636/01

Den 28. december 2001 blev i sag nr. 55.804:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets sagsbehandling.

Det fremgår af sagen, at klageren blev syg under en rejse til Indien, og at han på et tidspunkt rejste hjem til Danmark. Forsikringen var tegnet for perioden 20/1-1/4 2000.

Af telefax af 23/3 2000 fra Royal Danish Consulate General Bombay til selskabet fremgår: "I refer to your fax reply of date. Mr. A.S.[klageren] called this morning and before we could take steps to do anything further he got himself discharged from the hospital and went back to his hotel. He is feeling much better and wanted to leave India immediately for further treatment in Danmark. We have managed to get him confirmed on KLM flight leaving tonight. He is staying at Hotel Balwas ..."

Klageren har rejst følgende erstatningskrav:

1) ændring af billet 4.380 Ind Rupee (IR),
2) taxaudgift til KLM-kontor og udgift til hotellets ”rejseagent” (ingen dokumentation),
3) lægehjælp,
4) medicin,
5) fax og telefon den 21/3 2000,
6) fax den 9/3 2000,

7) fax den 6/3 og 15/3 2000,
8) betaling af ophold på Jedhi Hospital, 10.000 kr.,
9) ambulancekørsel 2 gange fra hotel til Balwas Hotel og
10) svie og smerte minimum 5.000 kr.

I skrivelse af 7/6 2001 fra selskabet til nævnet hedder det: "For at give et indtryk af kronologien, opregnes de af klageren anmeldte sygdomme/skader:

Skadedato	Skade/Sygdom	Kommentarer	Bilag
4. marts 2000 (anmeldt via e-mail d. 6.marts)	Stor vabel	Lægeordination på sengeleje i 10 dage, jfr. pkt. 7) i e-mail af d. 6. marts,	A
6. marts 2000	Kvæstelse og ledbåndsskade af højre fod	Lægeordineret sengeleje i 7 dage	B
11. marts 2000	Maveinfektion	Lægeerklæring af d. 17. marts, der beretter om 11 gastroenteritis" (turistmave) siden d. 11. marts.	c
21. marts 2000	Leverbetændelse		

Den 23. marts vælger A.S. at rejse hjem, imod vor råd. Vi anmodede denne dag endnu engang forsikringstageren om at sørge for, at vi fik tilsendt en lægerapport, men det lykkedes os ikke. Klageren sluttede samtale med at smide røret på overfor NIA's assistancemedarbejder. ... Under sagens forløb stillede NIA betalingsgaranti overfor læger og hospitaler d. 7., 17. og d. 22. marts 2000. Klagerens krav Som det fremgår af vor skrivelse af 7. februar har vi, ud over direkte regninger fra behandling i Indien, refunderet klagerens krav under pkt. 3) - 7). De øvrige udgifter findes ikke dækningsberettigede: Pkt. 1) og 2) vedrører klagerens helt uautoriserede og selvforanstaltede returrejse (jfr. ovenfor), medens pkt. 8) og 9) er udokumenterede udgifter uden særlig forklaring. Pkt. 10) - svie og smerte - er ikke dækket af policens bestemmelser. Den 22. marts 2000 anmodede konsulatet NIA om at overflytte klageren til at andet hospital. NIA satte en lokal agent (Dr. Chawla) på sagen, men såvel Dr. Chawla, konsulatet og NIA måtte konstatere, at forsikringstageren helt uden at give besked til nogen havde forladt hospitalet ..., og selv arrangeret returrejse til Danmark. Dette var i strid med policens pkt. 1.4.6, ... Konklusion Gouda Rejseforsikring har med check af d. 7. februar 2001 refunderet de beløb klageren - på det foreliggende grundlag og med den fremsendte dokumentation - har krav på iht. policen."

Klageren er uenig i selskabets sagsfremstilling. Han bestrider bl.a., at selskabet havde rådet han til ikke at rejse hjem, og at selskabet skulle have anmodet ham om at indhente en lægerapport. Han anfører endvidere, at han ikke blev gjort bekendt med, at selskabet den 22/3 2000 havde stillet betalingsgaranti. Af skrivelse af 21/6 2000 fra klageren til nævnet fremgår: "Jeg var i situationen nødt til selv at tage initiativ til at komme hjem til Danmark for at komme ud af den meget ubehagelige situation på Jedhi hospital (situationen påvirkede mig meget ubehageligt, selv om jeg fik behandling i form af væske ind i kroppen via drop, hvilket stabiliserede kroppen, så jeg fik energi til at gøre noget for at komme hjem) og komme under betryggende lægebehandling i Danmark, da NIA havde afvist at hjælpe jvf. beskrivelse i mit brev af 31.01.01. Jeg informerede konsulatet om at jeg forlod hospitalet og konsulatet ordnede (dvs genoplivede) venligt min reservation 24.03.00 kl. ca. 00.20. Forud for min beslutning om at rejse til Danmark, hvilket Gouda skriver er i strid med policens pkt. 1.4.6, skal man imidlertid huske at NIA/Gouda havde afvist at give mig hjælp, hvilket jeg i følge policen havde krav på, da jeg jo havde købt denne ydelse af Gouda. Derfor har NIA/Gouda først selv tilsidesat policen og skabt en situation hvor det ikke var muligt at få Gouda's godkendelse af de dispositioner, som jeg var nødsaget til at foretage. Dels på grund af tidnød, jeg skulle handle hurtigt for at komme hjem med flyet den 24. marts 2000 kl. ca. 00.20 og dels fordi at jeg var stadig så afkræftet at jeg simpelthen ikke havde overskud til at argumentere med Gouda. Selv om jeg havde fået mere energi fordi jeg havde fået væske i kroppen, så var jeg stadig på sammenbruddets rand. ... Med hensyn til svie og smerte er det ikke dækket af policen, men dette krav er netop stillet fordi Gouda misligholdt policen og dermed skabte denne meget ubehagelige situation for mig, som jeg så søger kompenseret gennem denne post for svie og smerte. Jeg har endnu ikke kunnet få oplyst det nøjagtige beløb, som Jedhi Hospital i Bombay har tilgode for mit ophold.

Selskabet bemærker, at man gjorde, hvad man kunne for at sikre klageren professionel hjælp og vurdering på opholdsstedet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår: "**1 Sygdom og hjemtransport ... 1.1** Udgifter til hjemtransport dækkes uden beløbsbegrænsning. ... 13.8 Ekstraudgifter til hjemtransport af den forsikrede til Danmark (herunder om nødvendigt med ambulancefly) som af Goudas læge er skønnet nødvendig, forudsat denne transport er arrangeret ifølge aftale

med Gouda. ... **1.4 Undtagelser Forsikringen dækker ikke udgifter: ...** 14.6 Der påløber som følge af, at forsikrede ikke følger behandlende læges og/eller Goudas læges anvisninger."

Nævnet udtaler:
Hjemtransport i forsikringsbetingelsernes forstand forudsætter ifølge punkt 1.3.8, at selskabets læge er enig i nødvendigheden af at sikrede rejser til Danmark, og at transporten er aftalt med selskabet.

Sådan hjemtransport har ikke fundet sted, idet klageren selv forestod hjemrejsen. Herefter, og da nævnet efter de foreliggende oplysninger ikke finder det sandsynliggjort, at klagerens sygdom nødvendiggjorde hjemtransport kort før den planlagte hjemrejse, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at dækket klagerens udgifter som sket.

For så vidt angår klagerens øvrige krav finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning. Nævnet bemærker herved, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet ved sin sagsbehandling har pådraget sig noget erstatningsansvar over for klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand