Ankenævnet for Forsikring

920/13

Den 5. juli 2013 blev i sag nr. 83.369:

xxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxxx

mod

AIG Europe
Osvald Helmuths Vej 4
Atrium C, 3.sal
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i tilknytning til sit Platinum MasterCard rejseforsikring i AIG Europe. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med sygdom på en skiferie til Norge.

Selskabet har afvist at yde dækning for hjemtransport og feriekompensation/erstatningsrejse med henvisning til, at der ikke er tale om en akut opstået sygdom, idet klageren havde høj feber og hovedpine før afrejsen.

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

Det fremgår af sagen, at klageren og hans familie rejste på skiferie til Norge den 4/2 2012 med planlagt hjemkomst den 11/2 2012.

Af klageskemaet, der er modtaget af nævnet den 5/10 2012, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Jeg bestiller en skirejse sammen med min kone ... i august 2011. Modtager ordrebekræftelse d. 30.08.2011. Rejsedokument modtaget d. 05.10.2011. Betaling Stena Line rejsebevis d. 09.02.2012. (retur rejsen) Afrejsedagen er d. 04.02.2012 og hjemrejsen d. 11.02.2012. Jeg ([klageren]) rejser tidligt om morgenen, frisk som altid. Da vi er kommet frem begynder jeg at få en frygtelig hovedpine, den bliver så slem at jeg kaster op

flere gange i løbet af natten. Dagen efter tager jeg til vagtlægen hvor jeg får konstateret infektion i blodet og fik udleveret penicillin og får beskeden om at jeg i løbet af kort tid skulle mærke bedring. Da jeg om onsdagen d. 08.02.2012 går til lægen igen, får jeg konstateret lungebetændelse og skulle fortsætte med samme slags penicillin, da lægen godt kan se jeg endnu ikke er i bedring. Denne dag beder vi om, at få udskrevet dokumentation vedrørende disse to lægebesøg. Det får de også udleveret, men lægen har skrevet onsdagens besøg ind under mandagens lægebesøg. Dette er så begrundelsen for, at sagen afvises hos mit forsikringsselskab SOS, da de mener jeg var syg allerede inden afrejsen, hvilket jeg ikke var. Jeg har på dette tidspunkt ikke spist mad i 3 dage og har tabt 8 kg og er virkelig træt og afkræftet. Vi kontakter nu SOS for at komme hjem på anden vis end planlagt, da det var en meget lang køretur fra Trysil til Larvik. Vi fik godkendelse til, at køre fredag eftermiddag og tog med færge fra Oslo til Frederikshavn. Der havde vi mulighed for, at få kahyt ombord på færgen. Dette var ikke muligt på overgangen Trysil til Larvik. Vi ankom til ... kl. 9.30 og kontaktede vagtlægen og fik besøg hjemme, da der ikke var flere kræfter tilbage til, at tage til vagtlægen. Jeg fik nu nyt penicillin og begyndte at få det bedre.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

Have refunderet udgifterne, da jeg ingen glæde havde af rejsen overhovedet, tværtimod. Så havde jeg meget hellere været hjemme i Danmark med danske læger, dansk penicillin og ingen lang hjemrejse. Jeg fik slet ikke løbet på ski eller noget. Jeg var virkelig syg og havde allerhelst været alt det her foruden og når jeg så skal kæmpe så meget for at få mine penge retur kan jeg ikke se formålet med at tilkøbe en ekstra forsikring pga. rejsen, netop for at undgå denne slags hændelser. Og det er jo ikke fordi der er tvivl om, om jeg har været syg. Man forholder sig bare ikke til at lægen har skrevet forkert dato. Er det normalt man beder om en udskrift allerede ved første lægebesøg? Det tænkte vi desværre ikke på."

Selskabet har i brev af 17/12 2012 til nævnet bl.a. anført:

"**SAGSFORLØB**

4.2.2012 rejser Klager med familie på skiferie til Trysil i Norge med planlagt hjemkomst 11.2.2012.
5.2.2012 efter ankomst til Trysil søger Klager læge på grund af høj feber. Det konstateres, at Klager har en infektion i blodet, og lægen udskriver penicillin. Af lægeattesten for dette besøg fremgår det, at Klager har haft høj feber og ondt i hovedet i 3 dage på dette tidspunkt.
8.2.2012 søger Klager læge igen, der konstaterer, at Klager har lungebetændelse. Af lægeattesten på denne dato fremgår det, at Klager fortsat har høj feber og opkast og anbefales hvile.
9.2.2012 modtager SOS' Alarmcentral opkald fra Klagers hustru, der ønsker assistance til at få Klager transporteret hjem til Danmark. Klagers hustru oplyser, at Klager blev syg efter ankomst til Norge, og det vurderes på den baggrund og på baggrund af Klagers diagnose, at udgifter til hjemtransport er dækket af forsikringen. SOS assisterer herefter med at arrangere hjemtransport.
10.2.2012 rejser Klager via Oslo hjem til Danmark.
15.2.2012 modtager SOS skadeanmeldelse fra Klager med krav om erstatning for hjemrejseudgifter fra Norge til Danmark samt for erstatningsrejse.
11.4.2012 afviser SOS Klagers krav med henvisning til, at forsikringen ikke dækker lidelser, der har været symptomgivende inden afrejse.
13.4.2012 modtager SOS indsigelse fra Klager, der henviser til, at der er fejl i datoen på den første lægeattest af 5.2.2012, der således skulle gælde lægebesøget d. 8.2.2012.

23.4.2012 fastholder SOS sin afvisning af kravet med henvisning til, at det ikke virker sandsynligt, at datoerne på journaludskrifterne skulle være forkerte. SOS udbeder sig dokumentation fra Klager for, at der skulle være fejl i journalsystemets datoangivelse og tilbyder at genoptage sagen, såfremt denne dokumentation fremsendes.
7.5.2012 modtager SOS indsigelse fra Klager. Klager angiver, at han ikke har været syg inden afrejse og at han ikke kan forklare, hvorfor der på journaludskriften fra 5.2.2012 står, at han har haft symptomer i 3 dage, dvs. før afrejse.
9.5.2012 henviser SOS til, at sagen kan genoptages, hvis Klager kan indsende dokumentation for, at der skulle være fejl i journaludskrifterne.
16.7.2012 modtager SOS vidneudsagn fra Klagers 2 rejseledsagere. I erklæringen bevidner Klagers rejseledsagere, at Klager ikke var syg før afrejse.
18.7.2012 svarer SOS på Klagers vidneudsagn. SOS henviser til, at et vidneudsagn fra medrejsende rejsefæller ikke kan anses som dokumentation for, at Klager ikke var syg før afrejse, men at der som tidligere udbedt må indsendes dokumentation fra behandlende læge i Norge, der dokumenterer, at der var fejl i journalsystemet.
9.8.2012 meddeler Klager, at han ønsker, at indbringe sagen for Ankenævnet.

KLAGERS PÅSTAND:

Klager påstår, at han på tidspunktet for afrejse fra Danmark var rask, og at han først ved ankomst til bestemmelsesstedet i Trysil begyndte at få hovedpine og føle sig utilpas. Klager hævder på den baggrund, at vi skal erstatte udgifter til erstatningsrejse på DKK 27.561 samt udbetale erstatning for de udlæg, som Klager har haft til hjemtransport fra Norge til Danmark, DKK 2.920.

AFGØRELSE:

SOS har behandlet Klagers krav på baggrund af gældende forsikringsbetingelser og har afvist Klagers krav om erstatningsrejse med henvisning til forsikringsbetingelsernes:

Punkt 12.0: Feriekompensation/erstatningsrejse

Forsikringssum op til DKK 20.000 pr. person - dog max DKK 60.000 uanset antallet af forsikrede personer.

12.1 Dækning

- Forsikringen dækker udgifter til køb af erstatningsrejse for alle forsikrede på rejsen, hvis en af de forsikrede på grund af akut sygdom eller akut tilskadekomst hjemtransporteres eller hjemkaldes, jf. punkt 19.

- Forsikringen dækker udgifter til køb af erstatningsrejse for den skadelidte, hvis en af de forsikrede på grund af akut sygdom eller akut tilskadekomst hospitalsindlægges i min. 3 dage.

- Forsikringen udbetaler rejsens dagspris pr. dag til skadelidte for de feriedage, der ødelægges som følge af en dækningsberettiget skade. Der skal være tale om en diagnose, som kræver lægeordineret ro og hvile i min. 3 dage.

12.2 Erstatning

Lægeordineret ro og hvile regnes tidligst fra det tidspunkt, hvor forsikrede havde først dokumenterede lægebesøg. Erstatningen beregnes på grundlag af prisen på den oprindelige rejse. Hvis rejsen er arrangeret af en rejsearrangør, dækker forsikringen de udgif-

ter til ophold og transport, som er betalt til denne. Hvis rejsen er arrangeret individuelt, dækker forsikringen udgifter til ophold og transport.

Endvidere må vi afvise Klagers krav om refusion af udgifter til hjemtransport med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt:

9.0: Sygdom og hjemtransport
Forsikringssum ved sygdom og hjemtransport er rimelige og nødvendige udgifter pr. person.
9.1 Dækning
Forsikringen dækker følgende nødvendige og rimelige udgifter forårsaget af akut opstået sygdom, dødsfald og/ eller tilskadekomst under rejse.
9.1.1 Sygetransport/ hjemtransport
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til hjemtransport i tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst: [...]

Vi henviser til, at Klager som dokumentation for sygdom har indsendt to journaludskrifter fra behandlende læge i Norge fra hhv. d. 5.2.2012 og 8.2.2012.

Ved første lægebesøg d. 5.2.2012 noterer lægen, at Klager har haft høj feber og ondt i hovedet i 3 dage og det vurderes, at der er tale om en bakteriel infektion.

Af journaludskriften for lægeopfølgning d. 8.2.2012 noteres det, at Klager fortsat har høj feber og har kastet op og har lungebetændelse.

Vi således dækning af Klagers krav med henvisning til, at Klager ifølge den lægelige dokumentation allerede 3 dage før han søgte læge i Norge havde sygdomssymptomer, der dermed var til stede før afrejse fra Danmark.

Vi finder derfor ikke, at der er tale om akut sygdom, opstået på rejsen, idet sygdommen allerede var symptomgivende før afrejse.

Klager nedlægger imidlertid påstand om, at datoerne i journalsystemet hos den norske læge var forkerte, og at lægen skulle have noteret forkerte oplysninger d. 5.2.2012, hvor Klager første gang søgte læge. Klager påstår således, at notatet om, at Klager havde haft symptomer i 3 dage, fejlagtigt er noteret under d. 5.2.2012 i stedet for d. 8.2.2012. Klager mener sig på den baggrund berettiget til erstatning.

Vi finder ikke Klagers forklaring sandsynlig, idet journaludskrifterne ligner ganske normale, standardiserede udskrifter, hvor dato og lægeinitialer fremgår øverst. Vi finder det ikke sandsynligt, at en central oplysning om dato for lægebesøg fejlregistreres i et journalsystem hos en læge, der er underlagt høje krav til databehandling.

Vi har på den baggrund bedt Klager sandsynliggøre, at der skulle være tale om fejl i den behandlende læges journalsystem ved at kontakte pågældende læge og bede denne om dokumentation for, at der skulle være begået fejl i databehandlingen.

Klager har ikke indsendt dokumentation herfor fra behandlende læge, og vi har derfor ikke fundet anledning til at ændre afgørelsen.

KONKLUSION:

Vi finder ikke, at betingelserne for erstatning under dækningen for sygdom/hjemtransport og erstatningsrejse er opfyldt, idet det er en forudsætning for dækning af Klagers krav, at sygdommen var akut opstået.

Klagers lidelse var symptomgivende før afrejse og dermed ikke akut opstået. Vi finder endvidere ikke, at Klager har sandsynliggjort, at der skulle være sket en fejl med databehandlingen hos den norske læge, og vi fastholder derfor at vi ikke kan udbetale erstatning for Klagers krav."

Af de omtalte lægeattester fremgår:

"**05/02/2012** Skrevet av: **JOB**

Legevakt: Konsultasjon øyeblikkelig hjelp

Haft høg feber o ont i huvudet i 3 dagar nu. Börjar få ont bakom venstre øra.

AT: opåverkad, temp 38.6
Mos: ua
Pulm: rent bilet.
CRP 138

Det høga CRP kan tale før bakteriell infeksjon. Får apocillin.
Rp: APOCILLIN, Tab, 1G, No: 20 ENPAC
…
08/02/2012 Skrevet av: **JOB**
Legevakt: Konsultasjon øyeblikkelig hjelp

Fortsatt høg feber, mår illa och har kastet opp. Ær kjempetrøtt.

Status: Feber, trøtt
MoS: ua
Pulm: biljud øver framfør altt høger lunga.

Sannolikt pneumoni. Anbefalles vila, paracet, fortsætter med apocillin. Får inte anstrænga sig fysiskt el åka skidor. Rekv. prøver: Crp, Temp
Diagnose(r): R81 Bronkopneumoni INA."

Vedlagt brev af 5/2 2013 til nævnet har klageren fremlagt brev af 4/2 2013 fra det helsecenter i Norge, hvor han blev behandlet. Klageren bemærker i den forbindelse, at helsecentret herved afviser at have haft kendskab til, at han var syg inden afrejsen.

Af brev af 4/2 2013 fra det norske helsecenter fremgår følgende:

"Intyg til vederbørande forsäkringsbolag.

04/02/2013
Legevakt: Konsultasjon øyeblikkelig hjelp

6. 83.369

Pats hustru intygar att pasienten blev sjuk den 4 feb 2012 på aftonen dvs dagen innan patienten kom til Trysil legesenter den 5 feb 2012. Pasienten uppges ej vara uppenbart sjuk vid avrejse från Danmark så detta på något sætt skulle førhindra ferierejse.

Journalen Trysil legecenter ær uppråttad den 5 feb med anamnese om tre dagars sjukhistoria. Dette påtalas ær fel enligt hustrun och ej tagit in i journalen.

Sammenfatningsvis kan sægas att arbetsbelastningen ær høg ved Trysil Legesenter ved denna tidspunkt på året och fel kan lætt uppstå i journal vilket sedan nu ett år senare vare sig kan bekræftas eller førkastas som synpunkta."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder erklæringer fra klagerens rejsefæller, hvoraf fremgår, at han først blev syg under den sidste del af køreturen i Norge.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**3.0 Forsikringens varighed**
Forsikringen dækker erhvervsrejser og ferierejser af op til 60 dages varighed. Dækningen for den enkelte rejse træder i kraft på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at påbegynde rejsen og ophører ved hjemkomsten til bopælen. Det er en betingelse for selskabets erstatningspligt:
...
• Ved erstatningsrejse, at årsagen indtræder, efter forsikrede har foretaget check-in, er kørt om bord på færgen, påbegyndt togrejsen o.l.
...
9.0 Sygdom og hjemtransport
Forsikringssum ved sygdom og hjemtransport er rimelige og nødvendige udgifter pr. person.

9.1 Dækning
Forsikringen dækker følgende nødvendige og rimelige udgifter forårsaget af akut opstået sygdom, dødsfald og/eller tilskadekomst under rejse.

9.1.1 Sygetransport/hjemtransport
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til hjemtransport i tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst:
...
12.0 Feriekompensation/erstatningsrejse
Forsikringssum op til DKK 20.000 pr. person - dog max. DKK 60.000 uanset antallet af forsikrede personer.

12.1 Dækning
• Forsikringen dækker udgifter til køb af erstatningsrejse for alle forsikrede på rejsen, hvis en af de forsikrede på grund af akut sygdom eller akut tilskadekomst hjemtransporteres eller hjemkaldes jf. punkt 19.
• Forsikringen dækker udgifter til køb af erstatningsrejse for den skadelidte, hvis en af de forsikrede på grund af akut sygdom eller akut tilskadekomst hospitalsindlægges i min. 3 dage.

• Forsikringen udbetaler rejsens dagspris pr. dag til skadelidte for de feriedage, der ødelægges som følge af en dækningsberettiget skade. Der skal være tale om en diagnose, som kræver lægeordineret ro og hvile i min. 3 dage.

12.2 Erstatning
Lægeordineret ro og hvile regnes tidligst fra det tidspunkt, hvor forsikrede havde første dokumenterede lægebesøg. Erstatningen beregnes på grundlag af prisen på den oprindelige rejse. Hvis rejsen er arrangeret af en rejsearrangør, dækker forsikringen de udgifter til ophold og transport, som er betalt til denne.
Hvis rejsen er arrangeret individuelt, dækker forsikringen udgifter til ophold og transport.
...
12.4 Forsikringen dækker ikke tabt ferieformål"

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen - herunder særligt journaludskrifterne fra den norske læge - finder nævnet på baggrund af det foreliggende at måtte lægge til grund, at klageren var syg inden afrejsen til Norge. Da hans sygdom dermed ikke kan anses for at være akut opstået under rejsen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels