672/03

Den 19. maj 2003 blev i sag nr. 58.535:

xxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft ungdomsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med en anmeldt skade.

Klageren var under en ferie til Thailand involveret i et færdselsuheld, hvor han pådrog sig et nakketraume.

Selskabet har refunderet omkostningerne ved diagnosticering og behandling, men har afvist at betale de øvrigt fremsatte krav for hoteludgifter, flybilletter samt fysioterapi i Danmark efter hjemkomst.

Selskabet har ved skrivelse af 16/5 2002 til klageren bl.a. anført:

> ”For at opfylde kravet om en ekstraordinær hjemrejse skal der foreligge en medicinsk indikation herom. Denne medicinske indikation bliver fastsat af Goudas læge samt den behandlende læge, i dit tilfælde en Thailandsk læge.
>
> I henhold til de medicinske oplysninger i denne sag, forelå der på skadetidspunktet ingen sådan medicinsk indikation, hvilket du også blev informeret om.

De lægelige oplysninger der stammer fra G. Amtssygehus fra den 23. april d.å. indikerer også, at der heller ikke forelå nogen neurologiske symptomer efter hjemkomst til Danmark.

På skadetidspunktet havde vi dog fuld forståelse for, at du syntes det hele var ubehageligt og vi tilbød dig, på trods af den manglende medicinske Indikation, at hjemrejse før tiden. Hjemrejsen var dog betinget af, at du skulle fraskrive dig retten til en evt. returrejse til Bangkok - § 1.3.17.

I første omgang var du også indstillet på, at indgå denne form for aftale men informerer kort derpå vores Alarmcentral om, at du alligevel ikke ville benytte dette tilbud, og hjemrejser således på en af dig arrangeret hjemrejse.

Ved denne samtale bliver der adskillige gange påtalt overfor dig, at du således ikke kunne påregne, at få disse ekstra omkostninger dækket af Gouda, heller ikke efter hjemkomst.

Vi kan med ovennævnte kommentarer ikke anerkende store dele, af det indsendte krav i din skrivelse af den 5. maj d.å.

I henhold til policens betingelser er der dækning for følgende:

Medicin	DKK 438,40
Medicin	DKK 180,00
Medicin	DKK 169,25
Medicin	DKK 985,60
Total	DKK 1773,25

Til information har vi brugt kurs THB 0,2."

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og har ved klageskrivelse modtaget den 24/5 2002 bl.a. anført:

"A) Jeg valgte at tage hjem, fordi jeg fandt Goudas hjælp fra Alarmcentralen ekstrem dårlig og inkompetent. F.eks. nægtede de mig gennem mange timer at snakke med en dansk læge, til trods for at de i mine forsikringsvilkår skriver at jeg er sikret '24 ti-

mers assistance og lægehjælp uanset, hvor du er i verden' (tekst i reklame for rejseforsikringen). Ligeledes kontaktede Goudas læge tilsyneladende IKKE lægerne på de(t) thailandske hospitaler og de ringede i et andet tilfælde heller ikke som lovet tilbage til mig. Dette er helt klart løftebrud. Efter flere dage med meget store smerter - og i en døs af alt mulig medicin, som jeg var blevet ordineret af forskellige thailandske læger - tilbød Gouda så en hjemrejse over Stockholm tre dage senere. DETTE KUN MOD AT JEG SKRIFTLIGT - pr. fax - AFSKREV MIG RETTEN TIL EN ERSTATNINGSREJSE. Dette krav er efter min mening fuldstændig uacceptabelt - jeg mener det er afpresning af en person, som ikke var ved sine fulde fem. Dette er desuden i uoverensstemmelse med forsikringsbetingelserne, som lover erstatningsrejse ved afbrudt ferie, såfremt der 'på tidspunktet for hjemtransporten var mindst 31 dage tilbage af rejse- og forsikringsperioden (forsikringsbetingelser nr. 640, vilkår 1.3.17). Disse betingelser opfyldte jeg!

B) Jeg mener også jeg bør have ret til en erstatningsrejse fordi jeg UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER kunne have fortsat ferien. Jeg har efter hjemkomsten været sygemeldt i fire uger og var jeg blevet i Thailand havde jeg intet fået ud af ferien pga. smerter og manglende bevægelighed i nakke/hals-regionen. Min ferie var med andre ord blevet total spoleret. Jvf, i øvrigt udtalelser fra skadestuen på KAS Glostrup som jeg opsøgte straks efter hjemkomsten samt min fysioterapeut.

C) Hvorfor rejste jeg så hjem på en businessclass-billet? Fordi jeg adskillige dages kamp med Gouda ikke så anden udvej end at betale for at komme hjem. Smerterne var uudholdelige og min tålmodighed rakte ikke ét sekund længere pga. den manglende kommunikation og brudte løfter fra Gouda. Den eneste billet jeg kunne få samme dag var en Businessclass. Jeg er villig til at nøjes med at få refunderet en økonomiklassebillet for dette udlæg."

I selskabets skrivelse af 24/6 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

"Efter først selv at have kontaktet et hospital, ringer klageren til vor vagtcentral, der anmoder ham om at søge vurdering på Bangkok Nursing Home, som er et godt og velkendt hospital i Bangkok.

Herefter indledes et tre dages forløb, hvor klageren er i løbende kontakt med vor Alarmcentral og dennes læge, og hvor klageren beskriver en langt mere alvorlig medicinsk tilstand, end den vurdering, der kommer til os for hospitalet i Bangkok.

Vi vedlægger kopi af et 'Medical Certificate' (bilag A) fra BNH, som allerede d. 19. april fastslog, at N.H. [klageren] var 'fit to fly back to Denmark' - og dermed ikke slemt medtaget efter det trafikuheld.

Igennem de tre dages dialog gik det imidlertid op for os, at hr. H. ikke havde det godt og virkede meget mismodig. Selvom der ingen indikation var for en førtidig hjemrejse, tilbød vi N.H. at flyve ham hjem til Danmark. I den forbindelse krævede vi dog, at klageren i så fald ikke efterfølgende skulle stille Gouda overfor et krav om en returrejse til Bangkok iht. klausul 1.3.17 (bilag B). Det finder vi helt rimeligt - da der var tale om en ren kulanceerstatning.

For god ordens skyld præciseres, at der ikke var tale om afskrivning af ret til erstatningsrejse, som anført i klageskrivelsen, idet forsikringen ikke omfatter en sådan dækning.

…

Der var ingen medicinsk indikation for tidlig hjemrejse. Såvel Goudas læge, som behandlende læge i Bangkok var enige om, at tidlig hjemrejse ikke var nødvendig. Det er ligeledes værd at fremhæve, at forsikringstageren efter sin egen disponerede hjemrejse blev vurderet på Amtssygehuset i Glostrup, og at vurderingen alene medførte, at klageren modtog fire fysioterapikonsultationer. (dersom klageren havde forblevet i Thailand havde behandlingen været den samme) (bilag C).

Vi betvivler bestemt ikke, at klageren kan have haft ondt i nakken - men tilstanden er lagt fra det, der normalt indikerer medicinsk hjemtransport iht. 1.3.8 (bilag D).

Som det også fremgår af klagerens skrivelse, tilbød vi klageren en tidlig hjemtransport, men det afslog N.H. - og tog sagen i egen hånd.

Vi fastholder derfor, at klageren ikke havde krav på tidlig hjemtransport, ligesom der ej heller er dækning for de hotel og transportudgifter klageren har haft i Thailand. Dersom tilstanden havde krævet det, var N.H. blevet indlagt på et af de 2 hospitaler, hvor han blev tilset."

Nævnet er forelagt de i sagen vedlagte fotos.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"1.3.8 *Ekstraudgifter* til hjemtransport af den forsikrede til Danmark (herunder om nødvendigt med ambulancefly) som Goudas læge er skønnet nødvendig, forudsat denne transport er arrangeret ifølge aftale med Gouda.

…

1.3.17. Returrejse til udgangspunktet for hjemtransporten (max. Økonomiklasse) forudsat, at der på tidspunktet for hjemtransporten var mindst 31 dage tilbage af *rejse- og forsikringsperioden*. Returrejse må først ske efter raskmelding og skal senest foretages 90 dage efter raskmelding."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen ikke grundlag for at antage, at selskabet i henhold til de gældende forsikringsbetingelser var forpligtet til at betale for klagerens hjemrejse. Der er således intet grundlag for at kritisere, at selskabet som betingelse for at betale for en hjemrejse krævede, at klageren fraskrev sig retten til erstatningsrejse. Herefter, og idet klageren heller ikke i øvrigt i henhold til forsikringsbetingelserne kan gøre yderligere krav gældende over for selskabet,

b e s t e m m e s:

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand