882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.509:

xxxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der via sit MasterCard Gold har rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager ved sin advokat over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for udgifter i forbindelse med en næseoperation i Libanon.

Selskabet har henvist til, at det ikke findes bevist, at der er opstået en akut sygdom eller tilskadekomst, hvilket er et krav i henhold til forsikringsbetingelserne, ligesom selskabet heller ikke finder, at der er dokumenteret en årsagssammenhæng mellem uheldet og den udførte behandling af klageren.

Klagerens ægtefælle har i brev af 28/10 2009 til selskabet anmeldt, at hans kone under uroligheder den 9/10 2009 var blevet skubbet ind i glasdør til en restaurant og brækkede næsen. Af anmeldelsen fremgår det bl.a. herudover:

> "Vi blev kørt til sygehuset i Beirut og efter mødet med forskellige speciallæger blev hun opereret.
> Hun bliver indlagt på sygehuset i 3 dage. Vi har betalt til lægen og sygehuset omkostning 7500 US dollars.
> I den forbindelse så har vi bruge masse penge for medicin, taxa og vores ferie blev totalt ødelagt.
> Vi kom hjem den 14/09/2009.
> Hun har mistet hendes taske, helt nye briller (4200 fra Synoptik i …), mobil og omkring 1000 US dollars."

Selskabet anmodede klageren om at indsende original dokumentation for kravet.

Af N. Hospitals patient rapport fremgår bl.a.:

"Division : 02 private admission Admission Date : 09/10/2009
…
Estimated Motive : PLA-SU Plastic Surgery
…
Real Motive : PLA-SU Plastic Surgery
…
Attending Physicion : HTPLA Dr. T.H."

Selskabet forsøgte efterfølgende efter klagers samtykke at indhente de lægelige akter fra operationen og herunder operationsjournalen. I den forbindelse bad selskabet Den Danske Ambassade om at rekvirere de lægelige akter fra N. Hospital og plastikkirurg T.H., som dog ikke ville udlevere de lægelige akter. Selskabet anmodede derfor klageren om at indhente de lægelige akter. Klageren har efterfølgende fremsendt mail og erklæring af 9/10 2009 fra plastikkirurgen. Det fremgår heraf:

"[Klager] was seen after going thu a glass door and sustaining severe facial trauma. She necessitated an Open reduction of a displaced nasal fracture and repair of facial lacerations at the hospital under general anesthesia. She did well post op.
The total coat was 7500 US $ including all."

Det lykkedes ikke for ambassaden at få udleveret kopi af operationsbeskrivelsen eller journalen, men alene en "Discharge summary" (udskrivningsresumé) underskrevet af plastikkirurgen. Det fremgår bl.a. heraf:

"4. Admission diagnosis: TRAUMA OF FACE
…
6. Physical examination. MULTIPLE FACIAL LACERATIONS.
…
14. Discharge diagnosis: FACIAL LACERATIONS"

Ambassaden har i mail af 8/9 2010 til selskabet bl.a. anført, at ambassaden altid tidligere har modtaget journaler - og nogle gange endog blot ved henvendelse til hospitalet. Det var således første gang, at et hospital har vægret sig ved at udlevere journalen.

På baggrund heraf har selskabet i brev af 9/9 2010 til klageren afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at den fremsendte dokumentation ikke er tilstrækkelig.

Klagerens advokat indtrådte herefter i sagen og har i brev af 11/2 2011 til selskabet krævet dækning. Advokaten har henvist til forsikringsbetingelserne, hvorefter det alene

er et krav, at der skal foreligge lægeerklæring, originale kvitteringer, lister over udgifter og skadeanmeldelse, hvilket hendes klient havde fremsendt. Advokaten påpegede endvidere, at manglende udlevering af papirer fra hospitalet i Libanon ikke kan bebrejdes klageren.

Selskabet har i brev af 17/3 2011 til advokaten fastholdt sin afgørelse, hvorefter advokaten i klage af 5/5 2011 har indbragt klage til nævnet med krav om betaling af 7,600 USD og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Den 9. september 2009 besøgte min klient en restaurant sammen med den øvrige familie, og da min klient var på vej til at forlade restauranten via restaurantens glasdør, blev min klients næse beskadiget og brækkede, idet en udefrakommende åbnede glasdøren op i ansigtet på hende.
>
> Min klient henvendte sig til det nærmeste hospital. Akutmodtagelsen behandlede min klient, således at min klient fik forbinding på næsen og blødningen blev stoppet.
>
> Herefter henviste akutmodtagelsen min klient og hendes familie til en klinik beliggende overfor hospitalet. Klinikken viste sig at være en privatklinik tilhørende doktor T.H.
>
> Doktor T.H. har privatklinik beliggende overfor hospitalet, men er ligeledes tilknyttet hospitalet og udfører arbejde begge steder. Min klient spurgte naturligvis ikke ind til om der blev foretaget behandling i offentligt eller privat regi, idet min klient henvendte sig til det nærmeste offentlige sygehus og derfor formodede at der var tale om offentlig behandling.
>
> Doktor T.H. viste efter at have undersøgt min klient denne til N. Hospital beliggende ved siden af det sygehus med akutmodtagelse, hvor min klient i første omgang blev behandlet.
>
> Doktor T.H. meddelte min klient, at hendes næse var brækket, og at hun skulle opereres med det samme. Min klient blev således opereret samme dag og blev udskrevet den tre dage senere.
> …
> Efter hjemkomst rettede min klient henvendelse til Tryg, idet min klient blev opmærksom på, at min klient til sit MasterCard Gold havde tilknyttet en rejseforsikring.
> …
> Idet Tryg ikke har mulighed for at fremskaffe oplysningerne, meddeler Tryg, at sagen må afsluttes indtil fuld journal modtages fra min klient, således at det bliver min klients risiko, hvorvidt der kan indhentes fuld journal eller ej fra Libanon.
>
> De gange min klient har rettet henvendelse til Libanon, er hun blevet meddelt, at man normalvis ikke fremsender yderligere papirer, og at det fremsendte bør være tilstrækkeligt til at dokumentere operationen og opholdet.
>
> Min klient har således forsøgt at få fat på de anmodede papirer men uden held.
> …
> Som tidligere meddelt ankom min klient til sygehuset, og blev herefter henvist til Doktor T.H. Hvilken aftale Doktor T.H. har med N. Hospital må være sagen uvedkommende, idet det er afgørende, at min klient henvendte sig til et offentligt sygehus og blev behandlet derfra.

Endvidere gøres det fra Trygs side gældende, at min klient ikke kom til hospitalet som akutpatient. Om det er korrekt eller ej, at N. Hospital har oplyst dette, vides ikke, men faktum er, at min klient naturligvis var akutpatient. Dette understreges da også af, at min klient blev behandlet og opereret samme dag som hun henvendte sig til hospitalet, og at min klient naturligvis ikke kunne afvente operation i Danmark, idet min klient havde brækket næsen og havde mange smerter forbundet hermed.

Det fremgår endvidere af bilag 6, at min klient kom ind med *'trauma of face'* samt *'complex repair of multiple facial lacerations'.* Endvidere fremgår det af Trygs skrivelse, at Doktor T.H. har meddelt, at min klient havde pådraget sig *'severe facial trauma'.*

Det er ikke korrekt, at min klient blev behandlet for flænger i ansigtet, hvilket heller ikke fremgår af nogle af sagens papirer. Hvorvidt det er blevet oplyst af Doktor T.H. over for Tryg eller ej videres ikke, men det gøres gældende, at dette ikke ses at være en afgørende faktor.
…
Om det fremgår, at der er tale om plastikkirurgi eller ej, mener jeg ikke kan have nogen betydning for sagen.
…
På baggrund af ovenstående hændelsesforløb gøres det således gældende, at Tryg er forpligtet til at udbetale erstatning til min klient i henhold til forsikringsbetingelserne vedrørende akut sygdom og tilskadekomst under rejse, og således erstatte min klients udgifter til operation med i alt USD 7.600,00."

Selskabet har over for nævnet i brev af 7/6 2011 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Vores kunde er blevet behandlet hos plastikkirurg T.H., som er plastikkirurg med privat praksis. Af plastikkirurg T.H.'s hjemmeside lægges udelukkende vægt på tilbud om plastikkirurgi, og hvilket også synes at være det, T.H. er meget kendt for. Vores kunde har også betalt honorar direkte for behandlingen til plastikkirurg T.H. Videre fremgår det af 'Patient Report' fra N. Hospital, at motivet for indlæggelsen var 'Plastic Surgery' og ifølge oplysningerne fra N. Hospital synes vores kunde ikke at være blevet behandlet som et akut tilfælde.

Samtidig kan det undre, at hverken N. Hospital eller plastikkirurg T.H. ikke vil udlevere de lægelige akter med en beskrivelse af operationen. Hertil skal bemærkes, at Den Danske Ambassade har oplyst, at denne sag er den **første** sag, hvor den Danske Ambassade har oplevet, at et hospital modsætter sig at udlevere de lægelige akter på en patient.

Videre kan det undre, at der i forbindelse med nærværende sag er ændret forklaring af forholdets opstående, samt at det først er i forbindelse med klage til Ankenævnet oplyses, at vores kunde først konsulterede et helt andet sygehus med en akut modtagelse, hvor vores kunde fik stoppet blødningen og fik forbinding på næsen henset til, at forholdet ved brev af 17. marts 2011 blev afvist med, at forholdet ikke var dokumenteret som værende opstået akut.

På baggrund af ovenstående finder vi således ikke, at det godtgjort, at der er opstået en akut sygdom eller en akut tilskadekomst, hvilket er et krav i henhold til forsikringsbetingelserne for dækning via rejseforsikringen, jf. pkt. 5.

Yderligere finder vi ikke, at der er dokumenteret årsagssammenhæng mellem uheldet og den udførte behandling af vores kunde.

> Slutteligt kan jeg oplyse, at vi ikke er enige i Advokat … antagelse om, at *'at det understøtter, at vores kunde var akutpatient, at vores kunde blev opereret samme dag',* idet privatklinikker typisk opererer samme dag, som kunderne møder ind og dette også ved plastikkirurgi."

Der har efterfølgende været ført en omfattende korrespondance, hvorunder selskabet bl.a. har opfordret advokaten til at fremlægge journal fra sygehuset, hvor akutmodtagelsen fandt sted.

Efterfølgende har advokaten fremsendt klientens optegnelser på Google-kort.

Ifølge klagerens oplysninger var det hospital, hun først kom til, A. Hospital. På baggrund heraf bad selskabet om udsættelse af sagen i nævnet med henblik på indhentelse af journal fra dette hospital.

Ambassaden har herefter i mail af 26/10 2011 meddelt, at A. Hospital afviser at have haft klageren indlagt eller registreret på noget tidspunkt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**Rejseforsikring – MasterCard Gold.**
> …
> **1. Hvem dækker forsikringen**
> Forsikringen dækker indehaveren af et gyldigt MasterCard Gold hovedkort og dennes medrejsende ægtefælle/samlever.
> …
> **5. Akut sygdom og tilskadekomst under rejse**
> Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter, som forsikrede har haft under rejsen i forbindelse med et akut opstået behov for behandling af sygdom, tilskadekomst eller tandlægebehandling (ikke tyggeskader).
> …
> *En skade, der kræver lægebehandling, skal omgående anmeldes til Tryg Alarm (se punkt 19).*
> …
> **19. I tilfælde af skade**
> I tilfælde af alvorligt tab eller alvorlig skade skal forsikrede eller en anden person omgående kontakte:
>
> **Tryg Alarm**
> Vores medarbejdere og læger på Tryg Alarm sidder klar døgnet rundt på:
> Telefon: +45 70 26 20 53
> Telefon: +45 70 26 20 54

I de tilfælde, hvor der opstår mindre udgifter for forsikrede, skal forsikrede først for egen regning betale for disse udgifter og derefter søge om erstatning efter at være vendt hjem fra rejsen. Det kan gøres ved at kontakte Skade og rejseservice kl. 09.00-16.00 på 70 12 99 00.

Skader kan også anmeldes på www.tryg.dk under Private – Anmeld skade.

19.1 Skadeanmeldelse
I dette afsnit fremgår det, hvilken dokumentation der kræves indsendt sammen med skadesanmeldelsen på de enkelte dækninger.

Sygdom og hjemtransport
- lægeerklæring
- eventuel kopi af recepter
- liste over udgifter
- originale kvitteringer."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikrede at dokumentere sit krav.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen ikke at kunne kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist dækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson