Ankenævnet for Forsikring

922/13

Den 9. september 2013 blev i sag nr. 83.980:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet årsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for afholdte hospitalsudgifter i forbindelse med sygdom under en rejse til Egypten. Endvidere klager han over, at selskabet har afvist at dække bagage, der er bortkommet under hjemrejsen til Danmark.

Selskabet har afvist at dække hospitalsudgifterne med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Det er derimod selskabets opfattelse, at han har forsøgt at begå forsikringssvindel. Selskabet har med henvisning hertil også afvist at dække den bortkomne bagage, idet selskabet ville have benyttet sig af sin ret til at opsige forsikringen, såfremt det havde haft kendskab til forsikringssvindlen.

Klageren har den 7/2 2013 indbragt sagen for nævnet med påstand om, at selskabet skal dække udgiften til hospitalsbehandlingen og den bortkomne bagage. I klagen hedder det bl.a.:

> "Jeg vil gerne forklare min sag som jeg har oplevet og sket med mig.
>
> Jeg gik ind på hospitalet på grund af opkastning, diarre og ondt i maven sammen med 38,5 i feber og lavet blødtryk, jeg bliver indlagt 3 dage.
>
> Jeg bliver behandlet af doktor M. ….

2. 83.980

Før jeg kommer ud fra hospitalet har jeg ringet til forsikring i Danmark for at høre hvad jeg skal gøre, lidt senere ringer en til mig fra Dansk ambassade på vegne af forsikring og tilbyder mig om han skal betale regning eller jeg selv kan betale det, jeg valgte at jeg selv vil betale fordi hospitalet har taget mit pas som kaution. Jeg havde selv nogen penge og resten har jeg lånt fra mine venner for at betale regning, fordi jeg skal hurtig ud fra hospital end jeg venter på forsikring betaling.

Jeg har intet mistænkt om jeg skal snyde forsikring ellers havde jeg valgt at forsikring skal betale for mig.

Jeg er klar over at forsikring vil spørge hospitalet om kvittering og læge erklæring der for jeg vil i alle omstændigheder at lever sådan nummer med forsikring.

Jeg fik kvittering og læge erklæring, jeg sendt den til forsikring som jeg har fået den. Jeg kan godt sige at jeg kan ikke skrive eller læse arabisk, jeg kan godt sige, at jeg har fået det fra den hospital hvor jeg bliver behandlet, jeg kan ikke vide om det er falske, men jeg er sikker at jeg var syg og indlagt og behandlet på hospitalet og min venner (med rejsende) har besøgt mig på hospitalet og jeg er sikker på at det er rigtig fordi jeg har betalt 25500L.E. til hospitalets kasse.
…
Det undre mig at din agent kan ikke finde hverken hospitalet eller lægen, for lægen han spurgte mig om jeg kan give forsikring nogen oplysning om mig, på grund af tavshedspligt, så jeg har givet lægen en fuldt magt for at give forsikring alle oplysning det vil have om min sygdom.

Jeg synes at bagage bortkomst sagen har intet med den her sag at gør, jeg anbefaler at jeg har ret til hurtig erstatning. Jeg har kontakter … lufthave ang. men uden held.

Jeg blive chokeret på det anklager, og tage hurtig anmeldelse til politi uden bevis, jeg syns at jeg bliver til grin af forsikring på nogen måder.

Jeg syns at forsikrings agent kan godt finde det ansvarlig personer på det tlf. nr. fordi det står på kvitteringer."

Selskabet har i brev af 22/3 2013 til nævnet nærmere redegjort for sagens faktiske omstændigheder og sin afgørelse. Af selskabets brev fremgår bl.a.:

"I skadeanmeldelser modtaget den 13.11.2012 anmelder [klageren] at have været syg under rejse i Egypten (fra d. 15.10.2012 - 24.10.2012), samt ved hjemkomst til Danmark at have mistet sin bagage (24.10.2012)

[Klageren] beskriver hændelserne således:
'Efter at have spist aftensmaden fik jeg det dårligt, med tiden blev det værre. Jeg fik høj feber og ondt i maven, hvor jeg begyndte at kaste op. Jeg kontaktede sygehuset hvor der blev taget blodprøver, jeg var også til undersøgelser, så tilbød han mig at overnatte hvor jeg sagde nej tak han gav mig noget smerte stillende og tog, dagen efter var det samme problem. Tog på sygehuset igen der sagde lægen at nu skulle jeg indlægges fordi jeg stadig feber og havde madforgiftning.'

3. 83.980

'Min bagage blev helt væk har ikke modtaget den. Da jeg ankom til Danmark kunne jeg ikke finde min bagage. Så anmeldte jeg det til lufthavnen …. De sendte d. 30.10.2012 et brev at de ikke fandt den'.

[Klageren] kontakter første gang alarmcentral den 16.10.2012 på telefon. Han klager over mave- og hovedpine. [Klageren] bliver anbefalet at opsøge læge, får kontaktoplysninger på denne og bliver bedt om at betale for behandling samt gemme kvittering og lægejournal med henblik på refusion.

Kort efter ringer [klageren] tilbage. Det af Gouda alarmcentrals anbefalede hospital ligger for langt væk. [Klageren] er af sit hotel, i stedet blevet anbefalet at tage til et hospital der hedder E. …

[Klageren] spørger om det er i orden at tage derhen, Gouda alarmcentral bekræfter dette og beder ham samtidig om at kontakte dem såfremt han bliver indlagt.

Den 17.10.20.12 kontakter en sagsbehandler fra Gouda alarmcentral [klageren] for at høre hvordan han har det. [Klageren] oplyser at have det lidt bedre. Han har fået nogle piller for smerterne og skal lidt senere på dagen til lægen igen til kontrol. Sagsbehandleren minder [klageren] om, at han skal huske at gemme kvitteringerne samt lægejournal. [Klageren] bekræfter beskeden og bliver endvidere oplyst om at han vil blive kontaktet for at høre hvordan det er gået hos lægen.

Den 18.10.2012 kontakter [klageren] Gouda alarmcentral han fortæller at han er blevet tilset af en læge, der mener at han skal komme på hospitalet til indlæggelse.

Det er normal kotume at Gouda bruger agenter i sygdomssager i udlandet. De forhandler priser samt sørger for at indhente nødvendig dokumentation.

[Klageren] er indlagt indtil d. 21.10.2012, han oplyser at han selv vil lægge ud for behandlingen.

Sagsbehandleren oplyser at Gouda sagtens kan stille en betalingsgaranti, men [klageren] tvivler på at Gouda vil være hurtige nok til at stille en betalingsgaranti.

[Klageren] bliver informeret om, at han skal gemme kvitteringen for hospitalsudlæg samt sørge for at få lægejournalen, da dette skal indsendes til Gouda med henblik på refusion.

Den 25.10.2012 kontakter [klageren] Gouda. Han oplyser at have været syg under rejsen og at han nu også har mistet sin bagage med de originale kvitteringer.

Sagsbehandleren oplyser at [klageren] må kontakte skadeafdelingen. Endvidere oplyses [klageren] om, at han lige må se tiden an med kufferten.

Den 13.11.2012 modtager vi skadeanmeldelserne fra [klageren] med ønske om refusion af hospitalsudgifter samt ønske om refusion for bagagebortkomst. Vedlagt er diverse regninger for bagagebortkomst (Bilag …)

Den 21.11.2012 påbegyndes sagen. [Klageren] bliver pr. mail bedt om at indsende dokumentation på at hospitalsregningen er betalt. Ligeledes bliver han bedt om at indsende kopi af lægejournalen. Vi gør samtidig [klageren] opmærksom på, at bagage først kan erklæres for bortkommet når der er gået mere end 30 dage. (Bilag …)

4. 83.980

Den 30.11.2012 kopi af lægejournalen modtages, dog mangler dokumentation for betalingen af hospitalsregningen og der rykkes for denne endnu engang.

D. 11.12.2012 rykker vi endnu en gang for dokumentation for betaling af hospital.

Efterfølgende oplyser [klageren] telefonisk at han ikke har nogen dokumentation for betaling af hospitalsregning da han har betalt kontant.

Den. 10.01.2013 Kontakter vi vor agent i Egypten … Assistance om hjælp til indhentning af yderligere lægelig dokumentation.

Vi skriver samtidig mail til [flyselskabet] for at forhøre os om [klageren] har fået udleveret bagagen eller udbetalt erstatning. (Bilag …)

Endvidere skriver vi til [klageren] og oplyser om status i sagen.

Den. 11.01.2013 Beder vi … Assistance kontakte hospitalet og få verificeret at regningen er betalt.

Den. 15.01.2013 oplyser … Assistance, at de har haft kontakt til behandlende læge. Han er meget usamarbejdsvillig og vil ikke videregive nogle former for oplysninger vedrørende sin patient.

… Assistance tjekker efterfølgende den egyptiske telefonbog (gule sider) for at finde flere oplysninger omkring hospitalet men kan intet finde, hvilket får dem til at tvivle på lægejournalens legitimitet.

Derudover modtager vi svar fra [flyselskabet] vedrørende bagagebortkomst. (Bilag …)

Samme dag beder vi … Assistance om at undersøge sagen nærmere.

Den 16.01.2013 sender vi en autorisation til … Assistance om, at de gerne må påbegynde undersøgelse af sagen (Bilag …)

Den. 21.01.2013 modtager vi rapport med billeder fra … Assistance (Bilag …)

Samme dag sender vi en mail til [klageren], hvor vi informerer ham om de nye oplysninger vi har fået og beder ham komme med sin version af sagen. Dette bilag har Ankenævnet modtaget.

Den 28.01.2013 modtager vi svar fra [klageren] hvor han forklarer sin version af sagen. Han oplyser endvidere to telefonnumre, som han mener vi bør tage kontakt til. [Klageren] fastholder at han var syg. (Bilag …)

Samme dag kontakter vi … Assistance og videregiver de oplysninger [klageren] har givet os.

Senere samme dag får vi svar fra … Assistance (Bilag …)

Efterfølgende sender vi en mail til [klageren] om at sagen overdrages til politiet, samt oplyser at hans bagagebortkomst ikke vil blive behandlet. (Bilag …)

Den 29.01.2013 sender vi sagen til … politi. (Bilag …)

5. 83.980

Den 19.03.2013 modtager vi svar fra … politi. (Bilag …)
…
Forsikringsteknisk problemstilling:
Ankenævnet bedes på denne baggrund tage stilling til, hvorvidt [klageren] har sandsynliggjort, at der foreligger dækningsberettigede forsikringsbegivenheder.

Konklusion:
[Klageren] har i skadeanmeldelse af 21.11.2012 oplyst at han blev syg under sin rejse i Egypten. Ligeledes har han oplyst, at hans bagage bortkom ved hjemkomst til Danmark d. 24.10.2012 . (Bilag …)

Ud fra de oplysninger [klageren] har givet os vedrørende sin sygdom, sammenholdt med de oplysninger vi har fået fra vores agent, er det ikke vores opfattelse, at [klageren] har dokumenteret eller sandsynliggjort, at han har været syg og i den forbindelse indlagt på hospital.

Det er vores opfattelse, at [klageren] har forsøgt at begå forsikringssvindel, hvorfor sagen som oplyst er blevet anmeldt til politiet.

Ved kendskab til forsikringssvindlen ville vi have benyttet os af retten til at opsige rejseforsikringen. Da [klageren] således ikke ville have haft forsikringsdækning i forbindelse med hans anmeldte bagagebortkomst, må vi ligeledes fastholde vores afvisning af denne skade."

Det fremgår af den fremlagte undersøgelsesrapport fra … Assistance, at både erklæringen og fakturaen fra hospitalet er falske. Det fremgår af et fremlagt brev af 15/3 2013 fra politiet til klageren, at politiet har besluttet af opgive sigtelsen mod klageren for overtrædelse af straffelovens bestemmelser om dokumentfalsk og forsøg på bedrageri. Politiets afgørelse begrundes med, at ressourceforbruget ved en efterforskning af sagen ikke står i rimeligt forhold til sagens betydning og den eventuelle straf, som klageren i givet fald ville blive idømt (han er efter det oplyste blevet dømt i en anden straffesag, hvorfor der ifølge politiet ville blive tale om en beskeden tillægsstraf).

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. SYGDOM**
…
1.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen
I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker rejseforsikringen rimelige og *nødvendige udgifter* til

a) behandling hos *læge* med autorisation i det land, hvor du bliver behandlet (behandlende *læge),*
b) medicin - ordineret af behandlende *læge* eller *Goudas læge,*
c) hospitalsophold på tosengsstue (semiprivate) og lægeordineret behandling på hospital, herunder operationer,

d) levering af screenet blod samt overvågning på stedet af, at du modtager det screenede blod. Det er en forudsætning for dækning, at *Goudas læge* vurderer, at du opholder dig i et risikoområde,
e) graviditetskomplikationer, fødsel, behandling af et ufødt barn eller et barn, der er født for tidligt, indtil 8 uger før forventet fødselstidspunkt. Udgifterne er dækket under morens rejseforsikring. Udgifterne til behandling af ufødt eller for tidligt født barn skal være omfattet af indeværende sygdomsdækning, og rejseforsikringen dækker alene behandling i op til 1 måned,
f) telefonopkald under hospitalsindlæggelse med op til 1.000 kr.,
g) taxitransport til og fra behandlingssted op til 1.000 kr.
h) ambulancetransport fra sygdoms-/ulykkesstedet til behandlingsstedet. Ambulancefly skal forinden godkendes af *Gouda,*
i) sygetransport, som følge af behandlingssvigt, til nærmest egnede behandlingssted. Det er en betingelse for dækning, at *Goudas læge* - efter kontakt med behandlende *læge* - vurderer, at en sådan sygetransport er nødvendig og forsvarlig,
j) forlængelse af din *Gouda* rejseforsikring i tilfælde, hvor din *hjemrejse* forsinkes ud over dækningsperioden.
Rejseforsikringen dækker endvidere rimelige og nødvendige *ekstraudgifter* til
k) ophold på hotel samt fortæring- med op til 1.500 kr. pr. dag - i tilfælde af, at *Goudas* læge vurderer, at du kan behandles ambulant i stedet for på hospital.
l) ophold på hotel samt fortæring- med op til 1.500 kr. pr. dag - efter endt behandling for at afvente *hjemrejse* eller indhentning af rejserute.

…
20 PERSONLIGE EJENDELE (BAGAGE)
…
20.1 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen
Rejseforsikringen dækker
…
b) bortkomst af indskrevet bagage, …"

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag, hvor der er usikkerhed om rigtigheden af de fremlagte dokumenter fra hospitalet, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet som sket har afvist at yde forsikringsdækning for det anmeldte hospitalsophold i Egypten.

Nævnet finder, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise at dække den bortkomne bagage alene med henvisning til mistanken om forsikringssvindel vedrørende hospitalsopholdet. Selskabet skal derfor genoptage behandlingen af forholdet vedrørende bagagen. Nævnet har ikke herved taget stilling til klagerens erstatningskrav.

7. 83.980

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal anerkende, at det ikke med den angivne begrundelse har været berettiget til at afvise klagerens krav om dækning af bortkommen bagage, og skal på den baggrund genoptage sagen.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand