885/12

Den 1. februar 2012 blev i sag nr. 80.745:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Lærerstandens
Brandforsikring G/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Lærerstandens Brandforsikring G/S. Han klager over, at Falck Healthcare har afvist at yde psykologisk krisehjælp til hans datter i forbindelse med et trafikuheld den 5/6 2009.

Selskabet har afvist at imødekomme klageren med henvisning til, at klageren ikke har fulgt de beskrevne retningslinjer for krisehjælp hos Falck Healthcare angivet på hjemmesiden, og at han ikke har dokumenteret at have haft en udgift til krisebehandling af datteren andetsteds.

Over for nævnet har klageren i klage modtaget i nævnet den 17/6 2011 krævet, at selskabet anerkender sit svigt, og har til større herfor anført:

> "På …vej bliver jeg påkørt (05062009), da modparten mister herredømmet over sin bil. Han kører direkte imod mig og påkører min bil skråt forfra i højre side, inden hans bil fortsætter ind over cykelstien. Modpartens bil bliver totalskadet. Min datter sidder på forsædet og bliver meget forskrækket.
> Da jeg er hjemme kontakter jeg det nummer hos LB som er opgivet på LB's hjemmeside (38171404). Jeg ønsker, at LB yder psykologbistand, som mine forsikringsbetingelser angiver.
> Mit opkald bliver besvaret af Falck, der afviser at give nogen hjælp.
> Da jeg modtager en forsikringsoversigt i november 2010 hvor der er fremhævet, at der ydes psykologisk krisehjælp erindrer jeg episoden og føler mig snydt for en ydelse, som jeg mener, at være berettiget til. Jeg kontakter LB der afviser sagen med, at Falck ikke umiddelbart kan se, at jeg har kontaktet Falck.

Da jeg fremsender oplysninger fra mit mobilselskab„ hvoraf det fremgår, at jeg har været i kontakt med Falck, Selvom jeg således har gendrevet Falck's påstande nægter LB at imødekomme mit forlangende om en kompensation, for den psykologiske krisehjælp, jeg rekvirerede andetsteds i forbindelse med ulykken."

Selskabet har over for nævnet i brev af 21/7 2011 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Den 24. november 2010 modtog vi en klage fra medlemmet, idet Falck Healthcare havde afvist at yde psykologisk krisehjælp til hans datter efter et trafikuheld den 5. juni 2009. Medlemmet ønskede endvidere en godtgørelse for de udgifter, hændelsen havde medført ham i form af 12 flasker god rødvin (bilag …).

Vi anmodede om en nærmere redegørelse fra Falck Healthcare, som er vores samarbejdspartner og dem, der forestår enhver kontakt med vores medlemmer i forbindelse med psykologisk krisehjælp. Falck Healthcare oplyste, at der ikke var registreret nogen form for henvendelse fra medlemmet i perioden omkring den 5. juni 2009. Kopi af mailkorrespondance med Falck Healthcare vedlægges.
…
På baggrund af medlemmets teleoplysninger over opringninger den 5. juni 2009 samt (historisk-)print fra vores hjemmeside (bilagt medlemmets klage), kan vi konstatere, at vores medlem først har ringet til vores hovednummer 33 11 77 55 kl. 15.58. Da det har været uden for almindelig telefonåbningstid, har vores medlem formentlig hørt vores automatiske telefonsvarer, der - ligesom informationen på vores hjemmeside - oplyser om telefonnummeret 38 17 14 04, som kan anvendes i tilfælde af større skade på hus eller indbo, dvs. ved tingskade. Vores medlem har derefter ringet på dette nummer, som er til vores daværende skadeservicefirma, ISS.

Det må have formodningen imod sig, at skadeservicefirmaet ISS skulle udgive sig for at være Falck, samt at ISS skulle påtage sig at besvare spørgsmål (herunder afvise dækning for så vidt angår psykologisk krisehjælp). De af vores medlem fremlagte bilag dokumenterer ikke, at han umiddelbart efter ulykken har talt med Falck, og vi må derfor bestride det af medlemmet anførte: 'Mit opkald bliver besvaret af Falck, der afviser at give nogen hjælp.'

Vores medlem har ikke fulgt de i de gældende vilkår beskrevne klare retningslinjer i forbindelse med brug af dækning for psykologisk krisehjælp (vilkårene kan ses på vores hjemmeside), hvoraf det bl.a. klart fremgår, at der alene er tale om dækning til anvendelse af Falcks psykologiske beredskab (og hvor Falcks telefonnummer er oplyst). Vores medlem valgte i stedet at rekvirere hjælp andet steds.

Den i Familiens Basisforsikring II med LB-modul værende dækningen for psykologisk krisehjælp omfatter ikke den af medlemmet anførte 'kompensation, for psykologisk krisehjælp, som jeg rekvirerede andetsteds i forbindelse med ulykken'.

Afslutningsvis skal det anføres, at vores medlem ikke på noget tidspunkt har dokumenteret, at have haft en udgift til den anførte 'hjælp rekvireret andetsteds' og alene af den grund bør der ikke gives klager medhold."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**23.5 Psykologisk krisehjælp**

3. 80.745

Vi har indgået følgende aftale med Falck A/S. Psykologisk Krisehjælp ydes til de personer, der er omfattet af Familiens Basisforsikring med modul. Med dækningen får den sikrede personkreds adgang til at gøre brug af Falcks netværk af psykologer i tilfælde af følgende hændelser:

…

- **Ulykker**
  Hvis sikrede er direkte impliceret i:
  - Trafik- eller færdselsulykke

…

Krisepsykologisk bistand i relation til de nævnte pludseligt opståede skadesituationer ydes i op til et *halvt år efter hændelsen.* Forsikringen dækker hændelser, der sker i fritids-/privatlivet. Dækningen omfatter således ikke arbejdsrelaterede hændelser.

Konsultationen foregår som udgangspunkt i psykologens konsultationstid, men kan efter særlig aftale ligeledes foregå i den sikredes hjem.

Dækningen omfatter følgende ydelser leveret af Falck:

- *Krisepsykologisk bistand.* Efter ulykken står et landsdækkende net af psykologen til rådighed med henblik på at yde psykologhjælp. Den/de ramte kan få op til 10 timers samtale hos psykologen.
  Falck garanterer en responstid for den første telefoniske kontakt på maksimalt 12 timer og den første samtale inden for yderligere 24 timer.

…

Anmodning om Psykologisk Krisehjælp skal rettes direkte til Falck på telefonnummer 7010 2012 med angivelse af policenummer. Anmodningen vil blive behandlet fortroligt."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren at dokumentere sit krav.

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at klageren ikke har dokumenteret, at han har været i telefonisk kontakt med Falck Healthcare, ligesom han ikke har godtgjort at have haft udgift til krisehjælp fra anden side. Allerede som følge heraf kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at anerkende kravet som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson