821/09

Den 8. juni 2009 blev i sag nr. 74.973:

xxxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

SOLID Forsikring
H.P. Christensensvej 1
3000 Helsingør

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i SOLID Forsikring, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med en ødelagt ferierejse til Thailand.

Selskabet har bl.a. henvist til, at klageren forud for afrejsen havde et kendt behandlingsbehov.

Det fremgår af sagen, at selskabet ultimo december 2007 modtog en af klageren underskrevet skadeanmeldelse. Bilagt anmeldelsesblanketten modtog selskabet tillige en af klageren affattet skrivelse af 22/12 2007, hvoraf følgende fremgår:

> "Det er meget svært for mig at forklare hvad der egentlig skete fordi jeg endnu ikke kan huske alt pga. slag i hovedet og fald. Jeg var tjekket ind i K. Lufthavn og var på vej igennem fingeren for at tage mit fly til Bangkok. På vejen til flyet besøgte jeg et toilet og er åbenbart blevet slået ned der. Jeg har åbenbart klaret at kravle ud i gangen/fingeren hvor der var folk der tog sig af mig - andre passagerer, politi, sikkerhedsfolk, ambulancefolk? - jeg ved det ikke, men jeg kan huske at jeg vågnede op på A. Hospital med enormt meget blod på min jakke og skjorte.
> På hospitalet blev jeg syet i det ene øjenbryn pga. af en flænge desuden fik jeg taget billeder af min ene skulder da den var meget øm og ikke funktionel.
> Jeg fik efter nogle timer på hospitalet lov at tage hjem da min kone kunne holde øje med mig for mistanke om hjernerystelse og jeg lavede en aftale med lægen på A. Hospital om at jeg skulle opsøge en anden læge/klinik/skadestue efter 8 dage for at få fjernet stingene i øjenbrynet. THAI-AIRWAYS var så venlige at give mig en billet til næste dag og jeg fløj derfor til Bangkok den 15/11 - 2007, men var meget syg da jeg ankom. Jeg tog derfra med tog til mit forudbestilte hotel i H.H., hvor jeg tilbragte en uge i sengen pga. opkastninger og

svimmelhed. Efter aftale med lægen opsøgte jeg en klinik i H.H. for at tjekket mit helbred og få fjernet stingene. Han beordrede mig imidlertid yderligere sengeleje i 14 dage (se vedlagte lægeerklæring).
Hele min ferie har således været ødelagt - jeg har fået stjålet et kamera, 5000 kr. og ødelagt en skjorte og jakke.

Som sagt kan jeg ikke huske så meget fra overfaldet derfor ved jeg ikke om politiet har optaget rapport, men jeg har henvendt mig adskillige gange til lufthavnspolitiet. De har enten ikke været til stede eller har haft for travlt til at behandle min sag - dog noterede en politimand mit navn og personnummer den 13/12-2008 og bad mig om at komme igen næste dag. Jeg kom som aftalt, men betjenten som jeg talte med den dag sagde at sagen var forældet - hvad gør jeg?

Jeg har fået ødelagt en måneds ferie og har haft mange ekstra udgifter - hovedsagelig til mad og drikke som jeg bestilte udefra og fik leveret med taxi til mit hotel. - da jeg har været sengeliggende under hele mit ophold i Thailand.

Jeg opstiller mine tab i det følgende som jeg mener Nord Rejseskydd er erstatningsansvarlig for i henhold til min rejseforsikring:

• Rejse med Thai - AIR, K.-Bangkok t/r	8.643
• Hotel B.K.M, H.H 15/11-10/12 2007	5.193,70
• Transport Bangkok - H.H. t/r (tog)	600
• Tyveri af kamera i lufthavn - Olympus Superzoom 140 S Multi Af. I forbindelse med overfald	4000
• Tyveri af kontanter i lufthavnen ved overfald	5000
• Ekstra udgifter til mad pga. sengeleje 25x200	5000
• Taxi udgifter A. Hospital - S.gade, S.gade - lufthavn	400
• Telefon opkald fra Thailand til Nord Rejseskydd	200
• Ødelagt Hugo Boss jakke	3500
• Ødelagt skjorte	700
Alle beløb er danske kroner om mit krav er således:	33236,70

Til brug for sagens behandling modtog selskabet skadejournal fra skadestuen, A. Hospital. Af journaludskriften fremgår bl.a.:

"Ankomst: 14.11.2007 kl. 14.40
Beh.start: 14.11.2007 kl. 14.40
…
Indbragt af: Falck Fra: K. Lufthavn
…
Klokken 16.39
Gledet og slået hovedet mod et stengulv. Ingen bevidstløshed el. hukommelsestab.

OBJEKTIVT
Klar, vågen, orienteret. Varm og tør. Pæne farver. GCS 15. Har kvalme og har kastet op. Ingen hovedpine el. synsforstyrrelser.
Venstre øjenbryn: har 1.5 cm lang flænge kranialt samt blåfarvet hæmatom omkring venstre øje. Ingen konturspring i el. omkring orbita.
Øjne: pupiller runde, egale. Naturlig reaktion for lys. Ingen nystagmus.

BEHANDLING
Der anlægges 1 sutur i flængen over venstre øje, efter sårvask, med 5-0 ethilon.
Observeres i skadestuen mhp commotio. Der opstartes GCS. PG/ms

Kl. 19.39
Pt. klager over smerter i ve. skulder.
Ve. skulder: Kan føre hånd til nakke, lænd og skulder. Ingen hævelse eller fejlstilling. Huden intakt.
Dir og indir ømhed sv. til klaviklen, ingen ømhed af glenoidal eller akromioklavikulærled.

RØNTGEN
af ve. skulder, obs fraktur. PG/tl

Klokken 20.38: røntgen viser normale forhold.
…
BEHANDLING
Er observeret i skadestuen siden kl. 14.40, har ikke vist tegn på commotio. Medgives folder om hjernerystelse og hjemsendes.
Pt.'s kone observerer pt. i nat.

Ved tegn på infektion i form af rødme, varme, hævelse, pus eller feber kontakt til egen læge.
Ved manglende bedring eller forværring kontakt til egen læge.
Patienten er informeret om og accepterer ovenstående.
Hjemsendes i stabil tilstand."

Af den i journalnotatet omtalte folder om hjernerystelse fremgår:

"**Hjernerystelse**
Ved en hjernerystelse bliver man kortvarigt bevidstløs, får hukommelsestab for en kort periode, eventuelt hovedpine, svimmelhed, kvalme og opkastning.

Tilrådet efterbehandling i hjemmet
- du skal have ro og fred
- du kan evt. ligge i sengen
- du skal ikke være alene

Da der er forskellige grader af hjernerystelse, skal du være opmærksom på følgende:

Det er normalt at man
- trænger til søvn
- har enkelte opkastninger

Det er unormalt at man
- svarer forkert (sludrer)
- har synsforstyrrelser
- har voldsom hovedpine
- ikke opfatter, at der bliver talt til én
- er svær at vække
- får kramper
- har voldsomme opkastninger

Vigtigt
Du bør kontakte Skadestuen, hvis et eller flere af ovennævnte punkter opstår."

I en herefter af selskabet til klageren fremsendt skrivelse af 6/3 2008 hedder det:

"Hermed bekræfter vi modtagelsen af Deres indsendte skadeanmeldelse.

Vi har modtaget Deres indberetning om deres beklagelige ulykke på K. Airport der forsinkede Deres fremmøde i Thailand og den oprindelige rejseplan, som De imidlertid indhentede på egen indikation med hjælp af nye billetter fra Thai. Desværre forblev de syg på destinationen og søgte pleje for Deres allerede ved afrejsen kendte behandlingsbehov.

De retter krav på refundering af rejse med Thai Air, rejse med tog til H.H. samt hotel i H.H. Videre retter de, med baggrund i behandlingsbehov/lægeerklæring, erstatningskrav for omkostninger for mad og taxa på hotel. De retter krav på erstatning for taxiudgifter A. Hospital - S.gade og S.gade - K. Lufthavn samt telefonopkald til Nord Reseskydd fra Thailand på sammenlagt DKK 600.

I denne forbindelse kan vi oplyse Dem, at vi ikke kan imødekomme Deres krav på refundering af rejse, hotel, togbilletter taxa og mad i Thailand, da den valgte forsikringsdækning ikke omfatter dækning af kendt behandlingsbehov. De beskriver selv og vedhæfter lægeerklæring på at de ikke var rask ved afrejsen på grund af ulykke på K. Lufthavn. De havde altså et kendt behandlingsbehov. Behandling af kroniske eller eksisterende sygdomme, der inden for de sidste 2 måneder før afrejsen har medført vurdering/behandling hos læge, som ikke er et led i kontrol dækkes ikke. Se venligst betingelserne punktum 7.

Deres forsikring dækker erstatningskravene for telefonopkald og taxa i forbindelse med forsinket fremmøde, med forbehold at de fremsender kvitteringer for de omkostninger de ønsker at få dækket. Snarest muligt efter at vi har fået tilsendt kvitteringerne vil vi refundere disse omkostninger."

Af en herefter af klageren til selskabet fremsendt e-mail af 7/3 2008 fremgår:

"De har åbenbart ikke læst min lægeerklæring fra Amager Hospital grundigt. Jeg blev sendt hjem/udskrevet fra Amager Hospital den 14/11-2207 og som det tydeligt fremgår af lægeerklæring var jeg raskmeldt på tidspunktet.
Jeg tog derfor i god tro til Thailand med en læges ord på at jeg ikke havde hjernerystelse, men var imidlertid syg ved ankomsten til Bangkok. Jeg var som sagt sengeliggende den første uge hvorefter jeg opsøgte et klinik i H.H. som beordrede mig yderligere sengeleje(se vedlagte erklæring fra klinikken).

I øvrigt er der ikke i mine krav betaling for to nætter på hotel i Bangkok + klinikbesøg, da jeg ikke har kopier af oprindelige kvitteringer som jeg sendte til Dem første gang af tre for min anmeldelse af forsikringsskade.

Jeg ønsker De oplyser mig mine klagemuligheder hvis mine krav ikke kan efterkommes - meget gerne hurtigst muligt, da det nu er snart fire måneder siden jeg først telefonisk fra Thailand anmeldte skaden."

Efter fornyet gennemgang af sagen fastholdt selskabet afslaget på forsikringsdækning, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 10/4 2008. Det hedder i skrivelsen bl.a.:

> "Vi har naturligvis har vi gennemgået den modtaget skadejournal fra Skadestuen på A. Hospital. Af denne fremgår det at De bliver sendt hjem med en folder om hjernerystelse og at Deres kone opservere Dem under natten. Endvidere fremgår det at De er stabil.
>
> Det fremgår ikke af skadejournalen at De har raskmeldt men stabil og da De allerede havde et kendt behandlingsbehov i form af hjernerystelsen og flængen over venstre øje ser vi os beklageligvis ikke i stand til at imødekomme Deres krav om dækning af Deres udgifter og De krav De har rettet til forsikringen."

Sagen blev indbragt for nævnet den 3/11 2008.

Af den til nævnet fremsendte klage fremgår:

> "Jeg vil kort i de følgende opsummere hvor ignorant Nord Reseskyd har været i Deres sagsbehandling.
>
> - Jeg havde en rejseforsikring med fuld dækning for sygdom, ulykke, tyveri etc. Jeg har ingen indbo forsikring
>
> - Lægen på hospitalet fortalte mig at hvis at hvis jeg følte mig ok. næste morgen var der ingen problemer ved at flyve til Thailand. I øvrigt står der også i skadejournalen at jeg var stabil og fik lov at tage hjem. Jeg skulle blot have fjernet stingene i mit øjenbryn efter 8 dage. Man udsætter heller ikke en rejse pga. af. en forstuvet tommelfinger. Jeg følte mig ok næste dag.
>
> - I øvrigt er det inkonsekvent at forsikringen ikke vil dække i det mindste for rejse, hotelophold, kamera, ødelagt tøj - det var betalt i forvejen. Min rejse påbegyndt og bagagen tjekket ind og jeg var på vej til flyet og blev overfaldet i fingeren. Hvis jeg ikke var rejst måtte de som minimum dække rejse, hotel, kamera og ødelagt tøj
>
> - Jeg har ikke kvitteringer på tel. samtaler det får man ikke i Thailand, heller ikke på ødelagt tøj - jeg gemmer aldrig kvitteringer på tøj. Men havde kvittering på kamera som jeg sendte i kopi til forsikringsselskabet. Men De krævede den oprindelige kvittering som jeg så sendte. Har ikke hørt fra dem siden
>
> - Jeg sender dette brev så sent dels har jeg afventet svar fra forsikringsselskabet og dels har jeg opholdt mig en del i udlandet.
>
> - Mit krav er primært alle de anførte udgifter eller min. erstatning for rejse, hotel, kamera, ødelagt tøj."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 19/11 2008 til nævnet anført:

> "Efter at have genovervejet ovenstående sag må vi konstatere at vi fastholder Euro Assistance afgørelse, som vi anser korrekt og som er truffet på baggrund af vedlagte forsikringsbetingelser (bilag …).

Jævnfør §15: sygdom, gælder følgende udtagelser for erstatning.

- Behandling af et før afrejse kendt behandlingsbehov'

Forsikringstager er dagen inden afrejse blevet behandlet for kraftigt slag mod kraniet (bilag …). Dette anser vi værende et før afrejse kendt behandlingsbehov. Forsikringstager blev sendt hjem, da han kunne holdes under observation af familie. Lægen i skadejournalen udtaler videre, at såfremt forværring eller at ingen forbedring skulle indtræffe, skal forsikringstager kontakte sin egen læge. Af dette forudsætter vi at forsikringstager ikke er helt rask, men blot anset stabil nok til at blive udskrevet under opsyn samt anbefalet at have mulighed til at søge sig til sin egen læge i Danmark.

Vi har yderligere ladet den medicinske ekspertise tilknyttet Euro Assistance vurdere skadejournalen. Ud fra denne konkludere vor egen læge at forsikringstager har været udsat for et reelt slag mod hovedet, som har forårsaget et synligt udvendigt hematom. Lægen udtaler videre at ved et sådant synligt udvendigt hematom kan man ikke udelukke en lige så stor blodsamling på indersiden af kraniet. Såfremt man flyver med en sådan blødning vil situationen forværres og i værste fald kan patienten dø.

I følge samtale med A. Hospital den 18. november 2008 får vi information, at det ikke kan anbefales at flyve allerede dagen efter en mulig hjernerystelse. A. Hospital henviser til den folder som forsikringstager fik med sig (bilag …). I denne fremkommer det klart at patienten skal holder sig i ro og fred samt ikke være alene

Vi anser at forsikringstager har handlet på egen hånd og truffet beslutningen at flyve så langt næste dag, hvilket strider mod sund fornuft og de rekommandationer forsikringstager havde fået. De symptomer forsikringstager havde efter flyrejsen efter ankomst til Thailand er samme symptomer som der henvises til i folderen om hjernerystelse.

Hvad angår erstatning for kamera og ødelagt tøj er disse genstande ikke omfattet af forsikringen og der ud går derfor ikke erstatning på disse.

Med henvisning til ovenstående og gældende forsikringsbetingelser fastholder vi at kunden ikke har ret til erstatning."

Hertil har klageren i skrivelse af 16/12 2008 til nævnet bemærket:

"Jeg må fastholde mine krav over for NORD REJSESKYD
Primært alle krav Sekunndært alle krav der ikke vedrører opholdet i Thailand. Hvis jeg var blevet i K. havde jeg fået de fleste udgifter dækket - se mit oprindelige brev. De er jo paradoksalt at de ikke vil dække rejse og alle ting jeg mistede i K.

I øvrigt er det ikke korrekt at jeg havde forbud mod at flyve - Lægen sagde netop at jeg sagtens kunne flyve hvis jeg følte mig frisk og det gjorde jeg efter en lang nats søvn"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Indledende bestemmelser:

…
Forsikringen træder i kraft, når forsikrede forlader sin bopæl, for at påbegynde rejsen og ophører, når forsikrede kommer hjem til sin bopæl efter rejsens afslutning.
…

9. Tabte feriedage
1. Forsikringssum.
Erstatningen under denne dækning er begrænset til rejsens pris.

2. Dækningsomfang.
Såfremt forsikrede, efter rejsens start bliver *akut syg* eller kommer til skade, og derved:
-hospitalsindlægges,
-ordineres sengeleje af behandlende læge,
-hjemtransporteres,
-ifølge lægeerklæring ikke kan udøve den aktivitet, som var rejsens primære formål,
-eller hjemkaldes, jf. pkt. 4. Rejseafbrydelse,
ydes erstatning med et beløb svarende til en dagsandel af rejsens pris, for de feriedage der bliver ødelagt som følge af ovenstående.
Rejsens pris udgør dokumenterede udgifter til transport og ophold.
…
15. Sygdom
Dækningsomfang.
I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst opstået på rejsen, dækker forsikringen sædvanlige, rimelige og nødvendige udgifter til:
-behandling af autoriseret læge,
-lægeordineret ophold på hospital efter normale takster for semi-private (tosengsstue) eller intensivafdeling,
-lægeordineret medicin,
-ambulancetransport til og fra behandlingsstedet,
-sygetransport til nærmest egnede behandlingssted efter beslutning fra NORD RESESKYDDS læge,
-behandling af et ufødt eller for tidligt født barn indtil 1 måned før forventet fødselstidspunkt,
-telefonopkald, transport, læsestof m.v. med max DKK 500 i tilfælde, hvor forsikrede er hospitalsindlagt mindst 24 timer,
-en eventuel forlængelse af rejseforsikringen i tilfælde, hvor forsikredes hjemkomst forsinkes ud over forsikringsperioden, indtil hjemrejse ud fra en lægelig vurdering kan finde sted,
-hotelophold samt fortæring efter godkendelse fra NORD RESESKYDD, dersom behandling, der ellers vil kræve hospitalsindlæggelse, herved kan foregå ambulant,
-hotelophold samt fortæring efter godkendelse fra NORD RESESKYDD, efter endt hospitals indlæggelse og indtil hjemrejse eller hjemtransport kan finde sted,
-hotelophold samt fortæring, indhentning af fastlagt rejserute eller hjemrejse som følge af, at den planlagte rejserute ikke kan gennemføres af lægelige årsager, og såfremt forsikrede ikke er blevet hjemtransporteret og kontakt til NORD RESESKYDD.

Der er følgende undtagelser til dækningens omfang:
Forsikringen dækker ikke udgifter til:
-behandling af et før afrejsen kendt behandlingsbehov,
-behandling af kroniske eller eksisterende sygdomme, der inden for de sidste 2 måneder før afrejsen har medført:
-hospitalsindlæggelse,
-vurdering/behandling hos læge, som ikke er et led i kontrol eller
-ændret medicinering.
…
Definitioner:
Akut syg/sygdom. Ved akut syg/sygdom, forstås en sygdom, der opstår pludseligt i forsikringsperioden. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før forsikringen er trådt i kraft."

Nævnet udtaler:
Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist forsikringsdækning for kontanter, kamera og ødelagt tøj, der bortkom eller blev beskadiget i forbindelse med klagerens tilskadekomst i lufthavnen, med henvisning til, at forsikringen ikke omfatter dækning for indbogenstande og kontanter ved bortkomst, beskadigelse og lignende.

Nævnet finder, at klagerens tilskadekomst opstod efter "rejsens start", og at det må anses for godtgjort, at han i den planlagte rejseperiode var syg i et omfang, at han ikke kunne gennemføre den aktivitet, der var rejsens primære formål. Klageren er derfor i medfør af forsikringsbetingelsernes pkt. 9.2 berettiget til dækning for tabte feriedage og dermed til dækning for dokumenterede udgifter til transporten til og fra Thailand og udgifterne til hotelopholdet.

Klagerens merudgifter som følge af hans tilskadekomst, finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at dække med henvisning til, at klageren ved afrejsen dagen efter havde et "før afrejsen kendt behandlingsbehov", jf. herved forsikringsbetingelsernes pkt. 15.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, SOLID Forsikring, skal erstatte klagerens udgifter til transport til og fra Thailand samt klagerens hoteludgifter med tillæg af renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

J. Hermann