

Ankenævnet for Forsikring

Den 7. februar 2024 blev i sag nr. 100546:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 14/10 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg var på vandreferie i [udenlandsk område], efter cirka 24 timer begyndt jeg at have symptomer på højdesyg, hovedpine, opkast og træthed. Min oxygen niveau var målt og det var for lavt, så fik jeg ilt fra en tank. Min rejseleder og lokal guide besluttede at jeg skal tilbage til [udenlandsk by] og blev tjekket på sygehus. Min oxygen niveau var stadigvæk for lavt. Jeg fik nogen piller og lægen sagde jeg skal blive i byen og hviler mig i et par dage, efter 2 dage gik det bedre så indhentet jeg gruppen igen men efter nogen timer begyndt jeg at viser symptomer igen. Så blev jeg kørt til en klinik, hvor min oxygen niveau var igen for lavt og her siger lægen at jeg ikke skal forsætte i denne højde (Se bagsiden af rapporten 2), så blev jeg igen kørt tilbage til [udenlandsk by] og hviler mig igen, men det betyder at gruppen vil være for langt væk til at indhente dem igen. Jeg selv købt en flybillet hjem.

GF/SOS siger der var ikke medicinsk indikation for at afbryde rejse og jeg kunne forsætte med ferien (dog ikke trekking) og bliv på hotellet!!, jeg har spurgt GF hvor og hvordan jeg skal forsætte men har ikke fået svar, da min krop bliver ved med at vise symptomer vil jeg ikke blive i [udenlandsk by] (3500m), forventer GF at jeg skal tage et fly til et andet sted i [land], hvor det er monsoon i August måneder eller forventer de at jeg bliver i [udenlandsk by] og bare lig på en seng på hotellet i flere dage da jeg vil ikke risikere at overbelaste min krop. Jeg synes det er urimeligt og urealistisk.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Udgifter til rejsen hjem til Danmark"

Selskabet har i brev af 9/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledningsvis bekræftes, at [klageren] har tegnet Rejseforsikring her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 31-1 er gældende.

Klagen vedrører selskabets afvisning af at dække ekstra udgifter til førtidig hjemrejse til Danmark.

Sagsfremstilling

Medlemmet kontaktede SOS International (herefter SOS) telefonisk den 9. august 2023 og anmeldte, at han havde fået højdesyge i forbindelse med trekking i [land]. Medlemmet fik det dårligt under trekking den 5. august 2023 og søgte læge den 6. august 2023. Rejseperioden var 02. – 19. august 2023.

Sagsbehandleren hos SOS bad medlemmet om at indsende den medicinske rapport fra den [udenlandske] læge, så lægen hos SOS kunne assistere medlemmet og tage stilling til videre handling.

Sagsbehandleren hos SOS kontaktede hotellet i [land] den 10. august 2023, hvor medlemmet var indlogeret. Hotellet oplyste, at medlemmet ikke var på værelset men først tilbage på hotellet igen omkring klokken 18 lokal tid (2 timer efter første opkald).

Sagsbehandleren hos SOS kontaktede hotellet 3 timer efter første opkald, idet sagsbehandleren afventede den medicinske rapport samt medlemmets rejseplan. Ifølge hotellet var medlemmet endnu ikke kommet tilbage til hotellet/værelset.

5 timer efter sagsbehandlerens første opkald til hotellet/medlemmet, sendte medlemmet en mail til SOS.

Medlemmet oplyste i mailen, at han havde besluttet sig for at rejse hjem til Danmark, og han helst ville samarbejde med GF Forsikring i [dansk by]. Mailen fremlægges som bilag A.

Sagsbehandleren hos SOS kontaktede medlemmet med det samme, og henviste til medlemmets fremsendte mail. Af sagsakterne hos SOS fremgår følgende fra samtalen mellem medlemmet og sagsbehandleren hos SOS:

- Medlemmet oplyste sagsbehandleren, at han allerede havde købt en flybillet hjem til Danmark. Flybilletten var gældende til den 11. august 2023 – dagen efter samtalen.
- Sagsbehandleren spurgte til medlemmets helbred, og medlemmet oplyste, at han var forkølet men havde ikke feber og kunne godt trykudligne.
- Sagsbehandleren oplyste, at der var risiko for at forsikringen ikke ville dække, hvis han valgte at rejse hjem før tid.
- Medlemmet forstod, men han ville bare gerne hjem til Danmark.
- Sagsbehandleren bad på ny medlemmet om at fremsende den medicinske rapport fra behandelende læge i [land] samt rejseplanen.
- Medlemmet oplyste, at han ville sende den medicinske rapport fra lægen i [land] samt rejseplanen, når han var kommet hjem til Danmark.

SOS fik tilsendt den medicinske rapport fra medlemmet den 13. august 2023 – 7 dage efter sygdommens opståen og 3 dage efter flybilletten til Danmark blev købt.

Det fremgik af rapporten, at medlemmet havde første lægebesøg den 6. august 2023. Medlemmet blev bedt om at hvile sig i 2 døgn på hotellet. Medlemmet havde det godt efter 2 dages hvile, så han valgte at tage tilbage til trekking gruppen, men blev dårlig på ny. Medlemmet opsøgte samme læge den 8. august 2023.

Ifølge lægeerklæring fra den behandlende læge, skulle medlemmet holde sig fra højder – altså ikke fortsætte trekking. Medlemmet kunne fortsætte sin ferie – på hotellet – så længe han var nede fra højderne.

Lægen hos SOS gennemgik de medicinske rapporter fra den behandlende læge i [land]. Det fremgik af den første medicinske rapport, at medlemmet var tilrådet ikke at fortsætte med opstigning og yderligere vandring. I den anden medicinske rapport beskrives udelukkende, at medlemmet havde milde symptomer på højdesyge.

Lægen hos SOS oplyste også, at højdesyge kan forebygges ved langsom og gradvis opstigning, tilpasning til højde og hviledag for hver 1000m. En nedstigning til lavere luftlag kan blive nødvendig ved symptomer. Symptomerne på mild højdesyge vil aftage og forsvinde efter et par dage (2-3 dage) i enten samme luftlag eller nedstigning til lavere luftlag.

På baggrund af lægens vurdering udbetalte sagsbehandleren hos SOS for 3 ødelagte rejsedøgn – svarende til perioden 6. – 8. august 2023.

Medlemmet kontaktede sagsbehandleren hos SOS den 18. august 2023, idet han var uforstående over opgørelsen. Sagsbehandleren forklarede medlemmet, at der ikke var medicinsk indikation for hjemtransport, og medlemmet havde mulighed for at afholde resten af ferien i [land], selv om trekking ikke var muligt. Forsikringen dækkede ikke udgiften til førtidig hjemtransport. Sagsbehandleren oplyste også, at medlemmet ikke havde tegnet formålsdækning (Ski og Sport) på rejseforsikringen.

Sagsbehandleren kontaktede efterfølgende selskabet og drøftede sagen. Hjemtransport var ikke aftalt mellem den behandlende læge og GF Forsikrings alarmcentrals læge – hvilket er et krav i rejsebetingelserne punkt 3.2.1. – og der var ikke medicinsk indikation for førtidig hjemtransport.

Der var allerede udbetalt for 3 ødelagte rejsedøgn i samråd med lægen hos SOS. Selskabet og sagsbehandleren hos SOS var enige om at kompensere medlemmet yderligere, som havde medlemmet fortsat sin rejse og var blevet på det hotel, som medlemmet havde boet på fra 6. august til 11. august 2023, og frem til medlemmets planlagte hjemrejse den 19. august 2023.

Sagsbehandleren hos SOS udbetalte – efter enighed med selskabet – yderligere 3.599,36 kr. til medlemmet svarende til 8 nætters hotelophold (11. august – 19. august 2023).

Medlemmet var utilfreds med, at SOS ikke havde udbetalt erstatning for den ekstra udgift, som medlemmet havde i forbindelse med køb af nye flybilletter til Danmark. Medlemmet sendte en

klage til selskabet, som selskabet besvarede henholdsvis den 27. september 2023 – og 2. oktober 2023. Korrespondancen fremlægges som bilag B.

Selskabets begrundelse for afvisning

Det fremgår af rejseforsikringsbetingelsernes punkt 3.2.1 at forsikringen dækker ekstraudgifter til hjemtransport ved akut sygdom eller tilskadekomst, når hjemtransporten er aftalt mellem den behandlende læge og GF Forsikrings alarmcentralens læge, hvis ekstraudgifterne ikke er dækket af det offentlige eller anden forsikring.

Hjemtransport var ikke aftalt mellem den behandlende læge i [land] og lægen hos SOS, og der forelå ikke medicinsk indikation for førtidig hjemtransport/hjemrejse.

Medlemmet valgte selv at rejse hjem til Danmark, idet han ikke havde mulighed for at fortsætte på den planlagte vandretur. At medlemmet ikke kunne gennemføre den planlagte vandretur, gør ikke, at han er berettiget til dækning for førtidig hjemrejse.

Lægen hos SOS havde først mulighed for at vurdere sygdomsforløbet efter medlemmets hjemkomst til Danmark, idet medlemmet først sendte den medicinske rapport fra den behandlende læge i [land] efter hjemkomst til Danmark.

Ankenævnskendelse

Selskabet har i sin klagebesvarelse til klager henvist til en tidligere kendelse fra Ankenævnet for Forsikring, hvor klager på grund af højdesyge hjemrejser på egen hånd. Her forelå der ikke lægeindikation på hjemtransport, og SOS havde ikke godkendt hjemrejsen.

Ankenævnet for Forsikring fandt det ikke sandsynliggjort, at selskabet ville have godkendt hjemrejsen, eller at det var lægeligt nødvendigt, hvorfor de gav selskabet medhold. Kendelsen fremlægges som bilag C.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse,

- at der ikke forelå medicinsk indikation for førtidig hjemrejse
- at medlemmet ifølge den medicinske rapport fra den [udenlandske] læge havde milde symptomer på højdesyge
- at medlemmet iflg. den medicinske rapport fra den [udenlandske] læge havde mulighed for at fortsætte sin ferie i [land] frem til den planlagte hjemrejse
- at medlemmet selv valgte at afbryde rejsen uden forudgående aftale med alarmcentralens læge, og
- at medlemmet ikke var berettiget til dækning for førtidig hjemrejse, selv om han ikke kunne gennemføre den planlagte vandretur."

Klageren har i mail af 27/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"SOS/GF lægen siger at i den første medicinske rapport at jeg er tilrådet til at stoppe med min vandreferie, det kan jeg ikke læser mig frem til. Der er skrevet på bagsiden af rapport nummer 2. SOS lægen har også skrevet at jeg har haft 'milde' symptomer så jeg vil gerne ved hvordan de har kommer frem til det. Min blod oxygen levels kunne ikke stig over 90, det er alvorligt.

De også skriver om ned og opstigning i denne højde, det er meget nemt at finde denne info på Google men alle mennesker er forskellige, jeg har været over 4000m højde flere gange uden problemer. Det Danske rejser bureau har mange års erfaring med rejser i denne højde, den danske guide og lokal guide har også masser af erfaring i dette område, de vil ikke planlægge sådan en tur hvis det var uansvarligt.

GF skriver at jeg kunne forsætte min ferie på hotellet. Er det hotellet i [udenlandsk by] (3500m) de mener eller skulle man bare ned i højden til en tilfældig by hvor som helst i [land]. Hvor forventer de jeg skal hen. Hvis de mener hotellet i [udenlandsk by], det er ikke et charter hotel med svømmebassin og air conditioning o.s.v.

De også skriver at jeg har ikke tegnet en Ski og Sport forsikring, er trekking en sport? trekking bliver ikke nævnt på den liste de har på deres betingelse på deres hjemmesider."

Selskabet har i brev af 18/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Den medicinske rapport fra lægen i [land] angav, at medlemmet havde milde symptomer på højdesyge. Det fremgik også, at medlemmet han blev tilrådet ikke at fortsætte med opstigning og yderligere vandring.

Symptomerne på mild højdesyge vil aftage og forsvinde efter et par dage (2-3 dage) i enten samme luftlag eller nedstigning til lavere luftlag. Da det ikke fremgik af den medicinske rapport at medlemmet havde udviklet svære symptomer på højdesyge, vurderede lægen hos SOS, at medlemmet kunne opholde sig i [land], så længe han holder sig væk fra højderne.

Det er ikke medlemmets opfattelse, at han kunne fortsætte sin ferie på hotellet i [udenlandsk by], idet det ikke var et charterhotel med svømmebassin. At der ikke var svømmebassin på hotellet, gør ikke, at rejseforsikring dækker førtidig hjemrejse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.2 Hjemtransport

3.2.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker ekstraudgifter til hjemtransport ved akut sygdom eller tilskadekomst, når hjemtransporten er aftalt mellem den behandlende læge og GF Forsikrings alarmcentrals læge, hvis ekstraudgifterne ikke er dækket af det offentlige eller anden forsikring.

...

3.2.2 Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter i udlandet til:

3.2.2.1 Sikredes hjemtransport til Danmark eller til andet egnet behandlingssted.

...

3.2.2.4 Hjemrejse i de tilfælde, hvor planmæssigt rejseforløb er overskredet eller ikke kan genoptages af medicinske årsager. "

Nævnet udtaler:

Klageren var på en vandrerejse med planlagt rejseperiode fra 2/8 2023 til 19/8 2023. Den 9/8 2023 oplyste han til SOS, at han den 5/8 2023 blev dårlig på grund af højdesyge. Han søgte læge den 6/8 2023. Efter to dages hvile forsøgte han at tage tilbage til rejsegruppen, men han blev igen højdesyg, hvorfor han måtte vende tilbage til en lavere beliggende by. Klageren rejste den 11/8 2023 hjem til Danmark. Klageren ønsker, at selskabet dækker "udgifter til rejsen hjem til Danmark".

Selskabet har betalt compensation for 3 ødelagte rejsedøgn (6/8 2023 til 8/8 2023). Selskabet har videre erstattet 8 dages hoteludgift, som klageren ville have haft, hvis han var blevet i den udenlandske by i de resterende 8 dage af den planlagte rejseperiode. Selskabet har afvist at dække hjemrejsen. Selskabet har anført, at der ikke var medicinsk indikation for hjemrejsen, idet klageren kunne have afholdt den resterende del af rejsen på hotellet og i byen. Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker ødelagt ferieformål.

Klageren har anført "GF/SOS siger der var ikke medicinsk indikation for at afbryde rejse og jeg kunne forsætte med ferien (dog ikke trekking) og blive på hotellet. Jeg har spurgt GF hvor og hvordan jeg skal forsætte men har ikke fået svar, da min krop bliver ved med at vise symptomer vil jeg ikke blive i [udenlandsk by] (3500m), forventer GF at jeg skal tage et fly til et andet sted i [land], hvor det er monsoon i August måneder eller forventer de at jeg bliver i [udenlandsk by] og bare lig på en seng på hotellet i flere dage da jeg vil ikke risikere at overbelaste min krop. Jeg synes det er urimeligt og urealistisk".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.2.1, at "forsikringen dækker ekstraudgifter til hjemtransport ved akut sygdom eller tilskadekomst, når hjemtransporten er aftalt mellem den behandlende læge og GF Forsikrings alarmcentrals læge, hvis ekstraudgifterne ikke er dækket af det offentlige eller anden forsikring". Det fremgår af punkt 3.2.2.1, at "forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter i udlandet til sikredes hjemtransport til Danmark eller til andet egnet behandlingssted". Det fremgår af punkt 3.2.2.4, at forsikringen dækker rimelige og

Ankenævnet for Forsikring

7.

100546

nødvendige ekstraudgifter i udlandet til "Hjemrejse i de tilfælde, hvor planmæssigt rejseforløb er overskredet eller ikke kan genoptages af medicinske årsager".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der var en medicinsk indikation for hjemrejse. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet ikke har dækket klagerens udgift til hjemrejse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren efter højdesygen den 5/8 2023 hvilede sig frem til den 8/8 2023, hvor han oplevede en sådan bedring, at han forsøgte at slutte sig til rejsegruppen, men at han ved den fornyede opstigning blev syg igen. Dette hændelsesforløb indikerer, at klageren ikke ville være udsat for nogen væsentlig helbredsmæssige risiko, hvis klageren derefter havde opholdt sig på hotellet/i byen i den resterende del rejseperiode. Der er derfor ikke medicinsk/lægeligt belæg for en førtidig hjemrejse til Danmark.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at han efter hjemkomsten til Danmark modtog lægelige behandling, som han ikke ville kunne have modtaget i den udenlandske by.

Nævnet bemærker, at det fremgår af rejseplanen, at gruppen kom tilbage til den pågældende by den 16/8 2023, hvorfor klageren kunne have deltaget i de sidste rejsedage – som ikke indeholdt trekking – og i den efterfølgende hjemrejse.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at han ikke kunne gennemføre den planlagte trekking aktivitet – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at rejseforsikringen som udgangspunkt ikke giver ret til dækning af førtidig hjemrejse, blot fordi rejsens formål/aktivitet (her trekking) ikke kan gennemføres som planlagt.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

100546

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings