869/11

Den 30. maj 2011 blev i sag nr. 78.852:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ungdomsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager ved sin far over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for udgiften til førtidig hjemrejse.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at hjemtransporten ikke var ordineret af selskabets læge.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Min datter … … opholdt sig fra primo oktober 2009 i Indien, hvor hun indtil den 15. december arbejdede på et børnehjem i Madurai, Tamil Nadu, som projektfrivillig ved organisationen ProjectAbroad.org. Hendes oprindelige hjemrejsedato var den 27. marts.

Primo december tegnede jeg hos Europæiske en ungdomsrejseforsikring for [klagerens datter], så hun efter afslutningen af projektopholdet ville være dækket af en privat forsikring under resten af opholdet i Indien. Policen er udstedt den 8. december 2009 med ikrafttrædelsesdato den 15. december 2009.

Den 20. december 2009 meddelte jeg telefonisk Europæiske, at [klagerens datter] var blevet syg den 16.-17. december med høj feber og dårlig mave. Efter afslutningen af projektopholdet i Madurai havde hun taget toget til Mumbay for at møde et par bekendte, som hun skulle rejse rundt sammen med som turist.

Den medarbejder hos Europæiske, som jeg snakkede med, oprettede en skadeanmeldelse på sag nr. ... Jeg oplyste, at jeg ville forsøge at få en flybillet til [klagerens datter], så hun kunne rejse fra Mumbai samme aften eller nat. Medarbejderen gav udtryk for, at det var et

forsøg værd; men at vi ikke kunne være sikre på, om flyselskabet ville lade [klagerens datter] rejse med feber. Vi var enige om, at det var et forsøg værd, idet hun ellers ville befinde sig alene på et hotelværelse i Mumbai med høj feber og ubehagelige symptomer på en ukendt sygdom. De to bekendte skulle næste morgen rejse videre til det sydlige Indien.

Det lykkedes at få [klagerens datter] med et fly hjemad natten til den 21. december. Efter hjemkomst var hun umiddelbart i konsultation hos egen læge, …, hvorfra der straks blev taget kontakt til … epidemiklinik, som med det samme foretog en række undersøgelser. Den 25. december blev [klagerens datter] akut indlagt til yderligere undersøgelser, da det viste sig, at værdierne for hvide blodlegemer, blodplader og leverfunktion var stærkt afvigende fra normalen. Det viste sig, at [klagerens datter] var smittet med virussygdommen denguefeber, som kan være livstruende.

Jeg anmeldte skaden til Europæiske den 11. januar med anmodning om at få udbetalt erstatning for udgiften på 2.840,- kr. til hjemrejsebilletten.
…
Der er tidligere indsendt erklæring fra læge …, … epidemiafdeling. Heraf fremgår det, at [klagerens datter] efter den akutte indlæggelse var i ambulant behandling adskillige gange i perioden frem til og med 6. januar.

Europæiske meddelte mig i skrivelse af 29. marts, at selskabets lægekonsulent ikke havde fundet medicinsk indikation for førtidig hjemtransport, og at mit erstatningskrav ikke ville blive imødekommet. Til trods for at der forud for hjemtransporten blev indgivet skadeanmeldelse til Europæiske, at situationen blev drøftet indgående med en forstående medarbejder, at jeg selv sørgede for at arrangere hjemtransporten, samt at sagen drejer sig om en forholdsvis begrænset erstatningssum har Europæiske fastholdt selskabets oprindelige standpunkt, hvilket forekommer ubegribeligt.

Hvis ikke udgifter til hjemtransport er omfattet af forsikringsdækningen i et tilfælde som det foreliggende, bliver det temmelig meningsløst at tegne en rejseforsikring. Det er komplet uforståeligt, at Europæiskes lægekonsulent ikke finder medicinsk indikation for førtidig hjemtransport, når såvel egen læge som en læge med særlig sagkundskab i tropesygdomme på … epidemiklinik var stærkt foruroliget over [klagerens datters] tilstand.
…
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?...
Udbetaling af erstatningsbeløbet på 2.840,- kr. til dækning af udgifter til flybillet til hjemtransport fra Mumbai, Indien, via de Gaulle, Papir, til København den 21. december 2010."

Heroverfor har selskabet i brev af 30/8 2010 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsforløb**
…
Nedenfor vil ER kort opridse de punkter i sagsforløbet, som efter ER's opfattelse har betydning i relation til Klagers anke:

20. december 2009
Klager ringer til ERs alarm-central og anmelder sagen. Klager oplyser, at datteren er i Indien hvor hun har det dårligt med feber og diarré. Datter har været hos læge, men kaster medicinen op. Klager udtrykker ønske om, at datter skal hjemtransporteres til DK, idet rejseledsagere rejser videre. Sagsbehandler anbefaler, at der søges læge først, så det kan vurderes om det er lægeligt forsvarligt at hjemtransportere datter, samt om det er en dækningsberettiget skade med førtidig hjemtransport.

Sagsbehandler oplyser desuden, at hvis datter er meget syg, så skal hun gå til læge igen. Sagsbehandler informerer om, at hun højst sandsynlig er for syg til at flyve.
Det aftales, at Klager skal ringe tilbage og meddele hvad de beslutter at gøre.

21. december 2010
ERs alarm-central ringer til Klager og vækker ham for at høre hvordan Klagers datter har det. Klager oplyser, at datteren er på vej hjem, denne oplysning forstår ERs sagsbehandler ikke, da det er meningen, at Klager først skal hjemrejse i februar. Klager lover, at kontakte Alarm-centralen med en update på datterens tilstand.

22. december 2010
ERs alarm-central forsøger at ringe til datteren uden held. ERs alarm-central sender datteren en sms, for at høre hvordan hun har det og beder hende kontakte dem, hvis hun har brug for deres hjælp.
Sagen 'lukkes', da hverken datter eller Klager vender tilbage.

15. januar 2010
ER modtager brev fra Klager af 11. januar 2010, hvori redegøres for årsagen til den ønskede erstatning på 2840 kr. (Bilag …).

20. januar 2010
ER fremsender brev til Klager og anmoder om skadeanmeldelse (Bilag …).

12. marts 2010
ER modtager skadeanmeldes (Bilag …).

22. marts 2010
Sagen forelægges for ERs læge.

27. marts 2010
ER modtager svar fra læge.

29. marts 2010
ER fremsender brev til Klager hvori sagen afvises (Bilag …).

14. maj 2010
ER modtager klagebrev (Bilag …).

18. maj 2010
ER fremsender brev med fastholdelse af afvisning (Bilag …).

04. juni 2010
ER fremsender svar på aktindsigts anmodning og oplyser at sagen vil blive revurderet (Bilag …).

05. juli 2010
ER fremsender brev med afvisning og henviser til Ankenævnet (Bilag …)
…
ER's afgørelse
…
hjemtransport er kun dækket, såfremt den er ordineret af Europæiskes læge og de øvrige betingelser er opfyldt. I dette tilfælde har Europæiskes læge ikke nået, at vurdere hvorvidt

der var tale om en dækningsberettiget skade, førend Klager havde fået datteren hjem til Danmark. Fra Klager anmelder skaden og til datteren er hjemme i Danmark går der 2 dage. I denne korte periode, vender Klager ikke tilbage til ERs alarmcentral som aftalt og ERs læge har derfor ikke haft mulighed for at tage kontakt til behandlende læge i Indien, for at vurdere om en hjemtransport var forsvarlig og nødvendig. Det er således ikke tilstrækkeligt for at opfylde betingelserne for erstatning, at Klager henvender sig til ERs Alarmcentral og oplyser, at han vil forsøge, at få datteren hjem til Danmark. Der skal være tale om lægeordineret hjemtransport, førend selve hjemtransporten finder sted.

Efterfølgende har ERs læge vurderet, at der ikke var medicinsk indikation for førtidig hjemtransport.

Konklusion
ER har afvist, at yde erstatning for førtidig hjemtransport, da hjemtransporten ikke har været ordineret af ERs læge, som er et krav i henhold til *ungdomsrejseforsikringsbetingelserne.*

ER har stor forståelse for, at Klagers datter ikke har ønsket at ligge syg og alene i Indien, men der er ikke hjemmel i forsikringsbetingelserne til, at yde erstatning for en hjemtransport der ikke har været ordineret af ERs læge, jf. betingelsernes punkt 2.1. Det er endvidere en forudsætning, at det er ERs læge der afgør hvilket transportmiddel der i givet fald skal benyttes og hvornår hjemtransporten skal finde sted, jf. betingelsernes punkt 2.3a.

ER kan derfor på det foreliggende ikke give Klager medhold, og ER fastholder sin afvisning."

Af journaludskrift fra epidemiklinikken på det behandlende hospital fremgår bl.a.:

"22.12.09
…
Aktuelle
Pt. er netop hjemvendt fra rejse til Indien, hvor hun har været i den sydlige del af Indien. Har ikke været i det nordlige Indien, har ikke været i Goa.
Har under rejsen taget malariaprofylakse i form af Lariam.
Er vaccineret mod hepatitis A og B.
Pt. får kvalme og opkastninger og diarré under 36 timers togrejse, hvor hun ender i Mumbai 19.12.09.
Tager herefter fly hjem til DK og lander her 21.12.09.
Pt. har de seneste par dage ikke haft så høj feber. Ikke kastet op. Hun synes, hun har haft det en lille smule bedre.
…
Konklusion
Tidligere rask kvinde. Har under ophold i Indien fået diarré, opkastninger og svingende febrilia.
Efter hjemkomsten synes pt., hun har fået det lidt bedre. Temperatur 37,3. Nu mere tendens til opstipation end egentlig diarré.
Fortsat lidt kvalme. Har ikke kastet op.
Pt. har under rejsen taget malaria-profylakse i form af Lariam, men har kun opholdt sig den sydlige del af Indien. Her særligt i Mumbai.
…
25.12.09 Epidemiklinikken sengeafsnit 5121M1
18.00 Paraklinisk findes Hb. 7,2, leukocytter 5,5, normal diff.tælling, CPR 5, normale nyretal og trombocytter steget til 10. ALAT 189, BP 154, LDH 313 og INR 1,1.
Malariastryg uden parasitter.

Pt. kan gå hjem.

Er informeret om at kontakte afd. i week-enden ved forværring samt amb. på mandag den 28.12. mhp. kontrol af blodprøver.

…

06.01.10 Epidemiklinikken ambulatorium 5112M9
13.35

Klinisk kontrol efter dengue-virusinfektion (positiv serologi den 25.12.09). Patienten er velbefindende, seneste blodprøve viser stigende trombocytter og aftagende leverfunktionspåvirkning.

rp. kontrol af almen-prøver

Patienten kontaktes telefonisk i tilfælde af abnorme værdier. Alternativt kan hun afsluttes under diagnosen denguefeber.

…

11.01.10 Epidemiklinikken ambulatorium 5112M9
12.00

Har været til klinisk kontrol 06.01.10.
Svar på almenprøver viser her fortsat let reaktiv trombocytose, om end lidt aftagende til 417.
Normalisering af alle levertal."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2 HJEMTRANSPORT**

…

2.1 Hvem dækkes udgifter for?
Dækningen erstatter dine udgifter i forbindelse med hjemtransport ordineret af Europæiskes læge.

2.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker i tilfælde af akut, alvorlig sygdom eller tilskadekomst opstået på rejsen dækker forsikringen efter vurdering og godkendelse af Europæiskes læge sædvanlige, rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemtransport.

2.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker efter vurdering fra Europæiskes læge, nødvendige udgifter til

a) hjemtransport til din bopæl/hospital i Danmark. Europæiskes læge vurderer - efter kontakt med behandlende læge - om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig, samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Europæiske afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted,

…

2.4 Undtagelser
Rejseforsikringen dækker ikke udgifter til:

…

c) hjemtransport arrangeret af dig selv, som Europæiske ikke ville have haft, hvis Europæiske selv havde formidlet transporten

…

48 DEFINITIONER

…

- Hjemtransport. Ved hjemtransport forstås lægeordineret transport fra skadeslandet til Danmark. Hjemtransport foretages enten ved ambulancefly eller alm. rute- eller charterfly efter Europæiskes læges vurdering."

Nævnet udtaler:
At klageren ikke har overholdt de formelle regler vedrørende selskabets accept af hjemtransport indebærer efter nævnets opfattelse ikke, at selskabet kan afvise dækning, hvis det skønnes, at hjemtransport har været lægeligt begrundet.

Nævnet finder som ubestridt at kunne lægge til grund, at klageren under sit ophold i Indien blev smittet med dengue feber. Henset til klagerens efterfølgende indlæggelse finder nævnet ikke at kunne fastslå, at hjemtransport ikke var lægeligt begrundet, og da udgiften til den førtidige hjemrejse alene udgjorde 2.840 kr., og således må antages at udgøre et mindre beløb end den udgift, selskabet ville have haft, hvis det skulle have haft udgifter til dækning af lægelig behandling i Indien og en eventuel senere hjemtransport, finder nævnet, at selskabet skal godtgøre klageren udgiften til hjemtransport.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal udbetale klageren 2.840 kr. med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

J. Hermann