867/11

Den 9. maj 2011 blev i sag nr. 78.637:

xxxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at dække hjemrejseudgifter m.v. i forbindelse med en rejse til Filippinerne.

Klageren og hans kone skulle efter planen rejse hjem i begyndelsen af april 2010. På grund af konens tilskadekomst blev hjemrejsen udsat. Selskabet har dækket de behandlingsudgifter, som vedrører perioden før den planlagte hjemrejsedato. Selskabet har afvist at dække de udgifter, som skyldes, at klageren og hans kone undlod at rejse hjem på det planlagte tidspunkt. Selskabet har begrundet afgørelsen med, at der ikke var medicinsk indikation for senere hjemrejse. Da selskabet i god tid og på tydelig vis har oplyst klageren og hans kone om, at de ikke var berettigede til at foretage senere hjemrejse, er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har krav på dækning af hjemrejseudgifter m.v.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 29/6 2010, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Vi havde ferie på Filippinerne, hvor min kone faldt og brækkede kravebenet. Hun var indlagt på hospitalet i … Fra d. 18-3 til 20-3-2010, og fik armen i slynge, som hun skulle gå med i 6 uger. Lægen rådede os til at udsætte vores hjemrejse, som han havde skrevet i sin rapport, grundet en busrejse til Manila i 10 timer på lidt dårlige veje og derefter flyrejse på 16 timer HKG-FRA-CPH.

Vores planlagte hjemrejse var 6. april 2010, men grundet min kones tilstand rejste vi først 7. maj 2010.
Vores billetter gjaldt kun til 7. april 2010, så vi måtte købe nye for at komme hjem.
Da vi kun har fulgt lægens råd og udsatte vores hjemrejse, mener jeg Gouda skal dække vores hjemrejseomkostninger. På grund af stærke smerter og en nærmest lammet arm, var min kone på hospitalet i Manila, hvor lægen tog røntgenbilleder ordinerede hende i terapi, da det ikke var muligt at løfte sin arm og bruge sin hånd.

Gouda har betalt hospitalsophold og medicin i forsikringsperioden.
Gouda vil ikke dække omkostninger til terapi og flybilletter.

2.Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil gerne have dækket vores hjemrejseomkostninger til flybilletter.
Omkostninger til terapi."

Selskabet har i brev af 21/7 2010 til nævnet redegjort for sagen og sin afgørelse således:

"**Sagsfremstilling:**
D. 27. marts 2010 bliver Goudas alarmcentral kontaktet af [klager], som oplyser, at [klagers kone] d. 18. marts 2010, har brækket kravebenet. Behandlende læge har frarådet dem, at hjemrejse 6. april 2010 som planlagt. [Klager] kontakter Gouda Rejseforsikring og spørger, om Gouda vil dække en senere hjemrejse sidst i april samt opholdsudgifter og forsikring. Sagsbehandleren oplyser, at Goudas kontaktlæge skal tale med behandlende læge, inden vi kan vurdere, om der er dækning for en senere hjemrejse.

D. 31. marts 2010, bekræfter Gouda alarmcentral overfor [klager], at den medicinske rapport er sendt til kontaktlægen, med anmodning om, at tage kontakt til behandlende læge, for at høre om der er indikation for at udskyde rejsen til 27. april 2010.
Vi oplyser samtidig til [klager], at de godt kan ændre deres billetter, men at Gouda endnu ikke har vurderet dækning. (bilag …)

Senere d. 31 marts 2010, taler Goudas kontaktlæge med behandlende læge dr. ... Han oplyser, at [klagers kone] ikke er blevet opereret, men fået en fast mitella (armslynge) og at der tager ca. 3 uger at danne callus (knoglevæv). Dr. … bekræfter efterfølgende, at [klagers kone] er rask nok til at hjemrejse d. 6. april 2010 som planlagt. (bilag …)

D. 1. april 2010 kontakter Goudas sagsbehandler [klager]. Sagsbehandleren oplyser, at vores kontaktlæge har talt med dr. …, som har oplyst, at [klagers kone] godt kan hjemrejse som planlagt. [klager] oplyser, at de har ændret planer og at de også skal have forlænget deres forsikring og at der ligeledes vil komme yderligere krav for behandling. Sagsbehandleren oplyser, at der skal vurderes, om hvorvidt forsikringen kan forlænges, da der er karenstid, når policen tegnes efter udrejse.

D. 6. april 2010 modtager Goudas salgsafdeling et opkald fra [klager] og senere en mail. [Klager] ønsker at bestille en forlængelse af deres police frem til 30. april 2010. Salgsafdelingen oplyser, at de desværre ikke kan forlænge policen. [Klager] spørger hvad de så skal gøre og salgskonsulenten oplyser, at de må forsikre sig lokalt. Røret bliver efterfølgende smidt på.

D. 10. april 2010 ringer [klager] til Goudas alarmcentral og spørger hvor de skal indsende kravet for de nye billetter. Sagsbehandleren oplyser, jf. samtalen 1. april 2010, at vi ikke dækker for dette.

Beskrivelse af forsikringsdækningen:
Klager er omfattet af Rejseforsikring Verden eksl. USA Super dækning
Policenr: …
Forsikringsperiode: 8.3.2010 - 7.4.2010
I forsikringsbetingelserne nr. 812

Forsikringsteknisk problemstilling:
Det er vores opfattelse, at Ankenævnet for Forsikring skal vurdere, om [klagers kone] burde have fuldt Goudas kontaktlæges vurdering og rejst hjem som planlagt uagtet, at behandlende læge i første omgang frarådede den planlagte hjemrejse.

Konklusion:
Jf. ovennævnte betingelser, mener vi ikke, at [klagers kone] følger Goudas kontaktlæges vejledning om, at der ikke er indikation for en senere hjemrejse. [Klagers kone] ændrer sine billetter og rejser senere hjem, selv om det er oplyst, at der ikke er dækning på forsikringen. Efterfølgende beder klager Gouda om at afholde udgifterne for nye billetter og yderligere behandling hos lægen.

Det er vores opfattelse, at vi i god tid og på tydelig vis, har oplyst kunden om, at han ikke var berettiget til at foretage en senere hjemrejse, da der ikke var medicinsk indikation for dette. Det forhold at forsikringstager uagtet, ændrer sine rejseplaner kan ikke efterfølgende medføre erstatningspligt for Gouda."

Hertil har klageren i brev af 2/8 2010 til nævnet bemærket:

"Angående Goudas vurdering af sagen, skal jeg hermed oplyse at jeg på intet tidspunkt har stillet krav om betaling af opholdsudgifter og forsikring som påstået. Tværtimod oplyste jeg i telefonsamtalen med alarmcentralen at opholdsudgifter ikke skulle dækkes af forsikringen da vi boede privat.
I min skriftlige klage til Gouda er der intet krav fra min side om betaling af opholdsudgifter og forsikring, det er direkte usandt.

Jeg forstår ikke Goudas påstand om at Dr. … har bekræftet over for dem at vi kunne rejse hjem som planlagt, da han havde rådet os til og skrevet i sin rapport at udsætte hjemrejsen. Da vi stoler på lægens vurdering og ikke sagsbehandleren fra Gouda, har vi selvfølgelig fulgt rådet fra lægen.

Sagsbehandleren påstår vi havde ændret planer. Det eneste der er ændret er hjemrejsedatoen, Som der står skrevet, skal de også have forlænget deres forsikring. Jeg har ikke gjort krav på forlængelse af forsikring eller kommet med yderligere krav om behandlinger, men forespurgt alarmcentralen om vi kunne oprette en ekstra forsikring gennem dem, men fik oplyst vi skulle kontakte Goudas salgsafdeling.

Da jeg kontakter salgsafdelingen for at oprette en forlængelse eller en ny forsikring, da vores oprindelige udløb 7-4-2010, bliver der sagt at de absolut ikke ville have os som kunde da vi jo allerede havde en skade. Da jeg spørger ham hvad vi så skal gøre, var det ikke hans problem, vi kunne oprette en forsikring på Filippinerne. Da jeg syntes han var meget uforskam-

met ville jeg bede om hans navn, men telefonen blev afbrudt af ukendte årsager og ikke som sagsbehandleren skriver at røret blev smidt på fra min side.

Goudas kontaktlæge mener vi kunne rejse hjem som planlagt, med brækket kraveben og armen i slynge og med bus i 10 timer på diverse ujævne veje og senere 16 timer med fly, uagtet behandlede læge havde frarådet den planlagte hjemrejse. Det vil sige at man ikke respektere Dr. …. vurdering som læge og ikke respektere det der står på skrift i Dr. … rapport.

I Goudas bilag … er man så uforskammet at mistænkeliggøre os for at ville forlænge vores ferie, forstås, på Goudas regning og tillige bringe min kones nationalitet ind i sagen, som intet har med forsikringen at gøre.
Angående Goudas samtale med Dr. … ved vi ikke om den har fundet sted eller i så fald hvad der er blevet sagt. Man må tro på det der står skrevet og ikke som påstået, noget der sagt i en telefon. Jeg kan ikke tro på at Dr. … som læge skulle havde sagt og skrevet i sin rapport, det ene til os og sagt noget andet til Gouda,. Måske huskes der forkert såvel som de påstod jeg havde gjort krav på betaling af opholdsudgifter og forsikring.
Det bliver yderligere påstået at armen kun skulle i slynge 3 uger, det er ikke rigtigt ifølge Dr. … er det 6 uger.

Da vi kun har fulgt Dr. … råd, som fremgår af hans rapport, og ikke som påstået prøvet at snyde os til forlænget ferie, mener jeg vores krav over for Gouda er berettiget."

Efterfølgende har selskabet i brev af 18/8 2010 til nævnet anført:

"Ved telefonisk henvendelse til Gouda alarmcentral den 27. marts 2010 anmodede [klager] korrekt alene om dækning for senere hjemrejse til Danmark. I skadeanmeldelse af 16. maj 2010 (bilag …) har [klagers kone] efterfølgende tillige anmodet om dækning af behandlings- og medicin udgifter.

Ad dækning af udgifter til behandling og medicin efter forsikringsperiodens udløb
…
Da vores lægekonsulent har vurderet, at [klagers kone] kunne hjemrejse som planlagt, må vi fastholde, at [klagers kones] udgifter til behandling og medicin efter forsikringsperiodens udløb den 7. april 2010 ikke kan dækkes.

Ad dækning af nye flybilletter
…
Årsager hvor forsikrede kontakter vores alarmcentral i forbindelse med akut opstået sygdom på destinationen, er det sædvanlig procedure, at de lægelige oplysninger vurderes af vores lægekonsulent. Herunder, at vores lægekonsulent kontakter behandlende læge på destinationen med henblik på drøftelse af behandling, evt. hjemtransport mv.

I indeværende sag er [klager] ved flere lejligheder blevet gjort opmærksom på ovennævnte procedure.

Under henvisning til interventionsskema fra vores lægekonsulent (bilag …) har han telefonisk drøftet sagen med behandlende læge, hvorefter der var enighed om, at der ikke var lægelig indikation for at udskyde hjemrejsen.

Den 1. april 2010 oplyste vi, at der ikke var lægelig indikation for at udskyde den planlagte hjemrejse 6. april 2010, hvorfor forsikringen ikke kunne dække køb af nye flybilletter.

Hvad angår hvor længe [klagers kones] arm skulle være i slynge, oplyser vores lægekonsulent, at det er normalt for denne skade, at armen er i slynge i 3 uger, hvorefter man påbegynder svingøvelser.

På baggrund af ovennævnte, må vi fastholde vores afgørelse i sagen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder lægeerklæring fra den behandlende læge på Filippinerne samt interventionsskema fra selskabets kontaktlæge.

Af lægeerklæringen (Medical Certificate), der er dateret 20/3 2010, fremgår:

"TO WHOM IT MAY CONCERN:

This is to certify that **[klagers kone]**
67 year(s) of age of …
was examined and treated as in patient/outpatient on **March 18-20, 2010**
with the following findings and / or diagnosis/diagnoses:

1. Fracture, Close, Complet Transverse Middle 3rd Left Clavicle 2° to Fall.
…
REMARKS: *Patient was advised not to travel bus until the last week of April 2010. This certification is issued for general purposes.*"

Af interventionsskemaet fremgår bl.a.:

"**Intervention:**
31.3.10
SB: sag om en ft med brækket kraveben, der ang skal blive på Filippinerne til slutn af april i stedet for at tage hjem som planlagt 6.4.
Den forstår jeg ikke!!
Med rep fra beh siger lukket brud af ve kraveben midt på skaftet.
Tilrådes ikke at køre bus indtil sidste uge i april.
Ft er 67 år med et navn, der godt kunne tyde på, hun har relation til landet og måske vil have lidt ekstra ferie.
Kl. 13.46
Til dr … på opgivet nr.
Taler med mandl nurse, kender godt ft, men kan ikke udtale sig om hvorfor, ft skulle køre i bus ! dr … er i gang med en op. ringe tilb om en times tid.
Kl. 14.30
Med dr ... Lige blevet færdig med en op. Kan godt huske ft, hun er ikke blevet op. kun fået en fast mitella, det tager jo mindst 3 uger at danne callus, vejene meget dårlige derude, så derfor har han frarådet hun kører for meget omkring. Hun kan godt flyve hjem som planlagt den 6.4, men hendes mand skal så bære bagagen, hun har som sagt armen i slynge og skal helst ikke bevæge den for meget.
Oplyser ham, jeg ikke kan se grund til hun bliver derude til efter den 6.4, så er der jo gået 3 uger fra selv UT. Det kan han godt indse.
Opl ham, hvis de bliver derude, må det være for egen regning og risiko.
OK til det, hun kan godt flyve hjem som planlagt.

Spurgte ikke om ft er Filippiner !!!

Så de skal bare tage hjem som planlagt„ vi kan evt tilbyde ft en kørestol i lufthavnen, så de nemmere kommer frem til flyet.
1.4.10
SB: manden vred over, vi siger, de skal hjem, de skal på en bustur på 10 timer, før de kan flyve derfra. Han mener vi har presset lægen til den udtalelse. Han vil klage til Ankenævnet.

Det er nu 14 dage siden hun brækkede kravebenet, om en uge, når de skal hjem, er der gået 3 uger, det er på den tid man normalt fjerner bandagen og beg svingøvelser, kan ikke se hvorfor hun skal blive derude yderl en måned.
Vi kan evt give dem en taxa til lufthavnen.
Vil de ikke acc det, må de blive for egen regning, der er ikke lægelig grund til yderl ophold."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1 SYGDOM**
…
1.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen
I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker rejseforsikringen rimelige og *nødvendige udgifter* til

a) behandling hos *læge* med autorisation i det land, hvor du bliver behandlet (behandlende *læge*),
b) medicin - ordineret af behandlende *læge* eller *Goudas læge,*
…
1.2 Rejseforsikringen dækker ikke
Rejseforsikringen dækker ikke udgifter
…
k) der påløber som følge af, at du ikke følger *Goudas* læges anvisninger,
…
r) til behandling eller ophold efter *forsikringsperiodens* udløb. Vurderer *Goudas læge*, at du ikke kan hjemrejse til Danmark, som følge af en dækningsberettiget begivenhed, dækker rejseforsikringen behandling og ophold indtil du, efter vurdering fra *Goudas læge*, kan hjemrejse til Danmark

2 HJEMTRANSPORT
…
2.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen
I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst, omfattet af dækning *1 Sygdom* eller den offentlige rejsesygesikring, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige
a) *ekstraudgifter* til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. *Goudas læge* vurderer - efter kontakt til behandlende *læge* - om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. *Gouda* afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted, …"

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at der ikke var lægelig indikation for udsættelse af hjemrejsen til Danmark. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand