Ankenævnet for Forsikring

Den 15. marts 2017 blev i sag nr. 89438:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med, at hans kæreste blev syg på en rejse.

Klageren og hans kæreste rejste den 25/4 2013 til et land i Mellemøsten med planlagt hjemrejse den 6/5 2013. På udrejsen fik klagerens kæreste irritation i det ene øje. Til trods for lægebehandling på rejsedestinationen, blev kærestens tilstand forværret, og de rejste sammen hjem natten til den 1/5 2013. Efter ankomst til dansk hospital blev klageren behandlet for herpes og fik fjernet et fremmedlegeme fra øjet. Selskabet har ydet dækning for lægebehandling, medicin og ødelagt ferie svarende til 9 rejsedage for klagerens kæreste. Selskabet har imidlertid afvist at yde dækning for hjemrejsen blandt andet med henvisning til, at klageren og hans kæreste rejste hjem på egen hånd uden at kontakte selskabets alarmcentral. Selskabet har desuden afvist at yde dækning for ødelagte ferie for klageren svarende til seks feriedage.

Klageren har i klageskema af 22/5 2016 blandt andet anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Klager finder det uacceptabelt, at indklagede afviser klagers krav, uden at indklagede kan dokumentere de påståede forhold, der ligger til grund herfor. På den baggrund indstiller klager til, at ankenævnet pålægger indklagede at udbetale det samlede angivne erstatningskrav.

Skulle indklagede som et led i anke-processen vælge at oplyse adressen på et privathospital, der kunne have fungeret som et tilfredsstillende alternativ til hjemtransport, indstiller klager til, at ankenævnet (jvf. ankenævnets afgørelse i sag 78.852 af 30. maj 2011) holder udgifterne til hjemtransport med sygeledsagelse op imod de forventede udgifter til lægelig behandling, ophold, forplejning m.m.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Dækning for hjemtransport for [klagerens kæreste] i henhold til forsikringens kapitel 2, stk 1, dækning for sygeledsagelse for ledsager [klageren] i henhold til forsikringens kapitel 2, stk 7 samt dækning for ødelagt ferie for rejseledsager [klageren] i henhold til forsikringens kapitel 2, stk 21.

Hjemtransport for [klagerens kæreste] med fly = 3676 kr
Sygeledsagelse for [klageren] med fly = 3676 kr
Ødelagt ferie for [klageren] (6x372) = 2232 kr
I alt = 9584 kr"

I vedlagt redegørelse har klageren blandt andet tilføjet:

"**Redegørelse i forbindelse med klage vedr. Europæiske skadenr: …**

[Klagerens kæreste] har i dag en mindre plet centralt i venstre hornhinde, der forhindrer hende i at se ud gennem den del af øjet, som pletten dækker. Pletten har hun fået som et resultat af en serie beskadigelser af hornhinden i kombination med en eller flere alvorlige øjensygdomme (se bilag A, sammenfatning af sygdomsforløb). Efter en afbrudt rejse til [land i Mellemøsten] blev [klagerens kæreste] efter hjemkomst straks sat i behandling for dette på … Hospital. Her uddrog øjenlægen det fremmedlegeme, der forårsagede de kontinuerlige beskadigelser af hornhinden, og over de næste uger indgik [klagerens kæreste] i et intensivt forløb, der behandlede hende for flere alvorlige øjensygdomme og hurtigt fik sat en stopper for sygdommens udvikling (se bilag B, journal fra … Hospital).

I første omgang søgte [klagerens kæreste] assisteret af rejseledsager [klageren] dog behandling i [land i Mellemøsten]. Men selv om [klagerens kæreste] klagede over stærke smerter i øjet og allerede ved første konsultation fremviste tydelige skader på hornhinden, formåede øjenlægen hen over to konsultationer ikke at finde det pågældende fremmedlegeme (se bilag C, lægerapport fra [land i Mellemøsten]). De alvorlige øjensygdomme, som [klagerens kæreste] senere blev behandlet for ved … Hospital, fik øjenlægen i [land i Mellemøsten] desværre heller ikke mistanke til, og [klagerens kæreste] blev således blot sat i behandling for en almindelig øjenbetændelse, der antageligt ville gå over i løbet af et par dage (se bilag C). Dette til trods for, at [klagerens kæreste] ellers udviste tydelige tegn på herpes i udbrud (se bilag D, foto, herpes omkring mund). Og til trods for at en herpesinfektion i øjet i kombination med hornhindeskader netop kan forårsage den type øjenskade, som [klagerens kæreste] i dag er mærket af. Det var da også noget af det første [klagerens kæreste] blev sat i behandling for i forbindelse med undersøgelsen på … Hospital (se bilag B, journal af 1. maj 2013), og selv om det ikke kan endeligt fastslås, hvilken af de øjensygdomme, som [klagerens kæreste] blev behandlet for på … Hospital, der faktisk forårsagede de permanente øjenskader, er det dog den mest sandsynlige årsag (se bilag A).

Når pletten i [klagerens kærestes] øje ikke udviklede sig værre, er det således det danske sundhedsvæsen, klager skal takke. Alligevel har Europæiske ikke efterfølgende villet give tilsagn til hjemtransport med ledsager. Det er sket med den begrundelse, at man i stedet ville have tildelt [klagerens kæreste] den rette behandling på et privat hospital (se bilag E, svar på skadeanmeldelse). Under opholdet i [land i Mellemøsten] undersøgte klager ellers behandlingsmulighederne i området grundigt ved i overensstemmelse med Europæiskes egne anvisninger (se bilag F, forsikringsbetingelser, s 10) bl.a. at spørge hotellets receptionist og andre med samme forventede lokalkendskab. Alle henviste de til den pågældende øjenlæge og afviste samtidig, at der fandtes alternativer i området (se bilag G, skadeanmeldelse). Da netop mangelen på kvalificerede alternativer var stærkt medvirkende til klagers beslutning om at rejse hjem, har klager derfor udbedt sig en adresse på det privathospital, som Europæiske ville have henvist til (se bilag H, korrespondance mellem klager og indklagede, mail af 21. maj 2013), men det har Europæiske afvist at oplyse (se bilag H, mail af 22. maj 2013).

Klager finder det uacceptabelt, at indklagede afviser klagers krav, uden at indklagede kan dokumentere de påståede forhold, der ligger til grund herfor. På den baggrund indstiller klager til, at ankenævnet pålægger indklagede at udbetale det samlede angivne erstatningskrav.

Skulle indklagede som et led i anke-processen vælge at oplyse adressen på et privathospital, der kunne have fungeret som et tilfredsstillende alternativ til hjemtransport, indstiller klager til, at ankenævnet (jvf. ankenævnets afgørelse i sag 78.852 af 30. maj 2011) holder udgifterne til hjemtransport med ledsager på i alt kr. 9584 op imod de forventede udgifter til lægelig behandling, ophold, forplejning m.m.

I den forbindelse er det værd at bemærke, at hornhinden er et de mest følsomme steder på kroppen, og at ridser heri opleves som meget smertefulde, giver voldsom lysfølsomhed og sløret syn. Så længe fremmedlegemet befandt sig under øjenlåget, ville øjenbevægelser have medført forværring af tilstanden, og efter som øjnene er motorisk forbundne, var det derfor naturligt og hensigtsmæssigt for [klagerens kæreste] at holde begge øjne lukkede og i ro (se bilag G for beskrivelse af gener og følgevirkninger). Efter fjernelsen af fremmedlegemet og den efterfølgende igangsættelse af korrekt behandling var [klagerens kæreste] alligevel fortsat så generet af skaderne kombineret med adskillige nye skrab af øjet til podning, at hun først kunne møde på arbejde d. 15. maj -14 dage efter hjemkomst. På dagen for planlagt hjemrejse led [klagerens kæreste] stadig af lysfølsomhed og sløret syn (se bilag B, journalnotat af 6. maj 2013) og havde således fortsat behov for både ledsagelse og assistance i øvrigt.

Når Europæiske ikke vil kompensere ledsager for tabt ferie, betyder det, at Europæiske i stedet ville have ønsket, at rejseledsager skulle være rejst videre, mens Europæiske så i stedet selv ville have skullet forestå al ledsagelse og assistance, som [klagerens kæreste] ville have behøvet i perioden frem til og med planlagt afrejse. Således anbefaler klager, at Ankenævnet lægger følgende til grund for en eventuel økonomisk vurdering af klagers hjemrejse med sygeledsager.

1. En funktionelt blind [klagerens kæreste] ville under ledsagelse skulle bringes til et forsvarligt behandlingssted under hensyntagen til de gener, som landtransport ville kunne medføre mange steder i regionen.

2. Selv med øjeblikkelig succesfuld fjernelse af fremmelegemet og korrekt diagnosticering ville Europæiske stadig skulle assistere en fortsat synshæmmet [klagerens kæreste] med alle væsentlige opgaver i hele perioden fra 1. maj 2013 frem til 6. maj 2013. Ud over udgifter til fem hotelovernatninger med tilhørende forplejning ville [klagerens kæreste] behøve assistance ved apoteksindkøb, korrekt øjenbehandling flere gange dagligt samt til transport og ledsagelse i forbindelse med minimum to efterfølgende konsultationer.

3. I forbindelse med hjemrejsen ville en stadig synshæmmet [klagerens kæreste] skulle bruge hjælp til at komme fra [rejsedestinationen]/behandlingsstedet til [rejsedestination 2], lige som hun ville behøve hjælp til selve flyrejsen inklusiv en mellemlanding i [by i sydøsteuropæisk land]."

Selskabet har i brev af 16/6 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"ERV har på nuværende tidspunkt ydet erstatning for klagers kærestes udgifter til læge og medicin samt ødelagt ferie i alt DKK 4.490.

…

Sagsforløb

…

16. maj 2013

Sagsbehandleren [herefter SB] hos ERV forelægger sagen for selskabets medicinske afdeling og spørger om de ud fra det foreliggende ville have hjemtransporteret klagers kæreste.

Selskabets medicinske afdeling svarer, at ERV i dette tilfælde ikke ville have hjemtransporteret klagers kæreste, men bedt selskabets alarmcentral om at finde en klinik på destinationen (bilag 3).

…

ERV's afgørelse

ERV har på nuværende tidspunkt ydet erstatning for klagers kærestes udgifter til læge og medicin samt ødelagt ferie. Angående medicin ønsker selskabet at påpege, at vi har refunderet for klagers fulde krav herfor og altså også medicin efter hjemkomst til Danmark på trods af, at der i forsikringsbetingelserne punkt 1.4 f) står, at *'forsikringen ikke dækker udgifter til behandling ... efter hjemkomst til Danmark'.*

ERV har imidlertid afvist at erstatte klagers krav for hjemtransport og ødelagt ferie for klager med henvisning til, at ERV ikke ville have hjemtransporteret klagers kæreste og dermed heller ikke klager og derudover, at klager ikke er berettiget til dækning for ødelagt ferie.

Hjemtransport:

…

Det fremgår … af forsikringsbetingelserne, at det er Europæiskes læge som afgør hvorvidt, og i så fald med hvilket transportmiddel, forsikringstager skal hjemtransporteres.

Sagen har gentagne gange været forelagt selskabets medicinske afdeling som, ifølge det lægelige, har vurderet, at selskabet ikke ville have hjemtransporteret klagers kæreste.

Klager og dennes kæreste vælger selv at tage hjem uden at konsultere ERV forinden. Eftersom der ikke er behandlingssvigt i [land i Mellemøsten] ville selskabet via. netværk have fundet en kvalificeret øjenlæge. At klager har forespurgt på hotellet, mener ERV ikke

kan sidestilles med den indsats ERV's alarm kunne have ydet, og at alarmen via. netværk kunne have fundet en anden kompetent behandler.

Eftersom ERV ikke ville have dækket hjemtransport for klagers kæreste, mener selskabet sig heller ikke forpligtet til at dække klager.

Ødelagt ferie:
…
Den dag, hvor du af behandlende læge bliver diagnosticeret med en af de i pkt. 21.1.b nævnte diagnoser, bliver hospitalsindlagt eller afrejser fra opholdsstedet som følge af hjemkaldelse eller hjemtransport, betragtes som karensdag, hvor forsikringen ikke erstatter ødelagt ferie, jf. forsikringsbetingelserne punkt 21.3 e) om *'begrænsninger'*:

På trods af klagers kæreste ikke har fået stillet en af ovenstående diagnoser, har ERV dækket for ødelagt ferie i overensstemmelse hermed.

Da klagers kæreste ikke har været hospitalsindlagt i forbindelse med skaden, men alene behandlet ambulant (også i det danske system), er der alene dækning for ødelagt ferie for klagers kæreste.

ERV har således dækket ødelagt ferie for klagers kæreste i 9 dage.

Med henvisning til ovennævnte uddrag mener ERV ikke, at klager er berettiget til erstatning for ødelagt ferie.

Vi henviser i øvrigt til kendelse nummer 84.474.

Afslutningsvis bemærker selskabet i forhold til klagers henvisning til kendelse 78.852, at ERV sandsynligvis havde haft yderligere udgifter til klagers kærestes lægebesøg i [land i Mellemøsten], såfremt de ikke var taget hjem. Udgiften havde dog med overvejende sandsynlighed ikke været det samme som klagers nuværende erstatningskrav.
Subsidiært nedlægger selskabet således påstand om, at såfremt Ankenævnet skulle finde ERV erstatningsansvarlig, vil selskabet som maksimum kunne blive pålagt at refundere de tre lægebesøg, som klager havde i Danmark, med samme sats som refunderet ved lægebesøg i [land i Mellemøsten].

Konklusion
ERV har refunderet for lægebesøg i [land i Mellemøsten] samt køb af medicin i både [land i Mellemøsten] og Danmark. Derudover har selskabet refunderet klagers kæreste for ødelagt ferie.

ERV har imidlertid afvist dækning for hjemtransport af klager og dennes kæreste. Principalt fastholder selskabet, at vi ville have henvist til klagers kæreste til yderligere behandling på opholdsstedet. Eftersom klagers kæreste på intet tidspunkt er indlagt, og da ERV ydermere ikke ville have dækket hjemtransport, mener selskabet sig ikke forpligtet til at dække ødelagt ferie for klager.

Subsidiært mener selskabet sig alene erstatningsansvarlig for refusion af tre lægebesøg (svarende til klagers kæreste hospitalsbesøg i Danmark efter hjemkomst), det vil sige svarende til samme udgift som de refunderede lægebesøg i [land i Mellemøsten]."

Klageren har i brev af 17/7 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vi har i vores skrivelse til Ankenævnet bedt ERV om at benævne det behandlingssted, ERV ville have gjort brug af, og som ERV afviser vores krav om hjemtransport med. Det har ERV med deres svar af 16. juni 2016 ikke efterkommet.

Ud over det allerede nævnte i vores oprindelige skrivelse har vi følgende yderligere kommentarer til dette forhold:

1. Af ERVs bilag 3 fremgår det, at forelagt den medicinske rapport anbefaler ERVs medicinske konsulent at søge behandling andetsteds på destinationen. Således anerkender ERV, at den modtagne behandling hos den pågældende øjenlæge ikke var tilstrækkelig, lige som det også vurderes, at korrekt behandling ikke ville have kunnet vente til efter planlagt hjemkomst. I forhold til spørgsmålet om en eventuel hjemtransport, er det altså ifølge ERVs egen medicinske vurdering afgørende, om destinationen kan frembyde et fyldestgørende behandlingstilbud.

2. I ERVs egen beskrivelse af sagens forløb i svar af 16. juni er det ikke angivet, at ERV på noget tidspunkt har forholdt sig konkret til, om der fandtes et kvalificeret behandlingstilbud på destinationen. Det er ellers noget, som ERVs egen alarmcentral (EAC) normalt ville skulle tage stilling til, hvilket ERVs medicinske konsulent i ERVs bilag 3 da også indstiller til, at de gør. Dette led i den normale procedure er altså tilsyneladende noget, der indtil videre ikke er indgået i ERVs behandling af denne sag.

Det må nødvendigvis være sådan, at en udbyder af rejseforsikringer i skadestilfælde kun kan tillade sig at komme med anbefalinger til behandling, der rent faktisk findes. Vi fastholder derfor vores oprindelige krav til ERV om, at de enten fremlægger dokumentation for det behandlingstilbud, de mener at have kunnet tilbyde, eller anerkender nødvendigheden af hjemtransport.

Derudover har vi følgende kommentarer til ERVs svar:

<u>Medicin købt efter hjemkomst</u>
ERV har dækket medicinudgifter efter hjemkomst for 587 kr. Hvis ERV anerkender behovet for hjemtransport, frafalder vi kravet på dækning af disse udgifter i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 1.4f.

<u>Behandlingssvigt</u>
I deres svar har ERV endnu en gang påpeget, at de ikke mener, at der var behandlingssvigt på destinationen. Det er svært at forholde sig til dette, da udtrykket behandlingssvigt ikke er inkluderet i forsikringsbetingelsernes definitioner. Det må dog blandt andet være et spørgsmål om, hvorvidt den skadelidte har mulighed for at modtage den korrekte behandling på destinationen (se Ankenævnets afgørelse 82.928), og efter som ERVs eget bilag 3 fastslår, at det ikke var tilfældet, kan vi derfor ikke umiddelbart godtage ERVs afvisning.

<u>Research på destinationen</u>
Det fremgår af ERVs svar, at ERV har forstået, at vores research på mulighederne for behandling på destinationen begrænser sig til, at vi har spurgt hotellets receptionist. Dette er ikke korrekt og ikke i overensstemmelse med det oplyste. Som gengivet i den oprindelige skadesanmeldelse (se bilag G), hvortil der i klagen til Ankenævnet henvises direkte, spurgte vi også på turistinformationen samt i modtagelsen på det lokale … Hospital, og

som vi også allerede har forklaret, henviste de alle til den pågældende øjenlæge og afviste, at der fandtes andre muligheder i lokalområdet.

EACs mulige indsats på destinationen
Om deres egen alarm (EAC) fastholder ERV i deres svar, at: *'... alarmen via netværk kunne have fundet en anden kompetent behandler.'* Med tanke på den research vi har bedrevet på destinationen, mener vi, at der i dette tilfælde er grund til at betvivle ERVs påstand, og vi opfordrer derfor endnu en gang ERV til at dokumentere denne.

Ødelagt ferie
I deres svar anfører ERV, at [klageren] ikke kan forvente kompensation for ødelagt ferie, når [klagerens kæreste] modtager kvalificeret behandling på destinationen. Det er vi som udgangspunkt ikke uenige i. Vi ønsker dog at slå fast, at i det tilfælde, hvor [klagerens kæreste] ikke kunne have fået den nødvendige behandling på destinationen, og en hjemtransport var påkrævet, får [klageren] dækket ødelagt ferie, … forsikringsbetingelsernes punkt 21.1 a
…
Erstatning
Sluttelig medgiver ERV, at *'... ERV sandsynligvis havde haft yderligere udgifter til klagers kærestes lægebesøg i [land i Mellemøsten], såfremt de ikke var taget hjem.'* Efterfølgende anfører ERV dog, at selskabet maksimalt vil kunne pålægges et erstatningsansvar, der modsvarer prisen på tre lokale lægekonsultationer. Dette er i strid med forsikringsbetingelsernes punkt 1.3 a, f, h, i, j, 1, m og n, som udover behandling hos lokal læge åbner mulighed for dækning af udgifter til bl.a.:

- medicin
- lokaltransport med taxa til og fra behandlingssted
- sygetransport til nærmest egnede behandlingssted (i tilfælde af behandlingssvigt)
- indhentning af fastlagt rejserute eller hjemrejse
- hjemtransport til Danmark
- hotel og kost op til kr 1.500 pr. dag ved ambulant behandling
- samt hotel og kost op til kr. 1.500 pr. dag efter endt behandling indtil en evt hjemtransport eller hjemrejse, eller den fastlagte rejserute indhentes.

Såfremt Ankenævnet i lighed med ERV finder det irrelevant, hvilket behandlingssted ERV ville have henvist til, vil vi således anbefale, at Ankenævnet bl.a. forholder sig til de i dette afsnit nævnte punkter, når det i overensstemmelse med afgørelse 78.852 efterfølgende skal vurderes, om ERV ville have haft fordel af en hjemtransport."

Selskabet har i brev af 17/8 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Indledningsvis ønsker selskabet at påpege, at vi ikke går tilbage i tid og anviser behandlere. ERV kan ikke her over tre år efter gå tilbage og finde den behandler vi ville have henvist klager til.

Havde klager og dennes kæreste kontaktet vores alarm havde vores lokale kontor i [sydøsteuropæisk land] kunne assistere med relevante behandlere.

ERV har dog i denne sag ikke haft mulighed for at gå ind i, hvorvidt der fandtes andre behandlere på destinationen, da klager har handlet på egen hånd.

Hvis klager har kunne spørge på bl.a. turistinformationen og hotellet undres ERV over, at klager ikke har kontaktet ERV for at få assistance og dermed være sikker på, at hans krav var dækket.

Klager henviser til Ankenævnets sagsnr. 82.928, som ERV ikke mener kan anvendes i dette tilfælde. Kunden i den pågældende sag var på studieophold i længere tid og altså ikke på sædvanlig ferierejse i 12 dage som klager og hans kæreste. Af nævnets afgørelse fremgår det, at der bl.a. er blevet lagt vægt på længden af, hvor længe kunden havde forsøgt behandling på destinationen.

Derudover beklager vi, men mener klager har misforstået bilag 3 og vores brug af det. Af bilag 3 fremgår det tydeligt, at vi IKKE ville have hjemtransporteret klager, men henvist dennes kæreste til anden behandling på stedet. Bilag 3 er dermed ikke dokumentation for, at der ikke forefindes korrekt behandling på destinationen sådan som klager anvender det i sin argumentation.

ERV har nedlagt en subsidiær påstand omkring lige præcis lægebesøg, da vi som selskab godt kan se, vi ville haft yderligere udgifter ved klagers sygesag. At disse skulle beløbe sig til DKK 9.584 som er klagers krav bestrider vi, og derfor har vi nedlagt den subsidiære påstand, som vi beder Ankenævnet tage stilling til."

Klageren har i brev af 11/9 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Nedenunder citeres ERVs brev af 17. august med kommentarer undervejs:
…
Vi minder ERV om, at spørgsmålet om, hvor ERV ville have behandlet [klagerens kæreste], udgør selve stridspunktet i denne sag, og at dette spørgsmål blev stillet første gang 21. maj 2013 i den første svarmail (se bilag H) til ERVs skadeafgørelse af 16. maj 2013. Derudover har vi i mail af 17. juni 2013 (se bilag H) bedt ERV om at oplyse os om eventuelle tidsfrister i forbindelse med en klagesag, hvilket ERV ikke har gjort. Der er derfor ikke grundlag for, at ERV bruger tid som undskyldning for ikke at kunne efterkomme vores ønske.
…
Der står intet i forsikringsbetingelserne om, at ERV kan afvise at godkende en hjemtransport ud fra en ren formodning om, at man nok ville have kunnet hjælpe på destinationen. I stedet står der som nævnt tidligere, at det må komme an på en lægelig vurdering, og vi fastholder, at det selvsagt bør være en væsentlig faktor i denne vurdering, om destinationen overhovedet kan tilbyde den nødvendige behandling.

'Hvis klager har kunne spørge på bl.a. turistinformationen og hotellet undres ERV over, at klager ikke har kontaktet ERV for at få assistance og dermed være sikker på, at hans krav var dækket.'

Dette er grundigt forklaret allerede i skadeanmeldelsen (se bilag G). Her har vi således først redegjort for, hvordan vi, mens [klagerens kærestes] syns-gener synes at være overkommelige og forbipasserende, holdt os til Europæiskes egne anvisninger, som jo netop anbefaler, at spørge i hotellets reception. Dernæst har vi redegjort for, hvordan vi, da alvoren gik op for os, kun med nød og næppe nåede det fly til [by i sydøsteuropæisk land], der gjorde, at [klagerens kæreste] samme middag modtog korrekt behandling på … sygehus.

…
Som det fremgår af forrige skrivelse, fremhæver vi først og fremmest sagsnr. 82.928, fordi den kan være med til at præcisere begrebet 'behandlingssvigt'. Dette begreb er på den ene side en central del af ERVs begrundelse for afslag, men samtidig ikke nærmere defineret i forsikringsbetingelserne. Indtil ERV præciserer dette begreb, anbefaler vi derfor Ankenævnet, at de i overensstemmelse med sagsnr 82.928 ser på det som et spørgsmål om, hvorvidt den skadelidte har mulighed for at modtage den korrekte behandling på destinationen. Derudover er der en lang række sammenlignelige forhold i mellem denne sag og sagsnr 82.928, som vi selvfølgelig vil bede Ankenævnet om også at forholde sig til. Samtidig tillader vi os at gå ud fra, at ERV er enig i, at det i denne sag ikke giver mening at lægge samme vægt på længden af opholdet, når man tager [klagerens kærestes] meget alvorlige sygdomsforløb i betragtning.
…
Det er snarere ERV, der misforstår vores brug af bilag 3. Vi fastholder vores brug af bilag 3 fra forrige skrivelse
…
Vi minder om, at kravet jævnfør vores forrige skrivelse er nedskrevet med medicinudgifter svarende til kr. 587. Samtidig har vi svært ved at forstå, hvorfor ERV anbefaler Ankenævnet kun at forholde sig til de udgifter, der ville være forbundet med besøg hos en lokal læge. Hvis Ankenævnet skal se bort fra de øvrige bestemmelser i forsikringsbetingelsernes punkt 1.3, må det nødvendigvis kræve en særlig begrundelse."

Selskabet har i brev af 4/10 2016 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"Efter vort sidste svar forhørte vi os hos vores lokale kontor i [sydøsteuropæisk land], om de kunne gå tilbage i tid og anvise, hvortil de ville have henvist klager, hvis denne havde henvendt sig under rejsen.

Det har vi modtaget positivt og konkret svar på, men ønsker Ankenævnets stillingtagen til, om vi generelt som selskab er forpligtet til at fremskaffe og dokumentere bagudrettet over for vores kunder?

Ifølge ERV's optik er der tale om kunder som har købt en rejseforsikring i tillid til, at vi som selskab behandler dem fair og korrekt ifølge de forsikringsbetingelser, de selv har accepteret at være omfattet af. Vi mener os dog ikke pålagt til bagudrettet at skulle dokumentere og godtgøre behandling og behandlingsmuligheder, eftersom det alt efter sagstype kan vise sig yderst vanskeligt.

Såfremt Ankenævnet ønsker at vi i denne sag dokumenterer, hvortil vi ville have henvist klagers kæreste følger vi selvfølgelig dette.

Det er korrekt, at der i forsikringsbetingelsernes rejseråd fremgår, at du kan få fat i en lokal læge ved at kontakte hotellets reception. Samtidig fremgår det lige ovenover og under det punkt, at man altid kan kontakte ERV's alarmcentral eller servicekontor:
…
Så at klager blot henholder sig til, at have fulgt forsikringsbetingelsernes råd og vejledning er kun delvis korrekt.

Af forsikringsbetingelserne punkt 1.4 j) fremgår det klart, at ERV undtager hjemtransport arrangeret af dig selv, som Europæiske ERV ikke ville have haft, hvis selskabet havde formidlet hjemtransporten.

Behandlingssvigt har noget at gøre med, hvor man er henne, hvad man fejler og hvordan behandlingsmulighederne for pågældende sygdom/tilskadekomst er. Lidelser som ét sted vil være at anse som behandlingssvigt, fordi man ikke kan modtage behandling pågældende sted, er således ikke nødvendigvis anset som behandlingssvigt et andet sted.
Behandlingssvigt skal således ses i forhold til hver enkelt konkret sag. Det fremgår også af betingelserne punkt 1.3 i), hvor det er en betingelse for dækning, at Europæiske ERVs læge - efter kontakt med behandlende læge - vurderer, om en sygetransport er nødvendig og forsvarlig. Der er således også et nødvendighedskrav, som vi dog ikke mener, er opfyldt her.

Ud over at kendelse nummer 82.928 også vedrører øjnene kan ERV ikke se lighederne mellem de to sager. Ankenævnet fremhæver i sin kendelse at denne klager havde været igennem et **længerevarende undersøgelses- og behandlingsforløb** på destinationen og eftersom ERV i den pågældende sag ikke havde fremlagt forslag til nye undersøgelser til afhjælpning af klagers problematik kunne selskabet ikke godtgøre, at der ikke var behandlingssvigt, når man efterfølgende i Danmark kunne fastlægge en præcis diagnose.

Klagers kæreste får hurtigt stillet en diagnose i Danmark, men har ikke forsøgt længerevarende behandling på destinationen. Parret vælger blot at tage hjem, da den første lægebehandling på stedet ikke løser klagers gener/problemstilling.

Henset til diagnosen, rejsedestination og behandlingsmuligheder/nødvendigheden ville vi ikke have hjemtransporteret klager.

Havde klager ønsket at være sikker på at få sine udgifter til hjemtransport dækket, burde han have taget kontakt til ERV's alarmcentral.

At henvise og bede Ankenævnet tage stilling til samtlige bestemmelser i betingelsernes punkt 1.3 mener ERV ikke giver mening, når man ser på ordlyden af betingelserne.

Det fremgår imidlertid af punkt 1.4 f), at forsikringen ikke dækker omkostninger til behandling eller ophold efter hjemkomst til Danmark. På trods heraf har vi har dog valgt at dække klagers kærestes medicin i Danmark, da hun sandsynligvis også ville have fået det på destinationen.
"
Klagers subsidiære påstand er således underordnet for ERV."

Klageren har i brev af 16/11 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"I deres brev udtrykker ERV ønske om at modtage: '... Ankenævnets stillingtagen til, om vi generelt som selskab er forpligtet til at fremskaffe og dokumentere bagudrettet over for vores kunder.' I den forbindelse vil vi gerne bede om, at Ankenævnet først og fremmest forholder sig til den konkrete sag, som klager har ønsket belyst. Skulle ERV ønske en mere generel afklaring af selskabets dokumentationspligt, må vi indstille til, at ERV opretter en selvstændig sag.

Samtidig vi vil også gerne bede Ankenævnet om at tage hensyn til den udvikling, der er sket i den pågældende sag. I ERVs første svar af 16. maj 2013 (se bilag E) samt i den efterfølgende korrespondance (se bilag H, eksempelvis ERVs mail af 26. august 2013) giver ERV indtryk af, at man ville have kunnet henvise til et egnet privat hospital i området. Grundlaget for denne klage har således indledningsvis været, at ERV ikke har ønsket at delagtiggøre klager i det konkrete behandlingsalternativ. I forbindelse med den seneste

diskussion omkring ERVs bilag 3 har ERV dog indrømmet, at det er et forhold, man i forbindelse med afvisningen af dækning af klagers hjemrejse slet ikke har undersøgt. Derfor handler denne sag ikke længere kun om, hvorvidt ERV i det givne tilfælde er forpligtet til efterfølgende at dokumentere, hvilket hospital man ville have gjort brug af.

Uanset hvem der foretager den endelige vurdering i en sådan sag, mener vi, at det bør være en selvfølge, at man tager de faktiske behandlingsmuligheder på destinationen med i betragtning. Det er en naturlig forudsætning for at kunne skelne i mellem de tilfælde, hvor behandling ville have kunnet finde sted på destinationen, og de tilfælde, hvor en hjemtransport ville have været det rigtige, og vi stiller os meget undrende over for, at dette tilsyneladende ikke allerede er en indarbejdet del af processen hos ERV.

Med tanke på ERVs vedholdende og grundløse afvisning af vores krav, henstiller vi derfor til, at Ankenævnet pålægger indklagede at udbetale det samlede angivne erstatningskrav. Skulle Ankenævnet se sig ude af stand til at efterkomme dette ønske, henstiller vi til, at Ankenævnet behandler sagen som oprindeligt ønsket.

Herudover har vi følgende opklarende kommentarer:

Vi noterer os, at ERV fortsat bruger behandlingssvigt som en del af deres afvisning uden at kunne henvise til et sted - hverken i forsikringsbetingelserne eller andetsteds - hvor dette er defineret nærmere. Vi anbefaler derfor fortsat, at Ankenævnet enten helt ser bort fra denne del af ERVs begrundelse eller alternativt - og under hensyntagen til den akutte karakter som [klagerens kærestes] sygdom havde - bruger sag nr. 82.928 som rettesnor for deres afgørelse."

Selskabet har i brev af 9/12 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"ERV dokumentere ikke bagudrettet, hvilket er det klager hele tiden har ønsket. Som specialiseret rejseforsikringsselskab har vi kendskab og samarbejdspartnere rundt om i verden. Derfor ved vi qua vores erfaring, hvornår og hvor vi ville kunne behandle for hvilke lidelser. Og derfor har selskabet gentagne gange fastholdt, at klagers kæreste kunne have været behandlet på destinationen. Derfor mener vi også, at vi har taget behandlingsmulighederne på destinationen i betragtning ved afgørelsen af sagen.

Klager har imidlertid hele tiden bedt ERV oplyse et specifikt navn på behandlingsfacilitet, hvilket ERV ikke har ment sig forpligtet til.

Derfor er vores ønske om, at Ankenævnet tager stilling hertil indeholdt i forsikringstagers klage.

ERV er enige med klager i, at det er en selvfølge at de faktiske behandlingsmuligheder på destinationen tages i betragtning. ERV's professionelle vurdering heraf er blot anderledes end klagers, hvilket bl.a. har affødt denne sag."

I lægejournal hedder det bl.a.:

"Aktuelt: Lige været i [land i Mellemøsten], på vejen derned om fredag rødme og pus og irritation i venstre øje. Eferhånden også irritation i højre øje. Ses af øjenlæge dernede som giver dråber med lidt effekt. Er CL bruger men har ikke brugt disse siden fredag. Samtidig

debut af herpes labialis denne fredag. Mener muligivis at have fået et fremmedlegeme i øjet.
…
Konklusion: Keratitis o.sin hos CL bruger. Ligner ved første øjekast herpes med dendritica tegning men ved nærmere undersøgelse findes tegn til fremmedlegeme som også identificeres og fjernes.
…
06.05.13 AMBULANT
09.30 ØJENAFD. AMB.
…
KontroL af ve.sidig keratit med formodet herpetisk genese. Har dryppet som anført nu i 5 dage. Der har været væsentlig aftagende rødme og der er ingen smerter, let lysskyhed, synet fortsat meget sløret.
…
Konklusion
Pt. ses med SA.
Ingen mistanke om bakteriel keratit. Podning har vist negativ dyrkning samt RSV. VZV IgG positiv.
Fortsat mistanke om herpetisk genese.
…
09.10.13
…
Subjektiv:
Henvender sig for kontrol. Fik stor 2x2mm keratit på ve øje maj 2013 i [land i Mellemøsten]. Tolket som bakteriel keratit og beh med Exocin og Vigamox. Da der ikke var effekt tog pt hjem for at blive us af danske øjenlæger. Pgra manglenede effekt af antibiotika og fordi der var herpes udbrud ppå læbe, mistænkes herpes. Der blev også fjernet et lille fremmedlegeme fra inderside af øvre øjenlåg. Der skiftes til Zovir og suppleres senere med maxidex pgra disciformt præg. På et tidspunkt også mistænkt for acantamæbe og behandlet herfor en mdr-s tid. Skrab var dog så vidt jeg kan se neg. Diagnosen fravælges. Klarede efterhånden op og nu ude af al beh."

Af klagerens skadesanmeldelse af 7/5 2013 fremgår bl.a.:

"**Rejsens forløb**

Under mellemlandingen i [by i sydøsteuropæisk land] (25/4, 23.00) tog [klagerens kæreste] sine kontaktlinser ud, fordi den venstre føltes generende. Det hjalp ikke på problemet, som nu føltes som om der var kommet et fremmedelement ind i øjet. [Klagerens kæreste] gik derfor på toilettet for at skylle øjet, hvilket desværre heller ikke hjalp, og da jeg heller ikke kunne finde noget, lod vi øjet få fred, i den tro at det blot var irriteret.

I [rejsedestinationen] ankom vi meget sent til hotellet (26/4, 05.30) og lykkedes med at falde i søvn, men da vi vågnede om formiddagen var generne forværret. [Klagerens kæreste] havde nu meget ondt i øjet og var også blevet meget følsom over for lys. Øjet var samtidig endnu mere rødt og hævet og var også begyndt både at løbe og danne materie. Da jeg kiggede i rejsebogen efter nærliggende apoteker, faldt jeg over en artikel om typiske problemer på rejsen, hvoraf et var øjenbetændelse - et fænomen, der tilsyneladende særligt rammer kontaklinsebrugere. Umiddelbart passede symptomerne rigtig fint og jeg gik derfor på apoteket og købte saltvandsdråber og et bakteriedræbende middel, Tobrex, og disse to applikerede vi i overensstemmelse med indlægssedlernes forskrifter, mens vi øvrigt forholdt os i ro på hotellet.

Efter planen skulle vi lørdag formiddag (27/4) have påbegyndt vores rejse op gennem [land i Mellemøsten], men generne var nu så slemme, at vi besluttede straks at søge læge. [Klagerens kæreste] kunne på dette tidspunkt næsten ikke holde det venstre øje åbent og samtidig var det højre øje nu også rødt og hævet. På turistinformationen anbefalede de at søge hjælp på det lokale … Hospital. Her havde man dog ingen egentlige øjenlæger, og vi blev i stedet henvist til Dr. …s private klinik - et sted, turistinformationen også havde nævnt som en mulighed.

Dr. … konstaterede svær øjenbetændelse (severe bacterial conjunctivitis) og et sår på hornhinden (corneal ulcer), og efter at have sikret sig at [klagerens kæreste] havde smidt kontaktlinserne udskrev han en recept på nogle Vigamox øjendråber, samt produktet Erocin (sic) - en øjencreme, der indeholder 5 mg erythromycin per gram. Samtidig anbefalede han, at øjet skulle holdes lukket og beskyttes med gazebind, og til slut forsikrede han, at behandlingen typisk ville virke hurtigt, og at vi formentlig ville kunne tage videre i løbet af et par dage. Vi aftalte et check up mandag morgen og begyndte ellers igen at glæde os til de oplevelser, der ventede, for som sådan repræsenterede selve forsinkelsen ikke det store problem, da vi i forvejen havde planlagt at slutte af med nogle afslappende dage i [destination 2].

Som følge af Dr …s anbefalede behandling skete der hen over weekenden et par mindre forbedringer. Øjnene holdt op med at løbe og hævelsen i begge øjne svandt noget ind. Herudover blev det højre øje langsomt mindre rødt uden at det røde dog på noget tidspunkt forsvandt helt. De øvrige gener - primært smerter og lysfølsomhed - var dog så stadig så store, at [klagerens kæreste] måtte holde sig inden døre skærmet for lys og overlade alle nødvendige gøremål til mig. Da vi mødte op til det aftalte check up mandag morgen (29/4), konstaterede Dr …, at der trods alt var bedring at spore og anbefalede at fortsatte behandlingen, lige som han fastholdt, at vi nok skulle kunne komme videre inden for kort tid. Han foreslog et nyt check up onsdag, hvis vi da ikke allerede var taget videre inden da.

Således opmuntrede tog vi tilbage til hotellet, men på trods af at hævelsen og rødmen var mindre udtalt, fortsatte de øvrige gener i uændret grad. På baggrund af Dr …s beroligelse, valgte vi dog at se positivt på det og udtænke en alternativ rejseplan, hvor vi planlagde at tage direkte til … og [destination 2], så snart [klagerens kæreste] kom på benene. I løbet af mandagen blev smerterne mod forventning desværre forværret i en sådan grad, at [klagerens kæreste] hen på natten fik svært ved at sove, og da den lovede forbedring fortsat udeblev, blev vi i løbet af tirsdagen (30/4) langsomt mere og mere bekymrede. Vi valgte dog i første omgang at blive for at møde op til det aftalte check hos Dr … onsdag.

Ved sengetid var jeg dog alligevel så urolig, at jeg bestemte mig for at søge information om symptomerne på netdoktor.dk. Det stod hurtigt klart for mig, at skader på hornhinden kombineret med betændelse er en kompliceret affære, der kan have mange forskellige årsager, og som potentielt kan udvikle sig meget alvorligt, hvis ikke det bliver behandlet effektivt. Ved videre læsning erfarede jeg, at [klagerens kærestes] symptomer passede perfekt på hornhindebetændelse som følge af forkølelsessår, og jeg blev da klar over, at Dr …s undersøgelser ikke havde haft den tilstrækkelige grundighed. Denne mulighed havde Dr … nemlig slet ikke havde nævnt, på trods af at [klagerens kæreste] under begge besøg havde haft et meget synligt forkølelsessår i den ene mundvig. Med tanke på at [klagerens kærestes] potentielt alvorlige tilstand formentlig var blevet behandlet forkert og således havde fået lov at vare unødvendigt længe, indså jeg straks, at hun skulle hjælpes hjem og have kvalificeret behandling hurtigst muligt.

> For at have noget positivt at fortælle [klagerens kæreste], når jeg vendte tilbage til værelset, gik jeg i gang med at undersøge de forskellige flyforbindelser. Det var kort før midnat, og mulighederne var enkle.
>
> 1. Den hurtigste mulighed ville være at tage [flyselskab 1] fra [rejsedestinationen] kl 04.45 onsdag morgen med ankomst i København kl 10.35 for godt DKK 3700 pr. person.
> 2. Den næste mulighed ud af [rejsedestinationen] ville være at vente og tage [flyselskab 2] kl 22.25 onsdag med ankomst torsdag aften kl. ca. 19 for over 4000, men denne forkastede jeg hurtigt sammen med mulighederne ud af , da de alle både var dyrere og gav anledning til senere hjemkomst end [flyselskab 1].
>
> 3. En billig mulighed ville have været at tage en bus op i gennem … og flyve ud af [rejsedestination 2] med [flyselskab 3] torsdag morgen kl 04.25 med ankomst samme dag kl 13.35 for DKK 1800, men den forkastede [klagerens kæreste] og jeg i fællesskab, først og fremmest fordi [klagerens kæreste] ganske simpelt havde for stærke smerter og var for lysfølsom til at det kunne forsvares at begive sig ud på en dagsrejse i stærk sol, men også fordi det ville betyde at vi tabte en dag i forhold til den nødvendige lægebehandling.
>
> Naturligt nok blev vi hurtigt enige om, at mulighed nr. 1 klart var at foretrække, men det betød til gengæld, at vi havde ualmindelig travlt. På det tidspunkt var klokken 00.15 (1/5), og der var således kun 4,5 timer til afgang. Vi overvejede kort at ringe til Europæiske, men vurderede at vi i stedet burde koncentrere os om at forsøge at skaffe billetter til flyet først, da jeg allerede havde set på [søgemaskine], at der kun var fire billetter tilbage.
>
> Reelt udviklede det sig til lidt af en kamp både at få billetter og at nå flyet. Undervejs fik vi god hjælp af hotellets ansatte og vores taxachauffør, men det havde formentlig slet ikke kunnet lade sig gøre, hvis ikke [flyselskab 1's] medarbejder i [rejsedestinationens] lufthavn selv havde talt med sin kollega i [flyselskab 1's] telefonsalg og efterfølgende egenhændigt havde hjulpet os gennem check in. Vi befandt os med andre ord halvvejs på vej ud i flyet, da vi igen havde lejlighed til at kontakte Europæiske, men på det tidspunkt tjente det ikke længere noget egentligt formål, så vi valgte i stedet at spare kræfterne til næste dags skadestuebesøg.
>
> Ved ankomsten til øjenlægevagten på … Hospital blev [klagerens kæreste] straks sat i flere typer behandling på én gang - heriblandt for herpes - og samtidig fjernede øjenlægen det fremmedlegeme, som [klagerens kæreste] selv havde følt eksistensen af, men som øjenlægen i [land i Mellemøsten] altså ikke havde fundet i løbet af vores to besøg. Alt dette er dokumenteret i vedlagte journal, og er i vores øjne en klar indikation af, at det var den rigtige beslutning vi traf, da vi efter at være blevet opmærksom på tilstandens vanskelige og potentielt meget alvorlige karakter besluttede at afbryde ferien og haste hjem for at søge en mere kvalificeret behandling i Danmark."

I mailen fra selskabets medicinske afdeling til selskabets skadekonsulent af 16/5 2013 fremgår bl.a.:

> "Nej vi ville ikke have hjemtransporteret ham. Vi ville have bedt EAC om at finde en anden klinik dernede."

15. 89438

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Hvis du får brug for hjælp**

…

Hvis du bliver syg

Hvis du bliver syg eller kommer til skade på din rejse, er det altid en god ide straks at søge lægehjælp.

Du kan ringe til Europæiske Alarmcentral på +45 70 10 90 30, som kan rådgive dig via telefonen. Som regel vil det også være nødvendigt, at du kommer til en lokal læge.

Hvordan får du kontakt til en lokal læge?

Hvis du bliver syg eller kommer til skade, er det en god ide straks at søge lægehjælp.

Sådan får du fat i en lokal læge:

- Kontakt din rejseleder, hvis du er på en arrangeret rejse
- Kontakt hotellets reception
- Kontakt vores lokale Servicekontor (se omslag)
- Kontakt Europæiskes Alarmcentral på +45 70 10 90 30

Vi samarbejder med hospitaler og læger over hele verden og kan hjælpe dig med at finde et godt hospital eller læge i nærheden af dig. I de fleste tilfælde vil behandlingsstedet acceptere at sende regningen direkte til os.

…

Kapitel 2

Grunddækning

…

1.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til

a) behandling hos læge med autorisation idet land, hvor du bliver behandlet (behandlende læge),

b) indlæggelse på tosengsstue på hospital ('semi private'), medmindre andet er ordineret af Europæiskes læge eller aftalt mellem behandlende og Europæiskes læge,

…

f) medicin, som den behandlende læge eller Europæiskes læge ordinerer,

…

h) lokaltransport med taxa eller ambulance til og fra hospital, behandlende læge, apotek eller lufthavn. Både transporten og transportmidlet skal være ordineret af behandlende eller Europæiskes læge,

i) sygetransport, som følge af behandlingssvigt, til nærmest egnede behandlingssted. Det er en betingelse for dækning, at Europæiskes læge - efter kontakt med behandlende læge - vurderer, at en sådan sygetransport er nødvendig og forsvarlig,

j) hjemtransport til din bopæl/hospital i Danmark. Det er en betingelse for dækning, at Europæiskes læge - efter kontakt med behandlende læge - vurderer, at en sådan hjemtransport er nødvendig og forsvarlig. Europæiske afgør - efter en lægelig bedømmelse af din tilstand – om du skal hjemtransporteres med ambulance, ordinært trafikmiddel, ambulancefly el.lign.

…

1.4 Undtagelser

…

f) til behandling eller ophold efter hjemkomst til Danmark

…

j) I forbindelse med en hjemtransport arrangeret af dig selv, som Europæiske ikke ville have haft, hvis Europæiske havde formidlet hjemtransporten,

…

2.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring. I tilfælde af akut, alvorlig sygdom eller tilskadekomst opstået på rejsen dækker forsikringen efter vurdering og godkendelse af Europæiskes læge sædvanlige, rimelige og nødvendige ekstraudgifter hjemtransport.

…

2.4. Undtagelser

Rejseforsikringen dækker ikke udgifter til

…

c) hjemtransport arrangeret af dig selv, som Europæiske ikke ville have haft, hvis Europæiske selv havde formidlet transporten,

…

21 Ødelagt ferie

21.0 Forsikringssum - Ubegrænset

21.1 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?

a) Forsikringen dækker hele husstanden (hvis forældre rejser sammen med egne hjemmeboende børn, papbørn, delebørn eller plejebørn), eller dig og en rejseledsager eller sikrede og op til 2 sygeledsagere ved skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring, dækningen Sygdom og Hjemtransport eller dækningen Hjemkaldelse, hvor du
   - afgår ved døden,
   - hospitalsindlægges,
   - hjemtransporteres,
   - hjemkaldes,
   - skal indhente fastlagt rejserute:

   Det er et krav for dækning af ødelagt ferie, at hver enkelt person nævnt under pkt. 21.1 a har købt en forsikring hos Europæiske, der dækker ødelagt ferie.

b) Forsikringen dækker dig ved skadetilfælde omfattet af den offentlige rejsesygesikring eller dækningen Sygdom og Hjemtransport, hvor du
   - får stillet en af følgende diagnoser hals-, lunge-, mellemøre-, øregangs-, bihule-, blindtarms- eller blærebetændelse, skoldkopper, influenza, bronkitis, hjerneblødning, galdesten, mave/tarm infektion, dykker-/højdesyge, diskusprolaps, lumbago, iskias samt blodprop i hjerne, arme, ben eller lunger,

…

21.2 Hvilke udgifter dækker forsikringen?

Forsikringen dækker rejsens pris pr. dag pr person for de feriedage, der bliver ødelagt. Erstatningen opgøres individuelt for persongrupperne nævnt under pkt. 21.1 a og b.

17. 89438

21.3 Begrænsninger

…

c) Ved hjemtransport og hjemkaldelse ydes alene erstatning for persongrupperne nævnt under pkt. 21.1 a. såfremt de rejser med dig hjem.

…

e) Den dag, hvor du af behandlende læge bliver diagnosticeret med en af de i pkt. 21.1.b nævnte diagnoser, bliver hospitalsindlagt eller afrejser fra opholdsstedet som følge af hjemkaldelse eller hjemtransport, betragtes som karensdag, hvor forsikringen ikke erstatter ødelagt ferie

…

i) Dækningen ophører på den planlagte hjemkomstdato (det vil sige fuld dækning på hjemkomstdagen) dog senest 1 måned fra udrejse."

Nævnet udtaler:

Klageren og hans kæreste rejste den 25/4 2013 til et land i Mellemøsten med planlagt hjemrejse den 6/5 2013. På udrejsen fik klagerens kæreste irritation i det ene øje. Klageren har i skadesanmeldelsen blandt andet anført, at de den 27/4 2013 henvendte sig i turistinformationen, der anbefalede at de søgte hjælp på et lokalt hospital, der ifølge klageren ikke havde en egentlig øjenlæge, hvorfor klageren i stedet for blev henvist til en privatklinik. Efter konsultationer den 27/4 og 29/4 2013 valgte klageren og hans kæreste natten til den 1/5 2013 at rejse hjem, idet "den lovede forbedring fortsat udeblev".

Efter hjemkomst til dansk hospital blev klageren behandlet for herpes og fik fjernet et fremmedlegeme fra øjet.

Selskabet har ydet dækning for lægebehandling, medicin (1142 kr.) og ødelagt ferie for kæresten svarende til 9 rejsedage (3348 kr.), i alt 4.490 kr., men har afvist at yde dækning for hjemrejsen og for ødelagt ferie for klageren svarende til 6 dage.

Selskabet har over for nævnet blandt andet anført, at det "principalt fastholder", at det ville have henvist klagerens kæreste til yderligere behandling på opholdsstedet, og at det subsidiært "mener […] sig alene erstatningsansvarlig for refusion af tre lægebesøg (svarende til klagers kærestes hospitalsbesøg i Danmark efter hjemkomst)."

Selskabet har blandt andet over for nævnet anført, at det ønsker nævnets stillingtagen til "om vi generelt som selskab er forpligtet til at fremskaffe og dokumentere bagudrettet

over for vores kunder". Nævnet bemærker, at det ikke tilkommer nævnet at udtale sig om selskabets generelle forpligtelser, og nævnet kan derfor i nærværende sag alene vurdere, hvilken dækning klageren er berettiget til i henhold til forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af punkt 1.3.f) heri, at det er en betingelse for dækning af hjemtransport, at selskabets læge – efter kontakt med behandlende læge – vurderer, at en sådan hjemtransport er nødvendig og forsvarlig, At klageren ikke har overholdt de formelle regler vedrørende selskabets accept af hjemtransport, indebærer efter nævnets opfattelse ikke, at selskabet kan afvise dækning, hvis han fører det fornødne bevis for, at hjemtransport har været nødvendig.

Et mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at klageren ikke har bevist, at hjemtransport har været nødvendig. Der er derfor ikke grundlag for, at selskabet skal godtgøre klageren udgiften til hjemtransport eller yde dækning for ødelagte feriedage.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens og hans kærestes undladelse af at anmelde kærestens tilskadekomst til selskabets alarmcentral inden hjemrejsen efter mindretallets opfattelse har stillet dem i en bevismæssigt vanskelig position, og mindretallet finder det ikke godtgjort af klagerne, at selskabet ikke ville kunne have henvist klagerens kæreste til kompetent lægelig behandling på destinationen. Mindretallet finder, at det forhold, at selskabet har anført, at det fra dets lokalkontor i et sydøsteuropæisk land har modtaget "positivt og konkret svar" på "hvortil de ville have henvist klager, hvis denne havde henvendt sig under rejsen", men at selskabet desuagtet har undladt at fremlægge denne information for nævnet, ikke kan føre til et andet resultat.

Mindretallet stemmer på denne baggrund for at give selskabet medhold.

Et flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finderflertallet, at hjemtransport har været nødvendig, og at selskabet derfor skal godtgøre klageren udgiften til hjemtransport. Flertallet har blandt andet lagt vægt på lidelsens karakter af alvorligere betændelse i øjenregionen, at

klageren har anført, at der ikke var andre behandlingsmuligheder på rejsedestinationen end den privatklinik, som klagerens kæreste besøgte ved konsultationer den 27/4 og 29/4 2013, og at øjenlægen på denne klinik hverken henviste klagerens kæreste til behandling andre steder eller diagnosticerede lidelsen som herpesrelateret eller fandt det fremmedlegeme, der viste sig at være medvirkende årsag til kærestens gener, som krævede akut behandling efter hjemkomsten.

Flertallet har endvidere lagt vægt på, at selskabet har anført, at det fra dets lokalkontor i et sydøsteuropæisk land har modtaget "positivt og konkret svar" på "hvortil de ville have henvist klager, hvis denne havde henvendt sig under rejsen", men at selskabet desuagtet har undladt at fremlægge denne information for nævnet.

Endelig har flertallet lagt vægt på, at udgiften til den førtidige hjemrejse alene udgjorde 7.352 kr. og således må antages at udgøre et mindre beløb end den udgift, selskabet ville have haft, hvis det skulle have haft udgifter til dækning af yderligere lægelig behandling på rejsedestinationen og en eventuel senere hjemtransport.

Ødelagte feriedage

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker ødelagt ferie for forsikringstageren og en sygeledsager, såfremt forsikringstageren hjemtransporteres. Da hjemrejsen har været nødvendig, finder flertallet, at klageren er berettiget til dækning for ødelagt ferie. Da klagerens hjemrejse først påbegyndtes den 1/5 2013, er klageren kun berettiget til erstatning svarende til 5 ødelagte feriedage.

Der træffes afgørelse efter flertallets votum.

20. 89438

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at det uberettiget har afvist at yde dækning for hjemtransport for begge rejsedeltagere og for fem ødelagte feriedage for klageren og skal på dette grundlag udbetale erstatning til klageren i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Beløbet skal tillægges renter i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings