886/12

Den 27. februar 2012 blev i sag nr. 80.301:

xxxxxxxxx xx xxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Chartis Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har - i tilknytning til et kreditkort - rejseforsikring i Chartis Europe S.A. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt i forbindelse med hans medforsikrede ægtefælles tilskadekomst under en ferie i Spanien.

Det fremgår af sagen, at afrejse fandt sted den 21/11 2010, og at den planlagte hjemrejsedato var den 5/12 2010. Klagerens ægtefælle kom til skade den 24/11 2010, og hun kom samme dag under lægebehandling. På grund af tilskadekomsten rejste klageren og ægtefællen hjem den 28/11 2010.

Selskabet har som følge af tilskadekomsten ydet feriekompensation for 8 dage for ægtefællen. Selskabet har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren og hans ægtefælle ikke har godtgjort, at de har krav herpå i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Forud for sagens indbringelse for nævnet er sagen på vegne af det indklagede selskab behandlet af SOS International A/S.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 29/3 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.** …

Jeg vedlægger alle dokumenter, og de beskriver ganske godt sagen. Der er 3 helt specifikke klagepunkter.

1. Jeg forstår ikke hvorfor lægen kan bedømme … [klagerens ægtefælles] rygskade til yderligere 5 dg efter vores første klage.

2. Rådgivningen fra SOS, da vi skulle beslutte os for hjemtransport var meget mangelfuld, vi blev lovet at vi ville blive ringet op af en læge, dette skete aldrig.

3. Jeg passede … [klagerens ægtefælle], som var total hjælpeløs, hvorfor kompenseres jeg ikke.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
… [Klagerens ægtefælle] er kompenseret 8 dg. som det fremgår af vedlagte."

Selskabet har i brev af 15/7 2011 til nævnet redegjort for hændelsesforløbet og sin afgørelse således:

"**SAGSFREMSTILLING:**

Klageren kontakter SOS alarmcentral 25.11.2010 14.45. I anmeldelsen oplyses, at Klagers kone (herefter patienten) 24.11.2010 er faldet og har brækket højre håndled. Patienten oplever efter hjemkomst fra behandlingen fortsatte smerter i ryggen, hofte og lænd, samt har svært ved at gå og komme op af sengen. Klager oplyser, at patienten er fit-for-flight og gerne vil hjem, hvorfor Klager har fundet en afgang via rejselederen og ønsker derfor tilsagn om førtidig hjemtransport.

SOS beder Klageren om at indsende medicinsk rapport, for at kunne vurdere patientens tilstand. Klageren informeres om proceduren og hvilke forsikringsbegivenheder der er dækket i henhold til betingelserne for medicinsk ordineret hjemtransport.

SOS' kontaktlæge modtager den medicinske rapport. Af den medicinske rapport er patienten alene blevet behandlet for bruddet på højre underarm/håndled. Armen er lagt i gips og bruddet har ikke forskubbet sig. Den medicinske rapport indeholder ingen undersøgelser af ryg, hofte og lændesmerter. SOS' kontaktlæge kan således ikke ordinere en medicinsk hjemtransport på baggrund af den medicinske rapport. Patienten må opsøge lokal læge med henblik på at få undersøgt de oplevede smerter i ryg, hofte og lænd.

SOS vender således tilbage til Klageren den 26.11.2010 kl. 09.10. Klageren træffes først kl. 15.21 og informeres om SOS' kontaktlæges vurdering. SOS oplyser nærmeste egnede behandlingssted og instruerer Klageren i at tage en taxa. Grundet det fremskredne tidspunkt, er det ikke sikkert at patienten kan opsøge lokal læge før mandag (29.11.2010). Klageren meddeler at hjemrejsebilletterne nu er ombooket til søndag og spørger til, om udgiften til ombookningen kan dækkes. SOS gentager betingelserne for ordineret hjemtransport.

Klageren er herefter indforstået med at der ikke kan gives tilsagn om ordineret hjemtransport og vil derfor opsøge egen læge i Danmark og herefter indsende behandlingsjournal til vurdering. Sagen afsluttes. Klageren og patienten rejste hjem godt en uge før planlagte hjemrejse.

SOS modtager 01.12.2010 den skriftlige anmeldelse.

Af indsendte journal fremgår det, at patienten har været til egen læge. Egen læge konstaterer i journalen, at højre håndled er brækket og sat i relevant behandling med gips. Patientens smerter i ryg, hofte og lænd undersøges. Der konstateres intet brud og patienten sættes i smertebehandling med Dolol og Panodil.

På baggrund af indsendte journal og den medicinske rapport fra feriestedet, konkluderer SOS' lægekonsulent, at patienten er sat i medicinsk forsvarlig behandling for bruddet på håndleddet. Patientens smertebehandling kunne være igangsat på medicinsk forsvarlig vis på feriestedet, hvorfor der ikke er medicinsk indikation for ordineret hjemtransport.

SOS behandler herefter sagen 11.01.2011. I afgørelsen meddeles Klageren, at vi ikke kan dække hjemtransport, idet der ikke findes medicinsk indikation for ordineret hjemtransport. Vi afviser således at dække i henhold til vilkårene, ombookning af flybilletter og erstatningsrejse, men ordinerer 3 dages indendørs ophold i feriekompensation for den efterfølgende smertebehandling i forbindelse med det brækkede håndled og slaget efter faldet. Kompensationen udbetales til den syge/tilskadekomne i henhold til forsikringsbetingelserne.

Den 13.01.2011 modtages indsigelsen. Klageren gør indsigelse over afgørelsen om hjemtransport, feriekompensations længde og manglende kompensation til medrejsende. Klageren fremfører, at beslutningsgrundlaget for hjemtransporten var mangelfuldt, idet Klageren ikke fik et opkald fra SOS' kontaktlæge, som Klageren mente var aftalt. Klageren fandt sig således ikke ordentligt rådgivet før hjemrejsen blev ombooket. Klageren finder ligeledes at kompensationsperioden er for kort i forhold til behandlingens varighed, samt at medrejsende ikke har fået kompensation.

SOS besvarer indsigelsen den 04.02.2011. Efter fornyet gennemgang af de medicinske oplysninger, fastholdes afvisningen af hjemtransporten, medens kompensationsperioden udvides til i alt 8 dage. Kompensation til medrejsende afvises fortsat med henvisning til forsikringsbetingelserne for feriekompensation.

Klageren fremsender igen en indsigelse den 09.02.2011. I indsigelsen fastholder Klageren påstanden om mangelfuld rådgivning i forbindelse med hjemtransport. Det fremføres ligeledes at medrejsende skal have kompensation med henvisning til patientens tilstand under behandlingen.

Indsigelsen afvises den 09.02.2011 med henvisning til at der ikke var medicinsk indikation for ordineret hjemtransport og at medrejsende ikke kan opnå kompensation i henhold til forsikringsbetingelserne. Klageren henvises til Ankenævnet for Forsikring.

I forbindelse med Klagerens fastholdelse af den mangelfulde rådgivning og kontakt fra SOS' kontaktlæge, sender SOS' alarmcentral Klageren en redegørelse den 17.03.2011. Af redegørelsen fremgår det, at Klageren blev henvist til at opsøge lokal læge, idet at patienten fortsat oplevede smerter. Det fastslås ligeledes, at selvom SOS's kontaktlæge havde kontaktet Klageren, ville anvisningen have været den samme, idet årsagen til patientens smerter ikke kan afklares via en telefonkonsultation.

Klageren indgiver herefter sin klage til Nævnet.

FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING

En hjemtransportdækning på en rejseforsikring dækker som udgangspunkt de tilfælde, hvor 1) behandlingen af patienten ikke kan foregå medicinsk forsvarligt i udlandet, hvorfor en øje-

blikkelig hjemtransport til Danmark er nødvendig, og 2) de tilfælde hvor patienten ikke kan følge planlagt hjemrejse, enten på grund af medicinske årsager der nødvendiggør en anden transportform end den planlagte (f.eks. opgradering fra økonomi til business) eller at f.eks. patienten stadig er hospitalsindlagt på det planlagte hjemrejsetidspunkt.

Da SOS' kontaktlæge har vurderet, at det brækkede håndled var sat i medicinsk forsvarlig behandling, samt at behandlende læge havde udstedt en fit-for-flight, må vi konstatere, at der på det foreliggende medicinske grundlag ikke var indikation for lægeordineret hjemtransport. Der foreligger således ingen medicinsk indikation for, at patienten skulle hjemrejse til Danmark før tid.

Det kan lægges til grund, at Klageren ikke har fulgt SOS' og dermed vores anvisninger på skadetidspunktet, hvorfor forløbet ikke kunne have endt anderledes, idet Klageren foretager hjemtransporten før lægeundersøgelserne kunne foretages.

Klagerens nedlagte påstand om at hjemtransporten var medicinsk nødvendig grundet patientens smerter i ryg, hofte og lænd, kunne ikke afklares før hjemtransporten blev foretaget, da patienten ikke ønskede at følge SOS' og selskabets anvisninger om at opsøge den behandlende læge på ny for at få undersøgt ryg, hofte og lænd igen. Dette til trods for at Klageren var informeret om SOS ikke kunne give et tilsagn om eventuel dækning af hjemtransport, før det var afklaret om der var medicinsk indikation for hjemtransport. Den efterfølgende behandling i Danmark bekræfter, at der ikke var medicinsk indikation for hjemtransport, idet smertebehandlingen blev fortsat og ingen anden behandling var nødvendig.

Klageren hævder, at et opkald fra SOS' lægekonsulent ville være tilstrækkeligt til at afklare patientens tilstand.

SOS' lægekonsulent udtaler i den forbindelse:

'Pt. fik konstateret brud på hø. håndled som følge af fald. Skaden blev velbehandlet og stabiliseret i udlandet. Ingen anden behandling end smertebehandling har været nødvendig. Der er ingen lægelig grund til, at pt. ikke kunne følge planmæssig hjemrejse og således forblive på destinationen i en uges tid efter skadetidspunktet. I Danmark er skaden blevet viderebehandlet med smertebehandling, hvilket bekræfter at øjeblikkelig hjemtransport til Danmark ikke var medicinsk nødvendigt.
Pt. har over for alarmcentralen klaget over smerter andre steder på kroppen, i ryggen og har svært ved at gå. Den behandlende læge i udlandet har ikke fundet anledning til at oplyse, at disse smerter skulle have en sådan karakter, at de nødvendiggør en hjemtransport til hjemlandet. Kontaktlægen på alarmcentralen henstillede til, at pt. opsøgte den behandlende læge i udlandet på ny, hvilket pt. ikke gjorde. Af det samlede medicinske materiale om pt. ses der ikke lægelige årsager til hjemtransport til Danmark før tid. På trods af dette arrangerede pt. sig selv hjem på en hjemtransport som ikke var godkendt som hverken kan dækkes eller medicinsk forsvarlig. '

Vi finder således, at det har været medicinsk uforsvarligt at patienten egenarrangerede en førtidig hjemrejse på et tidspunkt, hvor der var tvivl om brud.

Et brud ville ingen læge kunne fastslå ved et telefonopkald, men alene ved fysisk undersøgelse af patienten og i visse tilfælde scanninger. Det fastslås derfor, at et opkald fra SOS' lægekonsulent til Klageren i udlandet ikke ville have ændret forløbet for Klageren.

Af SOS' Alarmcentrals fremsendte redegørelse af 17.03.2011 til Klageren som svar på oplevelse af manglende rådgivning i forbindelse med hjemtransporten, gør SOS opmærksom på, at Klageren gentagne gange er blevet informeret om at opsøge læge inden en eventuel hjemtransport. Det var lægen hos SOS, der vurderede, at det var nødvendigt med et yderligere besøg hos den behandlende læge i udlandet forud for en eventuel beslutning om førtidig hjemtransport, og dette krav fra SOS' side skyldes, at det er nødvendigt at sikre sig, at tidspunktet og form for hjemtransport er medicinsk forsvarligt i forhold til patientens helbredstilstand.

Da Klagerens førtidige hjemtransport, ikke kan anerkendes som en dækningsberettiget og medicinsk nødvendig hjemtransport, kan Klageren ikke opnå erstatningsrejse, jf. forsikringsbetingelsernes § 16.1.b. Klageren kan således alene opnå feriekompensation, jf. forsikringsbetingelsernes § 16.4.a.

Der ydes kompensation for hver dag, patienten har været ordineret indendørs ophold.
SOS' lægekonsulent vurderede oprindeligt, at der var grundlag for 3 dages ordineret indendørsophold grundet smertebehandlingen. Da behandlingsdagen tæller som en karensdag, blev der udbetalt 2 dage.

Efterfølgende har SOS' lægekonsulent udvidet perioden, så patienten fik i alt 8 dages kompensation grundet forsættelsen af smertebehandlingen, idet behandlingen i dette tilfælde kræver indendørs ophold.

Ifølge forsikringsbetingelserne gives der alene kompensation til den syge/tilskadekomne. Klageren har således fået afslået sit krav om kompensation til medrejsende i henhold til forsikringsbetingelserne.

KONKLUSION:

Vi nedlægger påstand om:

- At Klageren fik den nødvendige rådgivning om forsikringsbetingelserne for hjemtransport.
- At Klageren fik de nødvendige anvisninger og procedurer før Klageren arrangerede hjemtransporten.
- At Klageren frivilligt valgte at afbryde rejsen uden at følge SOS' anvisninger.
- At Klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der har foreligget omstændigheder, som opfylder betingelserne for dækning af en hjemtransport.

Til støtte for påstand gør vi følgende anbringender gældende:

1. Klager fik, som tidligere anført, til fulde oplyst på feriestedet, betingelserne for hjemtransport.
2. Klageren fik oplyst hvilke oplysninger der var nødvendige for at SOS' lægekonsulent kunne foretage vurderingen.
3. Klageren ønskede ikke at opsøge læge, da SOS vender tilbage med krav om at patientens smerte i ryg, hofte og lænd skal undersøges før det kan vurderes om der er medicinsk indikation for hjemtransport.
4. Klageren havde selv arrangeret hjemtransporten uden at følge SOS' anvisninger.
5. Patientens behandling i Danmark, kunne være gennemført på feriestedet med samme resultat, hvorfor der ikke var indikation for ordineret hjemtransport.
6. At kompensation for smertebehandlingen er udmålt efter patientens behandling og de medicinske behov. SOS har derfor taget udgangspunkt i at smertebehandlingen i det-

te tilfælde kræver at patienten holder sig i ro, hvorfor behandlingen også kræver indendørs ophold.

Vi skal i den forbindelse med henlede Ankenævnets opmærksomhed på kendelse 74.051, hvor Ankenævnet i en lignende sag har givet selskabet medhold i at foreligger der en passende og forsvarlig medicinsk behandling i henhold til de medicinske rapporter, er der ikke medicinsk indikation for hjemtransport.

I forhold til feriekompensation har vi fulgt kendelse 76.641, idet behandlingen krævede indendørs ophold. Klagers krav om samme kompensation til sygeledsager, er afvist med henvisning til forsikringsbetingelserne."

Herefter har klageren i udateret brev modtaget af nævnet den 25/7 2011 anført:

"Jeg har følgende kommentar til sagsfremstillingen.

Den samtale som vi har den 26/11 2010 kl. 0910, der oplyser jeg SOS om at … [klagerens ægtefælles] ryg problemer nu er så alvorlige at den hjemtransport jeg har fået oplyst muligt ved rejseselskabet nu er yderst påkrævet. Personen jeg taler med er yderst forstående og oplyser at jeg skal tale med deres læge for at få autoriseret hjemtransporten, og at lægen ville ringe tilbage til os.

Vi ventede hele dagen på denne opringning, og samtidig oplyser rejseselskabet at de ikke kunne holde pladserne på flyet til os, så jeg beslutter derfor at booke hjemrejsen.

Om eftermiddagen kl. 1521 ringer jeg til SOS og spørger hvor lang tid de mener der vil gå før vi kan tale med lægen. Det er nu en ny person hos SOS, og nu kan intet lade sig gøre med mindre vi igen tager på skadestuen og får … [klagerens ægtefælles] rygskade vurderet.

Jeg mener at dette er meget forskelligt fra den sagsfremstilling som SOS fremlægger, og undskyldningen for at de ikke havde ringet tilbage til os var at der var tastet forkert tlf nummer hos dem, så når de skriver at klageren først træffes kl. 1521, var det ikke fordi vi ikke var til at træffe, men fordi SOS ikke ringede til os, og at vi efter at have ventet på deres opkald fra 0910 til 1521 selv valgte at kontakte SOS."

Af klagerens fremstilling fremgår det, at ægtefællen tidligere var skulderopereret, og at det var forbundet med stor fysisk smerte, når hun skulle op fra liggende stilling, ligesom det var svært for klageren at hjælpe ægtefællen, når hun ikke kunne belaste skulderen og den brækkede hånd.

Efterfølgende har selskabet i brev af 4/8 2011 til nævnet bemærket:

"Klagers kommentarer ændrer ikke ved vores påstand om at Klager var bekendt med forudsætningerne for dækning af hjemtransport, herunder at der skal være medicinsk indikation for hjemtransport.

Det er naturligvis beklageligt at det forkerte telefonnummer bliver kontaktet, men vi må fastholde at Klager bestilte hjemtransporten før dækningstilsagn kunne gives, ligesom at Klager valgte at foretage hjemtransporten uden dækningstilsagn.

Selskabet må således fastholde at Klagers hjemtransport ikke var medicinsk nødvendig og derfor ikke omfattet af forsikringsbetingelsernes § 8.1.1. Selskabet kan derfor ikke tilbyde erstatningsrejse jf. § 16.1.b, men kun yde ferie jf. § 16.4.a. for den modtagne behandling"

Nævnet har fået forelagt de bilag, som klageren og selskabet har fremlagt, herunder den mellem parterne forud for sagens indbringelse for nævnet stedfundne korrespondance samt nogle lægelige oplysninger.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8.0 Sygdom og hjemtransport**

…

8.1 Dækning
Forsikringen dækker følgende nødvendige og rimelige udgifter forårsaget af akut opstået sygdom, dødsfald og/ eller tilskadekomst under rejsen:

8.1.1 Sygetransport/hjemtransport
Forsikringen dækker følgende nødvendige og rimelige udgifter til hjemtransport i tilfælde af akut opstået sygdom og/ eller tilskadekomst under rejsen:

…

- Lægeordineret transport i rutefly til bopælslandet samt transport til hjemmet, eller til et behandlingssted i bopælslandet, i tilfælde, hvor transport er lægeligt forsvarlig

…

- Hjemtransport med rutefly efter endt behandling, såfremt oprindeligt udstedte billetter ikke længere kan bruges
- Transporten gælder udelukkende den person der har været syg.

…

16.0 Erstatningsrejse og feriekompensation

…

16.1 Dækning:
Forsikringen dækker enten udgifter til en erstatningsrejse eller giver erstatning pr. ødelagt feriedøgn.

For erstatningsrejse gælder:
a. Forsikrede bliver akut syg eller kommer til skade og bliver indlagt på hospital i minimum 3 døgn.
b. Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hjemtransporteret.

…

(Det er en betingelse for erstatning:

16.1.1 Under 16.1.a at forsikrede indhenter en lægeerklæring fra den lokalt autoriserede behandlende læge. Erklæringen skal indeholde diagnose, behandling og angive periode for indlæggelsen.

16.1.2 Under 16.1. b at forsikrede har fået godkendt hjemtransporten af SOS' læge.

…

16.2 Erstatning ved erstatningsrejse:
16.2.1 Forsikringen yder erstatningsrejse til forsikrede og de medforsikrede, hvis:
16.2.2 Forsikrede indlægges på hospital i minimum 3 døgn. Perioden for indlæggelsen regnes fra det tidspunkt hvor forsikrede bliver indlagt og minimum 72 timer frem.
16.2.3 Forsikrede er blevet transporteret hjem i første halvdel af rejseperioden jf. 16.1.2 og ikke genoptager rejsen.
…
16.4 For erstatning for feriekompensation gælder:
a. Forsikrede bliver akut syg, kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller lægeordineret indendørs ophold.
b. Forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hjemtransporteret.
…
16.5 Erstatning for feriekompensation:
16.5.1 Hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, jf. 16.1, yder forsikringen erstatning pr. påbegyndt feriedøgn til den forsikrede person, som er blevet syg eller kommet til skade jf. 16.4.a eller bliver hjemtransporteret jf. 16.4.b,
16.5.2 i det antal døgn, hvor forsikrede er indlagt eller lægeordineret indendørs ophold jf. 16.4.a. Opstår der tvivl om i hvilken periode, der kan være tale om indlæggelse/ indendørs ophold, afgøres det af SOS' læge.
16.5.3 til forsikrede, i det antal døgn, som forsikrede afkortede rejseperioden med jf. 16.4.b
…
16.5.7 Antallet af ødelagte feriedøgn beregnes:
Fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med på det tidspunkt, hvor forsikrede udskrives fra hospitalet eller ordineringen af det indendørs ophold ophører.
16.5.8 Fra kl. 00 døgnet efter forsikrede rejste hjem jf. 16.4.b
16.5.9 Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over forsikringsperioden.
…
16.6 Forsikringen dækker ikke:
Tabt ferieformål."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren har kontaktet SOS International A/S, men at han ikke har fået godkendelse af, at hans ægtefælle burde hjemtransporteres før tid.

Selv om nævnet på sin vis godt kan forstå, at klageren og ægtefællen rejste hjem før tid, findes det ikke bevist, at der har været medicinsk grundlag for hjemtransporten, idet ægtefællen kunne være blevet i Spanien indtil det oprindeligt planlagte hjemrejsetidspunkt. På det foreliggende grundlag finder nævnet det således ikke godtgjort, at klageren og ægtefællen har krav på dækning af de ekstraordinære hjemrejseudgifter. Det findes heller ikke i øvrigt godtgjort, at klageren og ægtefællen har krav på yderligere udbe-

taling i henhold til forsikringsbetingelserne. Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand