889/12

Den 10. april 2012 blev i sag nr. 80.681:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i tilknytning til sit MasterCard rejseforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med, at hans søn under en ferie i Spanien blev overfaldet. Han er endvidere utilfreds med sagsbehandlingen.

SOS International A/S har forud for sagens indbringelse for nævnet behandlet sagen på vegne af både det indklagede selskab og Den Offentlige Rejsesygesikring.

Selskabet har afvist at yde dækning bl.a. med henvisning til, at klagerens søn var involveret i håndgemæng.

Det fremgår af sagen, at klageren og hans familie den 10/7 2010 rejste til Spanien. Hjemrejsen var planlagt til den 24/7 2010. Den 18/7 2010 anmeldte klagerens hustru til SOS, at deres søn var blevet slået ned på gaden, og at hans næse muligvis var brækket. Hun oplyste, at han ikke var alkoholpåvirket, idet han kun havde drukket 1-2 øl i løbet af aftenen. Efter hændelsen blev sønnen bragt til hospitalet, hvor han var indlagt til observation.

SOS kontaktede selskabet den følgende dag med spørgsmål, om forsikringen dækkede hjemrejse. Til brug for sin vurdering heraf ønskede selskabet at få oplyst de nærmere omstændigheder ved overfaldet, om der var udfærdiget politirapport, samt om moren var til stede ved overfaldet.

Af SOS' sagslog fremgår, at sønnen telefonisk oplyste følgende om hændelsesforløbet:

"Mon 2010-07-19
...
Til PT
-j infoer at jeg har behov for lidt mere info omkring hændelsesforløbet...PT infoer:
-PT er i byen med en kammerat
-de går fra bar til bar og drikker
-PT er med ven (...) på en bar hvor en 5 E-folk blander sig og tager PT's hat (3 af de 5 er voldsomme)
-dette irriterer PT voldsomt så han forsøger at få den igen og kommer derved i håndgemæng med denne spanier
-PT udtaler 'når jeg er fuld er min accept grænse ikke stor'
-PT bliver derefter slået ved øret (ved indgangen til bar) derefter skubbes PT ud af baren
-PT + ven er nu på en plads
-de bliver enige om at forlade stedet for ikke at få flere probl.
-derefter kommer så de 3 spaniere tb og ... (ven) bliver slået og PT bliver slået ned.
-PT kan ikke huske mere: PT udtaler flere gange i samtale med SB at han var fuld
-PT vågner derefter på gaden og ser en masse politi omkring ham og en masse blod
-Der står mange politifolk omkring ham og folk råber 'ambulancia, ambulancia'
-PT har ikke lavet politirapport
-jeg ? hvorfor han ikke er blevet på HOS? han har jo udskrevet sig selv på eget ansvar
-PT infoer at han ikke ville være der mere
-Samme tid infoer PT's mor (får hende i røret efter PT) at PT har blødt hele natten og har kastet en masse blod op
-j infoer at det IKKE var en god ide at udskrive sig selv på den måde når PT bløder så meget .-PT's mor er fortvivlet og vil bare ha PT hjem
-jo, men det er jo ikke medicinsk forsvarligt at 'tage PT ud af HOS' når han bløder...
-J infoer moderen at der er nogle ting jeg skal tjekke op på og have lagt klart, men jeg vil rtb senere
-moderen takker

Mon 2010-07-19 ...
Til samtale...
-PT infoer at han så han havde blod på trøjen og så tænkte han 'dette her vil jeg bare ikke acc' så han ville finde gerningsmand igen (som PT udtaler acc han ikke ballade når han er fuld)
-men så fandt gerningsmanden altså PT før omvendt..."

På baggrund heraf meddelte selskabet, at der ikke var dækning for hjemtransport.

Af sagsloggen fremgår endvidere, at en læge oplyste, at sønnen kunne rejse hjem som planlagt den 24/7 2010.

Klageren sendte brev af 1/10 2010 til SOS med krav om erstatning for hjemrejse med sygeledsager samt kompensation for feriebolig, leje af bil og fly. Af brevet fremgår bl.a.:

> "Indledningsvis ønsker vi at påtale den sagsbehandling vi blev udsat for af SOS. Sagsbehandlingen bar præg af manglende overblik og styring af sagsforløbet, hvilket medførte, at vi flere gange på væsentlige punkter fik modsatrettede informationer og vejledning. Ligeledes udviste den pågældende sagsbehandler en eklatant mangel på empati og forståelse for situationen og hvad næsten værre var, en bekymrende mangel på indsigt i selve sagen og de medicinske overvejelser og beslutninger der forelå og endelig, hvad der senere skulle vise sig, en manglende viden om de forsikringsvilkår der gælder for vores rejseforsikring.
>
> Sagsbehandleren var således uden indsigt i hvad den behandlende læge besluttede og endnu værre hvad SOS's læge anbefalede, idet sagsbehandleren, først 3 dage efter den afsluttende intervention forelå, orienterede os om anbefalingen af hjemtransport.
>
> Efter udskrivningen fra hospitalet blev vi således af sagsbehandleren beordret tilbage på hospitalet, uden at dette dog medførte yderligere behandling, ligesom vi efter at modtaget besked om at der ikke var medicinsk indikation for hjemtransport og at forsikringen for øvrigt ikke dækkede en sådan, langt senere (og da det i øvrigt var for sent i forhold til planmæssig hjemrejse) fik oplyst, at SOS's læge anbefalede en tidligere hjemrejse med henblik på behandling i Danmark.
>
> En forvirrende, inkompetent og traumatiserende behandling ovenpå et kedeligt og umotiveret overfald på vores søn. En behandling vi kun kan håbe på ikke får længere rækkende konsekvenser.
>
> For så vidt angår de mere forsikringsmæssige beslutninger der blev os meddelt står vi totalt uforstående. Hvad ligner det at afgøre en sag på et så tyndt grundlag som tilfældet er her?
> Som vi forstår det blev beslutningen om at forsikringen ikke dækkede for hjemtransport truffet på baggrund af at vores søn skulle have været påvirket af spiritus og/eller have indladt sig i slagsmål. Vi må anmode om at SOS/IF fremlægger dokumentation for denne påstand såfremt den fastholdes.
>
> Sagen er i korthed den, at vores søn og dennes kammerat var på bytur, hvorunder der blev indtaget et par øl og at vores søn og dennes kammerat på et værtshus blev chikaneret, hvorefter de ville forlade stedet hvilket dog kun medførte yderligere chikane og fysiske forulempelser, for, efter at det var lykkedes dem at komme derfra, at ende i et helt umotiveret og uforudset overfald, hvorunder vores søn, uden mulighed for at forsvare sig, blev slået ned med de omhandlende skader til følge."

Sagen blev efterfølgende behandlet af selskabets kundeombud, som ved brev af 7/12 2010 fastholdt afgørelsen med henvisning til, at forsikringen ikke dækker, hvis man selvforskyldt har været påvirket af alkohol, eller ved deltagelse i håndgemæng eller slagsmål.

Over for nævnet har klageren gjort gældende, at selskabet skal anerkende erstatningspligten.

Selskabet har i brev af 20/7 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Med udgangspunkt i skadelidtes hændelsesforløb afvises dækning af førtidig hjemtransport med henvisning til vilkårenes punkt 34.d.:
Forsikringen dækker som udgangspunkt ikke under sikredes deltagelse i slagsmål, håndgemæng eller ulovligheder, uanset sikredes sindstilstand eller tilregnelighed i gerningsøjeblikket.

Vi finder det ikke beviseligt, at der var tale om et regulært overfald men nærmere håndgemæng der udviklede sig. Da hverken forsikringstager eller skadelidtes mor var til stede og har ikke set hændelsen, har vi kun skadelidtes redegørelse at gå ud fra og han husker ikke det hele og han oplyser at have været fuld.
Der er heller ikke optaget politirapport, hvilket kunne dokumentere, at der var tale om et regulært overfald.

Vi fastholder derfor, at forsikringstagers krav ikke kan imødekommes pga. omstændighederne omkring hændelsen, jf. ovenstående.

Men også selv om vi ser bort fra, at der var tale om håndgemæng, er der ikke dækning for den krævede erstatning, herunder:

1. Hjemtransport
2. Sygeledsagelse
3. Erstatningsrejse.

Ad. 1 Hjemtransport
Jf. vilkårenes punkt 7 dækker forsikringen udgifter til hjemtransport når lægen fra If Assistance (SOS) har vurderet at hjemtransport er nødvendig og forsvarlig.
SOS læge har ikke vurderet at førtidig hjemtransport var nødvendig, se bilag ... side 11, samtale med SOS læge kl. 13:15:10;
'Patienten kan rejse hjem planlagt d. 24/07, han er udskrevet.' Det oplyses endvidere, at skadelidte havde udskrevet sig selv.

Jf. udtalelsen fra lægen fra If Assistance (SOS) var førtidig hjemtransport ikke nødvendig, hvorfor den ikke ville være dækket.

Ad. 2 Sygeledsagelse
Jf. punkt 8 dækker forsikringen hvis sikrede dør, bliver hospitalsindlagt eller hjemtransporteres som følge af alvorlig tilskadekomst eller akut sygdom.
Skadelidte var ikke indlagt, han blev behandlet på skadestuen og udskrev i øvrigt sig selv - oplyste 'at han ikke ville være der mere', se bilag ... side 7.
Da skadelidte ikke var indlagt eller er blevet hjemtransporteret, kan vi ikke dække udgifter til sygeledsagelse.

Ad. 3 Erstatningsrejse

Jf. punkt 21.1.a ydes erstatning, hvis sikredes ferierejse bliver helt eller delvist ødelagt som følge af, at sikrede bliver hospitalsindlagt eller får lægeordineret sengeleje/indendørsophold i ferieboligen på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst.

Sikrede var ikke indlagt og ej heller lægeordineret sengeleje/indendørsophold i ferieboligen, og opfylder således ikke betingelserne for erstatningsrejse. Desuden sker skaden i anden halvdel af skadelidtes ferieperiode og ville derfor, uanset om skadelidte havde været indlagt eller var blevet hjemtransporteret, ikke give ret til fuld erstatningsrejse men kun feriekompensation for de dage skadelidte evt. var indlagt eller var lægeordineret sengeleje/indendørsophold i ferieboligen, dette i hht. punkt 21.4.. Ferieperioden er fra 10. - 24.07.2010. Skaden sker 18.07.2010.

Hvad angår forsikringstagers klage over sagsbehandlingen hos SOS og det der vedrører Den Offentlige Rejsesygesikring, kan If ikke svare på denne, men må henvise SOS. If har dog efterspurgt og har fået en redegørelse fra SOS, se bilag ...

Ydermere har skadelidte valgt at udskrive sig selv fra hospitalet 2 gange og dermed taget sagen i egen hånd, på trods af at SOS henviste skadelidte til at blive udredt på hospitalet pga. blødninger fra næsen.
Jf. punkt 34.i. dækker forsikringen som helhed ikke, hvis sikrede modsætter sig, eller ikke følger, anvisninger givet af den behandlende læge eller lægen fra If Assistance (SOS).
Skadelidtes mor blev gjort opmærksom på dette flere gange under samtale med SOS den 19.07. og 20.07., se bilag ... side 7, side 8 og side 10."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"7. HJEMTRANSPORT
I tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst under en rejse, der er omfattet af denne forsikring, ydes dækning af ekstraomkostninger til sikredes hjemtransport til bopælslandet.

7.1 FORSIKRINGEN DÆKKER
Forsikringen dækker sædvanlige, rimelige og nødvendige udgifter til sikredes transport til bopælslandet eller til andet egnet behandlingssted, når lægen fra If Assistance har vurderet, at transporten er nødvendig og forsvarlig eller hvis det planlagte rejseforløb ændres af medicinske årsager.
...
7.3 BEGRÆNSNINGER
...
b. Det er lægen hos If Assistance der sammen med behandlende læge træffer afgørelse om eventuel hjemtransport, herunder hvornår og hvordan transporten kan finde sted.

8. SYGELEDSAGELSE & TILKALD
Hvis sikrede dør, bliver hospitalsindlagt eller hjemtransporteret som følge af alvorlig tilskadekomst eller akut sygdom, kan sikrede, eller sikredes nærmeste pårørende (se pkt. 41.13), frit vælge op til i alt 2 personer, samt sikredes mindreårige børn under 18 år som ledsagere...

21. ERSTATNINGSREJSE & FERIEKOMPENSATION
I det tilfælde at sikrede får ødelagt hele, eller en del af en ferierejse, på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, eller hvis sikrede hjemtransporteres under denne forsikrings dækninger, yder forsikringen enten en erstatningsrejse eller feriekompensation...

Erstatning ydes enten som en erstatningsrejse eller som feriekompensation, hvis sikredes påbegyndte ferierejse bliver helt eller delvist ødelagt som følge af, at sikrede:

a. Bliver hospitalsindlagt eller får lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst.

b. Bliver hjemtransporteret som følge af en dækningsberettiget skade.

...

21.4 FASTSÆTTELSE AF ERSTATNINGEN

...

Hvis hændelsen sker i anden halvdel af ferien eller varer kortere end halvdelen af ferien, ydes der feriekompensation, der opgøres som følger:

d. Feriekompensationen er et beløb per dag der fastsættes ud fra rejsens samlede pris, som beskrevet jf. pkt. 21.4 a - c fordelt på den planlagte, dokumenterede rejseperiode. Feriekompensation udbetales for det antal dage, hvor hændelsen kan dokumenteres at være til stede.

...

27. OVERFALD

Forsikringen yder økonomisk kompensation, hvis sikrede på rejsen bliver udsat for et overfald med fysisk personskade eller død til følge.

...

34. GENERELLE UNDTAGELSER

...

d. Under sikredes deltagelse i slagsmål, håndgemæng eller ulovligheder, uanset sikredes sindstilstand eller tilregnelighed i gerningsøjeblikket ."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klageren har været involveret i et slagsmål/håndgemæng, hvorved han fik brækket næsen. Tilskadekomstens art giver efter nævnets opfattelse ikke grundlag for hjemtransport.

Da klageren ikke har været hospitaliseret eller ordineret sengeleje eller indendørs ophold, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning af sygeledsagelse eller erstatningsrejse eller feriekompensation.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen