811/09

Den 19. januar 2009 blev i sag nr. 74.051:

xxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der via sin bank har tegnet rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for hjemtransport i anledning af klagerens hustrus akutte sygdom under en rundrejse til Californien, Arizona, Nevada, Utah og San Francisco.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for klagerens og hustruens hjemrejse før tid med henvisning til, at der ikke har været medicinsk indikation herfor.

Det fremgår af klagerens anmeldelse af 29/2 2008 bilagt uddybende redegørelse dateret 20/2 2008, at afrejsen fandt sted den 12/2 2008 med planmæssig hjemkomst den 26/2 2008. Grundet klagerens hustrus akut opståede sygdom arrangeredes hjemtransport af klageren til den 17/2 2008. Omkostningerne til flybilletterne androg 19.190 kr. I redegørelsen af 20/2 2008 har klageren om forløbet bl.a. anført:

> "Den 12. februar 2008 ankom min kone og jeg til San Francisco på en rundtur med A. travel gennem Californien, Arizona, Nevada og Utah og tilbage til San Francisco. Næste morgen på vej mod Los Angeles blev min kone syg med feber og stærk hoste og opkastninger. I løbet af de næste tre dage fik hun det dårligere med temperaturer mellem 38,0 og 39,9.
>
> Da vi ankom til Los Angeles den 15., var vi klar over, at vi muligvis ikke kunne gennemføre resten af busrundturen, hvorfor jeg kontaktede F. E. S., som meddelte mig, at man ikke længere repræsenterede L. og S. og henviste til et telefon nr. ... På opkald hertil oplyste en svensktalende herre på forespørgsel, at det var SOS I. Jeg informerede om vor situation og fik besked på, at vi skulle kontakte lokal læge, inden man kunne foretage sig noget.

> Vi opsøgte derfor C. Hospital ER afdeling, hvor min kone på baggrund af hvordan hun havde det, gennemgik en meget omfattende undersøgelse, der omfattede temperatur, blodtryk, blodprøver, elektro cardiogram, røntgen af lunger og efter indgivelse af kontraststoffer også CT scanning af urinveje og fordøjelsessystem. Undersøgelsesresultaterne var gode, hvorfor man konkluderede, at hendes problemer måtte skyldes en kraftig virus infektion. Jeg aftalte, at SOS I. lægen kunne kontakte Dr M.D. indtil kl. 1900.
>
> Tilbage på hotellet forsøgte jeg, og senere også tour guiden, forgæves at kontakte SOS I. mange gange, men der var telefonsvarer på, og til trods for at jeg lagde besked om at ringe tilbage til os, skete dette ikke på noget tidspunkt. Da turen fortsatte næste morgen, og min kone fortsat havde det meget dårligt, besluttede vi at rejse hjem, og det lykkedes os at få billet med Lufthansa kl. 1430. Desværre blev min kone meget dårlig undervejs med opkastninger, men flypersonalet ordnede en nødopredning på gulvet, og hun blev tilset af en medrejsende tysk læge. Vi er nu hjemme og hun er fortsat ikke rask, hoster stadig og har feber, men har søgt kontakt med egen læge."

SOS International anmodede ved skrivelse af 11/4 2008 klageren indsende oprindelig rejseplan samt faktura fra hospitalet og øvrige kvitteringer for udlæg til taxa m.v.

Ved skrivelse af 12/4 2008 til SOS International meddelte klageren, at han allerede havde fremsendt dokumenterne fra hospitalet, ligesom original dokumentation var tilstillet SOS International for længst.

Af det lægelige materiale fremgår bl.a., at der var tale om en virusinfektion, og at antibiotika var virkningsløs heroverfor. Man anbefalede derfor ibuprofen, ligesom det anbefaledes at drikke rigelig med væske.
Ved skrivelse af 20/5 2008 meddelte SOS International, at selskabets lægekonsulent havde gennemgået sagen og fundet, at der ikke var medicinsk indikation for en hjemtransport med en virusinfektion.

Over for nævnet har klageren i klage af 2/6 2008 nedlagt påstand om, at selskabet bliver pålagt at refundere omkostningerne til hjemtransporten og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Forsikringen dækker sygdom under rejse og hjemtransport, men SOS I. mener ikke, at min kones sygdom giver medicinsk indikation for hjemtransport. Det er en afgørelse, der er vanskelig at forstå, idet hun var meget syg under vort fem dages ophold i Californien, under hjemrejsen og endnu 10 dage efter vor hjemkomst.
> Efter en langvarig undersøgelse af min kone – på C. Hospital - som aftalt dagen før med en søvndrukken svensker, der på forespørgsel oplyste, at han repræsenterede SOS, prøvede både vi og vor guide forgæves fra kl. 15,00 til den følgende dag kl. 11,00, igen at komme i

kontakt med SOS. Selskabet havde åbenbart ikke døgnvagt, hvorfor vi lagde besked på telefonsvareren, men uden reaktion.

Vi valgte derfor at tage fly hjem samme dag, idet rejseselskabet fortsatte rundrejsen uden os. Alternativet ville være, at vi måtte skaffe hotelophold, eventuelt at min kone skulle indlægges, og derefter med fly returnere til San Francisco til ordinær hjemrejse den 26. februar, alt på forsikringsselskabets bekostning, hvis en rejseforsikring skal have nogen mening i forbindelse med en rundrejse."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 7/7 2008 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Indledningsvis skal det bemærkes, at SOS I a/s (i det følgende benævnt SOS) ikke har registreret nogle telefonsamtaler med Klageren under dennes rejse. Den første registrering er således den dag, hvor SOS modtager skriftlig anmeldelse af sagen fra Klageren.

Endvidere skal det bemærkes, at SOS har en døgnåbnet alarmcentral alle årets 365 dage, og at SOS årligt håndterer over 700.000 opkald.

Endelig skal det bemærkes, at det slet ikke er muligt at lægge en besked på en telefonsvarer på SOS' alarmcentral, idet der ikke findes en telefonsvarer.

Selskabet har pr. kulance og til trods for den nødvendige originale dokumentation udbetalt erstatning til Klageren for udgifter til telefon, taxa og lægebehandling.

Selskabet kan lægge til grund, at SOS ikke har registreret opkald fra Klageren, og at det ikke er muligt at lægge en besked på nogen telefonsvarer. Selskabet kan ikke udtale sig om, hvilket/hvilke telefonnummer/telefonnumre Klageren har benyttet sig af.

Det fremgår af sagsakterne, at Klagerens hustru på rejsen har haft en virusinfektion.

SOS' lægekonsulent udtaler i den forbindelse:

'Patienten har haft en virusinfektion. På feriestedet er patienten blev fornødent undersøgt, og patienten blev sat i passende behandling. Der har ikke været nogen medicinsk grund til at hjem transportere patienten til Danmark.

Under de givne omstændigheder ville det endda - ud fra en flyvemedicinsk betragtning - ikke have været tilrådeligt at ordinere hjemtransport i fly. Under alle omstændigheder har der således ikke været medicinsk indikation for hjemtransport'."

Efter sagens indbringelse for nævnet har sekretariatet anmodet klageren indhente guidens bekræftelse vedrørende hændelsesforløbet og opkaldene til alarmcentralen, ligesom selskabet er blevet anmodet om at oplyse, hvorvidt klageren - såfremt han havde fået kontakt med SOS International - ville være blevet tilbudt dækning i henhold til betingelsernes § 3.3.A.5.

Guiden har ved mail af 10/10 2008 bekræftet det hændelsesforløb, klageren har beskrevet.

Selskabet har som svar på sekretariatets spørgsmål anført, at man ville have besvaret henvendelsen benægtende efter § 3.3.A.5., idet der ikke har været nogen lægelig årsag hertil, og det er således selskabets opfattelse, at klageren kunne have fulgt det planmæssige rejseprogram.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Generelle bestemmelser**
Sikrede henvises til denne polices betingelser.
For at opfylde betingelserne og opnå dækning i henhold til denne forsikring skal Falck Euro Service kontaktes, så snart der opstår en skade eller en potentiel skade. Under alle omstændigheder skal Falck Euro Service kontaktes ved afholdelse af udgifter på mere end 1.800 kr. eller, så hurtigt som det er fysisk muligt, for at indhente forudgående godkendelse fra Falck Euro Service.
…
3. Sygdom og hjemtransport
3.1. Forsikrede
Forsikringen dækker indehaveren af et L. & S. MasterCard hovedkort med tilknyttet AIG rejseforsikring samt dennes ægtefælle/samlever og hjemmeboende børn under 25 år. Hovedkortindehavers ægtefælle/samlever og hjemmeboende børn under 25 år er endvidere dækket selvom de rejser uden hovedkortholder.

3.2 Erstatning
a. Omkostninger til behandling af akut opstået sygdom, dødsfald og/eller tilskadekomst under rejser er 1.000.000 kr. pr. forsikrede pr. rejse.
b. Den daglige erstatningsgodtgørelse for hospitalsophold i op til 30 dage er 372,50 kr. pr. dag.

3 *Dækning*
A. Omkostninger til behandling:
Omkostninger op til 1.000.000 kr. pr. rejse for
1. Lægeordineret medicin og lægeordineret behandling)
2. Tandlægebehandling som følge af ulykkestilfælde
3. Ambulance eller anden transport fra ulykkesstedet
4. Hospitals- og plejehjemsomkostninger
5. Rimelige udgifter til ekstra ophold og rejseomkostninger. Dette omfatter rimelige rejse- og opholdsomkostninger for 1 rejseledsager, hvis dette er nødvendigt efter lægelig rådgivning og ud fra skadelidtes bedste interesse."
7. Hjemtransport som følge af akut sygdom, tilskadekomst, ulykkestilfælde med legemsbeskadigelse, alvorlige graviditets gener eller kidnapning på rejsen."

Nævnet udtaler:
Nævnet lægger til grund, at klageren har kontaktet SOS International, men ikke har fået godkendelse af, at klagerens hustru burde hjemtransporteres før tid.

Efter oplysningerne om klagerens hustrus sygdom og tilstand efter hjemtransporten finder nævnet, at der ikke har været medicinsk grundlag for hjemtransport, idet hun kunne være forblevet i Californien indtil normal hjemrejsetidspunkt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen