

Mál nr. 410/2025**Nafn málskotsaðila (M)****Nafn varnaraðila (V)****Heiti váttryggingar: Greiðslukortatrygging.****Gildissvið váttryggingar.****Gögn.**

1. Málskot mótttekið 10. nóvember 2025 ásamt fylgiskjölum.
2. Bréf V dags. 26. nóvember 2025 ásamt fylgiskjölum.
3. Viðbótarathugasemdir M dags. 5. janúar 2026.

Málsatvik.

Í málskoti kemur fram að M hafi farið með maka sínum, X, í ferð á skemmtiferðaskipi og stóð ferðin frá 8.-18. september 2025. Á öðrum degi ferðarinnar, er skipið var við höfn á Krít hinn 9. september 2025, hafi M orðið fyrir því óláni að detta með þeim afleiðingum að vinstri handleggur hennar tvíbrotnaði. M hafi haldið ferð sinni með skipinu áfram og notið lækniáðstoðar þar en fullbúin sjúkraaðstaða hafi verið um borð. Hafi M aldrei verið í ástandi til að fara frá skipinu og koma sér heim á eigin vegum og fyrrgreind tilhögun því verið sú skynsamlegasta í stöðunni. Þegar heim var komið hafi M fengið staðfest að hún væri axlarbrotin.

M hafi haft samband við V í kjölfar slyssins og þá verið beðin um að hafa samband við SOS ef hún og X þyrftu aðstoð eða ef kæmi til sjúkrakostnaðar. M hafi tjáð starfsmanni V að til þess kæmi ekki þar sem séð væri um hana um borð. Hafi henni ekki verið tjáð að með því að yfirgefa ekki skipið hafi hún í raun verið að fyrirgera bótarétti sínum. Sú hafi hins vegar reynst raunin en V hafi hafnað öllum kröfum M og X um endurgreiðslu ferðarinnar í ljósi þess að M var ekki á sjúkrahúsi erlendis og hafi ekki snúið heim úr ferðinni fyrr en ráðgert var. M hafi verið rúmföst megnið af ferðinni og þurfi ekki að fjölýrða um að ferðin hafi reynst algerlega misheppnuð og í engu samræmi við væntingar. Fer M því fram á endurskoðun nefndarinnar á afstöðu V enda hafi hún verið undir læknishendi allan tímann og verði að líta á slíka meðferð sem sambærilega við sjúkrahúsdvöl erlendis, en hefði verið um slíka dvöl að ræða hefði V fallist á bótakröfu hennar.

Í bréfi V til nefndarinnar er vísað til skilmála greiðslukortatryggingar M en þar komi fram að félagið endurgreiði hlutfallslega allt að 750.000 kr. af óafturkræfum ferðakostnaði fyrir þann hluta ferðarinnar sem tryggður hafi ekki getað notað hafi hann samkvæmt skriflegu læknisráði og með samþykki V og SOS International þurft að rjúfa ferð og fara heim eða liggja á sjúkrahúsi vegna alvarlegra veikinda eða slyss. Ekkert framangreindra skilyrða sé uppfyllt í þessu tilviki og bótaréttur því ekki til staðar.

Í viðbótarathugasemdum M og X er ítrekað að engar leiðbeiningar um framangreint hafi fengist frá V er þau tilkynntu um slys M. Er jafnframt áréttað að M hafi ekki verið í ástandi til að fljúga heim vegna verkja en hún hafi verið undir eftirliti og fengið verkjameðhöndlun allan tímann um borð. Hefðu M og X farið frá borði sé óvíst að M hefði verið lögð inn á sjúkrahús enda kalli axlarbrot sjaldnast á sjúkrahúslægu. Hefðu þau þá líklega þurft að dvelja á hóteli meðan þau hefðu beðið heimfarar og M ekki notið þeirrar meðhöndlunar sem hún fékk um borð í skipinu. Geti það ekki talist eðlilegt að með því að taka réttar ákvarðanir, sum sé að vera áfram um borð og njóta meðhöndlunar þar, hafi M og X fyrirgert bótarétti sínum.

Álit.

M og X krefjast samkvæmt framangreindu endurgreiðslu ferðakostnaðar úr greiðslukortatryggingu sinni hjá V.

Í viðeigandi váttryggingarskilmála segir: „Félagið endurgreiðir hlutfallslega allt að kr. 750.000 af óafturkræfum ferðakostnaði tryggðs, fyrir þann hluta ferðarinnar, sem tryggður getur ekki notað, vegna þess að hann þarf samkvæmt skriflegu læknisráði og með samþykki félagsins og SOS International að rjúfa ferð og fara heim eða að hann þarf að liggja á sjúkrahúsi vegna alvarlegra veikinda eða slyss“. Oumdeilt er að M varð fyrir slysi á öðrum degi ferðalagsins og verður að telja að það hafi orðið til þess að ferðin misheppnaðist og uppfyllti ekki væntingar M og X til hennar. Orðalag ákvæðisins er hins vegar skýrt varðandi það að annað tveggja skilyrða þarf að vera uppfyllt svo réttur til slíkrar endurgreiðslu stofnist: annað hvort þarf váttryggður, þ.e. í þessu tilviki M, að „rjúfa ferð og fara heim“

samkvæmt skriflegu læknisráði og með samþykki V og SOS International, eða vátryggður „þarf að liggja á sjúkrahúsi“. Í tilviki M var hvorugt þessara skilyrða uppfyllt, enda virðist liggja fyrir að þau X hafi lokið ferð sinni til samræmis við upphaflegar áætlanir þó ekki verði dregið í efa að M hafi að miklu leyti verið bundin við káetu þeirra. Gildissvið ákvæðisins tekur þó aðeins til þessara tveggja tilvika, þ.e. heimferðar fyrr en ráðgert var eða sjúkrahúsvistar. Þó það virðist samkvæmt framansögðu liggja fyrir að M og X hafi ekki notið ferðarinnar til samræmis við væntingar felst ekki í því „ferðarof“ í skilningi skilmálans, enda liggur fyrir að M og X flýttu ekki heimferð sinni. Verður þá ekki talið að unnt sé að jafna læknisfræðilegri meðhöndlun um borð í skipinu til sjúkrahúslegu samkvæmt orðalagi skilmálans. Hefur því ekki skapast réttur til bóta á grundvelli fyrrgreinds skilmálaákvæðis og er þar af leiðandi óhjákvæmilegt að hafna kröfu M og X.

Hvað varðar athugasemdir M og X við meinta slæga upplýsingagjöf eða þjónustu V er slysið var tilkynnt þá liggja engin frekari gögn fyrir nefndinni til stuðnings þeim athugasemdum og koma þær því ekki til frekari skoðunar fyrir nefndinni.

Niðurstaða.

M á ekki rétt til bóta úr greiðslukortatryggingu sinni hjá V.

Reykjavík, 11. febrúar 2026.

rafræn undirskrift

Guðmundur Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Heiða Óskarsdóttir