910/13

Den 4. marts 2013 blev i sag nr. 83.029:

xxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at dække hendes tilkaldelsesudgifter og datterens hjemtransportudgifter.

Klagerens datter, der er født i 1996, var på skiferie med planlagt varighed fra den 10/2 til den 19/2 2012. Datteren blev imidlertid syg med bl.a. angstsymptomer 17/2 2012, hvorefter klageren rejste ned til datteren og foranstaltede alternativ hjemtransport, der fandt sted den 18-19/2 2012.

Selskabet har afvist at dække klagerens udgifter til tilkaldelse og hjemtransport med henvisning til, at datteren efter selskabets læges vurdering kunne have benyttet den planlagte hjemtransport.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "[Klagerens datter] er på skiferie i Val Thorens i uge 7 2012. Næstsidste aften er hun ude, da hun begynder at føle åndedrætsbesvær og angst. Hun hjælpes hjem til sin lejlighed af halvbror og veninde, men hendes tilstand forværres og der ringes til læge/ambulance og hun indlægges (se bilag for prøver). Hun udskrives fredag d. 17/2, tager til lejligheden, pakker, men får tilbagefald lørdag hvor rejsebureau vurderer at hun ikke skal med. Læge igen lørdag + senere hjemtransport lør + søn.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

At udgifter i forbindelse med hjemtransport af 15-årig pige dækkes."

Ved brev af 20/9 2012 til nævnet har selskabet hertil bl.a. anført:

"Nedenfor vil ER kort opridse de punkter i sagsforløbet, der efter ER's opfattelse har betydning i relation til klagers anke:

18. februar 2012
Klager kontakter Europæiskes Alarmcentral (herefter kaldet 'EAC') og oplyser, at datteren er meget svag. Klager oplyser, at datteren var på hospitalet mellem den 16.-17. februar 2012 på grund af træthed grundet for meget ski og for lidt søvn. Klager oplyser, at det øvrige rejseselskab skal hjem nu, men at klagers datter på nuværende tidspunkt er for svag til at kunne klare en bustransport på 22 timer. EAC opfordrer klager til at kontakte SOS International, eftersom klagers datter er mindreårig og vil blive ladt alene.
EAC informerer om, at ER skal have en lægejournal for at kunne tage stilling til, om ER vil dække hjemtransport med fly i stedet for med bus. Klager oplyser, at hun måske køber en flybillet til datteren, som hun efterfølgende vil sende ind med henblik på refusion. EAC oplyser, at klager er velkommen til at gøre dette, men at ER i så fald ikke kan love dækning. Klager vil overveje hvad hun gør og ringe tilbage, såfremt hun får brug for EAC's assistance.

Klager ringer tilbage til EAC og oplyser, at datteren har været set af en læge. Behandlende læge oplyste, at det virkede som om, at klagers datter var dehydreret og at hun måske har haft et angsttilfælde. Klager oplyser et telefonnummer til behandlende læge, som EAC kan ringe på. Klager oplyser, at hun flyver til Geneve nu, og vil få en guide til at sætte datteren i en taxa til Geneve lufthavn, så de kan flyve hjem sammen. EAC gentager, at ER ikke kan garantere dækning i denne sag.

EAC forsøger uden held at få telefonisk kontakt til behandlende læge. Sagen lukkes herefter fra EAC's side.
...
Klagers påstand
Klager ønsker at udgifterne til hjemtransport af datteren dækkes.

ER's afgørelse
ER har afvist at erstatte klagers krav med henvisning til, at der ikke er lægelig indikation for ændring af den planlagte transport.
...
Det fremgår således af forsikringsbetingelserne, at det er Europæiskes læge som afgør, hvorvidt, og i så fald med hvilket transportmiddel, forsikringstager skal hjemtransporteres.

Da klager ringede til EAC blev det gentagne gange oplyst, at såfremt klager selv arrangerede hjemtransport kunne der ikke garanteres dækning.

Det blev desuden oplyst, at ER havde brug for lægejournalen for at kunne tage stilling til dækning af hjemtransport.

ER har først efterfølgende fået lægejournal, og ud fra dette vurderer lægekonsulenten, at ER ikke ville have ændret den planlagte hjemtransport af klagers datter.

Da klager besluttede selv at arrangere hjemtransport var det således på egen risiko, og med mulighed for ikke at kunne opnå erstatning efterfølgende. Efter samtale med EAC den 18.

februar 2012 var klager således informeret om dette, da hun besluttede selv at booke flybilletter til hende og datteren.

Idet ER ikke ville have dækket hjemtransport for klagers datter, ville selskabet heller ikke have dækket klagers udgifter til tilkaldelse. Desuden opfylder klager ikke betingelsen om, at hjemtransporten ikke må ske inden for 3 døgn efter tilkaldtes udrejse fra bopælen.

Konklusion
Klagers datter er på skiferie imellem den 10. og den 19. februar 2012. Klagers datter opsøger læge den 17. februar 2012 og kan ifølge klager ikke hjemtransporteres som planlagt.

Efter kontakt med EAC beslutter klager sig for, på egen risiko og for egen regning selv at tage ned og hente datteren og hjemtransportere hende.

ER's lægekonsulent har efterfølgende haft sagen til vurdering og oplyser, at efter en lægelig vurdering ville ER ikke have ændret den allerede planlagte hjemtransport.

Idet ER ikke ville have hjemtransporteret klagers datter, kan vi ikke imødekomme klagers krav om dækning af udgifter til hjemtransport og tilkaldelse."

Ved brev af 6/10 2012 til nævnet har klageren og hendes ægtefælle hertil bl.a. bemærket:

"Som svar til brev af 4. oktober 2012, hvor Europæiske Rejseforsikring har redegjort for deres opfattelse af sagsforløbet af vi følgende indsigelser:

1. Det er korrekt at [klagerens datter] blev indlagt på hospital, men det skyldes angstanfald og ikke grundet for meget ski og for lidt søvn som EAC skiver. I sagsfremstilling fremsendt til AFF står at hun får åndedrætsbesvær og angst og hjælpes hen til hendes halv-brors lejlighed. Halvbroren og en ven konstaterer at hendes tilstand forværres, hvorfor de ringer efter læge. Dansk sygeplejerske fra rejse bureauet Ecart kommer til lejligheden og han rekvirerer umiddelbart en ambulance, der transporterer [klagerens datter] til hospitalet i Albertville Moutiers.

2. Fredag formiddag kontaktes halv-bror af hospitalet og han tager til Moutiers og henter hende med taxa. Resten af fredagen og om aftenen bliver [klagerens datter] i sin lejlighed og hviler sig. Lørdag og umiddelbart før hun skal med bussen hjem får hun tilbagefald og besvimer, hvorefter personalet fra rejsebureauet vurderer at hun ikke skal med bussen hjem på grund af hendes tilstand. Efterfølgende behandles hun på Centre Medical Val Thorens. Efter nogle timers ophold der, tager hun med en venindes assistance med taxi, tog og bus til Geneve, hvor [klagerens datters] mor møder dem og sammen foretager de hjemrejse.

3. Vi synes der er behov for en 'second opinion' af de franske journaler om [klagerens datter] og vi har dags dato fremsendt sagsforløb og journaler til privat læge. Hans vurdering vil vi eftersende snarest mulig.

4. Afslutningsvis vil vi gerne gentage at [klagerens datter] ikke var beruset eller havde euforiserende stoffer eller andet i blodet, der kan fremkalde hendes tilstand, at hun er mindreårig og at enhver omsorgsfuld forældre vil gøre hvad der kan gøres for at hjælpe sit barn, der pludselig får et angstanfald. [Klagerens datter] har ikke tidligere fået angstanfald.

Da [klagerens datters] mor telefonisk bliver orienteret om hvordan [klagerens datter] har det fredag bliver hun selvsagt bekymret, men først lørdag da [klagerens datter] har fået nyt angstanfald kontaktes rejseforsikringer for at finde ud af hvad der skal og kan gøres. [Klageren] fik det indtryk at forsikringen ville dække, men at det ville kræve en læge journal, der kunne mailes eller faxes. Franske sundhedsmyndigheder udleverer ikke uden videre journaler, så der var en del arbejde med at fremskaffe journalen efterfølgende.

Måske mener EAC at man blot skal lade sit mindreårige barn med angstanfald i udlandet klare sig selv, men vi tvivler på at en sag med et brækket ben ville være behandlet på samme måde i forsikringsselskabet.
Udgifter som f.eks. rejse omkostninger til den veninde, der hjalp [klagerens datter] til Geneve og videre hjem har vi per kulance ikke medtaget i kravet, i det vi vurderer at de omkostninger ikke dækkes af policen."

Ved brev af 19/10 2012 til nævnet har selskabet hertil bl.a. anført:

"Klager mener, at der er behov for revurdering af sagen hos en privat læge.

ER ønsker i den forbindelse at gøre opmærksom på, at uanset den private læges vurdering, er det ifølge forsikringsbetingelserne ER's læge som tager stilling til om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig.

Såfremt den private læge måtte komme frem til en anden afgørelse end ER's læge, er det fortsat ER lægekonsulentens afgørelse, som selskabet henholder sig til.

Som tidligere fremhævet fremgår det af Europæiskes Alarmcentrals sag, at medarbejderen på alarmcentralen gentagne gange har gjort klager opmærksom på, at hvis klager besluttede selv at arrangere hjemtransport, var det på egen risiko, og med mulighed for ikke at kunne få erstatning efterfølgende.

Klager har således igennem hele sagsforløbet været informeret om, at hendes krav muligvis ikke var dækket af forsikringen.

ER har fuld forståelse for, at klager i en sag som denne er rejst til Frankrig for at eskortere datteren hjem, men udgifterne hertil er i den konkrete sag ikke dækket ifølge forsikringsbetingelserne."

I brev af 19/11 2012 til nævnet har klageren og hendes ægtefælle bl.a bemærket:

"I forlængelse af brev fra 6. oktober 2012, hvor vi nævnte at ville søge egen lægelige bistand er kommet frem til, og i dialog med psykiater ..., at der ikke på baggrund af de fremsendte data fra det franske hospital kan konkludere et fagligt skøn, uden yderligere indsigt i de franske læger journaler. Han opfordrer dog til at [klagerens datters] angst tilstand behandles, idet den kan behandles væk ifølge ham.

Vi vil derfor fortsat anfægte Europæiskes afvisning af vores forsikringskrav med de tidligere anførte argumenter og med den yderligere information i sagen, at hvis en klinisk uddannet psykiater ikke kan konkludere på baggrund af de fremsendte data fra Frankrig, så vil det kræve yderligere information om vurderingsprocessen fra Europæiske samt den objektive kvalitet i den vurdering.

Endvidere stiller vi gerne med information fra egen læge, ..., omkring [klagerens datters] tilstand som hun har besigtiget efter hændelsen i Val Thorens.

Sluttelig vil vi gerne endnu en gang gøre opmærksom på at den dialog der var på telefon i februar 2012 gav os god grund til at handle i god tro på baggrund af de foreliggende oplysninger."

Af de lægelige oplysninger fra det franske hospital fremgår bl.a.:

"**Diagnostic principal :**
Malaise (R53) (3150 - Urgences Soins Ext.)
…
OBSERVATION
MACHET Jocelyne - AS 17/02/2012 04:25 Pouls : 54, TA bras gauche Max/Min : 96/73. Saturation Oxygéne : 100 sous air ambiant. Température : 36,1.
Dr … 17/02/2012 05:27 soirée danoise
alcool mais dit qu'elle a peu bu
malaise avec tb du comportement
pense avoir ete droguée car habituée à boire

clinique au sau
pas de deficit
gw 15 bien orientée
pupilles intermediaires reactives

surveillance usqu'á demain matin
Dr … 17/02/2012 06:44 alcoolemie NEG
donc probleme intox volontaire
Zebiche 17/02/2012 11:34 ce maint
va bien
pas de plainte fonctionel
examen clinique sans particularité
decrit sensation 'bizzare' hier soir avec acroparesthesie pasd enotion de douleur ou cephalée

toxique urinaire negative alcoolemie negative."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**2 Hjemtransport indenfor EU/EØS området**

2.0 Forsikringssum - Ubegrænset

2.1 Hvem dækkes udgifter for?
Dækningen erstatter dine udgifter i forbindelse med *hjemtransport* ordineret af Europæiskes læge1"

2.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring. I tilfælde af akut, alvorlig sygdom eller tilskadekomst opstået på rejsen dækker forsikringen

efter vurdering og godkendelse af Europæiskes læge sædvanlige, rimelige og nødvendige ekstraudgifter til hjemtransport.

2.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker efter vurdering fra Europæiskes læge, nødvendige udgifter til

a) *hjemtransport* til din bopæl/hospital i Danmark. Europæiskes læge vurderer - efter kontakt med behandlende læge - om en *hjemtransport* er nødvendig og forsvarlig, samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Europæiske har ret til at *hjemtransportere* dig til behandling i Danmark og lade behandling afvente hjemkomst. Europæiske afgør, hvornår *hjemtransporten* skal finde sted,

...

2.4 Undtagelser

Rejseforsikringen dækker ikke udgifter til

...

c) *hjemtransport* arrangeret af dig selv, som Europæiske ikke ville have haft, hvis Europæiske selv havde formidlet transporten,

...

7 Tilkaldelse og sygeledsagelse

7.0 Forsikringssum - Ubegrænset

7.1 Hvem dækkes udgifter for?

Op til to personer efter dit eget valg samt dine egne medrejsende *børn/ papbørn/ plejebørn* under 18 år.

7.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring, eller dækning 1 Sygdom og *Hjemtransport,* hvor du

a) får en *akut sygdom* eller kommer til skade, der af behandlende læge og Europæiskes læge forventes at ville medføre hospitalsindlæggelse i mindst 3 døgn,

b) rammes af livstruende sygdom/tilskadekomst,

c) under rejsen afgår ved døden,

d) skal *hjemtransporteres* eller

e) ikke kan følge planlagt rejserute. Dette gælder dog ikke Tilkald.

7.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker

a) tilkaldtes nødvendige udgifter til transport fra bopælen ud til dig og retur til bopælen - maksimalt økonomiklasse. Rejseforsikringer) dækker ikke, hvis du skal *hjemtransporteres* inden for 3 døgn fra tilkaldtes udrejse fra bopælen,

b) sygeledsagernes nødvendige *ekstraudgifter* til *hjemrejse* til bopælen eller indhentning af *fastlagt rejserute* - maksimalt økonomiklasse -- når sygeledsagelsen er afsluttet enten ved udskrivelse fra hospital på opholdsstedet eller hjemkomst til bopæl/hospital i Danmark,

c) udgifter til transport - maksimalt samme transportklasse som dig - dog ikke ambulancefly, i tilfælde hvor du skal transporteres til egnet behandlingssted eller *hjemtransporteres,*

d) *ekstraudgifter* til ophold på et af Europæiske godkendt hotel, maksimalt DKK 1.000,- pr. dag pr. person,

e) kost og lokaltransport med op til DKK 250,- pr. dag pr. person,

f) *ekstraudgifter* til forlængelse af eksisterende rejseforsikring hos Europæiske eller køb af en Europæiske rejseforsikring (Basis dækning) for sygeledsagelsens varighed."

7. 83.029

Nævnet udtaler:
Nævnet må efter det oplyste lægge til grund, at personalet fra rejsebureauet på den planlagte hjemrejsedag vurderede, at klagerens 15-årige datter ikke skulle med på den 22 timer lange bustur, idet datteren befandt sig i en angstlignende tilstand, som hun dagen før havde været hospitalsindlagt for.

På dette grundlag finder nævnet, at selskabet skal betale nødvendige og rimelige merudgifter til datterens hjemtransport.

Ifølge betingelserne for tilkaldelsesdækningen ydes der ikke dækning, hvis hjemtransporten sker inden for 3 døgn fra tilkaldtes udrejse fra bopælen. Da denne betingelse ikke er opfyldt, kan nævnet ikke pålægge selskabet at dække klagerens udgifter i forbindelse med, at hun rejste ned og hentede sin datter.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal dække klagerens datters rimelige og nødvendige merudgifter i forbindelse med hjemtransporten.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson