625/01

Den 13. august 2001 blev i sag nr. 54.772:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xxxxxx
xxxxx xxxxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Europæiske Rejse-
forsikring A/S
Frederiksberg Allé 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager ved sin far over selskabets sagsbehandling.

Så vidt ses ønsker klageren erstatning for opholdsudgifter for 63 dage samt udgifter til lægebehandling, fysioterapi samt medicin, hvilke udgifter er afholdt efter den 24/11 2000. Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet ikke har tilbudt begge forældre at rejse til USA under dækningen "tilkald", samt at selskabet ikke har tilbudt klageren juridisk bistand.

Klageren havde tegnet ungdomsforsikring "Det Blå Kort" i selskabet til brug for sin USA-rejse fra den 10/11 til den 24/11 2000.

Den 13/11 2000 modtog selskabet meddelelse om, at klageren havde været involveret i en alvorligt færdselsulykke den 12/11 2000. Ved ulykken var klagerens ene ven blevet dræbt, og klagerens anden ven havde pådraget sig lettere kvæstelser.

Selskabet har forklaret, at dets lægekonsulent var i stadig kontakt med behandlende læge på hospitalet, og at man den 20/11 2000 i samråd med behandlende læge vurderede, at klageren var i stand til at hjemrejse den 24/11 2000 på businessclass med sin ven som ledsager. Selskabet har anført, at såvel klagerens psykiske som fysiske tilstand var med i betragtning omkring hjemrejsen.

Klagerens søn valgte at blive i USA og fortsætte behandlingen der.

I en udtalelse dateret 24/11 2000, men ifølge det oplyste modtaget i selskabet den 27/11 2000, fra den plastikkirurg, som havde klageren i behandling, fremgår bl.a.: "He sustained a large laceration/avulsion to his forhead, a scalp laceration, multiple facial lacerations, a fracture to the second metacarpal of the left hand, and a closed head injury. He went to surgery on Nov. 12 for debridernent of his forehead wound and pinning of the left second metacarpal fracture. He returned to surgery on Nov. 14 for skin grafting of the forehead wound using Integra skin substitute. He was kept in the hospital for an additional seven days to receive intravenous antibioties and dressing changes, and was discharged from the hospital on November 21st. In approximately four weeks he will require skin grafting to the forehead in order to cover the Integra. Also he will require removal of the pens from his lift hand then the bone is healed. The approximate cost of this surgery will be $ 3000. M. will be staying with relatives in the Phoenix area until his next surgery. I don't believe, that he is medically cleared to travel back to Denmark at the present time becouse of his multiple injuries ..."

Om det videre forløb har selskabet i skrivelse af 22/2 2001 til nævnet anført: "På grundlag af disse modstridende oplysninger henviste Europæiske klageren ... til en ny læge for at få en uvildig vurdering af klagerens helbredstilstand. Ved kontakt til denne læge fik Europæiske oplyst, at klagerens ... tilstand var tilfredsstillende, men på grund af uspecifikke klager over hovedpine enes man om, at klageren ... skulle ses af en neurolog. Klageren ... havde imidlertid allerede aftalt en tid til den afsluttende plastikkirurgiske operation den 11. december ved behandlende læge, hvorfor klageren ... ønskede at udskyde den neurologiske undersøgelse. På grund af sagens omstændigheder med de modstridende oplysninger fra behandlende læge omkring hjerntransporten indvilligede Europæiske i pr. kulance at betale for den plastiske operation samt de lægebesøg, som

Europæiske havde henvist klageren ... til efter den 24. november 2000. Endvidere indvilligede Europæiske i, at betale for ekstraudgifterne til hjemtransporten. Omkring opholdsudgifter oplyste klageren ..., at der ikke var tale om nogle udgifter, idet klageren ... boede privat. Europæiske har således ikke indvilget i, at betale for opholdsudgifter eller øvrige udgifter udover de nævnte. Dette blev meddelt dels pr. telefon til klageren ... - og klagerens [fars] tidligere hustru (M.'s [klagerens] mor). Det er korrekt, at afgørelsen ikke er kommunikeret skriftligt, hvilket ikke sædvane i aktive sager. Såfremt klageren ... havde anmodet Europæiske om en skriftlig afgørelse, var dette selvfølgelig blevet fremsendt. Klageren ... udskød selv undersøgelsen ved neurolog flere gange, idet klageren ... ikke selv mente, at det var muligt, at få foretaget undersøgelsen på grund af den veloverståede plastiskkirurgiske operation. Først den 18. januar 2001 blev den neurologiske undersøgelse gennemført - og den viste helt normale forhold. Det vurderedes i samråd med Europæiskes læge, at klageren... kunne hjemrejse som rask uden ledsagelse. Europæiske arrangerede herefter hjemtransport til klageren ... den 24. januar 2001. ... Europæiske har allerede betalt hjemrejsen den 24. januar 2001 samt udgifter til hospitalsopholdet og behandlingen i perioden 13. november til 21. november, hvor klageren ... blev udskrevet. Derudover har Europæiske refunderet klageren ... udlæg til den plastikkirurgiske operation. I alt har Europæiske betalt ca. DKK 400.500,00. Med hensyn til klagerens krav om dækning af advokatbistand kan det til orientering oplyses, at forsikringen ikke dækker ved juridiske tvister mellem klageren ... og Europæiske, jf. betingelserne pkt. 7.5. d."

Selskabet har endvidere oplyst, at man tilbød klagerens mor at rejse til USA, men at hun afslog dette. Vedrørende advokatomkostninger har selskabet anført, at disse ikke er dækket af den tegnede forsikring. Selskabet fastholder, at forsikringsperioden sluttede den 24/11 2000, idet selskabets lægekonsulent vurderede, at klageren kunne hjemrejse som planmæssigt på denne dato.

Klagerens far er utilfreds med, at selskabet ikke ville tillade klageren at blive færdigbehandlet i USA.

Klagerens far har fremlagt skrivelse dateret 4/12 2000 fra plastikkirurgen, dr. Cuber. Af denne fremgår bl.a.: "M. has several active problems going on at the present time. We

need to obtain x-rays on his left hand to check the healing of the second metacarpal bone. In addition, I recommend that he be seen by a Neurologist to evaluate his post concussion symptoms prior to traveling back to Denmark. Altså, he will require skin grafting over the Integra in approximately one week's time. This procedure may bo done on an outpatient basis and it will take about 10 days for him to heal the skin graft. Because of all these active problemes which we are treating I insist that he stay in the Phoenix area until we get them resolved. We are continuing M. on oral antibiotics (Keflex 500 milligrams Q.1D) to prevent infection in the forehead wound. We are scheduling him to return to my office for follow-up next Monday Dec. 11th."

Klagerens far har endvidere fremlagt sålydende skrivelse dateret 5/12 2000 fra John. C. Lincoln Hospital: "At the time of discharge from John C.Lincoln Hospital, mr. K. [klageren] required continued wound care thrue Home Health service; also discussed was his anticipated return to Denmark. After conferring with his attending physician no decision regarding Mr. K.'s anticipated return to Denmark could be made until his further up visit with Dr. Cuben on 11-27-2000."

Kravet er opgjort som 6.312 kr. for behandlingsudgifter efter den 24/11 2000 med fradrag af 1.410 kr., som selskabet har betalt. Kravet for opholdsudgifter for den private indlogering har klagerens far opgjort til 63 dage x 1.500 kr. Det samlede økonomiske krav andrager således 99.402 kr. Klagerens far har endelig i skrivelse af 11/3 2000 til nævnet anført: "Det er Europæiskes pligt, ikke i 'per kulance' at betale omkostninger i forbindelse med behandling på hospitalet og ophold omkostninger i USA indtil 24. januar 2001 - hans hjemrejse til Danmark som blev arrangeret af Europæiske. Sønnen boede privat hos: ... efter den 24. november 2000, hvor Europæiske frasagde sig ansvaret for betaling af hospitalsopholdet og meddelte at forsikringsdækningen ophørte den 24. november 2000. Opholdet har været nødvendig for at min søn kunne fortsætte den medicinske behandling som de amerikanske læger rådede til. ... Europæiske aftalte tid med neurologen og min søn havde ingen indflydelse på den. Man kan ikke tale om '*den veloverståede plastikkirurgiske operation*' fordi den første operation fra 12.12.2000 lykkedes kun 50%. Derfor blev den anden operation foretaget - 2.01.2001, som lykkedes 90%."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.: "**2 SYGDOM/HJEMTRANSPORT - HELE VERDEN ... 2.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?** Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til a) **behandling hos læge** med autorisation i det land, hvor du bliver behandlet (behandlende læge), ... c) **indlæggelse på tosengsstue på hospital** ('semi private'), medmindre andet er aftalt med eller ordineret af Europæiskes læge, ... c3) telefonsamtaler under hospitalsindlæggelse med op til DKK 1.000,- pr. skadetilfælde. c4) værelse og kost for én pårørende, der efter dit valg indlogerer sig på hospitalet under din indlæggelse. Dette gælder, såfremt hospitalet har faciliteter til at indlogere pårørende, ... e) **medicin**, som den behandlende læge eller Europæiskes læge ordinerer. f) **10 konsultationer hos fysioterapeut, kiropraktor, akupunktør eller zoneterapeut** - dog maksimalt DKK 15.000,-, g) en **forlængelse af din rejseforsikring** i tilfælde, hvor din hjemtransport forsinkes ud over forsikringsperioden, ... j) **hjemtransport** til din bopæl/hospital i Danmark, hvis Europæiskes læge - efter kontakt med behandlende læge - vurderer, at en sådan hjemtransport er nødvendig og forsvarlig. Europæiske afgør - efter en lægelig bedømmelse af din tilstand - om du skal hjemtransporteres med ambulance, ordinært trafikmiddel, ambulancefly el. lign., ... Har du, som følge af et dækningsberettiget skadetilfælde, ikke været i stand til at følge den fastlagte rejserute, herunder hjemrejse som planlagt, og er du ikke blevet hjemtransporteret, dækker forsikringen *ekstraudgifter* til I) enten **indhentning af fastlagt rejserute** - maksimalt på økonomiklasse - til det sted, du i henhold til den fastlagte rejserute skulle befinde dig eller II) **hjemrejse til bopæl i Danmark,** maksimalt på økonomiklasse. ... n) ophold på hotel samt kost med op til DKK 1.500,- om dagen efter endt behandling, og indtil du kan hjemtransporteres, rejse hjem eller indhente din fastlagte rejserute. ... **2.4 Undtagelser** Rejseforsikringen dækker ikke udgifter ... f) efter hjemkomst til Danmark (se dog pkt. 2.3.j2 - lokaltransport til bopæl i Danmark), ... h) til behandling og hospitalsindlæggelse, når Europæiskes læge har besluttet, at behandlingen kan vente til du kommer hjem til Danmark, i) til fortsat behandling og hospitalsindlæggelse, såfremt du nægter at lade dig hjemtransportere, når Europæiskes læge har besluttet hjemtransporten, ... l) der påløber som følge af, at du ikke følger behandlende læges og/eller Europæiskes læges anvisninger ... **2.5 I tilfælde af skade - krav til dokumentation** Det er en betingelse for europæiskes erstatningspligt, ... · at du, såfremt du selv har afholdt udgifter i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst, indsender skadeanmeldelse i udfyldt stand med originalbilag for de udgifter, du ønsker refunderet. **3 SYGELEDSAGELSE/TILKAL-**

DELSE ... **3.1 Hvem dækkes udgifter for?** ... Rejseforsikringen dækker kun én person under pkt. 3.3 a (tilkald) ... **7 GLOBAL JURIDISK ASSISTANCE 7.0 Forsikringssum - DKK 100.000,-. 7.1 Hvem dækkes udgifter for?** Dækningen erstatter forsikredes udgifter samt transportudgifter for én tilkaldt person i tilfælde af, at forsikrede tilbageholdes. Se pkt. 7.2.d. **7.2 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?** Rejseforsikringen dækker a) dine **udgifter til advokatbistand** i forbindelse med juridiske problemer opstået under rejsen. Bliver du under rejsen tiltalt/sigtet for et strafbart forhold dækkes nødvendige og rimelige advokatomkostninger til og med sagens afgørelse ved 1. instans - maksimalt DKK 25.000,-. Bliver du ved 1. instans dømt for det strafbare forhold, betragtes dine advokatomkostninger som et rentefrit lån, der skal tilbagebetales til Europæiske efter påkrav."

Nævnet udtaler:
Forsikringen dækker ikke udgifter til behandling m.v., når selskabets lægekonsulent har besluttet, at behandlingen kan vente, til man er kommet hjem til Danmark. Ved sin vurdering af sagen har nævnet lagt vægt på, at behandlende plastikkirurg den 24/11 2000 - på den planlagte hjemrejsedag - vurderede, at klageren ikke ville være i stand til at foretage den planlagte hjemrejse. Den 4/12 2000 anbefalede plastikkirurgen, at klageren blev undersøgt af neurolog forinden hjemrejsen. Den 11/12 2000 gennemgik klageren plastikkirurgisk operation, og klagerens far har som ubestridt oplyst, at klageren gennemgik en afsluttende operation den 2/1 2001. Den kan endvidere som ubestridt lægges til grund, at det var selskabet, som traf aftale med neurologen om undersøgelse, hvilken undersøgelse fandt sted den 18/1 2001.

Nævnet finder det på denne baggrund betænkeligt at fastslå, at klageren var i stand til at foretage hjemrejse allerede den 24/11 2000, og nævnet finder derfor at selskabet må betale for de medicinudgifter m.v., som er nævnt i skadeanmeldelsen, i alt 6.312 kr. med fradrag af de allerede erlagte 1.410 kr.

På det foreliggende grundlag, hvor selskabet uberettiget har vurderet, at klageren kunne hjemrejse i november 2000, og hvor klageren derfor har været uden tilsagn om for-

sikringsdækning under sit fortsatte 2 måneder lange ophold i USA, finder nævnet, at der er grundlag for at tilkende klageren en skønsmæssigt fastsat kompensation for de merudgifter, der har været forbundet med hans private indkvartering i USA, uanset at klageren ikke har kunnet dokumentere disse udgifter. Beløbet findes passende at kunne fastsættes til 5.000 kr.

Vedrørende "tilkald" hjemler forsikringsbetingelserne sådanne udgifter dækket for 1 person, hvilket selskabet tilbød klagerens mor.

Endelig dækker forsikringen ikke advokatomkostninger ved tvister med selskabet om forsikringens dækningsomfang m.v., hvorfor denne del af klagen ikke kan tages til følge.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal udbetale erstatning med 9.902 kr. med tillæg af renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen kan ikke i øvrigt tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen