Den 14. september 2016 blev i sag nr. 88852:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i AIG Europe. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i henhold til reglerne om hjemrejse og feriekompensation i forbindelse med sygdom under en udlandsrejse.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke var tale om lægeordineret hjemtransport.

I klageskemaet har klageren anført, at hun kræver dækning – herunder for hjemtransport. I den forbindelse har hun henvist til sit brev af 24/9 2015 til selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Jeg har endnu ikke fået dækket noget under forsikringen, men jeg forstår det sådan, at alle undersøgelser og behandling i [udlandet] er dækket. Ud over hjemrejse, som AIG har taget stilling til, vil jeg også bede AIG om at tage stilling til dækning for feriekompensation.
> …
> Baggrunden for anmodningen om dækning af ekstraudgifter til hjemrejse er, at jeg på grund af akut opstået sygdom (vejrtrækningsproblemer pga. varme og høj luftfugtighed, der endte i angstanfald) ikke var i stand til at gennemføre den planlagte rundrejse i [udlandet]. Derfor var jeg forhindret i at benytte mine hjemrejsebilletter fra … [By 3], der hverken kunne annulleres eller ændres.
> I [udlandet] søgte jeg læge og fik jeg udskrevet beroligende medicin, der imidlertid ikke hjalp i nævneværdig grad på hverken vejrtrækningsproblemerne eller angsten. Jeg blev ikke tilbudt anden behandling, heller ikke på … hospitalet, som jeg opsøgte på SOS' opfordring. De læger og psykologer, jeg har været i kontakt med, efter jeg er kommet hjem, har bekræftet, at behandlingsmulighederne er samtaleterapi – og så selvfølgelig at be-

grænse stresspåvirkningen (som man gør, når man sygemelder medarbejdere med stress). De har også bekræftet, at jeg ikke kunne gennemføre den planlagte rundrejse i den tilstand, jeg befandt mig i.
…
SOS/AIG fejllæser lægens erklæring.

Det lægen skriver (oversat til dansk) er:
'Hun kom til vores hospital den 17. juli 2015, *dagen før hun skal ([rejse hjem)* til hendes hjemland. … Bedømt på grundlag af hendes tilstand, anbefaler jeg, at *hun rejser til sit hjemland som planlagt.'*

Anbefalingen fra lægen var klar: Han anbefalede, at jeg skulle rejse hjem. Ikke at jeg skulle fortsætte rejsen.

SOS misforstår lægens anbefaling, fordi de læser 'som planlagt' ('on schedule') som den 25. juli 2015. Der er ikke noget belæg for at læse anbefalingen sådan. Lægen henviser til hjemrejsen den 19. juli 2015, som jeg havde været heldig at få billetter til, jf. 2. afsnit i brevet. Der er slet ikke nævnt noget om den oprindelige hjemrejsedato, den 25. juli 2015, i lægens anbefaling.

Det fremgår også af den mail, som jeg sendte til SOS i forlængelse af lægebesøget. Der var ingen tvivl om, hvad anbefalingen var:

'Jeg tog som aftalt til … klinikken. Det tog meget lang tid og blev meget sent, før jeg fik brevet fra lægen. Hans anbefaling i konsultationen - og i brevet nedenfor - var, at jeg tog hjem i morgen. Jeg forklarede ham, at jeg var blevet dårligere og dårligere, selvom jeg havde taget medicinen udleveret at hotellets læge. Jeg forklarede videre, at mit forsikringsselskab havde brug for hans lægeligt vurdering af, om det var bedst at tage hjem i morgen, eller om jeg kunne fortsætte den planlagte rejse til … [By 2] og … [By 3] frem til den 25/7. I kan ringe, hvis der er brug for yderligere - jeg kan ikke fortsætte rejsen; jeg frygter, hvor det ender, hvis jeg fortsætter. …"

I selskabets brev af 14/4 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"**SAGSFREMSTILLING**
Klager kontakter SOS fra [udlandet] med vejrtrækningsproblemer og angstanfald.

Den 14. juli flere gange og igen den 16. juli 2015, hvor Klager oplyser, at hun er begyndt at få panikanfald og får anfald, hvor hun hyperventilerer og føler, at hendes krop konstant er i beredskab. Klager har været til lægen og hun har lånt en astmaspray, som har lindret kortvarigt. Hun vil gerne hjem til Danmark.

SOS oplyser, at forsikringen umiddelbart ikke dækker, men at de vil sætte deres lægekonsulent på sagen.

Citater fra SOS' lægekonsulent:

17.07.2015 5:43
Pt oplyser at hun har det meget daarligt og at det bliver vaerre og vaerre. Havde for et par dage siden vertraekningsbesvaer - fik inhalator fra venners barn - dette havde god effekt, men det hjaelper ikke laengere og hun foler hun nu har panikanfald. Mener det er en stress reaktion og siger hun maa ud herfra - er noedt til at komme hjem. Mener ikke det er

godt for hende at blive i [udlandet]. Angiver at hun aldrig har haft det saadan foer og har ikke tidligere haft psykiske problemer.
Pts aegtefaelle oplyser at pt havde et mindre anfald i flyet paa vej til [udlandet] - igen et mindre anfald da de kom til hotellet. Frekvensen af anfaldene er taget til og ogsaa symtomernes svaerhedsgrad er tiltaget. Pt har haft lignende symptomer paa andre udland rejser - dog har det ikke vaeret noedndigt at at afbryde rejsen.
Pt har forsoegt at tage til et hospital (…) men klarede end ikke at tage en taxi.

17.07.2015 5:59
Konklusion af samtale med pt og pts aegtefaelle: Der findes ikke umiddelbart leagelig indikation for afbrydelse af rejsen.
Hvis pts tilstand forvaerres i en saadan grad, må det vurderes om hun har behov for indlaeggelse. Pt har overvejet at koebe hjemrejsebilletter til hele familien og ved hjemkomst kraeve refusion fra SEL.

17.07.2015 16:00
01 Forventet hjem som planlagt
Selskabet daekker ikke hjemrejse. sagen afsluttes.

18.07.2015 00:51
01 Forventet hjem som planlagt
Pt tog til … hosp. Af medrep fremgaar: Diagnose: Hyperventilation. Ingen Pneumothorax.
Dr. … bedoemmer udfra pts tilstand anbefaler jeg at hun rejser hjem efter planen. (Citat: Judging from her condition, I recommend she go back to her home country on schedule)
Min vurdering er ikke aendret: Der er ikke laegelig indikation for tidligere hjemrejse.

Kopi af Dr. …'s udtalelse vedlægges.

Klager vælger at bestille flybilletter selv og rejser hjem på egen hånd.
…
FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING
Forsikringen dækker behandling og ophold indtil man er i stand til at rejse hjem igen som rask passager, herunder også omkostningen til en ny hjemrejse.

Forsikringen dækker kun hjemrejse som følge af en dækningsberettiget sygdom eller tilskadekomst, hvis der medicinsk grundlag for dette. Dette skal vurderes af SOS' lægekonsulent.

Ud fra Klagers symptomer vurderer SOS' lægekonsulent, at der ikke er tale om en lidelse af så alvorlig karakter, at der er grundlag for hjemrejse.

Klager søger ikke yderligere lægebehandling, men bestiller blot selv flybilletter og rejser hjem på egen hånd.

Der er således ikke tale om en lægeordineret hjemtransport i henhold til punkt 15.2.2.

At Klager selv vælger at bestille billetter og rejse hjem før planlagt, uden en lægeordineret godkendelse af SOS, er en omkostning, som Klager selv må stå for.

KONKLUSION
Vi fastholder, at der ikke er tale om en lægeordineret hjemtransport.

Klager vælger selv at rejse hjem uden en lægeordineret godkendelse fra SOS og må derfor selv afholde udgiften til hjemrejsen."

Dertil har klageren i brev af 25/5 2016 til nævnet bl.a. anført:

"AIG's sagsfremstilling fremgår af brev af 2. september 2015. Forsikringsselskabets konklusion er, at der ikke var medicinsk indikation for at rejse hjem før planlagt. Forsikringsselskabet tager imidlertid ikke stilling til den konkrete situation, jeg befandt mig i, nemlig at jeg ikke var i stand til at fortsætte min rejse. Jeg havde i situationen valget mellem at rejse videre i [udlandet] eller rejse hjem. At blive i … [By 1] og vente på at rejse hjem var ikke en mulighed, da hjemrejsen kun kunne ske fra [By 3, hvilket vi havde undersøgt med flyselskabet og oplyst til SOS.

I brevet af 14. april 2015 har AIG tilføjelser til AIG's sagsfremstilling i brevet af 2. september 2015, som jeg supplerede i mit brev af 24. september 2015. Den eneste væsentlige nye oplysning synes at være, at min mand skulle have oplyst, at jeg har oplevet panik/angst på tidligere rejser. Det er ikke korrekt. Jeg har ved et par lejligheder oplevet kortvarigt ubehag, f.eks. i forbindelse med indelukket kabineluft i fly før take off. Derudover henviser jeg til min sagsfremstilling i brevet af 24. september 2015.

…

I brevet af 14. april 2016 gentager AIG en udlægning af lægeerklæringen af 18. juli 2015 fra lægen på … hospitalet, som jeg har tilbagevist i mit brev af 24. september 2015. Ifølge denne udlægning skulle lægen have anbefalet, at jeg fortsatte min rundrejse i [udlandet]. Denne udlægningen passer hverken med det, der rent faktisk skete, eller med den formelle ordlyd af erklæringen. Lægen anbefalede netop ikke, at jeg fortsatte rundrejsen i [udlandet], men anbefalede, at jeg rejste hjem næste dag. Det var hjemrejsen næste dag, han henviste til med 'on schedule' (på dansk 'efter planen'), hvilket også fremgår også af udtalelsen, hvis man læser den i sammenhæng. Det eneste sted, hvor hjemrejsetidspunkt er omtalt er i sætningen: 'She came to our hospital on July 17, 2015, the day before she comes to her home country'. Derfor kan anbefalingen om hjemrejse 'efter planen' alene forstås som den 19. juli 2015 – der er ikke henvist til en anden planlagt hjemrejsedato i erklæringen. Forvirringen opstår formentlig fordi AIG indfortolker den hjemrejsedato, som AIG opfatter som den 'planlagte hjemrejse'. Der er imidlertid intet grundlag for at indfortolke denne dato i erklæringen, hvor det udtrykkeligt fremgår, at lægen forholder sig til en planlagt hjemrejse den følgende dag. Selskabet har trods min opfordring ikke har søgt en afklaringen af eventuel tvivl om indholdet af erklæringen med lægen, der afgav erklæringen.

Sammenfattende synes AIG's tilbageværende argument for ikke at dække hjemrejsen alene at være det formelle, at hjemrejsen ikke var forudgående godkendt af selskabets læge. Det bemærkes i den forbindelse, at AIG og lægen lægger vægt på en lægeerklæring, som de læser forkert.

Jeg blev først efter hjemkomsten til Danmark gjort opmærksom på, at forsikringen ville have dækket nye flybilletter, hvis jeg ikke kunne benytte hjemrejsebilletterne fra [By3]. Det fremgår af SOS' e-mail af 21. juli 2015: 'Vi beklager, at du oplevede, at vi ikke hjulpet dig i din nødsituation. Hvis du skulle mistet din planlagde hjemrejse pga den samme sygdomen, så forsikringen dækket ophold, behandling indtils det tilstand som du kan rejse hjem som en rask passagerer på, samt ny / ombooking af hjemrejse.'

Det ville have ændret min situation, hvis jeg havde fået den oplysning i [udlandet]. Som jeg så situationen, da vi på ny bookede billetter til en fremrykket hjemrejse, ville jeg miste

mine flybilletter hjem fra [By 3] uanset hvad, da hverken jeg eller min familie anså det for at være forsvarligt at rejse videre i den tilstand jeg var i. Hvis forsikringsselskabet havde oplyst mig om, at forsikringen dækkede vores ophold i [By 1] og nye flybilletter hjem, ville det have udgjort et reelt alternativ for os.

AIG anfører i sit brev af 14. april 2016, at 'Forsikringen dækker behandling og ophold indtil man er i stand til at rejse hjem igen som rask passager.' Det fremgår videre af forsikringsbetingelsernes pkt. 15.2.4, at forsikringen dækker 'Hjemtransport med rutefly efter endt behandling, såfremt oprindeligt udstedte billetter ikke længere kan bruges.'

Der er enighed om, at min sygdom var en dækningsberettiget skade. Derfor havde jeg efter forsikringsbetingelserne krav på at få dækket flybilletter hjem, hvis mine oprindelige billetter ikke kunne bruges. Billetterne var med hjemrejse fra [By 3], men jeg var – ubestridt af AIG – ikke i stand til at gennemføre rundrejsen i [udlandet] i min tilstand. SOS/AIG var fuldt ud bekendt med den problemstilling. Alligevel blev jeg – ubestridt af AIG – ikke rådgivet om, hvilke muligheder jeg havde under forsikringsbetingelserne. På denne baggrund bør AIG, der undlod at rådgive om mine muligheder, være forpligtet til at dække mine omkostninger til hjemrejse under forsikringsbetingelsernes pkt. 15.2.2 eller 15.2.4."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder:

Mail af 14/7 2015 til selskabet fra klageren, hvoraf det bl.a. fremgår:

"… udrejse 12/7, hjemrejse 25/7. Jeg har kontaktet SAS om mulig tidligere hjemrejse, men det var ikke umiddelbart muligt."

Brev af 17/7 2015 fra den behandlende læge i udlandet, hvoraf fremgår:

"Chief complaint: shortness of breath
Current disease
1. hyperventilation
2. [ingen tekst]

Mecication
1. [ingen tekst]
2. [ingen tekst]

Medical History:
On Juni 13rd, 2015, she come to … [udlandet], and she frequently felt shortness of breath since then.
She came to our hospital on July 17, 2015, the day before she comes to her home country. I diagnosed her as hyperventilation from her complaint and physical examination. Pneumothorax was unlikely from her physical exam.
Judging from her contition, I recommendet she go back to her home country on schedule."

Selskabets mail af 21/7 2015, hvoraf bl.a. fremgår:

"Din sygdom i [udlandet] blev dækket. Behandling af sygdom blev dækket. Dog ikke TIDLIGERE HJEMREJSE. At du ikke var i stand til at rejse videre, berettiger ikke en tidligere hjemrejse via forsikringen.

…
Vi beklager, at du oplevede, at vi ikke hjulpet dig i din nødsituation. Hvis du skulle mistet din planlagde hjemrejse pga. den samme sygdomen, så forsikringen dækket ophold, behandling indtils det tilstand som du kan rejse hjem som en rask passagerer på, samt ny / ombooking af hjemrejse. Det er sådan forsikringen fungerer. Tidligere hjemrejse pga. sygdom er meget sjælden dækket. Din sygdom var ikke af denne ekstraordinære karakter langvarig livstruende sygdom.

Klagerens mail af 13/8 2015 til selskabet, hvoraf bl.a. fremgår:

"Mine vejrtrækningsproblemer begyndte ved ankomsten til [udlandet]. Vi ankom i [By 1] den 13/8 2015 og skulle rejse videre til [By 2] den 18/8 og hjem fra [By 3] den 25/8. I løbet af dagene frem til hjemrejsen udviklede det sig til panikanfald. Da jeg kunne se, at jeg ikke ville være i stand til at rejse videre som planlagt, og da vores billetter ikke kunne ændres til udrejse fra [By 1] (heller ikke på den oprindelige rejsedag), så vi os nødsagede til at bestille nye flybilletter hjem fra [By 1]. Billetterne blev bestilt den 17/8 med hjemrejse den 18/8, hvor vi skulle være rejst videre til [By 2] efter vores rejseplan.

Jeg talte med en læge fra SOS en enkelt gang, og hun ville vende 'sagen' med 'hovedkontoret'. Jeg fik ikke anden rådgivning end at søge læge lokalt. Det havde jeg allerede gjort, men jeg fik det ikke bedre af den udskrevne medicin (astma og beroligende piller). Jeg kan forstå på Tryg, som jeg også har anmeldt til under en mastercard rejseforsikring, at jeg burde have været sat i forbindelse med en psykolog, der kunne vurdere min situation, der bedst kan beskrives som et langtrukket panikanfald. Jeg har efter hjemkomsten været hos psykolog ... Han mente, at det var rigtigt at tage hjem i min situation. På dette grundlag, vil jeg gerne have dækket mine udgifter til hjemrejse. Som nævnt er min egen læge villig til at udarbejde en lægeerklæring om, at jeg pga angstanfald ikke var i stand til at rejse videre fra [By 1].

SOS har anført, at jeg skulle være blevet i [By 1], hvilket forsikringen ville have dækket. Det giver ikke mening, da jeg i givet fald alligevel skulle have købt nye flybilletter. SOS henviste mig den 17/8 til at få en anbefaling af hjemrejse fra en læge på det lokale hospital. Det fik jeg, men jeg kan se, at SOS udlægger erklæringen anderledes, end den skulle forstås. Jeg havde forklaret lægen, at jeg skulle vælge mellem at rejse videre i [udlandet] eller at rejse hjem, og at jeg havde brug for en lægeerklæring, der anbefalede hjemrejse, hvis forsikringen skulle dække. Lægen anbefalede mig at rejse hjem og skrev en erklæring herom. Hvis erklæringen kan forstås anderledes, må det skyldes sprogbarrieren og I/SOS må tage kontakt til hospitalet og få det bekræftet. Jeg havde på det tidspunkt desværre ikke overskud til at sørge for, at erklæringen blev forfattet mere tydeligt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**14. Sygdom**
14.1 Dækning
Forsikringen dækker ved en på rejsen akut opstået sygdom og/eller tilskadekomst eller begrundet mistanke herom eller en uventet forværring af en bestående sygdom eller kronisk lidelse.
14.2 Erstatning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til:
14.2.1 Behandling ved autoriseret læge og lægeordineret medicin.
14.2.2 Hospitalsophold, operationer, lægebehandling og lægeordineret medicin.

14.2.3 Lokaltransport til og fra behandling.
14.2.4 Lægeordineret hotelophold incl. fortæring, op til DKK 1.500 pr. døgn, når den behandlende læge eller SOS' læge skønner, at forsikrede kan behandles ambulant i stedet for på hospital.
14.2.5 Akut tandbehandling op til DKK 3.000. Tandbehandlingen skal påbegyndes i udlandet, men afsluttende behandling kan om nødvendigt foretages i bopælslandet.
14.2.6 Behandling hos fysioterapeut eller kiropraktor, som følge af sygdom eller tilskadekomst op til DKK 15.000. Behandlingen skal påbegyndes på rejsen og kan om nødvendigt afsluttes i bopælslandet.
14.2.7 Indhentning af fastlagt rejserute, såfremt den planlagte rejserute ikke kan gennemføres på grund af forsikredes akutte sygdom eller tilskadekomst, max. økonomiklasse.
14.2.8 Hotelophold og fortæring i forbindelse med indhentning af fastlagt rejserute, op til DKK 1.500 pr. døgn.
…
15. Hjemtransport
15.1 Dækning
Forsikringen dækker i forbindelse med en under Pkt. 14 dækningsberettiget skade.

SOS skal altid underrettes inden hjemtransport foretages, samt hurtigst muligt ved dødsfald.

15.2 Erstatning
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til:

15.2.1 Transportomkostninger til nærmeste egnede behandlingssted.
15.2.2 Lægeordineret rutefly-transport til bopælslandet samt lægeordineret transport til hjemmet, eller til et behandlingssted i bopælslandet.
15.2.3 Ambulancefly, hvis det skønnes lægeligt nødvendigt, og hvor rutefly ikke kan anvendes.
15.2.4 Hjemtransport med rutefly efter endt behandling, såfremt oprindeligt udstedte billetter ikke længere kan bruges.
…
19. Feriekompensation
19.1 **Dækning**
Forsikringen dækker, DKK 500 pr. dag - 2 personer i maksimalt 40 dage - dog maksimalt rejsens pris

19.2 **Erstatning**
Forsikringen dækker ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst når forsikrede, dennes ægtefælle/samlever eller barn
…
19.2.3 hjemtransporteres (medicinsk)"

Nævnet udtaler:

I brev af 24/9 2015 kræver klageren dækning for udgifter til undersøgelser og behandling, dækning for hjemrejsen samt feriekompensation. Hun har anført, at hun under rejsen fik vejrtrækningsproblemer og angstanfald, og at den behandlende læge i udlandet anbefalede, at hun tog hjem ca. en uge før den planlagte hjemrejse. Klageren anfører i

brev af 25/5 2016, at hun i situationen havde "valget mellem at rejse videre i [udlandet] eller rejse hjem. At blive i … [By 1] og vente på at rejse hjem var ikke en mulighed, da hjemrejsen kun kunne ske fra [By 3], hvilket vi havde undersøgt med flyselskabet og oplyst til SOS. Der er tale om en oversøisk rejse, og selve rejsen mellem de tre byer var inden for samme land.

I mail af 13/8 2015 har klageren til selskabet oplyst, at "mine vejrtrækningsproblemer begyndte ved ankomsten til [udlandet]. Vi ankom i [By 1] den 13/8 2015 og skulle rejse videre til [By 2] den 18/8 og hjem fra [By 3] den 25/8. I løbet af dagene frem til hjemrejsen udviklede det sig til panikanfald. Da jeg kunne se, at jeg ikke ville være i stand til at rejse videre som planlagt, og da vores billetter ikke kunne ændres til udrejse fra [By 1] (heller ikke på den oprindelige rejsedag), så vi os nødsagede til at bestille nye flybilletter hjem fra [By 1]. Billetterne blev bestilt den 17/8 med hjemrejse den 18/8, hvor vi skulle være rejst videre til [By 2] efter vores rejseplan.

Klageren gør derudover gældende, at hun var berettiget til at få dækket udgifterne til hotelophold i [By 1] og en ny flyrejse hjem, hvis hun ikke kunne benytte "hjemrejsebilletterne fra [By 3]". Hun er utilfreds med, at selskabet ikke rådgav hende om denne mulighed. Hun har i brev af 25/5 2016 anført, at "hvis forsikringsselskabet havde oplyst mig om, at forsikringen dækkede vores ophold i [By 1] og nye flybilletter hjem, ville det have udgjort et reelt alternativ for os".

Selskabet har anerkendt, at den lidelse, som klageren fik på rejsen, er dækket efter forsikringsbetingelsernes punkt 14 om dækning ved sygdom, hvorfor selskabet vil dække udgifterne til behandlingen af lidelsen, jf. selskabets mail af 21/7 2015.

Selskabet har afvist at yde dækning i henhold til reglerne om hjemrejse og om feriekompensation. Selskabet har anført, at hjemrejsen ikke var lægeordineret, og at selskabets egen lægekonsulent talte med klageren under rejsen, og at det var hans vurdering, at der ikke var "lægelig indikation for afbrydelse af rejsen".

Af den udenlandske læges brev af 17/7 2015 fremgår det, at "On June 13rd, 2015, she come to [land] , and she frequently felt shortness of breath since then. She came to our hospital on July 17, 2015, the day before she comes to her home country. I diagnosed her as hyperventilation from her complaint and physical examination. Pneumothorax was unlikely from her physical exam. Judging from her contition, I recommendet she go back to her home country on schedule."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 15.2.2, at forsikringen kun dækker rimelige og nødvendige udgifter til "lægeordineret" transport til bopælslandet i forbindelse med en på rejsen akut opstået sygdom. Det fremgår videre, at "SOS skal altid underrettes inden hjemtransport foretages". Forsikringen dækker i form af feriekompensation ved akut opstået sygdom, når forsikrede "hjemtransporteres (medicinsk)", jf. punkt. 19.2.3.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren der skal bevise, at hun var i en situation, hvor det var rimeligt og nødvendigt at rejse hjem før tiden, herunder at dette er ordineret af en læge. Det er ligeledes klageren, der skal bevise, at selskabets rådgivning har været så mangelfuld, at dette kan begrunde et erstatningsansvar efter dansk ret.

Nævnet finder, at lægens brev af 17/7 2015 ikke indeholder en sådan diagnose eller beskrivelse af klagerens tilstand, at klageren med dette brev har bevist, at hun var i en tilstand, hvor det var rimeligt og nødvendigt, at hun rejste hjem før tiden. Nævnet bemærker, klagerens beskrivelser af hendes tilstand og lidelse ikke indeholder sådanne oplysninger, at det kan føre til en anden vurdering.

Nævnet finder, at udtrykket "on schedule" i lægens brev ikke - hverken efter en ordlydsfortolkning eller en fortolkning af den kontekst, hvori ordene indgår - kan tages som udtryk for, at lægen har fundet det påkrævet, at klageren ekstraordinært afkorter sin ferie og rejser hjem før tiden. Formuleringen kan efter nævnets opfattelse tages som udtryk for, at klageren kan rejse hjem planmæssigt. Om planmæssigt er den 18/7 eller den 25/7 ses lægen ikke at være informeret om eller at have taget stilling til.

På den baggrund finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun er berettiget til dækning i henhold til reglerne om hjemrejse eller om feriekompensation. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning efter forsikringsbetingelsernes regler om hjemrejse eller om feriekompensation.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at fastslå, at selskabet – eller en person/selskab selskabet må tåle identifikation med - i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren. Selskabets mail af 21/7 2015 kan ikke føre til et andet resultat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt indholdet af lægens brev af 17/7 2015 og på det forhold, at klageren allerede den 17/7 2015 havde besluttet sig for at rejse hjem, idet hun havde købt billetterne. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets lægekonsulent talte med klageren under rejsen, og at det var hans vurdering, at der ikke var "lægelig indikation for afbrydelse af rejsen". Efter nævnets opfattelse har klageren i situationen – og inden hun valgte på egen hånd at købe en hjemrejse - været nærmest til selv at afklare med lægen eller andet personale hos selskabet/SOS, om der var andre mulige løsninger, som kunne medvirke til at dæmpe hendes angst og vejrtrækningsproblemer. Klageren ses ikke at have efterspurgt sådanne alternative løsninger. Nævnet bemærker, at det af optegnelserne den 17/7 2015 kl. 05:59 fra SOS fremgår, at "hvis pts tilstand forvaerres i en saadan grad, må det vurderes om hun har behov for indlaeggelse", hvilket indikerer, at man fra selskabets side ikke har været afvisende for yderligere hjælp, hvis dette var påkrævet.

Herefter, og idet nævnet forudsætter, at selskabet vil udbetale erstatning for de rimelige og nødvendige helbredsudgifter, som klageren har haft under rejsen i forbindelse med den anerkendte lidelse,

b e s t e m m e s :

_____

11. 88852

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels