Ankenævnet for Forsikring

Den 17. december 2014 blev i sag nr. 86555:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har udvidet rejse- og afbestillingsforsikring, Verden hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med hendes datters sygdom under en rygsæksrejse til Jamaica og Cuba.

Selskabet har afvist at dække udgifter til krisehjælp med henvisning til, at datterens situation ifølge de gældende forsikringsbetingelser ikke berettiger til krisehjælp. Selskabet har endvidere afvist at dække datterens telefonudgifter, idet disse heller ikke dækkes på forsikringen. Selskabet har dog dækket opkald til og fra FTC. Selskabet har herudover udbetalt erstatning for 11 ødelagte feriedage samt ekstraudgifter til ophold og forplejning af datterens ledsager, ligesom de har erstattet udgiften til datterens hjemrejsebillet.

I et brev vedlagt skadeanmeldelsen til selskabet har klagerens mor anført følgende om hændelsesforløbet:

> ”[Min datter] har sammen med en ven … planlagt en rejse, der starter fra Danmark d. 20. januar.
>
> Første mål er Jamaica, hvor de er til 7. februar, derefter til Cuba, hvor de efter planen skulle være til 3. marts, herfra til Cayman Islands, og til Kingston, Jamaica d. 5. marts - hjem til Danmark d. 10. marts. De rejser som "rygsækturister" dvs. at de overnatter få dage i hver by og rejser gennem landet med forskellige transportmidler. På Cuba havde de tænkt at bruge de lokale busser, de er uden komfort, og kræver at man kan tåle at man bliver skubbet og bumpet. Planen for den sidste uge på Jamaica er en bjergvandring.

Den 6. februar bliver [min datter] overfaldet af en flok hunde (15 - 20) hvor hun bliver bidt og kradset på lår og underben. Hendes tøj er fuldstændig i laser, og hun er chokeret.

Hun renser sårene, hviler en dag og regner med at det heler fint op. Hun er stivkrampevaccineret inden afrejse. Hun har i det hele taget fået alle de anbefalede vaccinationer.

Hun ankommer til Cuba d. 7. februar og får det dagen efter rigtig dårligt, hun besvimer flere gange, kaster op hele natten. Hun bliver tilset af en læge, der hvor hun bor. d. 9. februar om morgenen har hun det endnu værre, hun er bevidstløs og bliver båret ind i en privat bil og kørt til hospitalet, hvor hun bliver indlagt d. 9. februar med blindtarmsbetændelse. Det første hun bliver spurgt om, er om hun er forsikret. … ringer med det samme til Falck TravelCare og sætter dem ind i situationen. Hospitalet venter nu på en mail fra Falck TravelCare, inden de begynder behandling. Mailen kommer ca. 12 timer senere. Formodentlig er blindtarmen allerede sprunget, da hun kommer til hospitalet, men det er en uacceptabel ventetid, når man har denne sygdom, som er livstruende, hvis blindtarmen springer.

Dagen efter bliver hun opereret - hendes blindtarm er sprængt, og hun får derfor også infektion i livmoder og æggestokke. Derfor er hun indlagt i 10 dage, og ikke som både det cubanske hospital skriver i deres brochure, og sundhedsguiden i Danmark skriver 1-3 dages indlæggelse for blindtarmsbetændelse.

Hun har ikke tidligere været indlagt på hospital. Hun er i chok og reagerer med panik.

Jeg var løbende i kontakt med Falck TravelCare under indlæggelsen. Ved min første opringning til forsikringsselskabet, fortalte jeg forløbet til en medarbejder, som med det samme sagde, at [min datter] skulle have krisehjælp. Det viste sig, at jeg havde talt med SOS International, og jeg blev stillet videre til Falck TravelCare, og der har man åbenbart ikke fundet det relevant, selv om de fik at vide, at hun var i krise.

I den periode, har jeg rigtig dårlig kontakt med hende, det er svært at forstå, hvad hun siger, fordi hun hele tiden græder. Hun har ikke netforbindelse, og vi er derfor nødt til at bruge telefon. Telefonen har ellers været slukket på rejsen, pga. økonomi.

Hun har svært ved at kommunikere med hospitalspersonalet pga. sproget. Der er en tolk, som både kan spansk og engelsk, men han er grænseoverskridende og hun er ikke tryg ved ham.

Den cubanske læge siger gentagne gange, at han anbefaler, hun tager hjem og hviler ud.

En opringning fra TravelCare undervejs i forløbet giver hende det indtryk, at man vil hjælpe hende med at komme hjem. 1/2 timer senere ringer TravelCare igen, og siger at det naturligvis kun er, hvis der er en medicinsk indikation for dette. Hun taler også med en dansk læge, som siger, at han vil gøre alt for at hjælpe hende.

D. 19. februar i forbindelse med udskrivning, siger den cubanske læge, at han anbefaler, at hun tager hjem og hviler i 15 dage. Det beroliger hende, da hun går ud fra, at hun vil blive hjulpet hjem.

Da samme læge efterfølgende kommer med den skriftlige rapport, siger han, at han råder hende til at tage hjem, men der er ikke medicinsk indikation for det. Her går hun i panik, da hun jo kender dette udtryk fra Falck Travelcares medarbejdere.

Hun umuligt kan rejse videre. Hun er nyopereret og kan ikke bære sin rygsæk, og hun kan da slet ikke klare en bjergvandring. [Min datter] ser sig slet ikke i stand til at rejse videre, især pga. det psykiske. Hun føler stort ubehag ved at gå i Havannas gader, da der er mange løse hunde. Det var allerede en erfaring før indlæggelsen.
Jeg køber en billet, så hun kan komme hjem.

Hun lander d. 21. februar i … [lufthavn]. Hun har tabt 10 kg i løbet af de 10 dage, indlæggelsen har varet.

Søndag d. 23. februar bliver hun indlagt på …, hvor man regner med at genoperere, det slipper hun dog for, får igen antibiotika og en åben indlæggelse."

I klageskema af 6/8 2014 til nævnet har klagerens mor gjort følgende gældende:

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

1) At de aldrig mere er så længe om at reagere
2) Hun burde have haft krisehjælp – om ikke på stedet, så efter hjemkomsten.
3) telefonregning betalt

Heroverfor har selskabet i brev af 8/9 2014 til nævnet bemærket følgende:

"Klager anfører i sin klage, at hun ønsker, at selskabet i fremtiden ikke er så længe om at reagere, at hendes datter burde have haft krisehjælp om ikke på Cuba, så efter hjemkomsten og endelig ønsker klager at få sin telefonregning dækket.

For den tegnede forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Rejse- og Afbestillingsforsikring RF-07.

Udover at have garanteret betaling af de på Cuba påløbne behandlingsudgifter, har selskabet som nævnt godtgjort ødelagte rejsedage og erstattet udgifter i forbindelse med sygeledsagelse og telefonudgifter samt kulant refunderet klagers datters hjemrejsebillet.

Klagers datter var indlagt i 11 dage ud af de 50 planlagte rejsedage og var således ikke berettiget til erstatningsrejse i henhold til betingelsernes afsnit 5, men har fået erstattet ødelagte rejsedage i overensstemmelse med betingelsernes afsnit 6.

Klagers ledsager har fået erstattet ekstraudgifter til ophold og forplejning efter betingelsernes afsnit 4 om sygeledsagelse.

Der er udbetalt refusion for telefonudgifter mellem klagers datter/klagers datters ven for samtaler til og fra FTC.

Klager/klagers datter har endvidere fået erstattet udgiften til sin førtidige hjemrejse kulant.

Efter Alka Forsikrings opfattelse kan FTC ikke kritiseres for sin indsats i sagen eller manglende hurtighed. Klagers datters ven kontaktede FTC den 9. februar kl. 19.20 og spurgte om der kunne stilles betalingsgaranti, da han ikke var sikker på de kunne lægge ud selv. FTC

oplyste, at selskabet skulle bruge en MR (Medical Report = journal) og han ville skaffe denne.

Kl. 00.02 kontaktede klagers datters ven på ny FTC og oplyste, at han gerne ville have, at FTC ringede til klinikken for at få MR, hvilket FTC straks gjorde, dog desværre uden at få kontakt. FTC tog derfor med det samme kontakt til Sunmed som bekræftede, at ville sørge for det fornødne. MR blev modtaget kl. 1.18 og FTC gav via Sunmed kl. 01.53 betalingsgaranti.

For så vidt angår klagers krav om krisehjælp fremgår det af betingelserne afsnit 12, at forsikringen dækker, hvis sikrede kommer i en akut psykisk krise efter røveri, overfald eller trusler, ulykke, brand eksplosion, indbrud eller trafikulykke. Det fremgår af betingelserne, at det er FTC der afgør, om der skal iværksættes krisehjælp, og at det som hovedregel kun sker i forbindelse med større ulykker.

Hvorvidt der skal tilbydes krisehjælp i en konkret sag er altid en lægelige vurdering, som foretages af FTCs lægekonsulenter. Den lægekonsulent, der vurderede aktuelle sag, foretog sin endelige vurdering efter at havde talt med klagers datter.

Klagers datter var indlagt med blindtarmsbetændelse, hvilket ikke kan sammenlignes med de anførte dækningsberettigede hændelser. Selskabet har forståelse for, at det at være indlagt i et land, hvor man ikke taler sproget kan være en stressende oplevelse. At indbyggerne på Jamaica og Cuba - selv de veluddannede - ikke taler engelsk er formodentlig mere reglen end udtagelsen og sprogbarrierer opfylder da heller ikke betingelsernes krav til dækningsberettigede hændelser. Klager oplyser endvidere, at der rent faktisk var tolk til rådighed.

At blive indlagt i udlandet, når man ikke før har været hospitaliseret, kan også være en anspændt oplevelse, men sikredes præmorbide forhold og eller psyke kan ikke begrunde en fravigelse af de gældende forsikringsbetingelser.

Det er i betingelsernes afsnit 12.2.1. nævnt at krisehjælp i Danmark IKKE dækkes på forsikringen.

Telefonregning/udgifter er ikke en dækningsberettiget erstatningspost i henhold til forsikringsbetingelserne. I sagens natur dækkes dog opkald til og fra FTC i forbindelse med sagen.

Vi må således fastholde at klager/klagers datter har fået udbetalt erstatning i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser, ligesom sagen er håndteret i overensstemmelse med de gældende betingelser og at selskabet således ikke kan udbetale yderligere erstatning i anledning af klagers datters sygdom."

Hertil har klagerens mor i brev af 22/9 2014 til nævnet anført følgende:

"Jeg vil gerne anfægte Alkas beskrivelse af hvorfor, jeg har stillet et krav om krisehjælp, hvor Alka beskriver det som krisehjælp på grund af en traumatiserende indlæggelse på Cuba.

Jeg krævede krisehjælp, fordi hun blev overfaldet af 15- 20 vagthunde på Jamaica. Jeg fortalte Falck Travelcare om hændelsen første gang, jeg talte med dem.

Jeg skal derfor anfægte Alkas beskrivelse "kradset af en hund".

Min datter har udførligt beskrevet hændelsen i et interview, som blev sendt i … på P1 d. 10. maj 2014.

Jeg skal ikke sætte spørgsmålstegn ved Alkas registreringer af telefonopkald og tidspunkter, men blot igen minde om, at der ikke kun er tale om blindtarmsbetændelse - men en sprængt blindtarm.

Til sidst vil jeg anfægte, at hun som Alka siger, var i stand til at rejse videre.

Efter hjemrejsen blev hun umiddelbart efter indlagt på … med yderligere infektion."

I brev af 26/9 2014 til nævnet har selskabet anført følgende:

"Indledningsvis skal jeg bemærke, at beskrivelsen "kradset af en hund" stammer fra [datterens] vens anmeldelse af sagen til Falck Travel Care og således ikke er en beskrivelse, som selskabet har opdigtet.

Undertegnede har på opfordring af klager hørt den pågældende radiofortælling på P1, hvor [datteren] fortæller om rejsen. [Datterens] fortælling handler mest om, at Jamaica ikke var, hvad hun og [vennen] havde forventet. Det var ikke muligt, som pige, at færdes alene på gaden uden at blive antastet og slet ikke, at gå i shorts og tanktop uden at blive antastet og tilbudt kæresteforhold.

…
[Datterens] fortælling i radioprogrammet … tilføjer ikke noget til sagen som kan begrunde krisehjælp og jeg skal gentage, at krisehjælp efter hjemkomsten ikke dækkes på forsikringen (heller ikke i de tilfælde, hvor krisehjælp skulle være ydet på rejsemålet).

Vi må således fastholde vores stillingtagen til klagen og i det hele henvise til vores brev til Ankenævnet af 8. september 2014."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"4. Tilkaldelse og Sygeledsagelse
4.1. Forsikringen dækker:
Hvis en sikret
4.1.1. Hospitalsindlægges som følge af alvorlig akut sygdom.

…
4.2. Hvad erstattes:

…
4.2.2. Sygeledsagelse:
Rimelige udgifter for
- Alle sikrede der deltager på rejsen,
- Øvrige børn under 18 år, som sikrede har med på rejsen,
- 2 andre personer efter eget valg

Til sygeledsagelse:

- Hotel, forplejning og lokal transport med indtil 1.500 kr. pr. dag (pr. person),
- Hjemtransport sammen med den syge/døde,
- Hjemtransport til sikredes/tilkaldtes egen bopæl i Danmark/Grønland.

…
12. Krisehjælp
12.1. Forsikringen dækker:
12.1.1. Hvis sikrede kommer i en akut psykisk krise efter én af nedenstående hændelser:

- røveri,
- overfald eller trusler,
- ulykke,
- brand, eksplosion eller indbrud,
- trafikulykke.

Det er FGA, som afgør hvorvidt der skal iværksættes krisehjælp, der som hovedregel udelukkende sker i forbindelse med større ulykker/hændelser.

12.1.2. Krisehjælp ydes på stedet af FGA's kriseteam.

12.2. Forsikringen dækker ikke:
12.2.1. Krisehjælp i Danmark. Krisehjælpen afsluttes ved ankomst til Danmark.

Nævnet udtaler:

Klagerens datter blev under en rygsæksrejse til Jamaica og Cuba syg og blev den 9. februar 2014 indlagt med feber, opkast og mavekramper. På hospitalet blev det konstateret, at hendes blindtarm var sprængt, og hun blev derfor opereret. Klageren har anført, at hun er utilfreds med selskabets håndtering af forløbet. Klageren er endvidere utilfreds med, at datteren ikke blev tilbudt krisehjælp i forbindelse med, at hun under sit ophold på Jamaica blev overfaldet af vagthunde. Endelig har hun klaget over, at selskabet har afvist at dække datterens telefonudgifter.

Krisehjælp

For så vidt angår klagerens krav om krisehjælp fremgår det af forsikringsbetingelserne afsnit 12, at forsikringen dækker, hvis sikrede kommer i en akut psykisk krise efter røveri, overfald eller trusler, ulykke, brand eller trafikulykke. Det fremgår at det er FTC der afgør, om der skal iværksættes krisehjælp, og at det som hovedregel kun sker i forbindelse med større ulykker/hændelser. Under henvisning hertil kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist kravet med henvisning til, at betingelserne herfor ikke er opfyldt.

Telefonregning

For så vidt angår klagerens krav om udbetaling af erstatning for afholdte telefonudgifter finder nævnet, at klageren ikke – udover de allerede refunderede udgifter for opkald mellem klagerens datter/klagerens datters ven og FTC – har krav på yderligere erstatning.

Selskabets sagsbehandling

Nævnet finder ikke anledning til at foretage en nærmere gennemgang og vurdering af, om selskabet har været for længe om at reagere. Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at klageren – i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne afsnit 6 – har fået udbetalt erstatning for ødelagte feriedage samt erstattet ekstraudgifter til ophold og forplejning efter betingelsernes afsnit 4 om sygeledsagelse. Klageren har herudover fået refusion for telefonudgifter mellem klagerens datter/klagerens datters ven for samtaler til og fra FTC, ligesom hun har fået erstattet udgiften til datterens førtidige hjemrejse kulant. Endelig har selskabet garanteret betaling af de på Cuba påløbne behandlingsudgifter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund