878/11

Den 19. oktober 2011 blev i sag nr. 79.708:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxx xxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring Bupa Danmark. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med hendes hjemtransport fra en rejse.

Klageren har anmeldt, at hun under en rejse i Bangkok den 11/11 2010 faldt på fortovet og pådrog sig et brud på overarmen. Selskabet foranstaltede efterfølgende klagerens hjemtransport med fly på Premium Economy Class med ledsager. Klageren mener, at hun i stedet skulle have haft plads på Business Class, da dette var blevet anbefalet af den behandlende læge på stedet, og anmoder om at få kompensation i form af prisforskellen på 9.000 kr. mellem de to typer af billetter. Selskabet har afvist med henvisning til, at klageren blev hjemtransporteret på lægelig forsvarlig vis og i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Af klageskemaet fremgår det bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Jeg falder på et fortov, og får en fraktur i min venstre overarm med et mindre brud på bagsiden af knoglen.
Bliver behandlet på Bangkok Hospital …, alt er fint. Doktoren skriver et Medical Certificate for Air Travel, hvor han gør opmærksom at jeg skal rejse på business class for at min skulder bliver aflastet mest muligt, dernæst skriver han at min mand skal ledsage mig (Non-medical travel escort) se vedtage kopi.

Efter en del mails frem og tilbage meddeler ihiBupa at de har udstedt billetter til os på economy + da det var lige så godt som på business class og iflg. deres læge forsvarligt.
Jeg syntes det er forkert af ændre en behandlende læges diagnose for at spare nogle penge.
Dernæst kan jeg oplyse at jeg og min mand rejste ud på business class med Thai Airwavs og også havde business class billetter til hjemturen. …

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil have ihibupa til at udbetale til mig kompensation for forskellen i pris på economv+ og business class.
Det udgør 9000,00 kr., så lidt forskel er der altså."

Selskabet har heroverfor i brev af 24/1 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Den 14. november 2010 modtager Selskabets alarmcentral (herefter AC) henholdsvis en fax og en email fra Bangkok Hospital, ... Det fremgår af de modtagne oplysninger, at [klageren] har pådraget sig et brud på sin venstre overarm og i den forbindelse har modtaget ambulant behandling. Yderligere fremgår det, at [klageren] skal have sin arm i slynge i de følgende 2-4 uger og, at hun har brug for ekstra plads til at støtte sin arm, når hun skal flyve tilbage til Danmark. I parentes til denne lægelige ordination har behandlende læge skrevet 'Business Class' og ligeså anbefaler den lokale læge ikke-medicinsk ledsagelse på hjemrejsen.

AC-medarbejderen følger standardproceduren og forelægger sagen for Selskabets vagthavende lægekonsulent (herefter L.). L. erklærer sig enig i, at [klageren] skal have ekstra plads til sin beskadigede arm under hjemrejsen og ligeså, at hjemrejsen sker med non-medical ledsagelse, i forhold til hjælp med [klagerens] bagage.

Selskabets AC-medarbejder forsøger i første omgang at få ændret [klageren] og medrejsende ægtefælles planmæssige hjemrejsebilletter, hvilke viser sig ikke at være muligt, idet disse er stand by billetter.

Den 16. november 2010 sender Selskabets AC-madarbejder en email til [klagerens] ægtefælle, indeholdende en forhåndsbooking af nye hjemrejsebilletter, med afrejse fra Thailand, den 25.11.2010. Ægtefællen svarer tilbage på denne email, at han og [klageren] intet har imod først at rejse fra Thailand den 27.11.2010. Afrundingsvis modtager Selskabets AC en email fra ægtefællen den 17.11.2010, hvori han accepterer de elektroniske billetter (E-tickets), som Selskabets AC har sendt til ham.

Billetterne er af typen Premium Economy Class, med afrejse fra Thailand den 25.11.2010. Den 18. november skriver ægtefællen til AC og spørger efter billet-nr. og AC-medarbejderen sender derefter de øvrige supplerende oplysninger, der måtte være i forbindelse med hjemrejsen.

Den 21. november sender ægtefællen en email til Selskabets AC og beder om forklaring på, hvorfor flybilletterne er indenfor kategorien Economy Class og ikke Business Class. AC-medarbejderen viderebringer herefter den uddybning af Premium Economy Class, som Selskabets transport- samarbejdspartner har givet nemlig, at et Premium Economy Class-sæde har ekstra god plads og større fleksibilitet, set i forhold til standard Economy Class-sæder.
Henset til faciliteterne på Premium Economy Class og til at ordination af ekstra plads til [klagerens] arm under hjemrejsen er opfyldt, fastholder Selskabet, at have opfyldt sine forpligtelser ved bookning af hjemrejsebilletterne.

Den14. december 2010 modtager Selskabet en klageskrivelse fra [klagerens] ægtefælle. I skrivelsen udtrykker ægtefællen sin utilfredsheds med, at hjemtransporten skete indenfor kategorien Economy Class og ikke Business Class.

Selskabet svarer samme dag følgende, citat;
Vores alarmcentral modtog den 14. november en fax fra Bangkok Hospital med et 'medical certificate for air travel' hvori vi bliver informeret om, at [klageren] skal opgraderes eftersom hun skal sidde på et større sæde og at hun har brug for assistance i form af en non medical escort'. Der står ikke, at det er nødvendigt at sædet kan ligges helt ned. Vi behandler mange af den slags sager og når der er tale om en brækket arm, er det almindeligvis ikke lægeligt indikeret, at man skal ligge helt ned under transporten. Og i de medicinske oplysninger vi har fået, er dette behov ikke specificeret.

Baseret på de medicinske oplysninger vi får fra hospitalet vurderer vores læge, at det er medicinsk forsvarligt at [klageren] flyver hjem på Economy Plus med dig som 'non medical escort' Citat slut.

Herefter hører Selskabet intet videre i sagen førend modtagelsen af Deres brev af den 10. januar i år, indeholdende [klagerens] klage over Selskabet.

Konklusion
Af 'medical certificate for air travel', udfyldt af behandlende thailandske læge, den 14. november 2010 fremgår det, at denne har ordineret *'she should have a bigger seat for support arm (Business Class) She should have travel assistance for help.'* Idet Selskabets L. er enig i denne ordination bestiller Selskabet 2 hjemrejsebilletter, med netop ekstra plads og fleksibilitet svarende til [klageren] særlige behov.

At den thailandske læge supplerende til sin lægefaglige ordination har noteret 'Business Class' mener vi ikke forpligter Selskabet til at hjemtransportere [klageren] på denne type sæde, hvis den skriftlige ordination om ekstra plads i øvrigt bliver fuldt opfyldt på Premium Economy Class.

For at give et indtryk af hvad Premium Economy Class er, henviser vi til beskrivelsen af samme på Thai Airways hjemmeside, hvoraf følgende fremgår:

Premium Class er for dig, som ønsker lidt ekstra service og komfort i forhold ti/ vores normale Economy Class. ***Premium Economy Class var tidligere THA/S's Business Class (Royal Silk)*** *Sæderne er rummelige, og der er masser af benplads. Maden er både ve/smagende og varieret, og du kan vælge mellem flere forskellige hovedretter og vine.*

Supplerende til denne uddybende beskrivelse af sædetypen vedlægger vi print af billeder af de nævnte sæder.

Selskabet mener at have hjemtransporteret [klageren] på lægelig forsvarlig vis og i henhold til forsikringsbetingelserne § 6.2, hvoraf det fremgår, at der dækkes for rimelige og ekstraordinære udgifter til forsikredes syge- og hjemtransport. På denne baggrund fastholder vi vores afvisning af yderligere erstatningskrav."

Klageren har i brev af 30/1 2011 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"Nedenstående nogle bemærkninger som jeg syntes er væsentlige. Efter første henvendelse får vi sendt rejsedokumenter hvor jeg er booket på business class og min mand er booket

på economy class. Da jeg gør opmærksom på at jeg skal ledsages af min mand, får vi tilsendt Nye billetter hvor vi begge er booket på economy + billetter, det indikere for mig at BupaDanmark vil spare penge på vores bekostning. En anden detalje, vi var på hospitalet i … 3 gange, jeg betalte ialt ca. 200 kr. for transport, men Bupa vil ikke refundere penge uden bilag. Alle der rejser ved at i Afrika, Indien og Asien er det ikke muligt at få en taxa-bon. Sluttelig vil jeg gøre opmærksom på at vi rejste ud på business class og skulle have rejst hjem Igen på business class, se vedlagte. At vi rejste på stand-by billetter er vel sagen uvedkommen."

Heroverfor har selskabet i brev af 9/2 2011 bl.a. anført:

"Selskabet stiller sig uforstående overfor [klagerens] oplysning om, at Selskabet har nægtet at betale for 3 x transport udgifter på ca. 200 DKK til hospitalet på ... Selskabet har i skrivende stund ikke modtaget kvitteringer for disse transporter.

For god orden skyld skal det nævnes, at forsikringen dækker transportudgifter i henhold til forsikringsbetingelserne § 6 Syge- og hjemtransport.

Modtager Selskabet originalkvitteringer for sygetransport, der kan sidestilles med ambulancekørsel på …, vil disse naturligvis blive refunderet. Transportudgifter der ligger udenfor denne kategori og/ eller en egentlig hjemtransport til bopælslandet, er ikke indeholdt i forsikringsdækningen."

I Medical Certificate for Air Travel fra Bangkok Hospital har en læge bl.a. anført:

"**Recommendation:**
She should have a bigger seat for support arm (Business class).
She should have travel assistance for help."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**6 Syge- og hjemtransport**

…

6.2 Ved rejser, der ikke er omfattet af Den offentlige Rejsesygesikring, dækkes rimelige ekstraordinære udgifter til forsikredes syge- og hjemtransport i tilfælde af akut opstået alvorlig sygdom, alvorlig tilskadekomst eller død.

6.3 Det er en forudsætning for dækning, at den behandlende læge i udlandet og selskabets lægelige repræsentant er enige i nødvendigheden af at overføre forsikrede samt er enige om, hvorvidt forsikrede skal overføres til hjemlandet eller andet egnet behandlingssted."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at den af selskabet valgte hjemtransport opfylder de krav, der er indikeret af klagerens lidelse.

Nævnet finder endvidere ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale for andre transportudgifter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson