795/08

Den 19. maj 2008 blev i sag nr. 72.490:

xxxxxxxxxxx xxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde dækning af hjemrejseudgifter på grund af en senere hjemrejsedato.

Selskabet henviser til, at der ikke var lægelig holdepunkt for at udskyde hjemrejsen for klageren og hans to medrejsende. Selskabet har dog tilbudt at yde dækning til klagerens egen hjemrejse. Dette har klageren afslået.

Selskabet redegør for sagen således:

"**Sagsforløb**:
Sagen anmeldes til vores alarmcentral den 15. juni 2007 kl. 19.39 af medrejsende L.J. Vi bliver informeret om, at forsikrede har været udsat for en jeepulykke, og at H.J.G. er fløjet til et nærliggende hospital med henblik på undersøgelse af ryggen. Anmelder oplyser, at han ikke ved hvilket hospital klageren er indlagt på, men at de umiddelbart selv vil lægge ud for behandlingen. Vi beder L.J. vende tilbage, såfremt forsikrede bliver indlagt, eller hvis der er brug for yderligere hjælp fra vores side.

Kl. 23.30 kontakter anmelder os igen med oplysning om, at klageren er indlagt pga. hul i lungen, og at der muligvis skal opereres.

16. juni kl. 01.31 kontakter vi hospitalet med henblik på garantistillelse og indhentning af medicinske oplysninger. Vi får alene kontakt til en sygeplejerske, der ikke taler engelsk, og sender derfor en fax til hospitalet for at skabe dialog.

Da vi ikke hører fra hospitalet i løbet af dagen, forsøger vi forgæves kontakt til anmelder den 16. juni kl. 11.30, 18.14, og 19.44. Vi prøver igen den 17. juni kl. 8.22, dog uden held. Vi må således afvente kontakt fra anmelder.

Den 17. juni kl. 21.01 kontakter anmelder alarmcentralen med oplysning om, at klageren er ved at blive opereret. Da anmelder har problemer med sin telefon, beder han os ringe op på et andet telefonnummer. Det gør vi straks og beder ham hjælpe med at fremskaffe medicinske oplysninger, så vi har mulighed for at følge med i forløbet samt stille betalingsgaranti.

Dette indvilger anmelder i, og det aftales, at vi ringer tilbage til anmelder dagen efter.

Den 18. juni kl. 16.49 forsøger vi kontakt til anmelder men forgæves. Vi modtager herefter et opkald fra anmelder kl. 20.56, hvor det oplyses, at klageren er udskrevet. Vi sikrer, at forsikrede ikke har lagt penge ud for behandlingen og får information om, at hospitalet blot sender regningen til Gouda direkte.

Det oplyses, at klageren skal tilses af en læge igen ugen efter, hvorfor vi aftaler, at vi vil kontakte anmelder for at høre, hvordan det går efter kontrolbesøget. Det aftales også, at vi beder en dansk læge ringe forsikrede op, når de medicinske informationer er modtaget.

Den 19. juni kl. 13.59 kontakter vi igen hospitalet for at få medicinske informationer samt kontakt til behandlende læge. Det oplyses, at vi kan forvente at modtage medicinsk information den efterfølgende uge.

Den 24. juni kl. 16.21 kontakter klageren os, idet han har fået information om, at han ikke må flyve hjem før 14 dage efter oprindelig hjemrejsedato, dvs. at forsikrede ikke må flyve i 6 uger efter tilskadekomsten. Vi aftaler, at vores kontaktlæge vil kontakte klageren for vurdering af hvornår forsikrede er klar til hjemrejse, så snart den medicinske rapport foreligger.

Den 27. juni kl. 9.20 og den 28. juni kl. 8.42, 8.47, 9.04 forsøger vi igen kontakt til hospitalet. Kl. 9.45 får vi kontakt til en medarbejder, som oplyser, at klageren allerede har modtaget de medicinske informationer. Dette strider imod det klageren selv har givet udtryk for, og vi beder dem udskrive informationerne på ny og give klageren dem med, når han kommer til kontrol samme dag.

Kl. 10.05 kontakter vi klageren, som nu er på hospitalet, og beder ham tage den medicinske rapport med tilbage. Kl. 15.29 samme dag kontakter vi klageren igen for at høre, hvordan det går. Klageren oplyser at det går godt, dog har han ondt i skulderen. Lægen har sendt medicinsk rapport til Gouda pr. post, og forsikrede informerer, at lægen fortsat oplyser, at han ikke må flyve før 6 uger efter tilskadekomsten.

Klageren spørger herefter, om vi dækker for, at hans kæreste bliver hos ham. Hertil svarer vi, at vi først skal have de medicinske oplysninger samt klarlægge hvorvidt det er korrekt, at der skal gå 6 uger, før klageren må flyve.

Den 9. juli har vi ikke hørt yderligere fra klageren og har desværre heller ikke modtaget de efterspurgte medicinske oplysninger. Vi kontakter derfor én af vores kontaktlæger for at undersøge hvilke medicinske grunde, der kunne ligge til grund for den behandlende læges udtalelse om, at klageren ikke måtte flyve i 6 uger.

Vores læge oplyser, at såfremt klageren, som det i øvrigt tidligere blev oplyst, er blevet opereret, vil han være fit for flight inden for 1 uge. Er lungen foldet ud af sig selv, vil man kunne flyve inden for 3 dage.

Den 9. juli kl. 11.57 taler vi med klageren. Vi spørger, om han er blevet opereret, hvilket han svarer nej til. Vi videregiver de informationer vores flyvemedicinske læge har formidlet, og beder klageren vende tilbage med navn og telefonnummer på den læge, som skulle have udtalt sig om de 6 uger, da vi mener, der er tale om fejlinformation.

Klageren oplyser, at han er på vej til Egypten, hvor hans telefon ikke er stabil. Det aftales, at vi undersøger de afgivne informationer fra den lokale læge, så snart vi har modtaget informationerne på klageren.

Kl. 18.46 modtager vi opkald fra klageren med 2 lægenavne. Vi oplyser, at tidspunktet måske er for sent til at få kontakt samme dag.

Den 10. juli kl. 13.14 får vores kontaktlæge kontakt til én af de læger, der har tilset klageren. Denne oplyser, at der er tale om et pneumothorax efter brysttraume. Der er ingen fraktur og efterforløbet skulle være ukompliceret.

I henhold til gældende regler i Danmark kan klageren altså rejse 1 uge efter tilskadekomsten.

Den 10. juli forsøger vi gentagne gange kontakt til både klagerens og anmelders mobiltelefoner.

Den 15. juli kl. 13.55 modtager vi en e-mail for klageren, som spørger om råd og vejledning til bestigning af et bjerg i 2.200 meters højde.

Mailen besvares kl. 14.17. Vi oplyser, at vores læge har været i kontakt med den israelske læge, og at klageren sagtens kan rejse hjem som planlagt den 17. juli, fra hvilken dato forsikringen ophører. Samtidig oplyser vi, at klageren ikke bør bestige et bjerg i hans tilstand.

Kl. 21.15 modtager vi opkald fra klageren, som er utilfreds med, at vi ikke har ombooket hans og medrejsendes hjemrejsebilletter. Vi oplyser, at der ikke er en medicinsk indikation for at blive på rejsemålet, ligesom vi i forløbet har gjort ham opmærksom på, at vi ville undersøge, om det var en korrekt vurdering, at han ikke måtte rejse hjem før de 6 uger.

Klageren har ikke forsøgt at få be- eller afkræftet teorien og dermed dækningen ved at kontakte Gouda. Dette på trods af at han var vidende om, at det var vanskeligt at få telefonisk kontakt til ham.

Den 18. juli kl. 9.15 modtager vi igen opkald fra klageren, som er utilfreds med, at vi ikke dækker for hans og de medrejsendes forlængede ophold samt ændrede hjemrejsebilletter. Vi beklager, at klageren har fået beskeden sent men anfører samtidig, at han også burde have fulgt op på sagen selv, da han vidste at dækningsspørgsmålet ikke var afgjort.

Telefonforbindelsen bliver afbrudt, og vi sender i stedet en e-mail til klageren kl. 9.53. I denne gør vi klageren opmærksom på, at vi ikke har givet dækningstilsagn, og at sådanne vurderinger sker i samråd mellem selskabets og behandlende læge.

Kl. 15.44 kontakter klageren os pr. telefon, og giver udtryk for, at han ikke har set den seneste e-mail fra os. Vi fastholder, at klageren ikke er dækket for det forlængede ophold, og at han kunne have nået at rejse hjem på de ordinære billetter - dette på trods af at beskeden blev afgivet sent i forløbet, og uden hensynstagen til at klageren ikke selv forsøgte at kontakte Gouda for at få den lægelige afgørelse.

Kl. 18.41 modtager vi opkald fra klagerens far, som vil forlænge forsikringen til den 25. juli. Umiddelbart har vi afvist at forlænge forsikringen men vurderer dagen efter at gøre det alligevel dog med forbehold for den allerede anmeldte tilskadekomst.

Den 6. august 2007 modtager vi en klage over forløbet. Denne besvares den 22. august 2007. Klageren er dog ikke tilfreds med udfaldet, og anker sagen til Dem."

Da klageren kom hjem fra sin rejse anførte han i skrivelse af 2/8 2007 til selskabet:

"15/6-07: Jeg er involveret i en ulykke i Negev ørkenen. Jeg bliver fløjet til sygehuset og bliver indlagt i Be'er Sheva. Jeg får konstateret at jeg har pneumothorax. Min fætter L.J. tager kontakt til jer og får at vide, hvad vi skal gøre med hensyn til forsikringen. Han får at vide at der allerede der vil blive koblet en dansk læge på sagen, hvilket vi bliver meget glade for at høre. Vi forstår derfor at I i Gouda sammen med en dansk læge vil sørge for, at behandlingen er rigtig, men det er åbenbart ikke tilfældet.

18/6-07: Jeg bliver udskrevet om eftermiddagen og får at vide, at jeg skal komme til røntgenfotografering den 28/6. Jeg spørger om, hvad jeg må gøre i min tilstand, og de siger at jeg skal slappe af i 30 dage, aldrig mere dykke og først flyve om 6 uger. Vi har det stående i den medicinske rapport, som jeg også har sendt en kopi af ... (Den er desværre kun på hebraisk). Da min hjemrejse er planlagt til den 17/7 skal jeg tage senere hjem, hvilket jeg faktisk er MEGET ked af da jeg på det tidspunkt har været ude at rejse i et halvt år og efterhånden savner at komme hjem. Jeg har også ting, som jeg har planlagt at nå derhjemme. De siger at de vil oversætte den medicinske rapport til engelsk og sende den til mit forsikringsselskab.

18/6 - 28/6: Jeg har samtaler med jer over tlf. om den medicinske rapport, og I får at vide, at jeg skal til røntgenfotografering, og jeg fortæller min situation omkring flyveturen. Vi aftaler, at vi skal snakke sammen igen, når jeg har været til røntgenfotograferingen.

27/6-07: Jeg tager en tur i svømmehallen. Lige så snart at min lunge er under vand trykker det ubehageligt meget på den, så jeg får ikke svømmet den dag.

28/6-07: Jeg tager til røntgenfotografering om formiddagen. Da jeg kommer ud på sygehuset, ringer I fra Gouda, fordi I stadig ikke har modtaget den medicinske rapport. I spørger mig, om jeg ikke lige kan rykke for den på sygehuset, og det gør jeg så. De siger, at de sendte den med post den 25/6, så den kommer nok frem om en uges tid. Det meddeler jeg jer samme dag.
Efter røntgenfotograferingen snakker jeg med en læge fra den samme afdeling, som jeg var indlagt på. Han ser på røntgenfotografiet og konstaterer at det ser rigtig godt ud, og at jeg kan gøre hvad jeg har lyst til. Jeg spørger med henblik på den kommende Egypten-tur om jeg må vandre i bjerge. Og får det svar at jeg må gøre hvad jeg har lyst til. Det passer ikke så godt sammen med de 30

dage jeg skal slappe af, men lungen er åbenbart helet hurtigt. Jeg føler dog ikke at helbredet tillader, at jeg bare kan gøre hvad jeg har lyst til! Det eneste han siger, at jeg ikke må; er at dykke. Da jeg spørger, for lige at være sikker, om jeg må flyve hjem den 17/7 som planlagt, siger han nej - det er for tidligt! Men da jeg har noget, jeg meget gerne vil nå hjem til den 28/7, spørger jeg om det er muligt at rejse hjem den 27/7, og det får jeg lov til, selvom det kun er 5 uger og 4 dage efter at jeg blev udskrevet.

28/6 - 9/7: Da jeg ikke har hørt andet end at jeg først må rejse hjem den 27/7-07, planlægger vi (min kæreste Mi.C., hendes søster Ma.C. og jeg) selvfølgelig efter det, og vi vælger bl.a. at forlænge vores rejse til Egypten én dag. Jeg får bestilt tid til min tredje gang ved tandlægen den 18/7, og så er min kærestes mor så træt af at vi skal være hernede noget længere, at hun gerne vil komme ned og besøge os i den sidste uges tid, vi er hernede. Det siger vi selvfølgelig, at vi da meget gerne vil have, og hun bestiller billetter fra den 18-25/7. Vi har IKKE fået noget at vide om, at der måske er chance for, at vi skulle hjem den 17/7. Vi tilbyder selv at ombooke vores billetter, men I siger så, at det vil I gerne tage jer af, - også for min kæreste og hendes søster, hvilket vi selvfølgelig synes er meget flinkt gjort af jer. I siger også at der er visse udgifter som i vil dække i den periode vi er ekstra i Israel. I vil undersøge om der er grundlag for, at min kæreste kan få betalt hjemrejsen, når I modtager rapporten.

9/7-07: Om formiddagen ringer jeg til jer i Gouda for at sige, at jeg kun kan kontaktes på min e-mail-adresse i den kommende uge, fordi jeg rejser til Egypten. På det tidspunkt regner j eg egentlig med, at I allerede har ombooket vores billetter. Da jeg ringer giver jeg mit police nr. Jeg bliver omstillet til C.B., som sidder med min sag. Han siger, at han lige har snakket med den danske flyvemedicinske læge, og at han siger, at jeg kan flyve efter 3 dage i stedet for 6 uger. Min tanke er på det tidspunkt at, det lyder lidt vildt, da han jo ikke rigtig har nogen idé om hvad jeg egentlig fejler. For alt hvad jeg har givet jer i Gouda af oplysninger er jo, at jeg har hul i lungen, og jeg tænker bare, at der kan være så mange ting der spiller ind i det, så han faktisk ikke rigtig har noget grundlag for at kunne sige 3 dage frem for 6 uger, og lægerne hernede har trods alt observeret mig i 3 dage! C.B. spørger så, om jeg ikke kan skaffe navn og telefonnr. til den israelske læge, så de to læger kan få kontakt til hinanden telefonisk, da I endnu ikke har modtaget den medicinske rapport som ventet.
Jeg siger, at det skal jeg nok lige få fat i og vi afslutter samtalen.
Ca. kl. 18 ringer jeg tilbage med lægens navn og telefonnr. Men taler denne gang ikke med C.B., men med en dame som jeg ikke kan huske navnet på. Ved den anledning giver jeg min e-mail-adresse til jer. Jeg staver den for hende, så jeg er sikker på, at den er rigtig overleveret! Jeg siger, at I ikke kan kontakte mig på mit telefonnr. i den næste uge, så hvis der sker noget, så kontakt mig lige på min e-mail!

11/7-07: Jeg tager til Egypten og hviler i, at I har styr på det, for det har I haft indtil nu.

15/7-07: Min kæreste og jeg har planer om at vandre op på Sinai. Det er et bjerg som er ca. 2.200 meter højt, og jeg skriver derfor til jer i Gouda, for lige at høre ad, om I ikke har lyst til at kontakte den danske læge, for at høre om det er ok. E-mailen skriver jeg den 15/7 om eftermiddagen. ... Ikke lang tid efter skriver I tilbage, men den e-mail tjekker jeg ikke før næste dag, da I jo ikke har skrevet noget om hjemrejsen endnu, så der er jo ingen fare på færre.

16/7-07: Omkring kl. 22 går jeg ind og tjekker min e-mail, for at se om I har svaret på e-mailen angående Sinai. Da er det, at jeg modtager jeg jeres e-mail ... om, at den danske læge har snakket med den israelske læge, og at den danske læge fortsat siger, at jeg kan flyve hjem efter 3 dage, efter at min lunge er helet, hvilket i sig selv jo lyder totalt absurd. Derfor skriver I, at jeg skal rejse hjem den 17/7, som det var planen før ulykken, og fra den 17/7 er jeg ikke længere forsikret af jer. De sidste 4 uger har I haft til at finde ud af det, ved godt at I ikke har modtaget den medicinske rapport, men det er vel jeres problem at få det ordnet til tiden. Og så vælger i simpelthen at oplyse mig om det den sidste dag! Jeg ved ikke, hvad årsagen er til, at I ikke har kontaktet mig på min e-mail noget før, men jeg synes i hvert fald det virker lidt problematisk, at I giver besked så sent! Jeg sidder på det tidspunkt i Dahab i Egypten og kan selvfølgelig ikke nå tilbage til Tel Aviv til næste morgen kl. 03.05, som er tidspunktet, hvor jeg skal være i lufthavnen. Desuden har min kærestes mor bestilt en billet til Israel, så der er lige pludselig mange komplikationer i sagen. Hvis jeg kunne, ville jeg med glæde have taget hjem. Jeg ringer straks til jer, og kvinden jeg snakker med, kan ikke gøre noget fra eller til, men virker ikke afvisende på nogen måde - forstår udmærket problemet. Jeg spørger, hvad jeg skal gøre med billetterne, for dem har I jo ikke fået ombooket. Det siger hun, at hun ikke kan gøre noget ved, men jeg får at vide, at jeg skal ringe og snakke med C.B. i morgen. Ok, så prøver jeg, at se om jeg kan gøre noget ved ombookningen og skriver til dem, vi har bestilt vores flybilletter igennem. Jeg håber, at de har en 24-timers e-mail service. Jeg forklaret dem hele situationen og sender den omkring kl. 23.30.

17/7-07: Jeg får en e-mail om at de først har modtaget min e-mail kl. 11, da det ikke er en 24-timers e-mail service. På det tidspunkt er vores fly lettet, så nu står vi uden billetter!
Vi rejser hjem som planlagt til Israel fra Egypten hele dagen, og jeg kontakter derfor først C.B. den næstfølgende dag.

18/7-07: Da jeg kontakter C.B., siger han, at I ikke vil dække de nye billetter, som vi nu bliver nødt til at købe, men da I ikke har sendt en e-mail og oplyst mig om problemet før, vil han godt undersøge det med sin chef.
Senere da jeg ringer tilbage, siger han, at han har snakket med sin chef, og der er ikke noget at gøre. Han har også på det tidspunkt allerede sendt en e-mail til mig. ...
Jeg skal indsende en klage, når jeg kommer hjem, og da jeg ikke rigtig gider bøvle med det mere i Israel, gør jeg det! Men da vi så ikke er forsikret i den sidste uge, vil vi gerne have jer til at forsikre os den sidste uge også - dvs. forlænge forsikringsperioden! Det vil I så heller ikke, da I åbenbart har en regel om, at man ikke kan få tegnet en forsikring, når man er ude at rejse. Jeg spørger, hvad jeg så skal gøre, og så får jeg at vide, at jeg må kontakte andre selskaber. Jeg afslutter samtalen!

19/7-07: Min kærestes far ringer til jer i Gouda og brokker sig over situationen med forsikringen. I giver os helt 'ekstra ordinært', som I selv kalder det, lov til at få forlænget forsikringen, til et billigere beløb, end hvis vi skulle have tegnet en helt ny forsikringsperiode. I vil gerne gøre det billigere, som var det en forlængelse, men betingelserne er så åbenbart ikke de samme som ved en forlængelse. Havde det været anderledes, hvis jeg havde spurgt jer om en forlængelse af forsikringen den 16/7 da jeg ringede? Hvor går grænsen? I vil gerne indrømme,

at det er lidt jeres fejl og giver os forsikringen lidt billigere, men når det kommer til de store beløb, så står I pludselig uden ansvar. Hvad I ikke havde oplyst min kærestes far om, da han ringede, var at I ikke dækker, hvis der skulle ske noget med min lunge den sidste uge og under flyveturen hjem, da den ikke vil gælde som en akut opstået skade. Det skriver I til min e-mail ..., men da den ikke har virket fra den 18/7-24/7 modtager jeg først den e-mail den 24/7. Og ja, så skriver jeg selvfølgelig og spørger, hvad det er for noget! ... Jeg er ikke vildt begejstret for at jeg skal rejse hjem den 25/7, for hvem kan jeg efterhånden stole på!? 3 dage/ 6 uger, I lover at sørge for ombookningen og så har I pludselig ikke fået det gjort, I forsikrer, så gør I ikke... Ja alt går faktisk galt!"

Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 22/8 2007 til klageren:

"Vi har modtaget din klage over vores håndtering af din sygdomssag i Israel, og har nu nøje gennemgået alle sagens notater, herunder lægeinterventioner, og sammenholdt disse med dine synspunkter og beskrivelse af hændelsesforløbet.

Først og fremmest er det vigtigt for os at gøre klart, at dit sygdomstilfælde undervejs er vurderet af vores kontaktlæge, som har mange års erfaring inden for rejsemedicin. Han har vurderet din tilstand efter kontakt til din behandlende læge, og det er på baggrund af hans medicinske vurdering, vi har evalueret din sag og taget beslutning om dækning.

Dernæst vil vi gerne benytte lejligheden til at pointere, at man som forsikringstager selv har en forpligtelse til at følge op på sin sag. Man må ikke bare lade stå passivt til, hvilket vi føler at du til dels gjorde under forløbet.
I din konkrete sag oplevede vi bl.a. massive problemer med at kommunikere med dig pr. telefon, specielt efter at du var taget til Egypten, og da vi indtil sent i sagsforløbet ikke havde andre muligheder for at komme i kontakt med dig, så vi os nødsaget til at vente på at du kontaktede os. Vi havde dog tidligt i sagsforløbet givet udtryk for, at vi ville ændre dine hjemrejsebilletter, hvis dette blev aktuelt, men det viste sig ikke at være tilfældet, efter vores læge havde fået lejlighed til at vurdere din tilskadekomst og evt. følger heraf.

At du går ud fra at dine billetter automatisk bliver ombookede, fordi du ikke har hørt fra os, må desværre stå for egen regning, for det har vi på ingen måde lovet.

Vi erkender dog, at vi efter at være blevet oplyst om din e-mail adresse burde have kontaktet dig på denne, når der var problemer med at nå dig pr. telefon. At det ikke er sket, er en beklagelig fejl.

Den 9. juli informeres du om, at du formentlig vil kunne flyve 3 dage efter endt behandling, men at vi gerne vil tale med den læge, der har behandlet dig, inden vi tager endelig beslutning. Til din information var der absolut ikke tale om at vores læge ikke fik fat i den israelske læge til tiden. Tværtimod havde vi ikke mulighed for at vurdere din sag og give dig besked den 9. juli, som du bad os om, da du først vendte tilbage med information om behandlende læge selv samme dag om aftenen, hvorfor vores læge ikke kunne få fat i den behandlende læge førend den efterfølgende dag.

Under alle omstændigheder, forsøger vi at kontakte dig flere gange, efter at din sag er vurderet medicinsk men desværre uden held.

Med hensyn til din sygdom, så er der til din orientering en medicinsk tommelfingerregel, der siger, at man tidligst må flyve 3 dage efter fjernelse af pneumothoraxdræn, dog forudsat at

lungen er fuldt udfoldet. Normalt får man taget et røntgenbillede af lungen et par dage efter, at drænet er fjernet, for at sikre at pneumothoraxen ikke er gendannet, ligesom også var tilfældet i din situation.

Ovenstående, er helt i overensstemmelse med de retningslinjer, som Forsvarets Sundhedstjeneste har udarbejdet for lufttransport af patienter. I dit tilfælde var der ifølge vores læge ingen medicinsk årsag til at fravige denne regel, idet du heldigvis var kommet dig så godt efter din skade, at du sagtens kunne hjemrejse planmæssigt.

Du nævner, at du ikke forstår, at du skulle kunne hjemrejse planmæssigt, når behandlende læge havde sagt, at du skulle vente i 6 uger, og når du havde ubehag ved at være under vandet 9 dage efter udskrivelsen.

Uagtet hvad behandlende læge måtte have sagt omkring hvornår, du kunne hjemrejse, så er vi overbeviste om, at vores læge foretog en korrekt medicinsk bedømmelse af din sag, hvorfor vi gav dig besked, om at du ikke var dækket for udgifter, der ville blive påført Gouda Rejseforsikring som følge af, at du ikke fulgte vores læges anvisninger (jf. § 2.4,6 i betingelserne).

Desuden forholder det sig sådan, at trykket under vand er helt forskelligt fra trykket i luften, hvilket er ensbetydende med, at det ubehag, du følte under vand, ikke nødvendigvis ville være til stede i løbet af flyvning.

Du stiller spørgsmålstegn ved, hvorfor vi forlænger din forsikring men samtidig tager forbehold for dækning af din sygdom. Til det skal siges, at vi rent ekstraordinært valgte at forlænge din forsikring, fordi vi havde forståelse for, at du var havnet i en uheldig situation. I realiteten kunne vi have valgt at afvise muligheden for både nytegning og forlængelse af din forsikring.

Som forsikringsselskab forbeholder vi os retten til at beslutte, om vi vil påtage os at tage risikoen for en kendt skade/sygdom. I dit tilfælde valgte vi at tage forbehold for dækning af eventuelle komplikationer el. lign. i forbindelse med din tidligere punkterede lunge. Dette blev meddelt dig pr. skrift samme dag som din far fik forlænget forsikringen på dine vegne.

Vi vil dog på grund af vores fejl ved ikke tidligere at benytte din e-mail, refundere de udgifter, du har haft til en ny hjemrejsebillet (3.740 DKK + 250 DKK i afgift) pr. kulance.

Herudover dækker vi for de udgifter, du har haft til telefonopkald til Gouda Rejseforsikring, og vi beder dig venligst indsende dokumentation herfor.

Derimod kan vi ikke refundere de udgifter, dine medrejsende har haft til nye billetter (i alt 7.480 DKK + 500 DKK i afgift), idet de uden problemer kunne være hjemrejst planmæssigt. I forbindelse med din diagnose og efterfølgende restituering kunne sygeledsagelse ikke komme på tale, idet der ikke var indikation for dette og således heller ikke dækning for udgifter til sygeledsagelse, hvorfor dine medrejsendes ekstra rejseudgifter ikke kan dækkes af Gouda Rejseforsikring.

Vi kan ligeledes ikke imødekomme dit krav om kompensation for de udgifter, I har haft i løbet af jeres forlængede ophold, idet disse kun ville være dækket såfremt, der havde været medicinsk indikation for, at du matte forlænge dit ophold."

9. 72.490

Klageren har ved skrivelse af 11/9 2007 over for nævnet nedlagt påstand om:

"Dækning af hjemrejseudgifter kr. 11.970.
Dækning af telefonudgifter ved samtaler med Gouda (skønnet beløb: 300 kr.).
Dækning af tiden fra d. 18.7 - 25/7 p.g.a. ekstra rejsetid.
Gener i forbindelse med uvished om forsikringsdække, hjemkomst o.s.v."

Klageren har til støtte herfor anført:

"Jeg blev udsat for en ulykke i Israel. Jeg punkterede en lunge og var indlagt i 3 dage. Jeg fik at vide af det israelske sygehus at jeg ikke måtte flyve, før efter 6 uger, hvilket tvang mig til at udskyde min hjemrejse ca. 14 dage. Siden har vi talt frem og tilbage med Gouda og det hele ender ud med at jeg først modtager besked om at jeg skal flyve hjem til den først fastsatte dato, en dag før afrejse og jeg var ikke i stand til at nå flyet."

Selskabet har ved skrivelse af 25/10 2007 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Der er tale om et langt forløb på trods af en forholdsvis ukompliceret hændelse.

Sagsbehandlingen kompliceres af den manglende kontakt til behandlende læger/manglende medicinske rapporter.

Derudover er der begrænsede kontaktmuligheder til klageren.

Vi er af den opfattelse, at klageren vidste, at det ikke var afgjort og accepteret, at hjemrejsen skulle skydes i 2 uger. Klageren forholder sig passivt i længere perioder, selv om han burde have en interesse i, at få de lægelige informationer klarlagt og vurderet.

Dog kunne vi have været hurtigere til at bruge klagerens e-mailadresse i stedet for at forsøge telefonisk kontakt, da han tog til Egypten.

Selv om klageren kunne nå den oprindelige hjemrejse efter at have fået vores afgørelse om, at der ikke var en medicinsk indikation for at blive i Egypten, og selv om klageren har et ansvar for at holde sig opdateret, tilbyder vi alligevel en kulancemæssig dækning på knap kr. 4.000,- svarende til klagerens udgift for ny hjemrejsebillet. Denne har klageren dog afvist at modtage.

Da vi fortsat er af den opfattelse, at der ikke forelå en medicinsk indikation for at forlænge opholdet i flere uger, og da klageren i øvrigt kunne flyve 1 uge efter tilskadekomsten, må vi fastholde, at der ikke er dækning for nye flybilletter, forlænget ophold og de øvrige krav, klageren har fremsat."

Klageren og selskabet fremsendte herefter yderligere skrivelser til nævnet til støtte for deres påstande.

10. 72.490

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har krav på yderligere dækning, da nævnet må lægge til grund, at klageren kunne være fløjet hjem planmæssigt, og da selskabet efter nævnets opfattelse har udfoldet rimelige bestræbelser på at kontakte klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen