824/09

Den 24. juni 2009 blev i sag nr. 74.215:

xxxxx xx
xxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har årsrejseforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at dække udgifter til hospitalsbehandling i Kina.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet har i skrivelse af 15/7 2008 til nævnet anført følgende:

> "Vi mener ikke, at klagen opfylder § 7 i Ankenævnets vedtægter, idet vores kunde ikke har rettet sig efter vores anmodning, men klager direkte til Ankenævnet. Klagen opfylder derfor ikke vedtægternes § 7 stk. 2.
>
> Vores kunde anmelder telefonisk den 22. marts 2008, at han under ophold i Kina er blevet syg den 20. marts 2008 med hovedpine, opkast og ondt i hovedet. Vores kunde oplyser, at han er indlagt.
>
> Det aftales, at der indsendes nærmere dokumentation, når kunden returnerer til Danmark.
>
> Vi modtager den 24. april 2008 en skriftlig anmeldelse fra kunden, hvori kunden angiver, at han var indlagt i perioden 20. - 30. marts 2008, og at sygdommen udviklede sig til lungebetændelse (1).
>
> Endvidere modtager vi journal (2) og regning for hospitalsopholdet (3).
>
> I betragtning af at hospitalsopholdet varede omkring 10 dage, finder vi journalen meget kortfattet, ikke mindst den håndskrevne del - om end vi sprogligt erkender, at vores kinesiske er lidt tyndt - samt at regningen lyder på 49.506 yuan, svarende til ca. 34.000 kr., bad vi i brev

af 24. juni 2008 om fuld journaludskrift på engelsk samt dokumentation for, at hospitalsopholdet var betalt (4).

Vores kunde meddeler, at han ikke kan få den fulde journal på engelsk, og at han ikke kan dokumentere betalingen, da den er sket med venners hjælp.

Vi fastholder i brev af 26. juni 2008, at vi må have de ønskede oplysninger, og at vi ud fra oplysninger på internettet, er af den opfattelse, at der er tale om et internationalt hospital, som behandler udlændinge især amerikanere, og at det er muligt at få engelske medicinske rapporter(5).

Kunden klager så til Ankenævnet.

Vi må fastholde, at det, på det foreliggende, ikke kan afgøres, om der er tale om forsikringsbegivenhed, hvilket vores kunde må sandsynliggøre.

Vi er dog indstillet på selv at kontakte hospitalet, men skal i den forbindelse bruge en samtykkeerklæring. Vi beder derfor venligst Ankenævnet sørge for, at vores kunde udfylder og underskriver erklæringen (6), og sender den til os …"

Klageren har den 8/9 2008 underskrevet den af selskabet omtalte samtykkeerklæring.

Vedlagt skrivelse af 29/1 2009 har selskabet til nævnet fremsendt kopi af en til Generalkonsulatet den 19/12 2008 fremsendt e-mail. Af denne e-mail fremgår:

"Der forespørges om mulighed for konsulatets assistance i forbindelse med 2 til Tryg Forsikring anmeldte sygdomshændelse sket på H. [hospital]

Vores kunde har været indlagt på 2 forskellige hospitaler, og har efter det oplyste betalt behandlingsudgifter på mellem dkr. 50.000 og dkr. 60.000,-.

Til brug for belysning af hændelserne har Tryg Forsikring forgæves forsøgt af få detaljeret informationer fra hospital (der svares ikke tilbage fremsendte skrivelser).

Kan konsulatet assisterer med en henvendelse til hospitalerne for indhentning af journaler og yderligere informationer omkring behandlingen ?

Hvis det er muligt fremsendes senere relevante bilag/fuldmagter og 'undersøgelsestema' for de oplysninger Tryg har behov for i sagernes anledning.

Vedlagt prospekt for de 2 hospitaler."

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 17/3 2009 til nævnet anført:

"Idet vi vender tilbage til ovennævnte sag vedlægger vi kopi af mail af 10. marts 2009 fra Generalkonsulatet.

Vi må lægge til grund,
- at hospitalet ikke kender patientregistrering No. …9

- at hospitalet ikke genkender diagnosen eller den person, der skulle have underskrevet diagnosen
- og at regning/kvittering No. …3 er udskrevet i 2005, og ikke vedrører [klageren] og ej heller lyder på det beløb, som den tilsendte kopi.

Efterfølgende har hospitalet ydermere meddelt, at kvitteringen ikke er udskrevet af hospitalet.

Vi afviser således kravet, men ønsker gerne vores kundes kommentarer til mailen, idet vi ikke vil lægge skjul på, at vi overvejer at foretage politianmeldelse for forsøg på bedrageri."

I den vedlagte mail af 10/3 2009 fra Generalkonsulatet hedder det:

"Generalkonsulatet har på grundlag af den fornyede henvendelse igen rettet henvendelse til H. Hospital.
Efter aftale med hospitalet fremsendtes d.d. pr. fax kopier af de tre hertil sendte dokumenter:
1) patientregistrering (…9), 2) 'diagnose', dateret 20.3.2008, 3) regning/kvittering …3

Hospitalet meldte herefter pr. telefon tilbage, at
1) man ikke kender til patientregistrering no …9, at
2) man ikke kan genkende 'diagnose' eller den person der skulle have underskrevet diagnosen, og at
3) regning/kvittering no …3 er udskrevet i 2005 og ikke vedrører en patient ved navn [klageren] og ej heller lyder på det beløb som den tilsendte kopi lyder på.

På generalkonsulatets anmodning har hospitalet efterfølgende konfirmeret oplysningen under nr 3 ved på en kopi af kvittering …3 forneden at skrive (på kinesisk) at man har undersøgt sagen og fundet, at en kvittering som den fremsendte ikke er udstedt af dem - bemærk at hospitalets original-stempel findes ved siden af den kinesiske håndskrevne erklæring! Hospitalet har d.d. indfaxet denne erklæring til generalkonsulatet.
På den vedhæftede scannede kopi har gkl. tilføjet en kort, ordret oversættelse af den kinesiske erklæring.

Det ser ud til - en formodning baseret på hospitalets oplysninger - at alle dokumenter (1-3) er forfalskede."

Herefter er parterne fremkommet med yderligere bemærkninger i flere skrivelser til nævnet.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet det ikke sandsynliggjort, at klageren har et krav mod selskabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson