889/12

Den 10. april 2012 blev i sag nr. 80.235:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Codan Forsikring A/S. Han klager ved sin retshjælp over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for udgifter i forbindelse med sygdom på en rejse.

Klageren har den 27/10 2010 anmeldt, at han under en rejse til Syrien med sin datter blev syg og var indlagt i 14 dage. Han har over for selskabet fremsat et krav på i alt 115.000 kr. til dækning for behandlingsudgifter, hotelophold samt omkostninger som følge af ændret hjemrejsedag. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Af klageskemaet fremgår det bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Under ferieophold i Syrien faldt [klager] om på gaden den 21. september 2010. [Klager] blev straks kørt til hospitalet, hvor han lå i koma i seks dage. Efter at [klager] vågnede op af koma blev han overført til medicinsk afdeling, hvor han var indlagt i yderligere otte dage, inden lægerne vurderede, at han var rask nok til udskrivelse. Under hospitalsindlæggelsen modtog [klager] den fornødne behandling samt medicinering. Den planlagte hjemrejse var fastsat til den 3. oktober 2010, men da [klager] var indlagt på dette tidspunkt, var han nødsaget til at købe en ny flybillet således, at hjemturen kunne ske efter udskrivelsen.
> Straks efter hjemkomst skrev [klager] til CODAN og gjorde sit krav gældende. CODAN afviste de fremsendte krav med henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 10.8.2. Denne henvisning er ikke korrekt, idet kravet mod CODAN rettes i henhold til betingelsernes pkt. 10.8.1,

som omhandler akut behandling. En tilstand af koma må til enhver tid betegnes som en akut tilstand.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
[Klager] ønsker at CODAN i henhold til policens pkt. 10.8.1 afholder samtlige omkostninger forbundet med hans hospitalsindlæggelse (695.735 syriske pund, kopi af kvittering fra hospitalet er vedlagt). Derudover skal CODAN erstatte [klagers] samt hans datter som var med på rejsen ødelagte ferie samt ekstra udgifter forbundet med den nye hjemrejsedato, hvilket består af ekstraudgifter til køb af nye flybilletter. Kvittering herfor eftersendes inden 14 dage. Derudover skulle datterens hotelophold forlænges og [klager] skulle have hotel i dagene fra sin udskrivelse og indtil den nye hjemrejsedato. Hotelopholdet skulle således forlænges med 18 dage til en pris af 275 USD per nat. Vedlagte kvittering for hotelophold skal således fratrækkes 550 USD."

Selskabet har i brev af 13/4 2011 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Forsikringstagerens datter oplyser d. 13.10.10 telefonisk, at hendes far var blevet syg under en 3 ugers rejse, og anmodede om en anmeldelse.

Vi modtog anmeldelsen d. 27.10.2010, og det fremgår heraf, at rejsen til Syrien var planlagt til at vare fra d. 19.09. - 02.10.2010. Med anmeldelsen fulgte en række bilag, herunder oversættelse af en Medical Report samt faktura fra et hotel.

Forsikringstageren ønsker dækning for behandlingsudgifter, hotelophold samt omkostninger som følge af ændret hjemrejsedag, i alt ca. 115.000 kr.

Vi har afvist at udbetale erstatning med henvisning til punkt 10.8.2 i betingelserne for Verdensrejsedækningen, hvorefter erstatning for sygebehandling og hjemtransport betinger, at al behandling og transport sker efter aftale med SOS International. Denne forudsætning er ikke opfyldt.

Idet vi undrede os over fakturaen fra hotellet samt den omstændighed, at forsikringstageren 3 gange tidligere har anmeldt besvimelsestilfælde på rejseforsikringen, har vi anmodet SOS International om at undersøge omstændighederne omkring forsikringstagerens hospitalsindlæggelse samt hotelophold i Syrien og har ultimo februar modtaget en rapport derfra.

I rapporten konkluderes, at
'[Klager] har ikke været indlagt på '… Hospital'. Økonomichefen på hospitalet er ven med [klager] og blev bedt om at skrive en hospitalsregning med det formål at [klager] kunne få penge fra hans forsikringsselskab.

På hotel … ville man ikke fremvise kopier fra sidste års bookinger eller kvitteringer med henvisning til, at det ikke eksisterer. Efter undersøgelse på andre hoteller samt hos en advokat fremkommer at disse oplysninger ikke er korrekte.'

Vi henviser i øvrigt til indholdet af vedlagte rapport.

På grundlag af disse undersøgelser og konklusioner fra SOS International må vi meddele, at vi ikke finder det godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Vi skal i den forbindelse henvise til AK 74215."

Klagerens retshjælp har i brev af 11/5 2011 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"… Retshjælp har modtaget Ankenævnets brev af 28. april 2011. Retshjælpen skal på vegne af vores klient anføre til Codans påstand om, at vores klient [klager] ikke har været indlagt på … Hospital, at det er en udokumenteret påstand, som tværtimod er dokumenteret i den allerede fremsendte journal fra hospitalet samt den officielt underskrive kvittering fra vores klients betaling for hospitalsopholdet.

Det fremgår endvidere at Codans brev af 13. april 2011 at vores klient skulle være ven af hospitalets økonomidirektør. Retshjælpen skal oplyse, at vores klient ikke kender og aldrig har kendt eller mødt økonomichefen på … Hospital.

Codan anfører, at oplysningerne fremgår af en rapport udarbejdet af SOS International som skulle være vedlagt Codans brev til Ankenævnet. Rapporten er ikke blevet fremsendt til Retshjælpen, hvilket vi skal anmode om sker snarest muligt. Det er afgørende for varetagelsen af vores klients interesse, at Retshjælpen bliver bekendt med, hvor påstandene skulle komme fra. Retshjælpen forbeholder sig derfor ret til at kommenterer indholdet i rapporten efter modtagelsen af denne.

Endelig skal det bemærkes, at det ikke skal komme vores klient til last, at det syriske hotel i henhold til lokal lovgivning ikke vil udlevere eller fremvise kopier fra tidligere bookinger og kvitteringer. Det skal endnu engang bemærkes, at vores klient har været i stand til at fremvise kvittering for ekstra betaling af hotelophold."

Af undersøgelsesrapport fra SOS International af 23/2 2011 fremgår det bl.a.:

"**Resumé af besøg på hospitalet … mandagen den 3/2 2011.**
Vores kontakt ankom til hospitalet ved 11-tiden. Hospitalets økonomiafdeling blev præsenteret for en kopi af hospitalsregningen og vores kontakt blev bedt om at vente mens de fandt kopier frem i deres arkivsystem. Efter et stykke tid informerede en af kassererne at den ansvarlige person for udskrivningen af den pågældende kvittering var på vej til hospitalet.

En mand omkring 25 år præsenterede sig som den ansvarlige, og fortalte at han huskede patienten. Vores kontakt bad om at få se hospitalsjournalerne på aktuel patient, samt bad om et møde med den ansvarlige læge ... Samtidigt fortalte vores kontakt, at de er i forbindelse med et af Damaskus laboratorium og at testresultaterne fra '… Hospital' er blevet præsenteret for dette laboratorium. Videre informerede vores kontakt for den unge mand, at laboratorieresultater aldrig bliver skrevet i hånden som på den pågældende journalkopi, men alle laboratorier bruger et computerprogram. Vores kontakt havde undersøgt på det aktuelle hospital hvilket computerprogram de benyttede sig af, og det viste sig være computerprogrammet 'al wafi', hvilket er det samme program som det laboratorium vores kontakt refererer til benytter. Dermed kan konkluderes, at de testresultater der fremgår af den medicinske rapport ikke er gyldige.

Videre meddelte vores kontakt til den unge mand på hospitalet, at såfremt det ikke var muligt at få et møde med den ansvarlige læge ville de besøge ejeren af hospitalet ...
Den unge mand sad stille et øjeblik og sagde så, at [klager] ikke havde været indlagt på hospitalet. Chefen for økonomiafdelingen havde anmodet den unge mand til at skrive ud kvitteringen eftersom [klager] er en personlig ven til økonomichefen og [klager] havde brug for penge. Vores kontakt fik spørgsmålet fra den unge mand, om oplysningen ville have nogle konsekvenser for hospitalet? Vores kontakt lovede som udgangspunkt at holde lav profil. Til gengæld meddelte vores kontakt, at såfremt [klager] sætter spørgsmålstegn ved hvorfor for-

sikringsselskabet ikke erstatter beløbet på regningen ville vores kontakt blive nødt til at gå til ejeren af hospitalet og en fuldstændig udredning ville blive effektueret.

Resumé af besøg på hotel … den 13/2 2011.
Hotellet er flot rent og tomt og ligger næsten side ved side med … Moskeen så ingen alkohol bliver serveret her.
General Manager … fortalte til vores kontakt, at ingen dokumenter regnskaber eller noget som helst dokumentation fra 2010 eksisterer. De to damer som på tidspunktet for besøget var i receptionen, var begge nye og kendte ikke til denne sag. fortalte videre, at [klager] ikke havde sovet på hotellet hele tiden, men at hans datter, en pige på 12 år, havde været alene på værelse …3. På værelse nr. …3 var der kun en dobbeltseng uden mulighed for en ekstra opredning. … havde spurgt datteren hvor hendes far var og hun havde svaret, at han var på hospitalet.

Vores kontakt har været i forbindelse med repræsentanter for flere af de nærliggende hoteller. Informationen er den samme fra alle, at man altid gemmer kopier og bookingdokumenter i meget lang tid.
Efter forespørgsel hos en advokat angående hvor lang tid det er lovpligtigt at gemme dokumenter hvis man driver et hotel var svaret, at det ikke er lovpligtigt med en fastsat tid, men at man skal have dokumenter tilgængelige ved en anmodning fra skattevæsenet, finansministeriet, sundhedsministeriet, sikkerhedstjenesten etc.
I praksis betyder det at man så godt som aldrig destruerer dokumentation når man driver en virksomhed og at det er utænkeligt at der ikke er gemt dokumentation fra sidste år.

Konklusion:
[Klager] har ikke været indlagt på '… Hospital'. Økonomichefen på hospitalet er ven med [klager] og blev bedt om at skrive en hospitalsregning med det formål at [klager] kunne få penge fra hans forsikringsselskab.

På hotel … ville man ikke fremvise kopier fra sidste års bookinger eller kvitteringer med henvisning til, at det ikke eksisterer. Efter undersøge på andre hoteller samt hos en advokat fremkommer at disse oplysninger ikke er korrekte."

Klagerens retshjælp har i brev af 14/12 2011 til nævnet om undersøgelsesrapporten bl.a. bemærket:

"Retshjælpen skal gøre opmærksom på, at det er Codan Forsikring, der besidder de originale kvitteringer for vores klients hospitalsindlæggelse i Syrien.

Retshjælpen skal endvidere til den fremsendte rapport udfærdiget af SOS International af 23. februar 2011, bemærke at:

- Rapporten er udfærdiget af en såkaldt 'kontakt' og bygger alene på usaglige indicier. Rapporten kan på ingen måde tillægges vægt i sagen.

- Vores klient har derimod fremlagt originale kvitteringer fra hospitalsindlæggelsen. Disse originale med originale myndighedsstempler kan ikke anfægtes på et så tvivlsomt og subjektivt grundlag.

- Den lokale lovgivning forpligter ikke hotellet til at udtale sig om vores klients datters ophold på hotellet til 'kontakten'. Hotellets manglende vilje til at udtale sig til en tilfæl-

dig 'kontakt' om kunders i øvrigt private forhold, kan derfor på ingen måde tages til indtægt for, at vores klient ikke har været indlagt på hospitalet i Syrien."

Nævnet udtaler:

Selskabet og klageren er uenige om, hvorvidt der er sket en dækningsberettiget skade.

Nævnet har gennemgået sagen - herunder undersøgelsesrapporten fra SOS International og den øvrige fremlagte dokumentation - og finder, at det ikke er muligt at vurdere, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet.

I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene.

Det følger af vedtægternes § 4, stk. 1, at nævnet derfor må afvise sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen