829/09

Den 19. oktober 2009 blev i sag nr. 75.505:

xxx xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

HF Forsikring g/s
Ahlgade 41 - 43
4300 Holbæk

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har årsrejseforsikring i HF Forsikring g/s, klager over selskabets afvisning af at yde erstatningsrejse.

Selskabet har afvist at yde klageren erstatningsrejse med henvisning til manglende dokumentation for hospitalsophold.

Det fremgår af sagen, at klageren under et ferieophold i Tyrkiet i perioden 7/8 til 15/8 2008 blev indlagt på et lokalt hospital den 10/8 2008 pga. opkastninger og diarré. Klageren kontaktede i den forbindelse selskabets alarmcentral, idet de sprogmæssige barrierer umuliggjorde kommunikation med hospitalets personale, og klageren som følge heraf nægtede at undergive sig lægelig behandling.

I alarmcentralens redegørelse om hændelsesforløbet samt uddrag af centralens telefon log hedder det bl.a.:

> "REDEGØRELSE:
> Håndteringen af denne sag, har overordnet været begrænset af at kontakten til behandlende hospital har været umuliggjort af manglende telefonforbindelse. Vores kontaktlæge (kt.læge) har ikke været i stand til at få de nødvendige oplysninger for at kunne vurderer sagen. Af uddraget kan det dokumenteres at kt.læge og alarmcentral har forsøgt at danne sig et overblik, samtidig med at de har søgt alternative veje til at skabe kontakt.

Da det har ikke været muligt at få kontakt til behandlende læge/hospital, har alarmcentralen ikke kunnet yde yderligere assistance end den givne.

Samtidig må det konstateres at kontakt til pt. heller ikke har været muligt, hverken for alarmcentralen eller kt.læge.

Yderligere bør det bemærkes at pt. først kontakter alarmcentralen 25.08.08 - dvs. 12 dage efter sidste kontakt, hvilket kunne tyde på at telefonforbindelsen var ustabil.

Vi må derfor konkludere at pt. har fået den bedst mulige betjening under omstændighederne. I vurdering må tillægges at SOS international alarmcentral har forsøgt at skabe kontakt, også af alternativ vej, men har ikke kunne skaffe de nødvendige oplysninger, for at kunne vurderer sagen og dermed evt. iværksætte alternative behandlingssteder, hjælpe pt til andet hospital, vurdere hjemtransport o.lign.

UDDRAG AF AC-LOG.
Onsdag 13.08.08 k1.09.43 (DK tid) fra den pt [klageren]. Pt anmelder at han er indlagt på Hospital med leverbetændelse. Pt melder at Hospitalet vil undersøge pt, men at pt har nægtet behandling.
Alarmcentralen opfordre pt til at lade sig undersøge, således at vi kan vurdere behandlingsbehovet. Det aftales, at Alarmcentralen vender tilbage når vi har modtaget lægerapporten fra hospitalet.
Onsdag 13.08.08 kl. 10.15 første opkald til Hospital. Intet svar.
(Hospital er oplyst til at være bzel S.H. via nummer oplyst)
Onsdag 13.08.08 kl. 10.26 tjekker tlf. nr. til hospital via hjemmeside. Ringer igen.
Onsdag 13.08.08 kl. 10.47 kontakter både hospital og pt. Kan ikke komme igennem
Onsdag 13.08.08 kl. 12.20 sag overdrages til kontaktlæge efter at nummeret er blevet bekræftet fra Tyrkiet.
Onsdag 13.08.08 kl. 12.33 Kt.læge forsøger at kontakte pt - intet svar.
Onsdag 13.08.08 kl. 15.08 pt. Spørger til kt.læges undersøgelser. Alarmcentralen oplyser om status.
Onsdag 13.08.08 kl. 16.34 Kt.læge kontakter alarmcentralen og spørger til alternativt nummer til Hospital. Kan forsat ikke komme igennem.
Mandag 25.08.08 kl. 10.24 Kt.læge opgiver at komme i kontakt med Hospital. Pt er hjemrejst og hospitalet har ikke kunne oplyse om diagnose. Sag kan ikke komme videre end at alarmcentralen har modtaget anmeldelse, men da diagnosen og behandlingen ikke har kunnet fastslås må sagen afsluttes.
Mandag 25.08.08 kl. 11.25 pt kontakter alarmcentralen. Forløbet snakkes igennem. Pt oplyser at hospitalet holdt pt som gidsel og ville opererer uden grund. Pt klager over manglende kontakt i forløbet, der beklages, men også forklares. Pt fremsætter krav om erstatningsrejse mm., der henvises til skadesafdelingen."

Efter klagerens hjemkomst til Danmark konsulterede han den følgende hverdag egen læge, hvorom denne i journalnotat af 18/8 2008 bl.a. har anført følgende:

"**Kontakt tekst**
18-08-08:
Pt. taget på ferie til Tyrkiet. Forud for denne ferie kom han ikke til den aftalte tid hos undertegnede og han blev derfor ikke færdigudredt for anæmi og opstart af kolesterolsænkende behandling.

Tog til Tyrkiet sammen med ven og blev efter 2 døgn rigtig dårlig med opkastninger og diaffi. Endte med at blive indlagt, hvor man konstaterede gulsot og angiveligt, efter pt.s egen udtalelse, gav væske og div. mediciner. Pt. fortalte, der var enorm dårlig kommunikation og at de læger, som SOS lovede at sende aldrig kom. Pt. er meget frustreret og fortæller og at de hele tiden sagde de ville operere ham uden han rigtigt forstod, hvad der skulle foregå. Det endte med han selv hev Veflon og slanger ud og forlod hospitalet fredag formiddag, hvor han skulle rejse hjem fredag aften. Hoppede på flyet og kom hjem. Haft det godt i weekenden og synes ikke selv han har gulfarvet hud mere. Angiver, at urinen har været mørk, angiver også, der har været blod i den. Beskriver sin afføring som fuldst. normal. Spiser og drikker normalt. Kommer nu her til e.l. mandag morgen.
…
Konklusion: det lyder som om pt. har haft en akut leverpåvirkning. Vi har ingen som helst papirer fra sygehuset i Tyrkiet og ved faktisk ikke, hvad de har foretaget sig. Det lyder som om inkubationstiden har været 2-3 dg., hvilket jo ikke er sandsynligt hverken for hepatitis B eller C. Hepatitis A har også inkubationstid på 3-4 uger, så vi må se, hvad blodprøverne siger."

De efterfølgende svar på blodprøver viste, at klageren havde hepatitis C.

Klageren har i et tillæg til klageskema dateret den 26/1 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har været ude at rejse til Tyrkiet i August sidste år, jeg bliver meget syg og kommer på hospitalet i Tyrkiet der bliver jeg indlagt.
Jeg har forinden tegnet en forsikring i SOS jeg ringer til SOS fra min sygeseng de siger at jeg skal tage det helt roligt og de vil sende en der kan oversætte hvad der sker, da de ikke kan tale engelsk, jeg ringer også til min egen læge. Men der sker ikke noget jeg ringer igen til SOS de siger at de har ringet til en læge og vil prøve igen men der sker stadigvæk ikke noget. Jeg har fået en leverbetændelse, de kommer hele tiden og siger oprektion det vil jeg ikke min rejse guide må ikke komme på hospitalet, det må min gode ven … heller ikke. Jeg tør ikke være der mere, jeg går min vej, da jeg skal hjem dagen efter fredag, jeg bliver indlagt mandag, er kommet der ned fredag Jeg kommer hjem og ringer til SOS, de siger at de ikke kunde finde hospitalet, jeg var indlagt på, jeg havde ellers givet dem tlf. nr, de finder så ud af, det ikke er dem jeg skal få en ny rejse af, men HF forsikring der forlanger at jeg skal komme med læge erklæringer, det får de af min egen læge, men det er ikke nok, de vil have lægedokumenter fra Tyrkiet, det har jeg meget svært ved, da de ikke kan tale det samme sprog som jeg."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 2/2 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"Under et ferieophold i Tyrkiet kontakter vor forsikringstager SOS alarmcentral, da han er blevet indlagt på hospitalet med leverbetændelse. Desværre er der problemer med telefonforbindelsen til Tyrkiet på daværende tidspunkt, hvilket besværliggør SOS' kommunikation med hospitalet og kunden. Vor forsikringstager forlader imidlertid hospitalet i utide og uden at være formelt udskrevet og rejser planmæssigt hjem til Danmark.

Den 29. september 2008 modtager vi en skadeanmeldelse (bilag …) med krav på erstatningsrejse for vor forsikringstager samt dennes rejsefælle. Ved brev af 2. oktober 2008 beder vi kunden fremsende kopi af journalen fra det lokale hospital i Tyrkiet, hvor han var indlagt. Der henvises i den forbindelse til betingelserne punkt 12.14, hvoraf det fremgår, at netop journalen er et af de dokumentationskrav der stilles i.f.m. krav om erstatningsrejse.

F.s.v. angår krav om erstatningsrejse for rejsefællen henvises endvidere til afsnit 1, som beskriver den sikrede personkreds, hvortil rejsefællen ikke kan henføres.

Kunden henvender sig pr. telefon, da han ikke mener han kan få en kopi af journalen. Vi foreslår, at han henvender sig til det rejseselskab som han benyttede på rejsen, så deres guide på stedet kan være behjælpelig. Den 6. november 2008 modtager vi besked fra kunden om, at han ikke kan fremsende journalen fra det tyrkiske hospital og vi må herefter meddele, at vi ikke kan udbetale erstatning for erstatningsrejse da den fornødne dokumentation ikke er tilstede."

Endelig har klageren i skrivelse modtaget af nævnet den 10/2 2009 yderligere anført:

"Der er ikke problemer med at ringe, da jeg ringer hjem til min læge og min familie, der ringer tilbage til mig. jeg ringer til SOS to gange og de siger at alt er i orden.
Da jeg kommer hjem ringer jeg til SOS de siger at de ikke kunde finde hospitalet, derfor har de ikke kunde kontaktet mig, der må været en bånd optagelse af førte samtale hos telefonselskabet .
Jeg forlader ikke hospitalet, jeg løber da de siger oprestion hele tiden, de kommer med et langt rør, som de vil have op i mit urin rør, det vil jeg ikke, det var 40 cm langt 6mm tyg, mine læger og de Hospitaler jeg går til undersøgelse hos, siger at det var godt at jeg kom derfra, jeg skal her den 1-5-2009 have en kur der heder Peglntron, som der er mange bivirkninger ved, så jeg vil gerne ud og rejse inden da, for jeg bliver meget syg af bivirkningerne, min ven fik også ødelagt sin ferie.
Man skulde tro at vi var ude på at snyde, men det er vi ikke, den behandling jeg skal have varer et år og koster ca 400.000 kr., så det er ikke for sjovt at jeg søger erstatningsrejse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. Sikrede personer**
1.1 Forsikringstageren
1.2 Forsikringstagerens husstand
…
1.3 Forsikringstagerens eller husstandens ugifte børn under 21 år, der ikke bor hjemme.
…
1.4 Udeboende delebørn
…
12. Erstatningsrejse
Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen

Forsikringen dækker, hvis den påbegyndte rejse på minimum 5 dage bliver ødelagt i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af:
12.1 At sikrede bliver indlagt på hospitalet på grund af akut sygdom eller tilskadekomst.
…
Erstatningssummer:
12.13 Der ydes erstatning svarende til de dokumenterede udgifter, som er betalt for rejsen, og som ikke kan refunderes.

Dokumentation:
12.14 Kopi af journal fra lokal læge eller lokalt hospital. Af journalen skal diagnosen og perioden for et evt. hospitalsophold eller sygdommens eller tilskadekomstens varighed fremgå."

5. 75.505

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder særligt alarmcentralens telefon log, klagerens detaljerede forklaringer over for egen læge umiddelbart efter hjemkomsten samt lægens undersøgelser og resultatet heraf, finder nævnet det godtgjort, at klageren blev hospitalsindlagt i første halvdel af rejseperioden. Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet ikke har bestridt dette forhold.

Uanset affattelsen af forsikringsbetingelserne finder nævnet, at selskabet ikke er berettiget til at afslå klageren erstatningsrejse alene med henvisning til, at han ikke har opfyldt det formelle krav til fremlæggelse af hospitalsjournal med angivelse af diagnosticering og indlæggelsesperiode. Nævnet har derved lagt vægt på, at klageren i den foreliggende situation ikke efter hjemkomsten var i stand til at fremskaffe en sådan dokumentation, ligesom diagnosen først ses at være stillet den 24/8 2008. Nævnet finder herefter, at selskabet har været uberettiget til at afslå klageren erstatningsrejse med henvisning til manglende dokumentation.

Allerede fordi klagerens rejseledsager ikke er omfattet af den sikrede personkreds finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatningsrejse til denne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, HF Forsikring g/s, skal anerkende, at kravet på erstatningsrejse ikke kan afvises med henvisning til manglende dokumentation og skal på den baggrund genoptage sagsbehandlingen samt forrente en eventuel erstatning med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen