836/10

Den 1. februar 2010 blev i sag nr. 76.110:

xx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Bupa Insurance Limited
Palægade 8
1261 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet årsrejseforsikring med dækning i hele verden i Bupa Insurance Limited, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med en afbrudt ferierejse.

Selskabet henviser til, at der ikke foreligger hjemkaldelse i forsikringsbetingelsernes forstand, og at klageren derfor ikke har krav på erstatning.

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 5/5 2009, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.

Vi er 4 rejsende dækket under samme forsikring i IHI. I.R., B.S. med vores børn M. på 7 år og J. på 2 år, der er på rejse i Indien.

På rejsen ud, følges vi med I.'s far, der oprindeligt kommer fra I., men er bosiddende på F. i D. I.'s far skal blive i Calcutta indtil midten af januar. Vores rejses formål er ferie i I. (rundrejse). Vi har hjemrejse den 8. januar.

Tidligt i opholdet (2 dage efter ankomst) får I.R.'s far en blodprop i hjertet og dobbeltsidet lungebetændelse, og må indlægges på intensiv afdeling på i. hospital.

Den første melding fra hospitalet er: Han vil dø - der er 10 % chance for overlevelse.

På den baggrund må alle planer aflyses. Lige meget hvad der sker, skal I. og vores børn være ved hendes fars side.

Efter en uge bliver han flyttet fra den intensive afdeling. Han er svagelig og hans tilstand er stadig kritisk. Undersøgelser viser at han skal hjerteopereres.

Planen er at han skal sendes tilbage til Danmark for yderligere undersøgelser og operation, lige så snart han er stærk nok til at blive fløjet tilbage.

Vi kan ikke blive i I., når den syge er på vej tilbage til Danmark. Han er stadig livstruet (lider af dårligt hjerte, men infektionen er bekæmpet) og følges af dansk læge hjem.

Vi arrangerer hjemrejse og forlader Indien lige så snart vi har en vished for at han bliver transporteret hjem med følge af dansk læge.

Vi prøver at arrangere vores hjemrejse, så vi kan være i Danmark før, eller samtidig med den syge.

Flyveturen er et kritisk tidspunkt for den hjertesyge, med risiko for hjertesvigt. Derfor vil vi under ingen omstændigheder ankomme til København efter den syge. Det er vigtigt for os - og den syge - at være til stede, når han ankommer til København. Vi er den eneste familie, som den syge har i Danmark.

Vi ankommer til Danmark den 17. december om aftenen og den syge den 20. december. Han er ledsaget af dansk læge og bliver straks ført til hjerteafdelingen på ... Hospital.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

Betingelserne:
Vi ønsker dækning på dette grundlag i forsikringsbetingelserne:
§ 10 Hjemkaldelse: 10.1: Selskabet yder erstatning til hjemkaldelse til hjemlandet, hvis en rejse må afbrydes før planlagt som følge af:
a) at et nært familiemedlem bliver hospitalsindlagt eller afgår ved døden som følge af akut livstruende sygdom eller tilskadekomst, opstået efter forsikredes afrejse. I tvivlstilfælde vil afgørelsen blive truffet af Selskabets lægekonsulent, evt. i samråd med behandlende læge. I tilfælde af død, er det en betingelse, at der fremskaffes udvidet dødsattest.

§ 11 Erstatningsrejse/Erstatning for ødelagte feriedage 11.1: Selskabet yder erstatning til en ny rejse til forsikrede og samtlige medforsikrede rejseledsagere, hvis forsikredes påbegyndte rejse bliver ødelagt som følge af, at forsikrede:
c) rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse

Vores udlægning:

Vi mener det er hjemkaldelse til hjemlandet, når den syge bringes til Danmark for operation af hjertelidelsen. På det tidspunkt hvor den syge bringes til Danmark og indlægges på dansk hospital, er han stadig livstruet.

Vi kan på ingen måde blive i Indien når den syge har så stor risiko for at dø.

Alle de hjemkaldte er i tætte familierelationer med den syge.

I IHIs argumentation for afvisning af vores klage vedhæfter IHI en tidligere afgørelse [AK 61.250]. I modsætning til den vedhæftede sag er der store forskelle:

I vedhæftede sag bliver kvinden opereret i Johannesburg, hvor familien bliver fløjet til. *I vores tilfælde skal den syge opereres i Danmark.*

I vedhæftede sag er kvinden ikke livstruet. *I vores tilfælde er den syge stadig livstruet.* Han har dårligt fungerende hjerte med nylig blodprop. Svagelig efter dobbeltsiddet lungebetændelse. Med risikofyldt flyvetur forude for at blive opereret.

I dette ser vi det så oplagt at vi bliver hjemkaldt til hjemlandet hvor den syge bliver indlagt med dårligt hjerte."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 14/5 2009 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling:**

Rejseperioden for forsikrede og dennes husstand er fra den 7. december 2008 til og med den 8. januar 2009. Den sygdomsramte (forsikredes far) er forsikret i Codan og hans rejseperiode er ifølge klagerens oplysninger fra den 7. december 2008 og med hjemrejse midt i januar.

Den 10. december 2008 kontakter forsikrede vores alarmcentral med oplysning om, at hendes far er blevet indlagt med hjerte- og lungeproblemer i Calcutta, I. Familien ønsker at blive tjekket for lungeproblemer og spørger om råd til hvor undersøgelse kan foretages.

Vi anbefaler at de bliver tjekket på samme hospital som faderen er indlagt på og anbefaler dem at ringe tilbage til os når de har talt med hospitalet om undersøgelse, således at vi kan sende en betalingsgaranti.

Den 12. december bliver vi igen kontaktet af forsikrede fordi de ønsker hjemtransport, da forsikredes fars forsikring ikke dækker familien som sygeledsagere. Dette afvises med henvisning til de gældende forsikringsbetingelsers paragraf 7.1, hvoraf det … fremgår at den sygdomsramte skal være omfattet af den tegnede forsikring for at man kan gøre brug af dækning for sygeledsagelse.

Senere samme dag kontaktes vi af klageren som informerer om, at Codan vil dække forsikrede som ledsager ved hjemtransport af forsikredes far. Vi afviser igen dækning med begrundelsen nævnt ovenfor.

Den 28. januar 2009 modtager vi e-mail fra klageren som efter samråd med sin advokat mener sig berettiget til dækning og derfor ønsker en skadeanmeldelse fremsendt.

Den 29. januar 2009 sender undertegnede svar til klageren, endnu en gang et afslag med samme begrundelse som tidligere.

Den 8. februar 2009 rykker klageren for svar på sin klage sendt til direktionen og den 11. februar 2009 meddeler undertegnede klageren, at hans klage er modtaget og naturligvis vil blive forelagt vores direktion til udtalelse og besvarelse. Af klagen fremgår det nu, at sagen ønskes behandlet under dækning for Hjemkaldelse, men undertegnede gør opmærksom på, at denne dækning kun dækker hvis den sygdomsramte befinder sig i hjemlandet. Dette ligger der tidligere kendelser fra Ankenævnet på, som er faldet ud til selskabets fordel.

Den 2. marts 2009 fremsendes afvisning fra Direktør D.L., som fastholder vores tidligere afgørelse og samtidig gør opmærksom på, at dækning for hjemkaldelse ikke kan benyttes i dette tilfælde. Endvidere nævnes det, at meningen med forsikringen er, at hjælpe vores kunder i udlandet hvis der opstår situationer hjemme som gør at man må afbryde sin ferie. At medrejsende bliver syge og skal hjemtransporteres giver ikke mulighed for at benytte dækningen hjemkaldelse, men derimod dækningen for sygeledsagelse. Dog er det som tidligere oplyst, en betingelse at den sygdomsramte er forsikret på samme police hos Ihi Bupa, hvis man skal gøre brug af dækning for sygeledsagelse.

Af forsikringsbetingelsernes § 11.3 fremgår det, at skaden skal være omfattet af forsikringen for at man kan komme i betragtning til enten erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte feriedage.

Idet skaden ikke er omfattet af dækningen er der ikke mulighed for at yde dækning for hverken erstatningsrejse eller ødelagte feriedage.

Påstand og anbringender:

På baggrund af ovenstående ønsker Ihi Bupa at fastholde, at der ikke er dækning for hjemkaldelse, idet forsikringen udelukkende dækker hjemkaldelse til hjemlandet, i dette tilfælde Danmark. Vi mener ikke der kan ske hjemkaldelse i forsikringsretlig forstand, i tilfælde hvor sygdommen opstår i udlandet. I sådanne tilfælde vil der være tale om en form for ledsagerdækning og kun for forsikrede på samme police.

Vi ønsker også at fastholde, at der ikke er dækning for erstatningsrejse, idet hjemkaldelsen ikke er omfattet af dækningen og dermed ikke opfylder betingelserne nævnt i paragraf 11.3, om at skaden skal være omfattet af forsikringen eller Den offentlige Rejsesygesikring.

Sluttelig tillader vi os at henvise til tidligere Ankenævnskendelser i sagerne 55.403 og 61.250, som vi mener, omhandler samme problematikker."

Hertil har klageren i skrivelse af 31/5 2009 til nævnet bemærket:

"**Hvem rejser med hvem**

Min familie rejser sammen: min kone og jeg sammen med vores to børn. Min svigerfar, der bliver syg, rejser på egen billet, egen forsikring og har egne planer. Vi rejser dog ud med samme fly. Men den sygdomsramte er ikke medrejsende.

Dialog med IHI - mens vi opholder os i I.

Da vi tager kontakt med IHI, er vi Calcutta, og har kun ringe kendskab til vores polices indhold og dækning.

Vi har nogle akutte behov - evt. egen behandling, og ønske om at få dækket en hjemrejse i utide. Vi kan på dette tidspunkt ikke henvise til paragraffer i policen, men må i denne situation basere vores viden på vores kontakt i IHI/Bupa. Vi har nogle behov i en meget sørgelig situation.

Jeg nævner over for konsulenten hos IHI/Bupa, at jeg *ikke* kender min polices dækning, og vil tage stilling til evt. erstatning når jeg kommer hjem.

Derfor er det først når jeg kommer hjem og gennemlæser policen, at jeg kan se - efter min bedste overbevisning - at vi har krav på dækning af hjemrejse og erstatningsrejse.

Derfor er det først når vi kommer hjem, at vi kan konkretisere vores krav.

Kommentarer til de vedlagte ankenævnsafgørelser

Jeg har allerede kommenteret sagen med den afrevne arm fra Sydafrika, men har ikke tidligere set sagen fra Italien med den døde svigerfar.

Denne sag adskiller sig dog fra vores, på samme måde som sagen fra Sydafrika. For begge sagers vedkommende er ulykken afsluttet, der hvor familien befinder sig.

I modsætning til vores, hvor den syge stadig livstruet når han er tilbage i Danmark. Han bliver fulgt hjem af dansk læge og indlægges straks på hospital. Da han er stadig er livstruet er hjemkaldelse til hjemlandet uhyre aktuelt for os.

Derfor mener jeg ikke de vedlagte sager kan har relevans for vores sag."

Herefter har selskabet i skrivelse af 23/6 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener fortsat, at årsagen til ønske om hjemkaldelse er opstået mens den sygdomsramte befandt sig i udlandet sammen med klageren og dennes familie, og at der derfor ikke er tale om hjemkaldelse. Havde den sygdomsramte tegnet forsikring hos Ihi Bupa Danmark, ville der have været dækning for sygeledsagelse for hele familien, men da den sygdomsramte er forsikret hos Codan og denne forsikring ikke dækker sygeledsagelse af hele familien, mener vi ikke at man så kan bruge hjemkaldelsesdækningen, som en form for ledsagelse og dermed opnå dækning for hjemtransport og erstatningsrejse.

I øvrigt er den sygdomsramtes datter dækket som sygeledsager gennem Codan og således allerede blevet hjemtransporteret sammen med den sygdomsramte. Det handler alene om datterens mand og børn, som ikke er omfattet af dækningen."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 30/6 2009 til nævnet anført:

"**Min påstand**

Jeg skal på linie med Ihi Bupa fastholde, at jeg mener der er tale om hjemkaldelse, idet den syge blev transporteret til København og stadig var livstruet, ved ankomsten til København, hvor han blev kørt direkte til indlæggelse på hospital. Hjemkaldelsen drejer sig ikke om ledsagelse. Der stillede Codan forsikring med udmærket ledsagelse af en dansk læge.

IHI/Bupa taler ikke sandt.

Jeg er meget overrasket over at Ihi Bupa påstår at min kone I. (sygdomsramtes datter) skulle være transporteret hjem sammen med den sygdomsramte.

I. fulgtes med resten af familien hjem. Og jeg købte billetten.

Den sygdomsramte blev transporteret hjem af dansk læge, da han stadig havde risiko for endnu et hjerteanfald, og var svækket efter det forrige hjerteanfald og lungebetændelsen."

Parterne er fremkommet med yderligere kommentarer i skrivelser af 6/7 og 20/7 2009.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 7 Sygeledsagelse/Tilkaldelse**

7.1 Selskabet yder erstatning til sygeledsagelse og/eller tilkaldelse, hvis forsikrede dør, bliver hospitalsindlagt, overflyttet til egnet behandlingssted, eller hjemtransporteret som følge af alvorlig, akut sygdom eller tilskadekomst.

…

7.2 Ved sygeledsagelse og/eller tilkaldelse kan der i alt vælges op til 2 personer, dog kan medrejsende, medforsikrede medlemmer af husstanden alle blive sygeledsagere.

…

§ 10 Hjemkaldelse

10.1 Selskabet yder erstatning til hjemkaldelse til hjemlandet, hvis en rejse må afbrydes før planlagt som følge af:

a) at et nært familiemedlem bliver hospitalsindlagt eller afgår ved døden som følge af akut livstruende sygdom eller tilskadekomst, opstået efter forsikredes afrejse. I tvivlstilfælde vil afgørelsen blive truffet af selskabets læge, evt. i samråd med behandlende læge.

…

§ 11 Erstatningsrejse

11.1 Selskabet yder erstatning til en ny rejse til forsikrede og samtlige medrejsende forsikrede, hvis forsikredes påbegyndte rejse bliver ødelagt som følge af, at forsikrede:

…

c) rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse.

…

11.3 Skaden skal være omfattet af forsikringen eller Den offentlige Rejsesygesikring.

…

ORDLISTE

Ordlisten er en del af betingelserne og er samtidig vejledende til forståelse af terminologien.

…

Forsikrede:
Den eller de personer, der har valgt dækningen - se side 3 i denne police."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte erklære sig enigt med selskabet i, at der ikke i en situation som den foreliggende er dækning for sygeledsagelse.

Derimod finder nævnet, at klageren muligt opfylder betingelserne for hjemkaldelse, når hans svigerfar er indlagt på hospital i Danmark. Nævnet finder derfor, at selskabet skal genoptage sagsbehandlingen med henblik på afklaring heraf.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Bupa Insurance Limited, skal genoptage sagsbehandlingen med henblik på at vurdere, om klagerens svigerfars sygdom var så alvorlig, at betingelserne for hjemkaldelse var til stede.

Klagen vedrørende manglende dækning for sygeledsagelse kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen