765/07

Den 26. februar 2007 blev i sag nr. 68.885:

xxxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxx

mod

AIG Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over selskabets afvisning af at yde erstatning i forbindelse med behandling under rejse til Kina og hjemtransport derfra. Klagen angår endvidere selskabets sagsbehandling, herunder at selskabet har været meget længe om at afgive svar i forbindelse med nævnets behandling af sagen.

Klagen blev fremsendt af ankenævnet til selskabet den 10/3 2006. Selskabet svarede nævnet den 20/6 2006.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren var syg ved afrejsen, og at hjemtransporten ikke var ordineret af SOS' læge.

Det fremgår af sagen, at klageren den 21/12 2005 rejste til Kina med planlagt hjemrejse 2/1 2006. Klageren har oplyst, at han primo december opsøgte egen læge, som ikke mente, at han havde lungebetændelse, men behandlede ham med antibiotika "for en sikkerheds skyld" på grund af den forestående rejse og oplyste, at der intet var til hinder for rejsen.

Klageren har videre oplyst, at han den 24./25./26. december 2005 fik høj feber, og at han herefter kontaktede SOS' alarmcentral. Det er omtvistet, hvad der blev aftalt telefonisk.

Klageren har i sin klageskrivelse dateret 26/2 2006 oplyst:

> "Jeg kontaktede flere gange SOS i forbindelse med min hjemrejse og talte med hr. B, flere gange - senest 26.12. kl. 10.59.
>
> Han nævnte INTET om en dansk læge, på trods af min forespørgsel om han var læge.
>
> SOS anbefalede mig at kontakte Peking Union Medical College Hospital, hvor en læge rådede mig til hjemrejse.
>
> Jeg ved ikke om SOS læger havde ferie mellem jul og nytår???, men jeg blev ikke gjort bekendt med dette.
>
> At SOS henviser til policen er uanstændigt, da de ikke selv oplyser om indholdet.
>
> Samtalen med hr. B. mundede ud i, at SOS ikke kunne hjælpe, da de ikke p.gr. af hjemsendelsesgrunden (lungebetændelse) kunne bestille billet hos SAS - så aftalen blev, at det klarede jeg selv."

Klageren har i skrivelse af 27/6 2006 supplerende oplyst

> "Jeg kan ikke forholde mig til indholdet af mine telefonsamtaler med SOS tidlig morgen Beijing-tid, men budskabet var for mig klart fra hr. B???
>
> Jeg skulle søge læge i Beijing og følge dennes anvisninger (jeg spurgte under samtalen hr. B.?? om han var læge eller jeg kunne tale med en, hvilket blev afvist) og på intet tidspunkt (mig bekendt) oplyste hr. B., at en hjemrejse skulle ordineres af SOS-læge.
>
> Jeg fulgte derfor Beijing-lægens og hr. B.s anvisninger, som fremgår af det tidligere fremsendte og da SOS ikke kunne hjælpe mig valgte jeg ved hjælp fra gode venner i Danmark, at sørge for en billet hjem, som jeg naturligvis forventede SOS refunderede."

3. 68.885

Selskabet har om indholdet af de telefoniske drøftelser i skrivelse af 20/6 2006 til nævnet anført:

> "Forsikringstageren oplyste telefonisk søndag den 25. december 2005 kl. 21:45 til SOS' alarmcentral, at han var rejst til Kina med lungebetændelse i bedring. Forsikringstageren oplyser endvidere, at han var hos egen læge, der mente at det var forsvarligt at rejse ud og forsynede forsikringstageren med antibiotika. Lungebetændelsen er blevet meget værre og forsikringstageren oplyser, at han bliver svagere dag for dag og har feber. Forsikringstageren oplyser at han ikke er så vild med at gå til læge, fordi han er nervøs ved eventuelle sanktioner, fordi han ved indrejse har oplyst, at han var 100 % rask. SOS oplyser, at han skal søge læge.
>
> Samme sag oplyser SOS International forsikringstageren at han skal have læge, hvis SOS skal have nogen mulighed for at vurdere sagen og eventuelt hjælpe. Der udbedes ved samme lejlighed en medicinsk rapport fra behandlende læge.
>
> Den 26. december 2005 kontakter forsikringstageren atter SOS. SOS oplyser her, at der er flyveforbud mod flyvning med lungebetændelse. Forsikringstageren oplyser at han har en lægeattest, der anbefaler hjemrejse før tid. Forsikringstageren oplyser, at han vil købe en ny billet dagen efter, da hans ordinære billet ikke kan ombookes. SOS oplyser, at det kan være, at hjemrejsen ikke dækkes, da en sådan hjemrejse skal ordineres af SOS' læge.
>
> Forsikringstageren oplyser, at han er på arbejde for D., og at han vil tage hjem da han ikke kan arbejde.
>
> Den 11. januar 2006 modtager SOS brev fra forsikringstageren, skadeanmeldelse, medicinsk rapport, e-ticket og originale kvitteringer for afholdte udgifter til læge og medicin."

Selskabet har fremlagt sagslog fra selskabets elektroniske skadebehandlingssystem, hvoraf fremgår:

"Dag Dato Kl.
MAN 26 12 5 04:02
...
fra ft. sag anm.
infoet procedura.
der er flyveforbud mod flyvning med lungebetændelse.
*
har læge rep. der rekommanderer hjemrejse før tid.
han køber ny billet til hjemrejse i morgen af 7.500 dkk.
egen billet kan ikke ombookes.
opl. at det kan være at hjemrejse ikke dækkes, skal ordineres af læge fra sos.
arbejder for d. er på job, kan ikke arbejde derfor vil han tage hjem også."

Klageren har fremlagt medical certificate fra et hospital i Peking, hvori er angivet:

"**Suggestion** Better to go back to country for a rest.
Take medicine to relieve cough and reduce sputum.
Feel anything worse go to see doctor anytime."

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal refundere udgifter til lægebehandling og hjemrejse. Klageren har i skrivelse af 30/8 2006 til nævnet sammenfattende anført:

"Jeg skal endnu engang fastholde, at jeg har oplyst, at jeg er udrejst med en færdigbehandlet 'måske lungebetændelse'.

Som mange gange tidligere nævnt var jeg primo december til lægen, der ikke mente jeg havde lungebetændelse, men 'for en sikkerheds skyld' gav mig antibiotika og oplyste at der intet var til hinder for en Kinarejse.

Alarmcentralens funktion efter AIGs opfattelse er mig ligegyldig. Jeg kan som forbruger henholde mig til, at de var den højeste autoritet jeg kunne komme i kontakt med fra Kina d. 26.12. Jeg talte med dem flere gange (hr. B. m.fl.) der rådede mig til at opsøge lægen på det pågældende hospital og følge hans anvisninger. Det gjorde jeg i god tro. Jeg betalte lægeudgifter og hjemrejse, da problemerne omkring min

hjemrejse blev fremstillet som et teknisk problem af hr. B. (SOS kunne ikke bestille min billet, da det drejede sig om en luftvejsinfektion) og direkte adspurgt om han var læge svarede han benægtende og kunne ikke omstille mig til en.

Jeg handlede således i god tro, da jeg opsøgte læge (hvilke udgifter AIG ikke har valgt at dække) og da jeg bestilte min returbillet og forventer naturligvis stadig at få alle mine udgifter dækket.

Det er naturligvis klart, at jeg må fastholde at AIG dækker alle mine udgifter på trods af en sagslog (der må på baggrund af mine samtaler med SOS være flere), da de ikke kunne opfylde mit ønske om at tale med SOS lægen og jeg derfor ikke kunne opfylde de af AIG nævnte forsikringsbetingelser."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 11/9 2006 til nævnet sammenfattende anført:

"Med baggrund i den modtagne skrivelse af 30. august 2006 fra skadelidte kan vi endnu engang henvise til forsikringsbetingelsernes punkt, hvor det fremgår, at lidelse, der var diagnosticeret og behandlet inden for 2 måneder inden afrejse ikke er omfattet af forsikringen.

Som tidligere meddelt blev skadelidte oplyst, at hjemrejse kun ville være dækket, hvis det blev ordineret af SOS' læge. Skadelidte er, uanset hans påstand om god tro, blevet oplyst om kravet for ordination for hjemrejse."

Selskabet har om proceduren i forbindelse med ordination af hjemtransport i skrivelse af 14/7 2006 til nævnet oplyst:

"Det er normalt, at en skadelidt ikke kommer til at tale med SOS' læge, skadelidte henvises til, at søge læge/hospital, hvorefter behandlende læge skal tage kontakt til SOS' læge for at diskutere en behandling og eventuelle øvrige tiltag om bl.a. en evt. hjemrejse før tid. Det er ikke op til skadelidte selv at arrangere dette uanset om behandlende læge anbefaler dette."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.4** *Hvad omfatter dækningen ikke*?:

...

1.4.6 Behandling eller operation, som den sikrede på afrejsetidspunktet vidste, han eller hun skulle gennemgå. Det er hovedreglen, at man ikke kan få dækket behandlingsudgifter, hvis man med rimelighed kunne forvente, at sygdommen medfører et behandlingsbehov under udlandsopholdet.

...

2 Hjemtransport

2.1 *Hvad omfatter forsikringen*:

2.1.1 Hjemtransport med ordinært rutefly eller ambulancefly, hvis såvel den behandlende læge og *SOS*' læge vurderer at en sådan hjemtransport er forsvarlig og nødvendig."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren primo december opsøgte læge og modtog behandling med antibiotika. Nævnet finder på den baggrund, at klageren i medfør af de oven for gengivne forsikringsbetingelser ikke har krav på behandlingsudgifter, idet bemærkes, at afrejsen skete ganske kort tid efter, og at behandlingsbehovet opstod allerede den 24.-26. december.

Nævnet bemærker, at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at det er en forudsætning for dækning af hjemtransport, at SOS' læge har vurderet, at hjemtransport er forsvarlig og nødvendig. Nævnet bemærker, at selskabets medarbejder i sagsloggen har registreret, at klageren forud for købet af ny billet hjem var orienteret herom. Nævnet finder her over for, at klageren ikke har godtgjort at have fået oplysninger, som kunne give ham grundlag for at tro, at der var givet tilsagn om dækning af udgifter til hjemtransport.

Dette er ikke ensbetydende med, at en egentlig bevisførelse ved domstolene vedrørende hvilke oplysninger, klageren modtog telefonisk, ikke vil kunne begrunde et andet resultat.

Med dette forbehold og idet det forhold, at selskabet har været kritisabelt længe om at svare i sagen ved nævnsbehandlingen, ikke kan føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen