831/09

Den 16. november 2009 blev i sag nr. 75.500:

xxxxxxx xx xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxx xxxx xxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der i tilknytning til et kreditkort - MasterCard i Lån og Spar - har rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over, at selskabet har afvist at yde kompensation for indlæggelse og ambulante behandlinger efter klagernes hjemkomst samt over afslag på dækning af fuld erstatningsrejse og tab af feriedage.

Selskabet har dækket den ene klagers sygeledsagelsesudgifter i forbindelse med den anden klagers hospitalsophold samt ydet hospitalskompensation for de dage, klageren var indlagt. Selskabet har afvist yderligere dækning under henvisning til, at det udbetalte beløb er opgjort i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Klagerne har tillige indgivet klage over deres rejseforsikring oprettet i tilknytning til et MasterCard via Forbrugsforeningen. Denne sag er behandlet under sagsnummer 75.501.

Det fremgår af sagen, at klagerne rejste på en uges ferie til Lanzarote den 25/2 2008 med forventet hjemrejse den 3/3 2008.

2. 75.500

Under en cykeltur den 28/2 2008 kollapsede klageren og væltede på cyklen. Klageren blev kørt med ambulance til hospitalet på Lanzarote. Klagerens hustru har beskrevet skadesforløbet således:

"Undertegnede kører ca. 10-15 meter bagefter L., og pludselig ser jeg, at han slasker sammen henover cyklen, fordi han er besvimet, hvorefter han slår en kolbøtte med cyklen. Kort efter ligger han på asfalten og kigger stift op i luften og det bløder helt vildt i hele ansigtet. Han er bevidstløs. … Ambulancen kommer til ulykkesstedet med fuld udrykning, og ambulancefolkene giver L. forbindinger på, tager blodtryk og overvåger ham. Han får ikke ilt og han er ved bevidsthed, og når jeg spørger om han er der, svarer han ja. Jeg får allernådigst lov til at køre med i ambulancen, som kører fra ulykkesstedet med fuld udrykning.

L. kommer ind på skadestuen og jeg går med, men bliver vist ud i ventesalen. …

Efter en god 1/2 time kommer hun [læge eller sygeplejerske] tilbage og prøver ved hjælp af lidt engelsk og nogle fagter, at forklare, at det de umiddelbart har konstateret er, at L

- har frakturer i hovedet
- næsen er brækket
- kindbenet og kæbepartiet er brækket
- venstre sides tænder i overmunden er enten slået ud eller løse
- det er midterpartiet af hovedet det er gået værst ud over
- venstre øjenbryn er flækket
- venstre side af læben er flækket
- højre arm er helt slap, hævet og blå
- venstre hånds lillefinger er øm og hævet
- højre sides ribben og ryg gør ondt
- store hudafskrabninger på arme og i ansigt

De har tilsyneladende CT-scannet hovet og røntgenfotograferet armen.

Hun taler om, at de ikke kan anbefale, at L. flyver hjem, fordi der måske er noget løsnet i kraniet. Hun taler om Layfort III, som vi ikke ved, hvad er. I hvert fald betyder det, at han måske skal opereres inden det er forsvarligt og uden risiko at flyve hjem. De kan ikke tage stilling til det på deres hospital, fordi de ikke har nogen specialister. Derimod kan vi tage hjem på eget ansvar eller vælge at vente til mandag den 3. marts, hvor L. så vil blive fløjet i ambulancehelikopter til Hospital … på Gran Canaria. Vi har jo ikke noget valg. Vi kan jo ikke tage til Danmark på eget ansvar, så L. bliver indlagt på en afdeling, for at vente til mandag. Der er ingen der taler engelsk, kun spansk. Det er meget frustrerende og en kæmpe belastning.
…
Vi har fået at vide, at L. skal flyves til Gran Canaria, den 03.03. om morgenen, men i de dage han ligger der, får vi flere gange forskellige oplysninger, som gør os utrygge. Måske bliver det ikke om mandagen, men først om tirsdagen, men det kan de ikke sige. Jeg får at vide, at jeg vil få en billet af hospitalet, så jeg kan flyve til Gran Canaria, men i løbet af de næste dage, ændrer de også på denne besked flere gange. Det endelige resultat er, at jeg ingen billet får, men selv skal købe en.
…
Som nævnt tidligere har L. ikke fået CT-scanning, røntgenbilleder og journal med fra Lanzarote. Det betyder, at alle undersøgelser skal laves om.
…
Mandag den 10. marts bliver L. scannet om morgenen. Det tager 5 minutter. Lægen ser på billederne i løbet af dagen. Over middag får vi besked på, at L. godt kan tåle at flyve hjem.

3. 75.500

Hold op hvor er vi lettede. Jeg ringer til SOS og beder læge M.F. om at kontakte læge M.M. for at få grønt lys til hjemtransport. Samtidig beder jeg om, at de begynder at arrangere hjemtransport for os.
Jeg beder om, at
- L. får delvis liggende transport
- transport til Las Palmas lufthavn i ambulance
- transport fra Kastrup lufthavn til G. Hospital i sygetransport
- jeg kommer med samme fly og spørger om vi ledsages af en læge/sygeplejerske

Efterfølgende får jeg en opringning fra SOS, som fortæller mig, at ud fra de oplysninger, som læge M.F. har fået af læge M.M., så har han ordineret følgende:
- transport i taxa til Las Palmas lufthavn
- siddende transport i fly
- ledsaget af hustru
- taxa fra Kastrup lufthavn til hjemmet
- udskrivning til egen hjem til egen læge til videre behandling.

Det kan jeg ikke acceptere, idet L. er nødt til at komme på hospitalet og blive udredt. Han er jo kun blevet CT-scannet i hovedet. Der er ikke foretaget nogen form for behandling af alle skaderne udover sårbehandling. Så derfor vil vi jo gerne vide:
- hvorfor L. er besvimet
- om L. skal opereres i kæbe/kindben
- om han skal opereres i højre arm

Hos SOS accepterer de efter lidt snak frem og tilbage, at vi selv kan køre L. direkte til Akut Modtageafdeling på G. Hospital. De vil ringe og give besked og vi kan tage en taxa eller egen bil dertil.
Faktisk er vi lidt målløse over den ordination. L. har været sengeliggende i 14 dage og har kun været oppe og gå lidt rundt i en time samme dag. Vi er nervøse for hjemtransporten.
…
Vi kører direkte til G. Hospital, Akut Modtageafdeling, hvor de tager imod L. Efterfølgende får vi dog at vide, at de ikke vidste, at vi kom. L. bliver straks isoleret, fordi han kommer direkte fra et udenlandsk sygehus. Der bliver foretaget undersøgelser og de lytter til hvad der er sket. Ved 22-tiden kommer L. op på Afd. … Neurokirurgisk afdeling, hvor han får en enestue pga. isolationen. Hvor dejligt, så kan han få lidt søvn. En sød sygeplejerske tager imod os og hører vores historie. Vi bliver budt lidt mad, og der bliver lavet en plan.

L. er isoleret fra 12.03. til 18.03. om eftermiddagen. Men i mellemtiden bliver der foretaget undersøgelser af armen, kæbe / kindben / tænder, og hjerte. Der bliver taget blodprøver og blodsukker.
L. bliver opereret den 21. marts, hvor kæbe / kindben bliver sat på plads. Det bliver endvidere aftalt med kirurgen, at når de skal kontrolscanne L., vil de samtidig scanne hjernen, idet de 2 spanske sygehuse ikke har gjort det. Scanningen har vist, at L. har haft en hjerneblødning i højre side, og at vi får yderligere at vide ved kontrolbesøg i ambulatoriet den 28.03., idet neurologerne skal se på billederne den 25. marts.

L. er blevet udskrevet i dag den 24.03. kl. ca. 11. Hans skulder skal opereres ambulant, når han er kommet sig efter operationen i hovedet. Endvidere skal tandskaderne laves hos vores egen tandlæge N.B., når L. er i stand til at åbne munden."

Selskabet har dækket udgifterne i forbindelse med hustruens ophold under klagerens hospitalsindlæggelse, udgifter til telefonsamtaler med SOS International samt ydet

4. 75.500

godtgørelse for de dage, klageren var hospitalsindlagt dvs. fra den 28/2 2008 til 24/3 2008 - 14 dage i udlandet og 12 dage i Danmark - i alt 26 dage á 372,50 kr.

Selskabet har afvist dækning vedrørende klagernes krav om erstatningsferie, godtgørelse for ødelagte feriedage samt kompensation i forbindelse med ambulante behandlinger i Danmark efter hjemkomsten.

Da selskabet og klagerne ikke kunne opnå enighed om dækningsomfanget, blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Af klageskrivelsen af 26/1 2009 til nævnet fremgår bl.a.:

> "Vi har gennem hele forløbet følt os meget dårligt behandlet af SOS, og vi er meget utilfredse med SOS's håndtering af sagen jf. brev af 17.7.d.å., hvilket også fremgår af korrespondancen.
> Det gælder både under opholdet i Spanien, hjemtransporten og de mange fejl, som SOS har lavet undervejs i sagsforløbet, og som de også har indrømmet og erkendt i breve af 29.7. og 3.9.2008, hvor de erkender, at de ikke har været opmærksomme på, at vi har både en rejseforsikring i Lån & Spar og i Forbrugsforeningen, hvilket de beklager.
>
> Disse forsikringer dækker både erstatningsrejse- og erstatningsferie, uanset om vi var kommet hjem før eller efter den 3.3., hvilket vi, som det fremgår af sagen, var ude af stand til at komme, fordi L. ventede 10 dage på at blive scannet igen på Gran Canaria, fordi personalet på hospitalet på Lanzarote og personalet i ambulancen til trods for at vi gjorde opmærksom på det mange gange, glemte at tage både patientjournal, røntgenbilleder og scanninger med i ambulanceflyet …
>
> Vi mener stadig, at vi skal have hele ferien erstattet og have en ny erstatningsferie ifølge vores forsikringer, da rejsens rekreative formål ikke er opfyldt, og pga. den mangelfulde behandling på både Lanzarote og Gran Canaria og manglende hjælp fra SOS eller mangel på samme, som vi som tidligere nævnt jf. vedlagte korrespondance, har fået af SOS både i Spanien og efter hjemkomsten til Danmark.
>
> Endvidere mener vi også stadig, at vi har krav på kompensation for de ambulante behandlinger i Danmark, fordi vi er uden skyld i, at behandling og scanning ikke blev foretaget med rettidig omhu i Spanien, og at kæbeoperationen senere blev udsat i Danmark pga. af først isolation, og senere blev operationen af armen også udsat pga. sygeplejerskestrejken.
>
> Derfor skal vi bede Ankenævnet om at sørge for, at vi får resten af vores krav udbetalt:
>
> | | |
> |---|---|
> | Ødelagte feriedage af den planlagte rejse, 3 resterende dage | 3.558,75 kr. |
> | Kompensation for indlæggelse fra 8.- 12.5., 5 dage a' 372,50 kr. | 1.862,50 " |
> | Do for 2 ambulante behandlinger den 14. og 27.5., 2 dage á 372,50 kr. | 745,00 " |
> | Erstatningsferie S. | 5.988,75 " |
> | Erstatningsferie L. | 9.170,94 " |
> | **I alt** | **21.325,94 kr.**" |

5. 75.500

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har ved skrivelse af 4/5 2009 til støtte herfor bl.a. anført:

"Der klages over, at vi har afvist krav om kompensation for henholdsvis indlæggelse og 2 ambulante behandlinger i Danmark. Endvidere klages over vores afvisning af ydelse af henholdsvis fuld erstatningsrejse og tab af feriedage (tabt arbejdsfortjeneste).
…
Den 28.02.08 indlægges L.B. (i det følgende benævnt Patienten) på et hospital på Lanzarote i Spanien. Sagen anmeldes den 29.02.2008 til vores Alarm Central (i det følgende benævnt AC). Patienten og Klageren havde planlagt hjemkomstdag den 03.03.08, men af medicinske årsager bliver Patienten først hjemtransporteret til Danmark den 12.03.08 (arrangeret af SOS) med Klageren som sygeledsager.

Den 04.04.08 modtager SOS skriftlig anmeldelse af sagen. (Vedlagt som bilag …). Der gøres udover sygdoms- og sygeledsagelsesdækningen mm., krav på fuld erstatningsrejse, erstatning for tabt ferie, samt erstatning for svie og smerte.

Den 26.05.08 sender SOS refusionsbrev til klageren: (Vedlagt som bilag …). Sagen er behandlet ud fra Klagerens Lån og Spar Bank Mastercard Xtra. Der udbetales erstatning for transport til behandlingssted i Danmark og sygeledsagelse. Endvidere udbetales hospitalskompensation for 26 dage á 372,50 DKK pr. dag. De sidste 12 dage er for indlæggelsen i Danmark, idet Patienten overføres til G. Hospital umiddelbart efter hjemkomsten til Danmark, i stedet for sin bopæl.

Derudover afvises:
- Erstatningsrejse (Ingen dækning)
- Tab af feriedage/ tabte arbejdsfortjeneste (ingen dækning)
- Dækning for svie og smerte (ingen dækning)
- Ulykkesdækning: (Opfylder ikke kriterierne)

Endvidere sender SOS afslagsbrev til Klageren i sag: …003, vedrørende dækningen på Klagerens Forbrugsforeningen GlobeCard Blue MasterCard.(Vedlagt som bilag …). Der er ikke dækning for erstatningsrejse og der kan kun kompenseres for resterende feriedøgn såfremt forsikrede hjemtransporteres før planlagte hjemrejsedag.

Herudover foregår der korrespondance frem og tilbage vedr. ekstrakrav. SOS afviser dækning af krav på hospitalskompensation for indlæggelse i Danmark den 08.-12.05.08 samt senere 2 ambulante behandlinger i Danmark, idet disse behandlinger sker efter forsikringsdækningen ophør. (Vedlagt som bilag …)
…
FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:
Følgende erstatning er udbetalt til Klageren:

• Hospitalskompensation: (28.02.08-24.03.08) 26 dage á 372,50 DKK:	9.685,00
• Sygeledsagelse: Udgifter til ophold, forplejning mm: (636,45 EUR):	4.809,14
• Transportudgifter: Kastrup til G. Hospital:	1.250,00
• Kompensation for rejseafbrydelse:	5.931,25
• Telefonudgifter:	904,82

Klageren skriver i sit brev til ankenævnet at SOS har indrømmet og erkendt fejl i sagsforløbet. Der henvises til hhv. bilag … Her skal det fastslås at der i ingen af de benævnte breve er indrømmelser af fejl.

I brevet fra SOS Kvalitetsafdeling (bilag …), fastslås netop at der ingen fejl er foregået, men blot beklagelser over Klagerens oplevelse af dårlig behandling og SOS manglende orientering om hvad Patienten og Klageren kunne forvente af AC.
…
Vedr. 1. klagepunkt - Hospitalskompensation:
Klageren skriver i sit brev til ankenævnet at de er berettiget til hospitalskompensation for indlæggelsen i Danmark 08.05.08, samt 2 efterfølgende ambulante behandlinger, af følgende årsager:

- Behandling og scanning ikke blev foretaget med rettidig omhu i Spanien.
- Operationen blev udsat pga. isolation og senere pga. af sygeplejestrejke.

Vi kan ikke drages til ansvar for eventuel lægelig fejlbehandling i Spanien og Klageren henvises til Civilt søgsmål.

Vi kan ikke drages til ansvar for udsættelse af Patientens operation i Danmark pga. af henholdsvis isolation og sygeplejestrejke og Klageren henvises derfor til Patientklagenævnet.

Vi har ydet hospitalskompensation for 26 dage, for perioden 28.02.08 - 24.03.08. De sidste 12 dage er for indlæggelsen i Danmark, idet Patienten overføres til G. Hospital umiddelbart efter hjemkomsten til Danmark, i stedet for til sin bopæl. Patienten returnerer den 24.03.08 til sin bopæl, hvorefter rejseforsikringen ikke længere er gældende jf. § 1.4. Bilag …
Klageren er derfor ikke berettiget til Hospitalskompensation for ovennævnte indlæggelse og ambulante behandlinger, idet disse foretages efter forsikringsdækningens ophør.

Vedr. 2. Klagepunkt - Feriekompensation / Erstatningsrejse.
Vi understreger, at det til enhver tid, er de i forsikringsbetingelserne beskrevne dækninger der er gældende.
…
• Vedrørende Lån og Spar Bank Mastercard Xtra dækning:

- Der er ikke dækning for erstatningsrejse eller feriekompensation, jf. forsikringsbetingelserne, bilag …

- Forsikringen dækker et forholdsmæssigt beløb af udgifter som er betalt og som er tabt pga. afbrydelse af rejsen som følge af en sikret person hjemsendes af lægelige årsager. Jf. forsikringsbetingelserne 5 5.4.

- Vi har udbetalt Kompensation for rejseafbrydelse fra indlæggelsesdato og frem til planlagt hjemrejsedato, i alt 5 af 8 rejsedøgn. Denne erstatning er udbetalt kulant, idet forsikringen dækker de dage af ferien som er tabt pga. rejseafbrydelse. Patienten hjemtransporteres efter planlagt hjemkomstdag og der er således ikke tale om en rejseafbrydelse.

Vedr. 3. klagepunkt - Tabt ferie / arbejdsfortjeneste.
Tabte feriedage og Tabt arbejdsfortjeneste er ikke omfattet af forsikringernes dækningsområde, jf. forsikringsbetingelserne (Se bilag …).

KONKLUSION:
Vi nedlægger påstand om at Klagerens krav ikke er omfattet af forsikringerne.

Til støtte herfor gør vi gældende,

- at Klageren ikke er berettiget til hospitalskompensation for indlæggelse og ambulante behandlinger i Danmark efter forsikringens ophør.

7. 75.500

- at Vi ikke kan drages til ansvar for eventuel fejlbehandling på hospitaler i Spanien.

- at Vi ikke kan drages til ansvar for operationers udsættelse som følge af isolation og sygeplejestrejke.

- at Klageren ikke er berettiget til feriekompensation på Klagerens Forbrugsforeningen GlobeCard Blue MasterCard, idet Patienten hjemtransporteres efter planlagte hjemkomstdato, jf. forsikringsvilkår § 13.2.1, Bilag …

- at der ikke er dækning for erstatningsrejse på Klagerens Forbrugsforeningen GlobeCard Blue MasterCard, jf. bilag …

- at der ikke er dækning for erstatningsrejse eller feriekompensation på Klagerens Lån og Spar Bank Mastercard Xtra, jf. bilag …

- at rejseafbrudskompensationen er udbetalt kulant, idet der ikke var resterende rejsedøgn efter hjemtransporten, der skete efter planlagte hjemkomstdato.

- at der ikke r dækning for tab af ferie / tabt arbejdsfortjeneste på Klagerens forsikringer, jf. bilag …"

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**1. Generelle bestemmelser**

…

1.4 Hvor og hvornår dækker forsikringen

Forsikringen dækker rejser over hele verden uden for bopælslandet i op til 60 dages varighed. Forsikringen dækker fra det tidspunkt, hvor privatadressen forlades med henblik på at rejse til udlandet, og ophører ved hjemkomst til bopælsadressen.

…

1,10 Dobbeltforsikring

Såfremt dobbeltforsikring foreligger, dækker AIG Europe kun i det omfang den forsikrede ikke opnår erstatning fra anden side. …

3. Sygdom og hjemtransport

…

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

3.3 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.

…

8. 75.500

B. Hospitalsophold
Forsikringen dækker for ekstra forplejning, som eksempelvis mad, aviser mv. i tilfælde af hospitalsophold af minimum én dags varighed, som følge af en ulykke eller sygdom under ophold i udlandet af maksimalt 60 dages varighed
3.4 Andre forsikringer
Såfremt andre forsikringer dækker godtgørelsen af omkostningerne til behandling, skal denne forsikring ikke effektueres før end alle andre forsikringer er udtømt.
…
5.4 Dækning
…
2 Et forholdsmæssigt beløb af udgifter som er betalt eller opstået og som ikke tilbagebetales, og som er tabt pga. afbrydelse af rejsen som følge af en hændelse dækket af forsikringen der sker i sikredes hjemland. Eller hvis en sikret person hjemsendes af lægelige årsager. En sådan hjemsendelse skal besluttes og arrangeres af rejseassistanceudbyderen."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet, at den kompensation, der er udbetalt til klageren, er opgjort i overensstemmelse med de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand