Ankenævnet for Forsikring

Den 18. maj 2016 blev i sag nr. 88639:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i LB Forsikring A/S. Han klager over selskabets sagsbehandling og erstatningsopgørelse, efter at hans datter blev syg under en rejse i udlandet og indlagt på et udenlandsk hospital. Han kræver blandt andet, at selskabet udbetaler dansk løn til ægtefællen for sygeplejeopgaver og udført tolkearbejde på udenlandsk hospital i forbindelse med deres barns indlæggelse. Han kræver også, at selskabet får udarbejdet en medicinsk rapport, der indeholder dokumentation om, hvilke seriøse medicinske foranstaltninger og medicinske beslutninger, der skulle være truffet i Danmark af selskabet i forbindelse med barnets madforgiftning. Han klager endvidere over, at selskabet har opsagt hans og ægtefællens forsikringer.

Selskabet har henvist til, at der er ydet dækning i overensstemmelse med betingelserne, og at opsigelsen af forsikringerne ligeledes er sket med hjemmel heri. Selskabet har udbetalt 1000 USD på baggrund af klagerens anmeldelse af udgifter til hospitalsophold mv., 159 kr. til udgifter til medicin og efter sagens indbringelse for nævnet erstatning for 3 ødelagte feriedage for familien.

I klageskema af 1/11 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

> "**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker med min klagesag over LB Brand, at LB Brand fremlægger en redegørelse for, hvorfor vi overhovedet ikke fik nogen hjælp i [besøgt land], den 28/6, 29/06, 30/06 2015, da min datter på .. år fik madforgiftning om morgenen. Jeg lavede en anmeldelse på

LB hjemmeside og bad om hjælp fra LB Danmark. Men intet skete overhovedet, og LB kontaktede os aldrig.
Da jeg kom hjem til DK den 24/08 kontaktede jeg LB, for at gå videre med min anmeldelse af min datters madforgiftning. Da opdagede jeg til min store overraskelse, at ingen i LB Brand kendte nogen som helst til vores vanskeligheder og vores angst for at miste vores datter den 28/06. Derefter begyndte nu pindehuggeriet omkring mine udgifter under min datter madforgiftning, og hvorfor jeg havde udgifter, og til hvad? Jeg betalte for alt, sygetransport og på [hospital].
En særdeles uhyggelig opdagelse af LB systemet. Vi var bare så bange for at miste vores datter, fik ingen hjælp fra LB, selvom jeg lavede en anmeldelse på LB hjemmeside, og ingen fra LB kontaktede os overhovedet i [besøgt land]. Den eneste grund til at min datter overlevede sin madforgiftning skyldes dygtige [læger], og min [familie i landet] som passede vores datter 2 uger derefter med omhyggelig pleje. LB gjorde ikke noget som helst overhovedet.
KOM MED EN REDEGØRELSE LB, HVORFOR BLEV VI ALDRIG KONTAKTET PA DE 2 TELEFON NR SOM JEG SENDTE TIL LB, DA JEG LAVEDE MIN ANMELDELSE PA LB HJEMMESIDE den 30/06? HVORFOR LB?"

I klagerens mail af 8/11 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"Mine økonomiske krav overfor LB Brand A/S, i forbindelse med min datter[s] … madforgiftning og totale kollaps, under vores ferie tur til [udlandet] den 04/06 til den 24/08 2015.

Jeg har tidligere tilsendte notater til LB, redegjort for handlingsforløbet omkring min datter[s] … madforgiftning, samt totale kollaps, om morgenen den 28/06 2015, i skrivelser af, medlems anmeldelse den 28/06 på LB Webside, mail til LB den 06/09, 24/09, 02/10, 04/10, 17/10, 24/10.

Den korte version er derfor følgende. Min datter … kaster op om morgenen kl 06 den 28/06, og bliver fundet af ... liggende på gulvet, og er helt væk, et totalt kollaps af hende. Vi tilkalder læge, som kommer sammen med en ambulance. Lægen konstanterer, at min datter … har madforgiftning og beordrer hende indlagt på sygehus hurtigt. Det vigtigste for os alle er selvfølgelig, at redde [hendes] liv og få hende ud af denne krise. Vi var alle så bange for at miste hende, vores dejlige datter.

Efter [hendes] indlæggelse på hospital, skyndte jeg mig hjem for at lave en anmeldelse til LB, om hjælp, og jeg vedlagde 2 telefon nr, som LB skulle ringe på. LB ringe aldrig nogensinde tilbage til os [i udlandet].

Vi var helt alene og totalt forladt af LB Brand Bureaukratiet. Ingen ville hjælpe os overhovedet med noget som helst. Det er totalt mærkeligt, at LB Bureaukratiet sendte mig en mail på min box i DK som jeg ikke kan kom til at læse fra [udlandet], om vi havde brug for hjælp! Den 29/06 fortæller LB mig at sagsbehandling varer 3-4 uger. Den 29/06 fortæller LB at de prøver at ringe til os. Men vi hørte aldrig noget fra LB Bureaukratiet. Den 30/06 fortæller LB i mail, at [min datter] er blevet udskrevet fra Hospital. Hvorfor sender LB mail til mig i mail-box DK, når jeg er på ferie i … og vi har desperat brug for hjælp NU? Hvorfor ringe LB aldrig til os [i udlandet] overhovedet? Svar på dette LB! Jeg kan ikke se, at nogle af disse oplysende mail fra LB er nogen som helst hjælp overhovedet for os! Vi var i … og ikke i Danmark! I … er der ikke bare telefon og interne kontakt til Danmark når det passer dig! KONKLUSINON, VI FIK ALDRIG NOGEN SOM HELST HJÆLP FRA LB BRAND I … , UNDER VORES .. årig DATTERS MADFORGIFTNING! EN SKANDALE SAG! LB for-

søgte aldrig mere at kontakte os, for at høre om vores datters madforgiftning. Sørgeligt LB!

Vi takker dygtige [læger] og sundhedspersonale for vores datters overlevelse, og for dygtig behandling. Fra LB Brand hørte vi aldrig noget som helst overhovedet.

Efter at [min datter] er blevet indlagt på hospital … , og blevet behandlet af dygtige … læger og sygeplejersker, ser det ud til at [hendes] krise sikkert er overstået, og at det hele sikkert vil gå bedre for hende efter hånden. [Hun] var indlagt på Hospital … den 28/06 fra kl 10, hele den 29/06, og den 30/06 hvor vi tog [hende] hjem igen kl 16, til kærlig pasning og pleje af vores … familie. [Hun] var meget svag i 7 dage og skulle tage medicin efter ordrer af [lægerne] i 14 dage daglig bagefter.

[Min datter] er dansk, og bor i Danmark og taler derfor ikke megen … . Men heldig for os alle, er min hustru, [datterens] moder … født i [pågældende land], og taler derfor perfekt … , og hun kunne derfor fungerer som tolk hele tiden imellem de [lægerne], sygeplejerskerne, og øvrige personale. [Moderen] er uddannet [inden for sundhedsvæsenet], og har derfor forstand på behandling af syge folk. [Hun] udførte derfor arbejde bade som … , ved at assisterer de [lægerne], og som [tolk] imellem [datteren] og [lægerne] samt det øvrige sundhedspersonale på [hospitalet].
Ingen fra LB Brand kontaktede os nogensinde overhovedet på de 2 fremsendte telefon nr. LB var totalt og helt aldeles fraværende for os i [udlandet], og vores datters madforgiftning. Dette er fakta.
Det eneste jeg hørte fra LB Bureaukratiet da jeg kom hjem til DK var dette, lav en ny skadesanmeldelse.

[Moderen] arbejdede både som [assistent], og tolk under vores datters sygdom og indlæggelse på [hospitalet].
Da LB ikke sendte nogen som helst hjælp til os, eller kontaktede os overhovedet, måtte [hun] derfor arbejde både som [tolk] og som sygeplejerske under behandling af [datterens] sygdom. [Datteren] var på Hospital den 28/06 kl 10, den 29/06, den 30/06 til kl 16, og da du ikke kan lade en .. årige danske pige ligge alene på et [udenlandsk] Hospital, på en stue sammen med 6 andre patienter med forskellige sygdomme, opholdte [moderen] sig derfor sammen med [datteren] på Hospital alle de 3 døgn.

Ingen arbejder GRATIS, og dette gør [moderen] heller ikke for LB Brand A/S.
[Moderen] er [uddannet inden for sundhedsvæsenet] og medlem af [fagforening], og ifølge [den] er timelønnen for [hendes profession] på løntrin … 148,56 DKR i timen imellem kl 06-17. Efter kl 17-06 er der et tillæg på 24,39 DKR, således at timelønnen imellem kl 17-06 er 172,95 DKR.

Derfor ser regnestykker således ud for [moderen] ikke GRATIS arbejde for LB på [hospitalet], således ud.
28/06 Hospital … kl 10-17, 7 timer er kravet på 1039,92 DKR

28/09 til 29/06	kl 17-06 13 timer	2248,35 DKR
29/06	Kl 06-17 11 timer	1634,16 DKR
29/06 til 30/06	Kl 17-06 13 timer	2248,35 DKR
30/06	K1 06-16 10 timer	1485,60 DKR
Summeret til ===		===8656,38 DKR

Det er dette økonomiske krav som jeg fremsætter til LB Brand A/S, som betaling for [moderens] arbejde som sygeplejerske på [hospitalet], for den ovenfor nævnte periode.

Tolke bistand … .
Da ingen arbejder gratis for LB, hverken i Danmark eller [pågældende land], og [moderen] arbejder selvfølgelig heller ikke gratis som tolk for LB under [datterens] indlæggelse på [hospitalet]. Summerer man timerne hvor [datteren] var indlagt på [hospitalet] fås 54 timer.
Timelønne til tolke er 157 DKR multiplum 54 timer, fås som resultat===8478 DKR.

Dette er det økonomiske krav som jeg fremsætter til LB Brand A/S for tolke bistand, i den periode hvor min datter … var indlagt på [hospitalet].
Kilde, Løn.info.

Ødelagte feriedage.
LB har et system med erstatning for ødelagte ferie dage. Jeg kan ikke finde nogen steder på LB hvordan dette system fungerer.
Men [min kone] var på sommerferie … sammen med resten af hendes familie, og måtte derfor bruge 3 af sine kostbare ferie dage på [hospitalet] sammen med sin datter … og fik derfor ødelagt 3 af sine kostbare ferie dage.
Der kræves derfor erstatning for 3 af … ødelagte ferie dage.
[Datteren] var 3 dage på [hospitalet] og på sommerferie hos ..., og fik også ødelagt 3 af sine ferie dage.
Der kræves derfor erstatning for 3 ødelagte feriedage

Mine økonomiske krav til LB Brand A/S er derfor,
Der kræves erstatning for [konens] sygeplejerske arbejde på [hospitalet] på 8656,38 DKR.
Der kræves erstatning for [hendes] tolke arbejde på [hospitalet] på 8478,00 DKR
[Konen] kræver erstatning for 3 ødelagte feriedage. [Datteren] kræver erstatning for 3 ødelagte feriedage."

Endvidere har klageren i mail af 30/11 2015 til nævnet bemærket:

"Mit spørgsmål til ledelse i LB Brand A/S, og som ledelsen i LB Brand A/S aldrig har ønsket, at besvarer indtil nu er selvfølgelig dette!
HVORFOR VAR DER ALDRIG NOGEN FRA LB FORSIKRING A/S DER RINGEDE TIL OS PÅ DE AF MIG FREMSENDTE TELEFON NUMMER TIL [UDLANDET] I DAGENE DEN 28/06, 29/06, 30/06 2015?
Dette brændende spørgsmål vil jeg gerne have at ledelsen i LB Brand A/S besvarer fyldestgørende omgående!

Jeg skal hermed bede ledelsen for Ankenævnet for forsikring om, at hjælpe mig med at få besvaret dette brændende spørgsmål!
…
Efter at jeg kom hjem fra ferie til Danmark, og da jeg begyndte at klage over den manglende forståelse, fra LB Brand A/S side, samt over den uhyggelige manglende sagsbehandling i forbindelse med min datters madforgiftning … , opdagede jeg hurtigt, at ingen i LB Brand A/S overhovedet havde forstået noget som helst af, hvad hele denne ulykkelige sag omkring min datters madforgiftning overhovedet gik ud på. Min datter … skulle omgående være fløjet til Danmark fordi hun var i livsfare, som flere læger bedømte at hun var i. Men heldigvis for alle, var de [lægerne] meget dygtige, og de reddede [hende] for komplikationer i forbindelse med hendes madforgiftning. Mange tak for dette … .

Jeg skulle derfor begynde forfra i hele dette sagsforløb igen i LB Brand A/S. Det var derfor ganske klart, at ingen overhovedet i LB Brand A/S havde forstået, hvilken livsfare min dat-

ter … var i overhovedet. Dette blev jeg selvfølgelig ganske rasende over. Ingen i LB Brand A/S, havde overhovedet hjulpet os overhovedet med noget som helst, eller kontaktet os overhovedet, ringet til os overhovedet på de 2 af mig fremsendte telefon nummer til [hospitalet].

Jeg blev derfor ganske rasende og sendte en klagesag til Bestyrelse og til ledelsen af LB Brand A/S over den manglende forståelse, samt over den manglende lægehjælp fra LB Brand A/S omkring min datters mandforgiftning.
Der kom et overraskende svar fra Ledelsen i LB Brand A/S. [Ledelsen] smed ganske enkelt min familie og undertegnede ud af LB Brand A/S efter min 45 år i LB Brand A/S. Et ganske interessant udspil fra Ledelsen side for forretningen LB Brand A/S.

Jeg skal derfor klage over, at Ledelsen i LB Brand A/S overhovedet ikke ønsker kritik overhovedet, og hvis du som kunde klager over noget i forretningen LB Brand A/S, bliver du bliver smidt ud af forretningen LB Brand A/S. Dette blev jeg overrasket over, selv efter mine 45 år i forretningen LB Brand A/S. Ifølge Grundloven §§ 77 har jeg en Grundlovssikrede ret til Ytringsfrihed.

Jeg mener derfor at Ledelsen i forretningen LB Brand A/S, smider min familie ud af forretningen LB Brand A/S, fordi ledelsen ikke ønsker min kritik af den udeblevne, samt manglende lægebehandling, omkring min datters madforgiftning. Derfor ønsker ledelsen i LB Brand A/S, at lukke min yderst relevante klagesag over forretningen LB Brand A/S, samt over den manglende og udeblevende lægehjælp, omkring min datters madforgiftning i [udlandet] .
Ifølge Grundloven §§ 77 har jeg ret til Ytringsfrihed.

Jeg ønsker ligeledes at klage over, at i forbindelse med min klagesag over forretningen LB Brand A/S, blev min hustru … også smidt ud af forretningen LB Brand A/S."

I selskabets brev af 7/12 2015 til nævnet hedder det bl.a.:

"Vores medlem sendte en mail til os søndag den 28/6 2015, hvori han oplyste, at hans datter samme dag var blevet indlagt med madforgiftning på et sygehus i [udlandet]. Han oplyste samtidig nogle telefonnumre, han kunne kontaktes på. Samme dag udfyldte han en skriftlig anmeldelse via vores hjemmeside. Vi svarede pr. mail den 29/6 og videresendte samtidig vores medlems henvendelse til vores samarbejdspartner, Falck Global Assistance, som samme dag forsøgte at få telefonisk kontakt med vores medlem - dog uden held. Via deres [udenlandske] partner fik Falck den 29/6 2015 oplyst, at vores medlems datter var udskrevet fra hospitalet. Falck opfordrede herefter ved mail af 30/6 2015 vores medlem til at tage kontakt, hvis han ønskede en læges vurdering af datterens behandling.

Ved mail af 6/9 2015 rejste vores medlem krav om dækning af 1000 US dollars, som han havde betalt i forbindelse med hospitalsopholdet, herunder til personalet på hospitalet. Han oplyste endvidere, at moren til hans datter var indlagt sammen med hende, da hun var [født i pågældende land] og talte perfekt … . Vi bad om dokumentation for de afholdte udgifter, hvortil vores medlem i mail 24/9 2015 svarede, at der var tale om bestikkelsespenge.

På baggrund af en kvittering for medicin udbetalte vi 159 kr., men fastholdt i overensstemmelse med vores sædvanlige praksis vores krav om dokumentation for øvrige udgifter. Dette klagede vores medlem over til bestyrelsen, på vegne af hvilken vores direktør - på trods af den manglende dokumentation - valgte at imødekomme vores medlems krav.

Vi udbetalte herefter erstatning svarende til 1000 US dollars. Grundet tonen i medlemmets henvendelser til skadeafdelingen, blev der samtidig truffet beslutning om at opsige vores medlems forsikringer.

Den 1/11 2015 fremsendte medlemmet sagen til nævnet.

Den 8/11 2015 modtog vi et yderligere indlæg fra vores medlem, hvori han nu rejste krav om dækning for ødelagte feriedage for sin hustru og datter samt løn til hustruen for tolkearbejde og sygepleje.

Vi udbetalte herefter erstatning for tre ødelagte feriedage for vores medlem og hans datter. Efter at have modtaget dokumentation for hans hustrus rejse udbetalte vi også erstatning for tre ødelagte feriedage for hende.

Vores afgørelse:

Ad 1) + 2) Tolkebistand og sygepleje:

Vores medlem, som beskriver situationen som yderst kritisk og livstruende, valgte at anmelde hændelsen til os ved at sende en mail en søndag. Behandling af indkommende mails sker ikke øjeblikkeligt, men vi har allerede dagen efter videresendt henvendelsen til Falck, som forsøgte at kontakte vores medlem samt tog kontakt til det hospital, hans datter var indlagt på. Herfra var meldingen dog, at hun allerede var udskrevet, hvorfor Falck ikke foretog sig yderligere.

Under punktet 'Brug for hjælp ved skade' i forsikringsbetingelserne fremgår telefonnummeret til vores alarmcentral, som er døgnåben. Det fremgår endvidere, at man ved ikkeakutte skader kan kontakte os i vores åbningstid. På vores hjemmeside er det også beskrevet, hvordan man kan få akut assistance i udlandet både inden for og uden for vores åbningstid. Det er på denne baggrund vores opfattelse, at det fremgår tydeligt at både forsikringsbetingelserne og på vores hjemmeside, hvordan vores medlemmer skal forholde sig i en akut situation.

Under de givne omstændigheder har vi handlet så hurtigt som muligt og vi er af den opfattelse, at der hverken ved vores eller Falcks behandling af sagen er begået ansvarspådragende fejl. Da den omsorg og hjælp, herunder tolkebistand, man som forælder yder sit syge barn ikke i øvrigt er noget vi yder kompensation for over rejseforsikringen, kan vi herefter ikke imødekomme vores medlems krav om erstatning.

Vores medlem beskriver, hvordan han, hans … familie og de dygtige … læger kæmpede for at redde hans datters liv. Det er selvfølgelig beklageligt, at vores medlem oplever, at han ikke har faet den hjælp han havde brug for, men vi bemærker, at Falck ikke kan sørge for en bedre behandling, end det er muligt at få i det land man har valgt at rejse til.

Ad 3) Ødelagte feriedage:

Forsikringen dækker i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.a ødelagte feriedage når en sikret er indlagt på hospital på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Erstatningen opgøres som rejsens gennemsnitlige pris pr. dag.

Efter at vores medlem har indbragt sagen for nævnet, har han i mail af 8/11 2015 rejst krav om dækning for tre ødelagte feriedage for hans hustru og datter.

På baggrund af den modtagne dokumentation for rejsens længde og pris for vores medlem og hans datter har vi udbetalt erstatning for tre ødelagte feriedage. Erstatningen udgør 228,22 kr., og vi har i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24 udbetalt renter heraf fra 14 dage efter at vi modtog vores medlem og hans datters flybillet. Rentebeløbet udgør 1,89 kr.

Efter at vi den 24/11 2015 modtog dokumentation for rejsens længde og pris for vores medlems hustru, har vi også udbetalt erstatning for tre ødelagte feriedage for hende. Erstatningen udgør 183,85 kr.

Det er herefter vores opfattelse, at vi har udbetalt den erstatning for ødelagte feriedage, som vores medlem har krav på i henhold til forsikringsbetingelserne.

Ad 4) Opsigelse:

Baggrunden for vores opsigelse af vores medlems forsikringsforhold er, at flere af hans henvendelser har været i en tone, hvor han vores vurdering melder sig ud af fællesskabet. Det er derfor vores opfattelse, at den gensidige tillid ikke længere er til stede. Forsikringerne (indboforsikring, husforsikring, sommerhusforsikring og ulykkesforsikring) er opsagt ved brev af 12/10 2015 til hovedforfald i overensstemmelse med opsigelsesvarslerne i de forsikringsbetingelser, der gælder for de respektive policer.

Vi har endvidere ved brev af 12/10 2015 opsagt kasko- og vejhjælpsdækningen på vores medlems hustrus bilforsikring i overensstemmelse med det gældende opsigelsesvarsel.

Vedrørende opsigelse fremgår det enslydende af de forskellige forsikringsbetingelser, at forsikringen er købt for en 1-årig periode og fortsætter, indtil en af parterne opsiger den med mindst en måneds skriftlig varsel til fornyelsesdagen.

Alle forsikringerne er opsagt med mindst en måneds varsel til fornyelsesdagen, og vi har samtidig oplyst vores medlem og hans hustru, at vi vil acceptere, hvis de vil opsige for de angivne datoer. Vi finder herefter ikke anledning til at ændre på vores beslutning om at opsige forsikringerne."

Hertil har klageren i mail af 25/1 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har følgende kommentar til det fremsendte notat af 15/12 2015, fra Ankenævnet for Forsikring, samt LB Brand A/S Business as Usual, no Hard feelings.

1A. Krav om erstatning for manglende lægehjælp, ingen hjælp overhovedet fra LB Brand A/S, Business as Usual, til kritisk bevidstløs, syg af madforgiftning .. årig pige, dansk statsborger, på ferie i … .
2A. Krav om udbetaling af dansk løn til [min kone], for sygepleje opgaver, som rådgivning omkring medicin, samt pasning og pleje af dansk statsborger på [hospitalet] den 28/06, den 29/06, 30/06 2015.
3A. Krav om udbetaling af dansk løn for Tolke arbejde, for [min kone], for tolke bistand på [hospitalet], den 28/06, 29/06, 30/06 2015.
4A. Krav om udarbejdelse af en medicinsk rapport, der skal indeholde dokumentation, om hvilken seriøse medicinske foranstaltninger, samt medicinske beslutninger, der skulle være truffet i Danmark af LB Brand A/S, omkring madforgiftning af en .. årig pige på ferie [i udlandet]. Herunder beslutning om eventuel hjemtransport ved kritisk sygdom.

5A. Det fastslås en gang for alle, at [datter] var på [hospitalet] den 28/06, den 29/06, og den 30/06 2015. Den 30/06 kl 17 [lokal] Tid, blev [datteren] kørt hjem til .... Alt andet er usandt. De eneste vidner er [hendes] familie, personalet på [hospitalet].
6A. LB Brand A/S og Falck, skal dokumenterer og forklare, hvorfor de aldrig nogensinde ønskede at kontakte os seriøst [i udlandet].
7A. LB Brand og Flack, skal forklarer hvorfor de aldrig nogensinde, tog min anmeldelse om madforgiftningen af en .. årig dansk pige alvorlig eller seriøst. Var der nogen i LB Brand A/S, Falck der var kvalificeret til at bedømme om, at denne sygdom kunne ikke være livsfarligt eller livstruende for en .. årig dansk pige?
7B. Ud fra hvilken kvalificerede medicinske kompetencer blev den beslutning truffet i LB Brand A/S, Falck om ikke at kontakte os yderligere?
8A. LB Brand A/S og Falck påstår, at de forsøgte at ringe til os [i udlandet]. Dette skal LB Brand A/S, og Falck dokumentere samt bevise.
9A. Falck påstår at de ringede til [hospitalet]. Dette skal Falck dokumenterer/bevise.
10A. LB Brand A/S beklager at de ikke sendte hjælp til os [i udlandet]. Jeg kræver en dokumenteret undskyldning af ledelsen i LB Brand A/S for ikke, at få medicinsk kvalificeret hjælp overhovedet under min .. årig datters sygdom!
11A. Hvorfor kontaktede LB Brand eller Flack aldrig nogenside en læge for, at få rådgivning omkring min datters madforgiftning [i udlandet]? Jeg kræver en udførlig redegørelse omkring hvilken kvalificeret rådgivning LB Brand og Falck indhentede, inden de to beslutningen om ikke, at kontakte os mere [i udlandet]!

Jeg vil nu kort forklare, hvorfor det er meget svært, og ofte vanskeligt, at komme i telefonisk eller internet kontakt med Danmark fra [besøgssted], som før Marts 2014 var [land 2], men som efter Marts 2014 er [land 1].
…
Ansatte i LB Brand A/S, Falck kunne bare have fortsat med at ringe til os [på

Om morgenen den 28/06 2015 kollapsede [hun] og kaste op. ... opdage dette og kontaktede os. Sammen kontaktede vi omgående en … læge, som hurtigt konstaterede madforgiftning, og [hun] blev kørt på Hospital … med Ambulance.
Lægehjælp samt Ambulance skal LB Brand betale for. Dette har LB ikke gjort endnu!

Efter turen til Hospital … den 28/06, kom jeg hjem og forsøgte at ringe til LB/Danmark. Jeg kunne ikke opnå kontakt. Telefon nettet virkede ikke. Men Internettet virkede, så jeg skrev en anmeldelse på LB side om Hjælp nu, og sendte 2 telefon nr. til LB Brand A/S, som vi kunne kontaktes på og, at [datteren] var på Hospital … sammen med sin moder … . Derefter hørte vi aldrig noget fra hverken LB Brand A/S, eller Falck, Business as Usual.

[Datteren] blev behandlet hurtigt da vi ankom til Hospital, fordi lægen havde ringet til dem, så lægerne var klar. Der var 2 læger samt 3 sygeplejersker der behandlede [hende] omgående. Dette skal LB Brand A/S også betale for. Dette har LB ikke gjort endnu!

[Datteren] og [moderen] blev sammen indlagt på [hospitalet] den 28/06, og var indlagt sammen den 29/06, og den 30/06. Men [moderen] ikke ville lade [datteren] blive mere på Hospital, fordi [de] lå på en stue med 6 andre syge patienter med alverdens sygdomme, samt 1 toilet til hele gangen med 6 andre stuer. Det hele var død uhygiejnisk, så [datteren] blev derfor kørt hjem den 30/06, til pasning og pleje hjemme hos .... Og overhovedet ikke som LB Brand A/S påstår den 29/06. Dette er usandt!

Når du ligger på Hospital i [udlandet], skal du selv sørge for sengetøj, håndklæder, mad, vask, selv købe medicin, og selv indkøbe alt, hvad du mener at du har brug for. Der er intet gratis.
Hvis du ikke betaler et gebyr/bestikkelse til lægerne/sygeplejerskerne, komme du bagerst i køen og får behandling når de ellers har tid, eller ikke har andet at lave. Jeg betalt selvfølgelig gladest, for det handlede om min datters helbred, og så står du ikke og fedter med pengene.

Det er overhovedet ingen hjælp, og totalt til grin, at LB Brand A/S sender en mail til min box i Danmark først den 29/06 om, at vi har brug for hjælp, når jeg sender 2 telefon nr til [besøgssted] den 28/06, som LB bedes kontakte os på. Tror LB at jeg er på ferie i Danmark, når jeg sender telefon nr. til … ? Yderst uforståeligt!

LB Brand mener, at Falck den 29/06 forsøgte at kontakte os på [besøgsstedet]. Hvis Falck virkelig have taget denne opgave seriøst, og ringet vedvarende til os, havde Falck fået kontakt igennem til os. Kunder fra [anden by] ringede hele dagen til ... for at bestille værelser hos hende. Så der var tider hvor telefon systemet virkede. Men hvis Falck kun ringede 1 eller 2 gange til [besøgsstedet], og systemet ikke virkede, derefter gav op, er dette helt ansvarsløst og totalt useriøst. Vi var i en nød situation, og havde desperat brug for medicinsk hjælp på … .

Falck skriver i en mail 30/06 om at tage kontakt hvis jeg ønsker læge vurdering af [min datter]. Det er ikke rigtigt sjovt mere, at LB Brand, Falck sender mig mail til min box i Danmark. Jeg er på ferie på … og har sendt 2 telefon nummer om medicinsk hjælp på … . Jeg er ikke i Danmark. SA FAT DET DOG! Efter at dygtige … læger har behandlet og reddet [hende], kan jeg kontakte Falck om brug af lægehjælp? Jeg kan kun kommenterer dette med, at der er nogen i Danmark der tror, at vi alle er komplet idioter alle sammen!

[Min kone] fortalte på Hospital … , at vi havde en forsikring, og at de ville ringe til os fra Danmark. Vi alle gik og ventede på denne opringning. Og hvis denne opringning var kommet, havde denne sag aldrig været der. Men jeg startede denne sag fordi LB Brand A/S Business as usual, totalt og aldeles svigtede min datter … , en pige på .. år, da hun kollapsede om morgenen den 28/06 2015. LB Brand A/S reagerede aldrig overhovedet nogensinde på min mail om læge hjælp den 28/06 2015. Kontaktede os aldrig på [besøgsstedet]. Men nu har alle travlt med at vaske hænder. Dette er den sørgelige videnskabelige virkelighed, lige meget hvor mange Politiske Bureaukrater som LB Brand ansætter til dødsyge bortforklaringer.

Jeg kan klart konstaterer, at ingen fra hverken LB Brand A/S Business as Usual, Falck kontaktede os overhovedet på … på de 2 af mig fremsendte telefon nr til os på … . Ingen på Hospital … kan bekræfte noget som helst om, at nogen fra dette latterlige land Danmark, har nogensinde ringe til Hospital … overhovedet. Min [udenlandske] familie har gentagne gange spurgt personalet på Hospital …, om nogen kontakt fra Danmark. Svaret er hver gang negativt. Så svaret på dette spørgsmål blæser i vinden! Påstand om opringning til os på … , skal LB Brand A/S, Falck dokumenterer!

LB Brand A/S beklager, at jeg ikke oplever, at jeg ikke fik den medicinske hjælp, som jeg havde betalt for i 45 år. Dette kan jeg bekræfte. Jeg fik ingen hjælp overhovedet hverken af LB Brand A/S Business as usual, eller Falck. Dygtige … læger redede min datter[s] … liv efter hendes kollaps. Og hvis min kære hustru … ikke kunne tale … , kunne [min datters] kollaps, madforgiftning været gået virkeligt meget seriøst galt med [hende] på [besøgsstedet]. Så havde jeg kontaktet politiet og min … Advokat om denne sag. Ifølge [TV-

station] … sagen i [pågældende land], skulle [datteren] været transporteret hjem til Danmark, fordi hun var i akut livsfare. Men dette skider LB Brand A/S på. Jeg kræver derfor, at der skal laves en medicinsk rapport af en kvalificeret mediciner, der klart dokumenterer, hvilken foranstaltninger og medicinske beslutninger der skulle være truffet, samt hvilken handlinger der skulle være foretaget ved madforgiftning af en 15 pige i Udlandet. Denne sag skal ikke druknes af Politisk Bureaukrater i Politisk Bureaukratisk ævl og kævl.

LB Brand A/S skal betale løn til [min kone] efter danske regler, fordi [hun] arbejdede som sygeplejerske og tolk på Hospital … omkring [datterens] sygdom og hospital indlæggelse. Det beløb som LB udbetalte til mig, gik til at betale bestikkelse til alle personer omkring [hendes] Lægebehandling, sygepleje, Ambulance transport, indkøb af medicin, sengetøj, osv under indlæggelse.

Da jeg kom tilbage til Danmark og begyndte at skrive til LB Brand A/S, opdagede jeg at ingen i LB Brand Buisness as Usual, havde forstået noget som helst omkring [hendes] sygdom på … . Efter nogle ligegyldige mail frem og tilbage imellem LB og mig, blev jeg skide sur på LB og ledelsen i LB. På dette tidspunkt kunne jeg ikke forstå overhovedet, at mit 45 år selskab LB Brand, overhovedet kunne finde på, at svigte min lille pige … på bare .. år under hendes sygdom på … . Da jeg brokkede mig over dette blev Direktøren sur på mig, den slemme urolige dreng i klassen, der laver ballade, Fy Fy. Men jeg skulle blive klogere. Jeg har derfor lært, at forsikringer er Business AS Usual, No Hard Feelings, og har derfor skiftet selskab. Selv om den flinke Direktør … tilbød mig at blive i selskabet, hvis jeg blev den flinke stille og søde dreng i klassen igen. Dette havde jeg ikke lyst til, så jeg skiftede selskab. Alle selskaber er glade for gode og stabile kunder, der passer på deres ting!"

I selskabets brev af 11/2 2016 til nævnet er det bl.a. bemærket:

"Vi har modtaget nævnets brev af 22. januar 2016 med supplerende indlæg fra vores medlem. Vores medlem har i sit indlæg oplistet en række kommentarer til sagsforløbet og til den måde, sagen er blevet håndteret på af vores alarmcentral, Falck.

Vi vil herunder redegøre for - og kommentere på - de af medlemmets punkter, som vi mener er relevante for nævnets vurdering af sagen, og som vi ikke allerede har redegjort for over for nævnet og i vores forudgående korrespondance med medlemmet.

Kommentar 4A:
I relation til, hvordan Falck generelt håndterer vores medlemmers sygdom i udlandet, og hvordan der træffes beslutning om at hjemtransportere et medlem, kan vi desuden oplyse følgende:

Når en sag anmeldes til Falck, oprettes sagen med det samme og man spørger ind til sygdommens omfang og alvorlighed. Er der tale om mindre alvorlige sygdomme, aftales det med medlemmet, at de selv lægger ud for eventuelle udgifter til lægebehandling og medicin. Er der tale om hospitalsindlæggelse, forsøger man om muligt at skabe kontakt direkte til hospitalet eller via den agent, som Falck har på stedet. Herefter beder Falck om at få en medicinsk rapport fra behandlingsstedet. Denne rapport forelægges Falcks læge, som på baggrund af denne kan vurdere medlemmets tilstand, om der gives den korrekte behandling, og om det bliver nødvendigt at hjemtransportere medlemmet.

Beslutningen om at hjemtransportere et medlem træffes på baggrund af en konkret vurdering af medlemmets helbredstilstand og de muligheder for behandling, som findes på fe-

riestedet. Herefter vurderes det, om medlemmet skal overflyttes til et andet egnet behandlingssted, eller om medlemmet skal hjemtransporteres til Danmark. Beslutningen træffes ud fra et samarbejde mellem lægen hos Falck og den behandlende læge på feriestedet.
Vi henviser i den forbindelse i øvrigt til vilkårenes punkt 3 hvoraf vilkårene for syge- og hjemtransport fremgår.

Kommentar 5A:
Medlemmet fastslår, at datteren var indlagt i perioden 28. juni 2015 til 30. juni 2015, hvilket datterens familie og personalet på hospitalet kan bevidne. Det er denne periode, vi allerede har udbetalt erstatning for ødelagte feriedage for.

Kommentar 6A, 7A og B samt 11A:
Det fremgår af rapporten fra Falck, at der efter modtagelsen af medlemmets mail den 29. juni 2015 blev forsøgt telefonisk kontakt til medlemmet. Da dette ikke lod sig gøre, sendte Falck en e-mail til medlemmet og bad ham vende tilbage med nogle flere informationer med henblik på at kunne hjælpe ham bedst muligt. Herefter satte Falck deres agent i [besøgslandet] på sagen, og bad denne om at fremskaffe den medicinske rapport. Falck modtog efterfølgende besked fra deres agent, om at medlemmets datter var udskrevet med diagnosen 'acute gastroenteritis', og at den medicinske rapport fra udskrivelsen var udleveret direkte til medlemmet. Endnu en mail blev sendt til medlemmet i hvilken Falck oplyste, at det via agenten var meddelt, at medlemmets datter var udskrevet. Såfremt medlemmet havde brug for Falcks læges vurdering af datterens behandling, måtte medlemmet meget gerne vende tilbage.

Vi har i forbindelse med vores gennemgang af sagen bedt Falck om at komme med deres kommentarer til sagsforløbet. Falck skriver i den forbindelse:

'I denne sag har vi 1 gang forsøgt at kontakte jeres medlem telefonisk uden at komme igennem og skrevet til ham 2 gange. Vi hørte ikke mere fra ham og formodede at de selv ordnede det mest fornødne. Derfor lukkede vi sagen.

Vi kunne godt via vores agent have undersøgt om vi kunne få kontakt med medlemmet via sygehuset for at sikre at de faktisk havde styr på det hele og følte sig trygge ved behandlingen. …s mor er lokal, hvorfor vi har formodet at der ingen sprogbarrierer var ml hende og sygehuset.'

Det er vores vurdering, at Falck har handlet helt i overensstemmelse med, hvad vi kunne forvente af dem i denne sag. Vi har ved vurdering af dette lagt vægt på, at medlemmet selv kontakter os pr. mail i stedet for at ringe, at den diagnose som datteren er udskrevet med ikke umiddelbart er af alvorlig karakter, samt at medlemmets hustru talte sproget, var kendt i området og havde familie der.

Kommentar BA og 9A:
Rapporten fra Falck dokumenterer, at der er forsøgt telefonisk kontakt til medlemmet og at der er fremsendt mails til medlemmet.
Vi har ikke yderligere bemærkninger til medlemmets skrivelse og afventer herefter nævnets afgørelse."

Nævnet har fået forelagt klagerens mails af 26/2 2016, 17/3 2016 13/4 2016 samt selskabets breve af 7/3 2016 og 21/3 2016, hvori selskabet meddeler, at man ikke har yderligere bemærkninger.

I klagerens mails af 26/2 2016, til nævnet hedder det bl.a.:

> "Jeg har følgende kommentar til det fremsendte notat af 12/02 2016, fra Ankenævnet for Forsikring, samt LB Brand A/S Business as Usual, Falck, no Hard feelings.
>
> Et kernepunkt i hele denne sag er, at der aldrig er blevet lavet en videnskabelig Medicinsk rapport omkring min datters sygdom, risiko, hverken af LB Brand A/S eller af Falck. Omhandlende hvilken medicinsk behandling der skulle være foretaget, samt en medicinsk kvalificeret vurdering på, om [datterens] sygdom var så farlig for hendes helbred, liv og sikkerhed, at hun skulle være fløjet hjem til Danmark omgående. Denne medicinske rapport skal laves af en dansk kvalificeret læge omgående!
>
> Derfor skal der laves en kvalificeret medicinsk rapport af en mediciner, som skal omhandle [datterens] sygdom, hvor farligt sygdommen var for [hendes] liv, helbred og sikkerhed, samt hvilken behandling der skulle være foretaget. Denne medicinske rapport skal også omhandle en medicinsk vurdering omkring, at [hun] sikkert skulle være fløjet til Danmark, fordi hun var i risiko zonen med sin madforgiftning. Denne medicinske rapport skal fremstilles af en dansk uafhængig mediciner og LB Brand A/S Business, skal betale for alle udgifter i denne forbindelse. Dette er et ultimativt krav der ikke kan debatteres mere!
> Hvis denne medicinske rapport omkring [hendes] madforgiftning ikke fremstilles, vil jeg betegne det som den ultimative Corruption, Money and Lies, at nogen i Forsikringssystemet systemet gerne vil begrave denne skandale sag, hvor en .. årig dansk Statsborgers fik madforgiftning i [besøgslandet], og aldrig fik den hjælp som vi betalt for, selvom jeg havde Retskrav på det og betalt for dette i 45 år!
>
> Der er aldrig indtil nu, stadig ikke lavet en kvalificeret medicinsk rapport over [datterens] sygdom, af en dansk mediciner. Men dette skal der fremstilles nu for, at kunne belyse risikoen for [hende] medicinsk og videnskabeligt i denne sygdoms sag!"

Hertil har selskabet i brev af 7/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Det fremgår af medlemmets indlæg, at han forlanger, at vi får udarbejdet og fremsender en medicinsk rapport fra en dansk læge. Denne skal indeholde en vurdering af hans datters sygdom - herunder hvilke medicinske risici der var forbundet med diagnosen og en vurdering af hvor vidt hun skulle have været hjemtransporteret.
> I den forbindelse kan vi oplyse, at det er vores vurdering, at en forpligtelse til at få udarbejdet en sådan rapport ikke påhviler os som selskab. Falck foretager altid en konkret vurdering i den enkelte sag ud fra den stillede diagnose. Såfremt Falck har behov for en medicinsk vurdering, for at træffe beslutninger om det videre forløb, har de medicinsk uddannet personale - herunder læger og sygeplejersker - som de beder foretage en vurdering.
>
> Det fremgår at medlemmet betvivler, at Falck har forsøgt at kontakte ham på de telefonnumre han har angivet i sin mail af 29. juni 2015. Hertil kan vi oplyse, at Falck forsøgte at kontakte medlemmet på de telefonnumre, som medlemmet havde angivet i sin mail. Falck kan i deres system ikke se medlemmets telefonnummer til fx hans fastnet telefon i Dan-

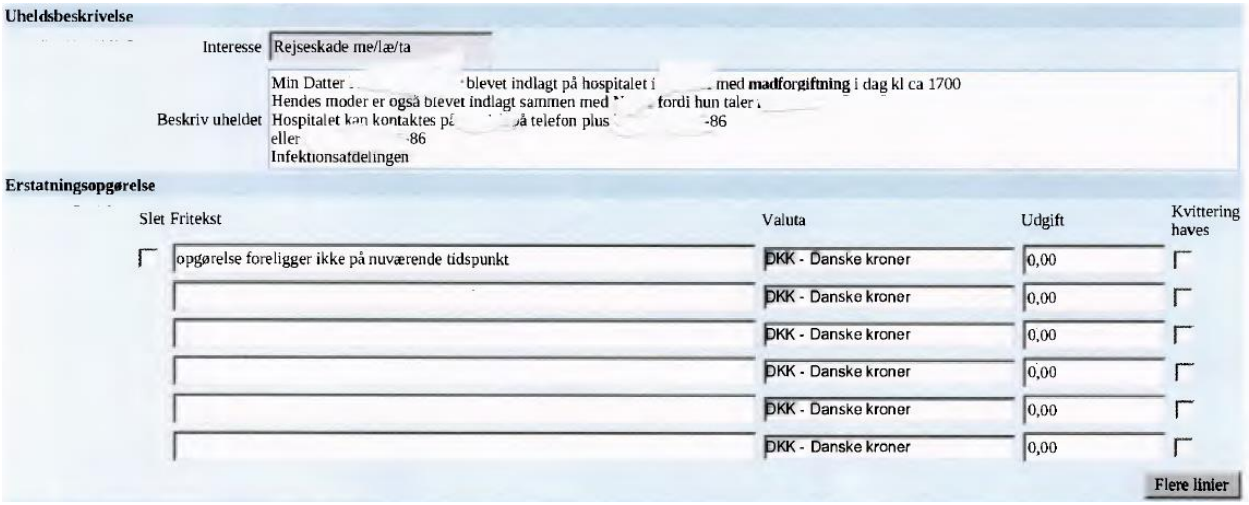
mark. De vil derfor altid kontakte medlemmet via de kontaktoplysninger som medlemmet selv angiver. Vi vedlægger en kopi af rapporten fra vores alarmcentral, hvoraf det fremgår, hvornår der er forsøgt telefonisk kontakt til medlemmet og hvornår der er fremsendt mail."

I mail af 28/6 2015 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"**Til:** Postkasse Øvrige Skader
Emne: L-0 Kontakt Os henvendelse
…
Afsender:
E-mail: …
Dato: 28.06.2015
Kl. 18:37:17

Besked:
Min datter … er blevet indlagt på sygehus i … med madforgiftning, og vi har brug for hjælp fra Lb i Danmark. Hospitalet i … har telefon …86. [Datteren] blev indlagt i dag den 28 juni 2015 kl. 17 [lokal] tid. LB forsikring står i mit navn … …23 Min hustru … er også indlagt sammen med vores datter … fordi hun taler … . [Min kone] …90. Telefon …62"

I elektronisk anmeldelse af 28/6 2015 er det bl.a. anført:



I Falcks mail af 29/6 2015 til klageren hedder det bl.a.:

"**Attachment:**
Description: Hej … Vi har forsøgt at ringe til jer, men desværre uden held. For at kunne hjælpe jer bedst muligt, vil vi meget gerne have lidt flere informationer – Hvornår er [datterens] symptomer startet?- Hvornår er I udrejst fra Danmark, samt hvornår har I planlagt hjemrejse?- Er I bosiddende privat eller på hotel? Vi vil meget gerne bede vores [lokale] kollegaer om at kontakte hospitalet, for at indhente [datterens] journal og tage sig af regningen. Journalen vil så blive vurderet af vores læge herefter vil vi vende tilbage til jer hvis I har nogen spørgsmål eller behov for noget, må I meget gerne kontakte os."

I mail af 29/6 2015 til Falck fra deres udenlandske samarbejdspartner er det bl.a. anført:

> "**Description:** Dear Colleagues, We would like to inform you that the clients were discharged today with the final diagnosis: acute gastroenteritis. Us we understood from conversation with the hospital administration, because the patient was hospitalized in Infectious Disease Department, the client wasn't charged for hospitalization. The discharge medical report was issued straight to the client, please, obtain from the clients if you need us to translate."

I Falcks mail af 30/6 2015 til klageren hedder det bl.a.:

> "Hej … Vi har været i kontakt med hospitalet, som har informeret os om at [datteren] skulle være udskrevet. Hvis I har behov for vores læges vurdering af [hendes] behandling, må I endelig vende tilbage til os. For god ordens skyld vil vi fortsat gerne have lidt flere oplysninger om jeres rejse. – Hvornår er [hendes] symptomer startet? - Hvornår er I udrejst fra Danmark, samt hvornår har I planlagt hjemrejse? - Er I bosiddende privat eller på hotel? Vi ønsker jer fortsat god rejse."

I klagerens mail af 6/9 2015 til Falck hedder det bl.a.:

> "Min datter … … blev syg om morgenen den 28-06-2015 kl ca. 06. Vi tilkaldte en læge som konstaterede, at [hun] havde fået madforgiftning.
> Dagen før den 27-06-2015 havde vi været på tur til … Inde i denne by havde [hun] fået en Pizza med noget indmad i som åbenbart var gammelt, råddent eller fordærvet. Jeg betalte derfor selv lægen for hans arbejde.
>
> Lægen tilkaldte en ambulance for at kunne kører [hende] på hospitalet. I denne ambulance var der følgende personer, en chauffør, en portør, en sygeplejerske og en læge til yderligere at undersøge [hende]. Jeg betalte derfor selv disse 4 personer på ambulancen for deres arbejde.
>
> [Hun] blev derefter kørt på hospitaler sammen med hendes moder, … i ambulancen.
>
> På hospitalet blev [hun] først undersøgt af 2 sygeplejersker, som derefter tilkaldte en læge. Den ankomne læge undersøgte [hende] igen, og det blev derefter så beslutter, at [hun] skulle have tarmudskylning. Der var nu 3 personer der arbejde omkring [hende].
> Jeg betalte derfor selv de 2 sygeplejersker, samt lægen for deres arbejde
>
> Det blev derefter besluttet at indlægge [hende] på Hospitalet i … den 28-06-2015 kl. ca 16.
> Jeg betalte derfor for indlæggelse på hospitalet for både [hende] og hendes moder …
> Jeg måtte derfor selv betale for [hendes] indlæggelse på hospitalet, samt for hendes moder … som også blev indlagt sammen med [hende].
>
> Da [hun] ikke taler meget … blev det besluttet at også [hendes] moder … , som er [lokalt] født og derfor taler perfekt … , skulle indlægges sammen med [hende], fordi hun skulle være tolk, hvis der var flere ting som der skulle tales om, omkring [hendes] sygdom.
>
> [Hun] var på hospitalet også den 29-06-2015 og sov der også om natten sammen med sin moder …

[Hun] var på hospitalet også den 30-06-2015, det meste af dagen sammen med sin moder … men om aftenen blev det besluttet af lægen på hospitalet, at det gik bedre med [hende], så krisen var overstået, og hun kunne derfor godt tage hjem for at hvile sig og komme sig igen.

[Hun] var således på hospital … i 3 dage sammen med hendes moder … Den 28-06, den 29-06, og den 30-06 2015.

Når man bliver indlagt på hospitalet i … skal man selv købe ALT til sit ophold der. Jeg gik ud og købte 2 sæt sengetøj, lagener, dynebetræk, hovedpude betræk, sæbe, tandbørster, tandpaster, håndklæder, vaskeklude.
Endvidere skal du selv indkøbe al den medicin som lægen ordinerer til dig. Jeg måtte derfor selv indkøbe forskellige medicin, tabletter, piller, pulver, noget flydende i et glas efter lægens anvisning, til brug for [datteren]. [Hun] fortsatte med at indtage forskelligt medicin efter, at hun var kommet hjem igen. Ved siden af skal du selv købe hele den mad som [hun] og [hendes mor] selv ville spise, under deres ophold på Hospital … Da [hun] og hendes moder begge var indlagt, blev der købt mad til 2 personer i de 3 dage som opholdet varede.
I [besøgslandet] er der ikke noget der hedder at det er gratis, eller at skatteborgerne betalet for dig. Derfor har jeg en forsikring når vi rejser ud fra DK.

Hele denne opperation med [hendes] sygdom og hospital ophold, sammen med hendes moder … samt kontant betaling til alle de personer der blev involveret omkring [hendes] mandforgiftning, har kostet mig regnet på US$ kurs contra [lokal valuta], 1000 US$

Jeg forventer derfor at LB-Forsikring erstatter mig dette beløb, som jeg havde i forbindelse med [hendes] sygdom og hospital ophold."

I selskabets brev af 12/10 2015 til klageren er det bl.a. anført:

Udgangspunktet for Lærerstandens Brandforsikring er tillid til vores medlemmer.

Med henvisning til brevet fra vores … den 8.10.2015 må vi beklage, at vi ikke længere vurderer, at den gensidige tillid, der er den naturlige forudsætning for en forsikringsaftale, er til stede.

Policerne opsiges derfor som følger:

Indboforsikring …97 opsiges i henhold til vilkårenes pkt. 22. J til ophør pr. 1.11.2016.

Husforsikring …47 opsiges i henhold til vilkårenes pkt. 18.J til ophør pr. 1.8.2016.
Vi henleder samtidig din opmærksomhed på de særlige regler der gælder for bygningsbrandforsikringen, jf. vilkårenes punkt 18.J.

Sommerhusforsikring …82 opsiges i henhold til vilkårenes pkt. 18.J til ophør pr. 1.10.2016.
Vi henleder samtidig din opmærksomhed på de særlige regler der gælder for bygningsbrandforsikringen, jf. vilkårenes punkt 18.J.

Ulykkesforsikring …39 opsiges i henhold til vilkårenes pkt. 6 .G til ophør pr. 1.12.2015."

I selskabets brev af 12/10 2015 til klageren hustru hedder det bl.a.:

> "Med henvisning til vores brev til … [klageren] af 12.10.2015 skal vi oplyse, at forsikringen opsiges som følger:
>
> **Bilforsikring …34, kaskoforsikring og vejhjælp opsiges i henhold til vilkårenes pkt. 15. K til ophør pr. 1.6.2016.**
>
> Når vi alene opsiger kaskodækning og vejhjælp beror det på, at vi er forpligtet til at opretholde ansvarsdækningen indtil den overtages af andet selskab. Indtil dette sker, vil præmien blive fastsat til vores dyreste præmietrin."

I policen for indboforsikringen hedder det bl.a.:

> "Police for Indboforsikring
> Risiko Indbo i helårsbolig med hårdt tag
> …
> Tillægsdækninger (hvis andet ikke fremgår gælder vilkår 33-4):
> Indbo PLUS omfatter pludselig skade og el- og elektronikskade. Selvrisiko på 1060 kr. (2015).
> Forsikringen omfatter ikke glas og sanitet.
>
> Rejseforsikring Verden inkl. afbestilling. Vilkår RE-7.
> …
> Gyldighed Policen gælder fra den 20.02.10 og fortsætter, indtil den ændringsdato og fortsætter, indtil den med mindst een måneds skriftlig varsel opsiges."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

> "**H. Brug for hjælp ved skade**
> - Vores alarmcentral er døgnåben på +45 70 15 55 00 (brug +45 44 87 44 73 ved mobilopkald fra et land, hvor operatøren ikke understøtter opkald til 70-numre)
> - Ved ikke-akutte skader kan du kontakte os i vores åbningstid
> - Find adresser på fx læger, politi og ambassade på vores app.
> - I nødstilfælde kan du få afgjort en dækningsberettiget skade under rejsen. Udbetalingens omfang afhænger af det øjeblikkelige behov for økonomisk hjælp. Endelig skadebehandling sker efter hjemkomst. Dokumenterede telefonudgifter til alarmselskab og os er dækket.
>
> …
> **2. SYGDOM ELLER TILSKADEKOMST**
>
> **1. Forsikringen dækker:**
>
> Forsikringen dækker udgifter ved behandling af:
> a. Akut sygdom* og tilskadekomst under rejsen
> b. Akut forværring af en bestående sygdom*, hvis sygdommen har været i en stabil god fase* i 2 måneder inden afrejse
> c. Akut forværring af sygdom eller tilskadekomst, der opstod inden for de sidste 2 måneder inden afrejse, når vores læge vurderer, at der ikke med rimelighed kunne forventes et behov for behandling under rejsen

d. Ufødte eller for tidligt fødte børn indtil 4 uger før forventet termin

2. Forsikringen dækker ikke:

Forsikringen dækker ikke:
a. Sygdom eller tilskadekomst der har vist symptomer eller er diagnosticeret hos læge før afrejse - se afsnit 1.1
b. Udgifter der er dækket af det blå EU-sygesikringskort
c. Medicin der ikke er lægeordineret
d. Fødsel eller behandling at sygdom som følge at graviditet de sidste 4 uger før forventet termin
e. Provokeret abort
f. Rekreation og kurophold
g. Behandling efter hjemkomst til Danmark
h. Behandling og ophold, hvis den behandlende læge har godkendt vores læges beslutning om hjemrejse, men sikrede ikke ønsker at følge anvisningerne
i. Plastikkirurgiske eller kosmetiske operationer eller følger heraf, medmindre det sker som led i behandling af en akut tilskadekomst, der kræver behandling på rejsen
j. Udgifter som følge af at sikrede udøver eller træner professionel sport*.

3. Erstatning:

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstra udgifter*. Du må ikke selv godkende udgifter til behandling, før du har talt med vores alarmcentral.

Dækningen omfatter:
a. Lægebehandling hos autoriseret læge og lægeordineret medicin
b. Behandling på hospital eller lægeordineret behandling hos autoriseret fysioterapeut, kiropraktor, akupunktør eller zoneterapeut
c. Akut smertestillende tandbehandling* hos autoriseret tandlæge

For disse behandlinger gælder et maksimum:
d. Behandlinger hos fysioterapeut, kiropraktor, akupunktør eller zoneterapeut er dækket med højst 10.000 kr. pr. sikret
e. Tandbehandlinger er dækket med højst 1.000 kr. pr. sikret i Europa inkl. Grønland og Færøerne
f. Tandbehandlinger er dækket med højst 10.000 kr. pr. sikret uden for Europa. Tyggeskader dog med højst 1.000 kr. pr. sikret

4. Dokumentation:

Vi kan kræve, at du sender os:
- Journal eller anden dokumentation for sygdom eller tilskadekomst med oplysning om diagnose og udført behandling
- Billet eller rejsebevis
- Kvitteringer for dine udgifter

3. SYGE- OG HJEMTRANSPORT

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker udgifter til syge- og hjemtransport i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst nævnt under afsnit 2.1.

Dækningen omfatter:

a. Ambulancetransport til og fra nærmeste egnede behandlingssted. Er ambulancetransport ikke lægeligt begrundet, dækkes taxatransport til og fra behandlingsstedet
b. Hjemtransport til Danmark eller overførsel til andet egnet behandlingssted, når vores læge har besluttet transporten, og den behandlende læge har godkendt denne
c. Hjemtransport af afdøde, inkl. udgifter til lovbefalede foranstaltninger som fx balsamering og zinkkiste. Ønsker de pårørende begravelse eller kremering på stedet, erstatter vi med indtil det beløb, en hjemtransport ville have kostet
d. Hjemtransport af sikrede under 18 år der skulle have fortsat rejsen alene, fordi forældre eller alle andre medrejsende bliver hjemtransporteret på grund af sygdom, tilskadekomst eller død.

2. Forsikringen dækker ikke:

Forsikringen dækker ikke:

a. Hjemtransport i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst undtaget under afsnit 2.2
b. Hjemtransport der er dækket af den nordiske konvention
c. Sygetransport som skyldes sikredes frygt for smittefare.

3. Forsikringen dækker skader på:

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter*.

Får du behov for at udsætte din rejse eller for sygetransport, skal du altid aftale det med os eller vores alarmcentral.

For disse udgifter gælder et maksimum:

a. Taxatransport til og fra behandlingsstedet dækkes med højst 1.000 kr. pr. sygdomstilfælde.

4. Erstatning:

Vi kan kræve, at du sender os:

- Journal eller anden dokumentation for sygdom eller tilskadekomst med oplysning om diagnose og udført behandling
- Billet eller rejsebevis
- Kvitteringer for dine udgifter.

4. EKSTRAUDGIFTER I FORBINDELSE MED SYGDOM ELLER TILSKADEKOMST

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker udgifter i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst nævnt under afsnit 2.1.

Dækningen omfatter udgifter til:
a. Hotel og kost, når fortsat behandling efter endt hospitalsindlæggelse sker ambulant efter aftale med os.
b. At indhente forudbestilt rejserute
c. Ophold og kost, når en læge vurderer, at fortsat rejse eller hjemrejse ikke kan ske som planlagt
d. Forlængelse at rejseforsikring, når en læge vurderer, at rejse eller hjemrejse ikke kan ske som planlagt
e. Al kontakt til os og vores alarmcentral
f. Er sikrede indlagt på hospital i over 24 timer, dækker vi også telefonopkald og læsestof m.v.

2. Forsikringen dækker ikke:

Forsikringen dækker ikke ekstraudgifter i forbindelse med sygdom eller tilskadekomst undtaget under afsnit 2.2.

3. Erstatning:

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter*.

For disse udgifter gælder et maksimum:
a. Telefonopkald og læsestof m.v. dækkes med højst 500 kr.

4. Dokumentation:

Vi kan kræve, at du sender os:
- Journal eller anden dokumentation for sygdom eller tilskadekomst med oplysning om diagnose og udført behandling
- Billet eller rejsebevis
- Kvitteringer for dine udgifter.

…

9. ØDELAGTE FERIEDAGE PÅ GRUND AF AKUT SYGDOM ELLER TILSKADEKOMST OG REJSEAFBRYDELSE

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker ødelagte feriedage, når:
a. En sikret er indlagt på hospital på grund af akut sygdom* eller tilskadekomst
b. En lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro i og omkring ferieboligen* på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
c. En sikret bliver hjemtransporteret, hjemkaldt eller fungerer som sygeledsager - se afsnit 3.1, 5.1 og 6.1
d. En sikret bliver evakueret - se afsnit 14.1-14.4.

2. Forsikringen dækker ikke:

Forsikringen dækker ikke ødelagte feriedage ved hjemkaldelse, hvis rejsen genoptages.

3. Erstatning:

Forsikringen dækker ødelagte feriedage med rejsens gennemsnitlige pris pr. dag*.

Hvor meget
a. Erstatningen kan højst udgøre 45.000 kr. pr. sikret pr. rejse.

Hvornår
Erstatningen udbetales fra den dag, hvor den sikrede:
b. Første gang var hos lægen eller blev indlagt på hospital
c. Afbrød ferien eller blev sygeledsager.

Hvem
Erstatningen udbetales til:
d. Den sikrede syge eller tilskadekomne og alle andre medrejsende sikrede
e. En sikret, hvis den sikredes eneste rejseledsager* har faet ødelagt sine feriedage af en grund, der giver ret til erstatning for ødelagte feriedage. Det er en forudsætning, at sikrede ellers skulle rejse alene. Bliver sikredes rejseledsager* hjemkaldt eller hjemtransporteret, er det også en forudsætning for at få dækning for ødelagte feriedage, at den sikrede rejser med hjem.

4. Dokumentation:

Vi kan kræve, at du sender os:
- Journal eller anden dokumentation fra lokal behandlende læge for sygdom eller tilskadekomst med oplysning om diagnose, i hvilket tidsrum der er ordineret roligt ophold i og omkring feriebolig*, eller hvornår lægen ordinerede hjemtransport. Står det ikke i journalen, vurderer vores læge ud fra den stillede diagnose, hvor mange dage der kan gives erstatning for
- Billet eller rejsebevis
- Dokumentation for rejsens pris og varighed og udgifter til turistmæssige aktiviteter*.

…

25. ORDLISTE

Akut sygdom betyder sygdom, der pludseligt opstår under rejsen og som ikke har vist symptomer før afrejse.

…

Alvorlig akut sygdom eller tilskadekomst betyder, at sygdommen eller tilskadekomsten kan medføre større varige man, at tilstanden er livstruende, eller at den syge eller tilskadekomne er indlagt på hospital.

…

Rejsens gennemsnitlige pris pr. dag betyder udgifter, der er betalt til transport og ophold, og som ikke kan betales tilbage divideret med antal deltagere på rejsen og herefter divideret med antal rejsedage (inkl, ud- og hjemrejsedage). Har du betalt en samlet pris for din rejse hos en rejsearrangør, er det den pris, vi bruger ved beregningen.

Ved kørsel i egen bil betales kilometerpenge efter statens takst for tjenestekørsel i egen bil (over 20.000 km pr. år). Beregningen sker som den korteste direkte vej fra din bopæl til dit rejsemål og hjem igen.

Rejsens pris betyder udgifter til transport, ophold, forplejning og turistmæssige aktiviteter*.

> **Rimelige og nødvendige ekstraudgifter.** Du får kun erstatning for udgifter, du ellers ikke skulle have haft. Udgifterne skal være rimelige og nødvendige, hvilket betyder, at du skal vælge den mest økonomiske løsning."

Af betingelserne for klagerens indboforsikring, husforsikring, sommerhusforsikring ulykkesforsikring, og hans hustrus bilforsikring fremgår det bl.a.:

> "**Opsigelse til fornyelsesdagen**
> Forsikringen er købt for en 1-årig periode og fortsætter, indtil en af parterne opsiger den med mindst 1 måneds skriftlig varsel til fornyelsesdagen. "

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at nævnet ikke har mulighed for at pålægge selskabet at udbetale kompensation, blot fordi selskabets sagsbehandling ikke måtte have været optimal.

Nævnet har kun mulighed for at pålægge selskabet at betale erstatning, såfremt selskabet ud fra en erstatningsretlig vurdering har handlet ansvarspådragende over for klageren, og såfremt klageren kan bevise, at han som følge heraf har lidt et tab. Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning til klageren på erstatningsretligt grundlag.

Klageren har gjort krav på betaling for hans ægtefælles arbejde som tolk og sygeplejer under datterens indlæggelse på det udenlandske hospital.

Efter betingelsernes afsnit 4 ydes dækning for visse ekstraudgifter i forbindelse med sygdom. Af bestemmelserne ses ikke hjemmel til at yde godtgørelse for familiemedlemmers indsats i forbindelse med akut sygdom. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale godtgørelse for klagerens ægtefælles sygepleje og tolkebistand.

Nævnet bemærker, at det må anses for almindeligt, at forældre hjælper efter bedste evne, når deres barn bliver sygt i udlandet. Det forhold, at klagerens ægtefælle som

følge af uddannelse og oprindelse kunne yde særlig hjælp, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker endvidere, at der efter forsikringsbetingelsernes afsnit 9 ydes dækning for ødelagte feriedage, når sikrede er indlagt på hospital på grund af akut sygdom, er blevet hjemtransporteret eller en lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro på grund af akut sygdom.

Efter betingelsernes afsnit 3 dækkes udgifter til syge- og hjemtransport i forbindelse med akut sygdom. Dækningen omfatter hjemtransport til Danmark eller overførsel til andet egnet behandlingssted, når selskabets læge har besluttet transporten, og den behandlende læge har godkendt denne.

Selskabet har efter det oplyste udbetalt erstatning for ødelagt ferie i de tre dage, hvor datteren og hendes mor var indlagt på det udenlandske hospital. Klageren har ikke fremlagt en erklæring fra en lokalbehandlende læge, som viser, at en lokal behandlende læge har vurderet, at klagerens datter efter hospitalsudskrivelsen skulle opholde sig i ro i og omkring boligen på grund af akut sygdom. Klagerens oplysning – om at datteren var svag i syv dage og medicineret i 14 dage efter udskrivningen – kan ikke i sig selv føre til andet resultat. Nævnet har derfor på det foreliggende grundlag ikke mulighed for at pålægge selskabet at betale for flere ødelagte feriedage.

I Falcks mail af 30/6 2015 til klageren hedder det "Vi har været i kontakt med hospitalet, som har informeret os om at [datteren] skulle være udskrevet. Hvis I har behov for vores læges vurdering af [hendes] behandling, må I endelig vende tilbage til os."

Klageren ses ikke at have anmodet Falck om at foretage en sådan vurdering, mens man befandt sig i udlandet. Klageren har under sagen for nævnet gjort gældende, at selskabet nu skal indhente en medicinsk rapport til vurdering af, hvorvidt han og familien var berettiget til hjemtransport, da datteren blev syg med "acute gastroenteritis" (akut diarré) efter en madforgiftning.

23. 88639

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har givet afslag på at udbetale yderligere erstatning og på – på nuværende tidspunkt - at indhente en medicinsk rapport.

Nævnet har lagt vægt på, at det ikke er sandsynliggjort, at klagerens datters akutte diarré havde en sådan karakter, at den ville berettige til en hjemtransport eller til andet behandlingssted. Klagerens datter blev udskrevet få dage efter indlæggelsen, ligesom akut diarré må anses for en ikke ualmindelig sygdom i forbindelse med visse udlandsrejser. Det forhold, at sygdommen i visse tilfælde kan have alvorlige, livstruende følger – som påpeget af klageren – kan ikke føre til andet resultat, når der ikke er dokumentation for, at der opstod sådanne livstruende følger af datterens diarre.

Nævnet finder, at selskabets opsigelse af forsikringerne er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelser herom. Nævnet kan ikke kritisere selskabet for at have benyttet sig af denne aftalebestemte mulighed.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels