Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2019 blev i sag nr. 93380:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
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 tegnet en enkeltrejseforsikring. Klageren har i klageskema af 28/1 2019 til nævnet blandt andet oplyst:

> "Kort redegørelse for sagen
> Jeg var [i udlandet], hvor jeg var i en surfer ulykke, hvor jeg fik et slag i hovedet af et surfboard samtidig med, at finnerne på surfboardet skar min pande op. Jeg kom på hospitalet, og blev syet i ansigtet og fik min medicinske rapport, hvor jeg blev anbefalet at tage hjem til Danmark. Dette var på grund af min psykiske og fysiske tilstand samt medicinske årsager.
>
> Jævnfør punkt 3.6, side 65, i mine forsikringsbetingelser, bør jeg kunne få udgifterne dækket til min hjemtransport. Hjemtransporten var ikke arrangeret af AIG og/eller SOS, men anbefalet af [læge]. Se venligst min lægerapport.
>
> Yderligere fremgår det af punkt 1.1 h, side 76 i forsikringsbetingelserne, at jeg har krav på erstatning, da jeg ikke har kunne følge den planlagte rejse. Dermed min billet hjem, samt hotel og kost i de tre dage jeg var syg op til min flyvetur hjem.
>
> Jeg kunne ikke udføre de daglige aktiviteter jeg stod over for, hvilket er beskrevet i lægerapporten: 'The patient cannot carry out her daily activities alone with a state of physical trauma, so she need other people to help her and do treatment again in her country'. Jeg var sengeliggende i tre dage, indtil jeg kunne komme hjem, hvorfor jeg bør være dækket af punkt 9.1 side 87 i forsikringsbetingelserne.
>
> I den lægerapporten står der, at jeg skulle tage hjem blandt andet på grund af min medicinske tilstand: 'The patient needs to go home to her home country, Denmark, as soon as possible be-

cause of her physical and mental condition and because of trauma and the medical condition'. Der er krydset af I det felt, hvor doktoren mener, at det er 'medically necessary' på side 2 i lægerapporten.

Lægens rapport blev selvfølgelig fulgt og jeg tog hjem.

Derfor kan jeg ikke se, at jeg ikke opfylder de betingelser der står i punkt 9.1, om ferieerstatning, som AIG ikke mener jeg opfylder.

Jeg mener jeg opfylder de gældende betingelser for ferieerstatning, erstatning for hjemtransport, samt erstatning for ikke at kunne følge min rejse. AIG vil ikke erstatte yderligere end de medicinske omkostninger jeg har haft.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at få erstatning for de feriedage, som jeg desværre ikke har kunne udnytte, samt erstatning for ikke at kunne følge den planlagte rejse, dvs. hoteller og flybilletter som var bestilt. Derudover ønsker jeg at få dækket de omkostninger, jeg har haft med hensyn til min hjemtransport."

Klageren har opgjort sit samlede krav til 24.509 kr.

Selskabet har i brev af 4/2 2019 til nævnet blandt andet anført:

"**SAGSFREMSTILLING**
FT sender skadeanmeldelse til os 3. januar 2019 hvor hun anmoder om refundering af lægeudgifter i alt 1804 DKK.
Hun ønsker også erstatning for ødelagte feriedage, men denne del af kravet afvises, da der ikke har være tale om indlæggelse eller lægeordineret hjemtransport.
…
FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING
SOS international modtager kontakt fra skadelidt 18/12-18.

SOS's læge vurderer at skaden (4 sting i panden – se bilag 1) ikke udløser hjemtransport.

Dette informeres SKL om via en e-mail samme dag (da hun har problemer med at modtage kald – bilag fra SOS kan skaffes og eftersendes, ved behov).

Dog tilbydes SKL telefonisk psykologhjælp, men frafalder tilbuddet.

Samme dag sender hun lægerapport, billeder af skaden til SOS og beskrivelse af hun selv ønsker hjemrejse (ligeledes bilag 1).

DEN LÆGEJOURNAL SOM ER VEDHÆFTET KLAGEN TIL Ankenævnet har fået tilføjet ekstra tekst, som ikke figurerer på den oprindelige lægejournal sendt til SOS fra behandlende læge. Så det må anses for at være en information SKL selv har ønsket tilføjet og ikke en oprindelig vurdering fra behandlende læge.

SOS har aldrig set den version af lægejournal som er uploadet denne klage !!!!!!

Se bilag 1 for dokumentation

Her recomenderer lægen blot at SKL skal komme tilbage og få checket såret om 2 dage og at hun skal holde såret tørt.

KONKLUSION
Skl er ikke ordineret hjemtransport og ej heller været hospitalsindlagt, hvilket er et krav for at få udbetalt for ødelagte dage. Ydermere er der i betingelserne én karensdag, så der kan ikke udbetales for den dag, hvor SKL bliver syet hos lægen. At man selv ønsker at komme hjem pga. afsavn m.m. kan ikke stå forsikringen til regnskab.

De medicinske udgifter er udbetalt den 7/1-19."

Selskabet har yderligere overfor nævnet bemærket:

"Vores efterforsker har nu nærstuderet de to journaler og finder det meget mistænksomt, at dén journal som beskriver den psykiske tilstand er underskrevet 1. januar 2019 [i udlandet] (af en sygeplejerske, ikke læge). Det er med undren denne vurdering kan tilføjes, da SKL er fløjet hjem til Danmark den 19. december 2018. Dette har SKL selv bekræftet i en e-mail til SOS den 19. december. Ydermere sender hun en mail til SOS den 27. december 2018 hvor hun oplyser, at nu er hun hjemme igen i DK.

Vores spørgsmål er om SKL selv har redigeret i dokumentet eller om hun har fået klinikken til at tilføje denne observation efter hendes hjemkomst til Danmark.

I hvert fald anser vi det som dokumentfalsk og **forbeholder os ret til at politianmelde skadelidte**."

Klageren har i brev af 26/2 2019 til nævnet blandt andet anført:

"**1) AIG brev dateret den 4. februar 2019**
…
Helt overordnet er det utrolig ubehageligt først at være udsat for en grænseoverskridende ulykke, efterfølgende selv at måtte komme hjem, loyalt fremskaffe yderligere af AIG ønsket dokumentation, få afvist sit berettigede krav om erstatning, for senest af AIG helt uberettiget at blive beskyldt for dokumentfalsk, og truet med politi anmeldelse.

Derfor vil jeg tage det sidste først:
2. AIG efterforsker rapport, Fil …, i alt 4 sider heraf 1 side blank AIG skriver helt uberettiget, nederst 1. side:
'I hvert fald anser vi det som dokumentfalsk og forbeholder os ret til at politianmelde skadelidte'
Det er forkert, det er ærekrænkende og AIG opfordres til straks at undskylde dette, eller at foretage politianmeldelse.
…
Til politiet, og nu i 1. omgang til Ankenævnet, kan jeg så forklare det som AIG allerede godt ved:
1. Jeg anmeldte skaden så hurtigt jeg kunne efter mit forfærdelige uheld

2. AIG afviste uberettiget skaden samtidig med AIG ønskede yderligere oplysninger.
3. Disse yderligere oplysninger fremgår klart og tydeligt af AIG Bilag 3 fil …, 4 sider, hvoraf det fremgår:

2) Doctor recommendation
…
3) AIG gør fejlagtig læge underskrift til sygeplejerske underskrift
Til AIG's bemærkninger til
2. AIG efterforsker rapport, Fil …, i alt 4 sider heraf 1 side blank kan jeg gøre opmærksom på den 100% forkerte påstand der fremgår allerede i første linje:
'……..underskrevet 1. januar 2019 [i udlandet] *(af en sygeplejerske, ikke læge)'*
På side 3 nederst billede fremgår tydeligt at Confidential Medical report er underskrevet af [læge], The Attending Physician og Witness er …, Nurse on duty.
Rapporten er således underskrevet af en læge, og ikke af en sygeplejerske som AIG påstår, åbenlyst forkert.

At AIG ikke er i stand til/ikke vil læse dette er rystende, og er symptomatisk for sagsbehandlingen hos AIG hidtil i denne sag.

4) Jeg har loyalt dokumenteret en dækningsberettiget skade og ønsker erstatning udbetalt
Jeg må konstatere, at jeg loyalt har opfyldt AIG's krav til korrekt dokumentation, og opfordrer derfor til, at AIG udbetaler mig den retmæssige erstatning omgående."

Af en "medical report" dateret den 16/12 2018 fremgår det blandt andet:

"**Medical Examination**
…
Patient Complaint:
Patient come to clinic complain had a wound in face since 10 minutes ago after surfboard hit the face. Lost of unconciousness (-). pain (+). Medication alerrgy (-)
…
On Examination:
R. Frontalis: open wound (+) size 4 cm x 0,5 cm, active bleeding (+), inflamed (-)
…
Treatment:
- Wound toilet with NaCL 0,9% and povidon iodine
- Giving some local anesthetic with lidocaine
- Hecting the wound
- Clean the wound, apply garamycin cream, put sofratulle, and dress the wound with sterile gauge
- Cover it with some hypafix
…
Doctor Recommendation
- Keep the wounds dry
- Avoid water activity
- Come again in 2 days to recheck the wounds condition"

Af klagerens mail af 18/12 2018 til selskabet fremgår det blandt andet:

"Jeg var i en slem surferulykke D. 16 december ved kysten i ..., hvor jeg blev ramt i hovedet af et surfboard ude på havet, da en dreng blev taget af en bølge og ikke havde kontrol over hans surfboard. Jeg har fået en meget dyb flænge i panden.

Jeg har først min billet hjem til Danmark D. 9. januar og inden da var planen at jeg både skulle til … og … med min veninde. Jeg vil rigtig gerne hjem til Danmark da oplevelsen har taget meget hårdt på mig, jeg savner min familie, jeg kan ikke lave noget på min ferie udover at ligge i sengen. Derudover sover jeg ikke om natten da jeg ser det der skete igen og igen. Det stresser mig at skulle så meget rundt og konstant skifte hotel da vi har booket det hele. Derfor vil jeg gerne hjem så jeg kan slappe af og komme mig."

Selskabet har den 18/12 2018 til klageren blandt andet anført:

"Vores læge har set på den medicinske rapport samt set billederne, i den forbindelse konkluderer han at der ikke er en medicinsk grund til at afbryde din rejse og tage hjem til Danmark.
Vi har selvfølgelig forståelse for hvordan du har det og vil derfor gerne tilbyde dig at der er en af vores psykologer der kan ringe til dig.
Vend gerne tilbage med om du er interesseret i det og gerne med et telefon nr psykologen kan ringe på."

Af en "medical report" af 1/1 2019 fremgår det blandt andet:

"**Medical Examination**
Patient Complait:
Patient come to clinic complain had a wound in face since 10 minutes ago after surfboard hit the face. Lost of unconciousness (-). pain (+). Medication alerrgy (-)
…
On Examination:
R. Frontalis: open wound (+) size 4 cm x 0,5 cm, active bleeding (+), inflamed (-)
…
Treatment:
- Wound toilet with NaCL 0,9% and povidon iodine
- Giving some local anesthetic with lidocaine
- Hecting the wound
- Clean the wound, apply garamycin cream, put sofratulle, and dress the wound with sterile gauge
- Cover it with some hypafix
…
Doctor Recommendation
- Keep the wounds dry
- Avoid water activity
- Come again in 2 days to recheck the wounds condition
- The patient cannot carry out her daily activities alone with a state of physical trauma, so she need other people to help her and do treatment again in her country
- The patient needs to go home to her home country, Denmark, as soon as possible because of her physical and mental condition and because of trauma and the medical condition. The planned trip would be irresponsible to take with the wound and headache, because of many daily activities that could not done such as lifting two suitcases, travel with boat, planes and cars, and moving from one hotel to another every second day."

6. 93380

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**SEKTION B**
Rejseforsikringsbetingelser
…
1.1 Hvad omfatter forsikringen?
Ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst på rejsen, dækkes rimelige og nødvendige udgifter.
a. Lægehandling og lægeordineret medicin.
…
h. Har forsikrede, som følge af et dækningsberettiget skadetilfælde, ikke været i stand til at følge den planlagte rejserute eller hjemrejse som planlagt, og er forsikrede ikke blevet hjemtransporteret, dækker rejseforsikringen ekstraudgifter til:
· enten indhentning af planlagt rejserute – maksimalt på økonomiklasse – til det sted, du i henhold til den planlagte rejserute skulle befinde dig eller
· hjemrejse til forsikredes bopælsland, maksimalt på økonomiklasse.
i. Rejseforsikringen dækker nødvendige ekstraudgifter til: ophold på et af SOS godkendt hotel samt kost med op til DKK 1.500,00 om dagen, når den behandlende læge eller SOS' læge skønner, at forsikrede kan behandles ambulant i stedet for på hospital,
j. Ophold på et af SOS godkendt hotel og kost med op til DKK 1.500,- om dagen, efter endt behandling, og indtil forsikrede kan hjemtransporteres, rejse hjem eller indhente din planlagte rejserute.
…
2.0 Hjemtransport
…
2.1 Hvad omfatter forsikringen?
…
a. Hjemtransport til bopæl/hospital i bopælsland. Det er en betingelse for dækning, at SOS' læge – efter kontakt med behandlende læge – vurderer, at en sådan hjemtransport er nødvendig og forsvarlig. SOS afgør i samarbejde med den behandlende læge - efter en lægelig bedømmelse af forsikredes tilstand – hvilken form for hjemtransport der skal benyttes.
…
e. Såfremt forsikrede selv sørger for hjemtransporten, dækkes kun de udgifter som AIG ville have haft, såfremt SOS stod for hjemtransporten.
…
9.0 Feriekompensation

Forsikringssum:
DKK 500 pr. dag – 2 personer i maksimalt 30 dage – dog maksimalt rejsens pris
9.1 Hvad omfatter forsikringen?
Der udbetales feriekompensation til forsikrede som nævnt i afsnit 9.0 ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst når forsikrede;
· hospitalsindlægges,
· lægeordineres indendørs ophold af behandlende læge,
· hjemtransporteres (medicinsk) eller
· hjemkaldes.
…
a. Maksimal dækning er rejsens pris pr. dag dog maks. DKK 500 pr. dag i op til 30 dage for de feriedage, der bliver ødelagt som følge af en dækningsberettiget skade dog maksimalt rejsens pris.

b. Første sygedag eller hjemtransportdag som følge af hjemkaldelse betragtes som karensdag, hvor AIG ikke erstatter tabt feriedag.
…
d. Såfremt forsikrede hjemtransporteres eller må afbryde rejsen på grund af hjemkaldelse i henhold til denne dækning, ydes dækning for ødelagte feriedage.
…
f. Erstatningen beregnes på grundlag af de dokumenterede udgifter, som er betalt for rejsen, og som ikke refunderes. Er rejsen arrangeret gennem en rejsearrangør, dækker forsikringen de udgifter til ophold og transport, som er betalt til rejsearrangøren. Hvis rejsen er arrangeret individuelt, dækker forsikringen udgifter til ophold og transport.

9.2 Hvad omfatter forsikringen ikke?
a. Sygdom/tilskadekomst, som ikke har medført hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold.
…
9.3 Særlige bestemmelser:
a. I tilfælde af at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte anviser indendørs ophold, vurderer SOS's læge, på baggrund af diagnosen, om forsikrede er berettiget til erstatning og i bekræftende fald, hvor mange dage."

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet en enkeltrejseforsikring for perioden 15/12 2018 til 10/1 2019. Ved mail af 18/12 2018 til selskabet oplyste klageren, at hun havde været i en slem surferulykke, hvor hun havde fået et surfbræt i hovedet og havde fået en dyb flænge i panden. Hun oplyste, at oplevelsen havde taget hårdt på hende, da hun savnede sin familie og ikke kunne lave andet end at ligge i sengen. Hun oplyste, at hun ikke sov om natten, da hun så ulykken igen og igen, og det stressede hende konstant at skulle skifte hotel, som rejsen var planlagt. Hun rejste den 19/12 2018 hjem til Danmark.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde dækning for omkostningerne til hjemrejsen, feriekompensation samt dækning for de rejseomkostninger og omkostninger til hotel og kost i dagene op til hendes hjemrejse. Hun har henvist til, at den behandlede læge anbefalede, at hun skulle tage hjem på grund af sin medicinske tilstand.

Selskabet har oplyst, at selskabet den 7/1 2019 har udbetalt dækning for medicinske udgifter, men at klageren i øvrigt ikke er berettiget til dækning, idet hun ikke var ordineret hjemtrans-

port eller var hospitalsindlagt. Selskabet har anført, at der i lægerapporten af 1/1 2019, som klageren har fremlagt, er tilføjet ekstra tekst, som ikke figurerer på den oprindelige lægerapport af 16/12 2018, som blev sendt til selskabet den 18/12 2018.

I "medical report" af 16/12 2018 er det anført, at klageren 10 minutter inden kontakten havde fået et sår i ansigtet efter at være blevet ramt af et surfbræt i ansigtet. Der havde ikke været tab af bevidsthed, men hun havde smerter. Det blev noteret, at såret var 4 cm x 0,5 cm. Det blev under "Doctor Recommendation" angivet 3 anbefalinger om, at sårene skulle holdes tørre, undgå vandaktiviteter og tjek af sårene efter 2 dage.

I "medical report" dateret den 1/1 2019 er det ud over oplysningerne fra den 16/12 2018 angivet, at "The patient cannot carry out her daily activities alone with a state of physical trauma, so she need other people to help her and do treatment again in her country" og videre "The patient needs to go home to her home country, Denmark, as soon as possible because of her physical and mental condition and because of trauma and the medical condition. The planned trip would be irresponsible to take with the wound and headache, because of many daily activities that could not done such as lifting two suitcases, travel with boat, planes and cars, and moving from one hotel to another every second day".

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for omkostningerne forbundet med klagerens hjemrejse eller feriekompensation.

Nævnet har ved afgørelsen af sagen lagt vægt på oplysningerne i "medical report" fra skadedatoen den 16/12 2018, og at det heraf alene fremgik, at der blev givet anbefalinger om at holde såret tørt, og at det skulle tjekkes efter 2 dage. Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke var oplysninger om, at klageren havde været bevidstløs, lige som der ikke er oplysninger om, at hun var indlagt, ordineret indendørs ophold eller ordineret hjemrejse.

Nævnet har også lagt vægt på, at det ikke fremgår, på hvilken baggrund den nye "medical report" af 1/1 2019 er fremkommet eller på hvilken baggrund, lægen har udtalt sig om klagerens

tilstand på et tidspunkt, hvor hun var returneret til Danmark. Nævnet har noteret, at selskabet har oplyst, at den nye medicinske rapport ikke har været kendt af selskabet forud for sagens behandling ved nævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand