikke kunne imødekomme Klagers ønske om erstatning, se bilag 7. Skadeafdelingen afviste dækning for hjemtransport med henvisning til at Klager ikke været i kontakt med vores alarmcentral før hun rejste hjem, hvilket er et krav ifølge betingelserne. Skadeafdelingen afviste endvidere dækning for feriekompensation med henvisning til at der ikke er tilvalgt dækning for feriekompensation på Klagers forsikring, og at det heller ikke havde været muligt for Klager at tilvælge dækningen eftersom hendes planlagte rejse var over 1 måned og feriekompensation kun kan tilvælges for rejser af maksimalt 1 måneds varighed.

Klage til Klageansvarlig enhed den 27. februar 2023

Klager henvendte sig derefter til vores Klageansvarlig enhed den 27. februar 2023, se bilag 8. Klager ønskede at få erstattet sine udgifter til flybilletter, ændringer af returbillet samt depositum til båden, i alt 19.807,93 kr.

Klageansvarlig enheds afgørelse den 20. april 2023

Vores Klageansvarlig enhed svarede Klager den 20. april 2023 og ændrede delvis skadeafdelingens afgørelse, se bilag 9.

Efter at have forelagt sagen for vores lægekonsulent kunne Klageansvarlig enhed anerkende at betingelserne for førtidig hjemrejse (hjemtransport) var opfyldt. Klageansvarlig enhed meddelte derfor Klager at hun var berettiget til erstatning for rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemtransport, dvs. ekstraudgiften til ændring af flybillet til førtidig hjemrejse, svarende til 179,37 EUR.

Angående feriekompensation afviste Klageansvarlig enhed dækning med henvisning til at der ikke er tilvalgt dækning for feriekompensation på Klagers forsikring samt at det ikke er muligt at tilvælge dækning for feriekompensation på den type af rejse som Klager var på.

Klage til Ankenævnet for forsikring

Klager har derefter klaget til Ankenævnet for forsikring. Af klagen fremgår at Klager søger kompensation for tabt rejse, svarende til 18.471,26 kr. Klager skriver også at hun er meget uforstående overfor, at Gouda ikke har efterspurgt udtalelse fra egen læge, lægeerklæring, udtalelse fra psykolog eller bevis på igangværende behandling.

Vores vurdering

Klager anser sig have ret til feriekompensation (tabt rejse) som følge af hendes sygdom på rejsen til [land].

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19. Feriekompensation at der er dækning for feriekompensation, hvis det er påført policen at forsikrede har tilkøbt tillæg for dækning af feriekompensation. Det er kun muligt at tilkøbe tillæg for dækning af feriekompensation for rejser af op til 1 måneds varighed.

Det fremgår ikke af Klagers police at der skulle være tilvalgt dækning for feriekompensation. Da Klagers rejse var over en måned, har hun heller ikke haft mulighed for at tilvælge dækning for feriekompensation ved køb af forsikring. Klager er derfor ikke berettiget til feriekompensation.

Angående det at Klager skriver at hun er meget uforstående overfor, at Gouda ikke har efterspurgt udtalelse fra egen læge, lægeerklæring mv. så har vi ud fra den lægehenvielse, som Klager indsendte med sin skadeanmeldelse, og udtalelse fra vores lægekonsulent vurderet at Klager er berettiget til erstatning for førtidig hjemrejse. Vi har således anerkendt at Klager været syg på rejsen, og har derfor ikke haft brug for yderligere medicinsk dokumentation. Grunden til at vi afviser Klagers krav på feriekompensation er, som beskrevet ovenfor, at Klager ikke har dækningen i sin forsikring.

Under henvisning til ovenstående er det ikke vores opfattelse, at Klager er berettiget til dækning for feriekompensation."

Ankenævnet for Forsikring

4.

99923

Klageren har i brev af 6/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg stiller mig undrende overfor, at det er blevet anerkendt af Klageansvarlig enhed, at jeg opfylder betingelserne for førtidig hjemrejse (hjemtransport) og får erstatning til ændringer af min returbillet (179,37 EUR) men at jeg ikke kan få dækket alle udgifter til min hjemrejse til Danmark.

Jeg er delvis enig i, at jeg ikke har ret til feriekompensation, da min rejse var længere end en måned.

Men jeg er uforstående overfor, at jeg ikke har ret til noget kompensation, da rejsen sluttede nærmest førend rejsen var begyndt, da der opstod pludselig, akut sygdom som jeg har fået professionel hjælp til efter hjemkomst."

Selskabet har i brev af 24/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager stiller sig undrende overfor, at hun får erstatning for ændring af sin returbillet, men ikke får dækket alle udgifter til sin hjemrejse til Danmark. I tilfælde af akut sygdom dækker forsikringen rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemtransport til Danmark. I det her tilfælde var det muligt for Klager at ombooke sin planlagte returbillet mod et gebyr. Vi har erstattet gebyret, i det at det er den ekstraudgift hjemtransporten har medført for Klager. Det fremgår ikke af sagen at Klager haft yderligere ekstraudgifter til hjemtransporten.

Angående feriekompensation, skriver Klager at hun er delvis enig i, at hun ikke er berettiget til feriekompensation, i det at hendes rejse var længere end en måned. Men hun er uforstående overfor, at hun ikke har ret til noget kompensation. Den type af kompensation som kan være aktuel når man, som i Klagers tilfælde, bliver syg på rejsen og på grund af sygdommen bliver nødt til at afbryde rejsen, er feriekompensation. Det er dog, som tidligere beskrevet, ikke en mulighed i Klagers tilfælde, eftersom hun ikke har haft feriekompensation som tilvalg på sin forsikring.

Det er derfor fortsat vores opfattelse, at Klager ikke er berettiget til yderligere erstatning eller kompensation."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget police og forsikringsbetingelser. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af dækningsoversigt i klagerens police fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

5.

99923

Dækning	Maksimalt erstatningsniveau
Lægebehandling	Ubegrænset
Hospitalsindlæggelse	Ubegrænset
Døgnåben lægevagt	Døgnet rundt
Hjemtransport	Ubegrænset
Fysioterapi	15 000
Tandlægebehandling	3 000
Personlig sikkerhed	
Psykologisk krisehjælp efter hjemkomst	10 000
Telefonisk psykologisk krisehjælp til pårørende	Ubegrænset
Evakuering	50 000
Eftersøgning og redning	100 000
Terror	Ubegrænset
Gidseltagning	Ubegrænset
Tilbageholdelse ved krig	50 000
Lægelig fejlbehandling	1 000 000
Ulykke	
Ulykke ved varigt mén	200 000
Ulykke ved død	100 000
Ulykke ved tandskade	10 000
Ulykke ved overfald	200 000
Privatansvar	
Personskade	10 000 000
Tingskade	5 000 000
Retshjælp i udlandet	100 000
Hjemkaldelse	25 000
Tilkaldelse og sygeledsagelse	2 personer
Forsinket fremmøde	Ubegrænset hele rejsen
Karantæne	Se Forsinket Fremmøde
Ferieboligsikring	20 000
Selvrisiko ved leje af motorkøretøj	25 000
Rejsedokumenter	2 500
Forsinket hjemrejse	2.500 (dog maks 500/døgn)
Personlige ejendele	
Bagageforsinkelse	3.000 (dog maks 1.000/døgn)
Udvidet ulykke ved varigt mén	500 000
Udvidet ulykke ved død	250 000
Udvidet ulykke ved overfald	500 000

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Hjemtransport

...

2.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, omfattet af dækning 1. Sygdom dækker forsikringen rimelige og nødvendige

- ekstraudgifter til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. Goudas læge vurderer – efter kontakt til behandlende læge – om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Gouda afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted,

...

19. Feriekompensation

Hvis det er påført policen, at du har købt tillæg for dækning af feriekompensation ydes erstatning jf. nedenstående. Dog alene for rejser af op til 1 måneds varighed."

Nævnet udtaler:

Klageren havde bestilt en rejse med planlagt rejseperiode fra 8/1 2023 til 30/3 2023, hvor hun skulle deltage i en sejltur. Da hun ankom til det land, hvorfra sejlturen skulle begynde, fik hun et angstanfald. Hun afbrød rejsen og rejste hjem til Danmark den 10/1 2023. Klageren ønsker, at selskabet dækker hendes udgifter til flybilletter og depositum for sejlturen, i alt 18.471,26 kr.

Selskabet har anerkendt, at klageren er berettiget til dækning af hjemtransport og har udbetalt 1.336,67 kr. i erstatning for det gebyr, som klageren måtte betale for at ombooke sin returflybillet. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at hun har haft andre ekstraudgifter til hjemtransport. Selskabet har afvist at yde feriekompensation, da dette er en tilkøbsdækning, som klageren ikke har tilkøbt, og som selskabet i øvrigt kun tilbyder som tilkøbsdækning ved rejser af op til 1 måneds varighed.

Klageren har anført, at "Jeg stiller mig undrende overfor, at det er blevet anerkendt af Klageansvarlig enhed, at jeg opfylder betingelserne for førtidig hjemrejse (hjemtransport) og får erstatning til ændringer af min returbillet (179,37 EUR) men at jeg ikke kan få dækket alle udgifter til min hjemrejse til Danmark. Jeg er delvis enig i, at jeg ikke har ret til feriekompensation, da min rejse var længere end en måned. Men jeg er uforstående overfor, at jeg ikke har ret til noget kompensation, da rejsen sluttede nærmest førend rejsen var begyndt, da der opstod pludselig, akut sygdom som jeg har fået professionel hjælp til efter hjemkomst".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.1, litra a, fremgår det, at selskabet i tilfælde af hjemtransport dækker ekstraudgifter til hjemtransport.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99923

Af forsikringsbetingelsernes punkt 19 fremgår det, at forsikringen dækker feriekompensation, hvis denne dækning er tilkøbt, og at dækningen i dette tilfælde vil fremgå af policen. Det fremgår videre, at dækningen alene omfatter rejser af op til 1 måneds varighed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet kan ikke pålægge selskabet at dække klagerens udgifter til at bestille/købe rejsen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens forsikring ikke indeholder feriekompensation, idet denne dækning ikke fremgår af klagerens dækningsoversigt. Nævnet bemærker hertil, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at det ikke er muligt at tilkøbe dækningen på rejser af mere end 1 måneds varighed.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har dækket klagerens ombookingsgebyr, og at klageren ikke har dokumenteret, at hun har haft yderligere ekstraudgifter til hjemrejsen. Nævnet bemærker, at dækningen for hjemtransport under forsikringsbetingelsernes punkt 2.1, litra a, alene omfatter forsikredes ekstraudgifter til hjemtransporten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings