

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. januar 2022 blev i sag nr. 95534:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring hos selskabet. I klageskema af 8/7 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg var så uheldig at komme til skade da jeg var ude og gå i naturen i [udlandet]. Jeg har senere fået oplyst at det nok har været en slangefælde der ramte mig i hoved og over øjnene, som slog mig bevidstløs i over 5 minutter. Men det er nu ikke lige det min klage handler om. Det handler om at Tryg godt ville have at jeg kom til en dansk øjenlæge. Jeg blev derfor fløjet til Danmark. Jeg skal lige sige at jeg er blevet opereret flere gange i mit ben efter en anden ulykke, og derfor ikke kan gå så godt på mine ben, og har derfor brug for kørestol også i lufthavnen, og jeg skal sidde med benet oppe hvis jeg sidder i længere tid ad gangen, samt det er umuligt for mig at gå ned af trapper. Alt dette er oplyst til Tryg, og der var heller ikke nogen problemer da jeg skulle flyves hjem. Til Danmark. Efter undersøgelsen i Danmark skulle jeg så flyves tilbage til [udlandet]. Da jeg på det tidspunkt føler jeg har haft for mange problemer med [selskabets samarbejdspartner], (som varetager alt kontakt for kunder i Tryg) de har for mange gange misinformeret mig, og direkte givet mig forkerte oplysninger forslår jeg at jeg selv arrangere min hjemrejse og at jeg kan gøre det til samme pris som den eller laveret. Dette bliver dog afvist af [selskabets samarbejdspartner], da de har et firma der står for dette. De får så alle oplysninger om mit dårlige ben, og oplyst at det er vigtigt at der er en kørestol, samt at det bliver oplyst at jeg ikke kan gå på trapper. Samme aften bliver jeg så ringet op af [selskabets samarbejdspartner] som oplyser at jeg har mulighed for at blive fløjet tilbage med [flyselskab 1] den dag vi havde aftalt, hvis jeg er interesseret i dette, dette takker jeg selvfølgelig ja tak til, og jeg gør igen opmærksom på at de oplysninger med mit ben er vigtige, jeg får der oplyst at de oplysninger allerede er givet til det selskab der står for flybilletten. Jeg bliver så igen dagen efter ringet op af [selskabets samarbejdspartner] der oplyser at nu er min plads booket. Da jeg er typen der går med livrem og seler, vil jeg godt have bekræftet at der er bestilt kørestol da jeg ved at der er meget langt at gå i [den udenlandske lufthavn]. Jeg får her en bekræftelse at der er oplyst til [flyselskab 1] om mine ben problemer, så der er ikke no-

get at frygte. Der er ingen problemer i [den danske lufthavn], jeg oplyser at jeg først har brug for kørestol når jeg skal fra ... Lounges, jeg for derfor oplyst at jeg bare skal oplyse dette der, og det fungere fint. Jeg får ligeledes det sæde som er aftalt. Problemerne opstår først da vi lander i [udlandet]. Det viser jeg at flyet ikke køre til Gate men stopper langt fra lufthavnsterminalerne, så eneste vej ud er ned at en trappe. Jeg gør opmærksom på at jeg ikke kan gå ned af trapper, men det kan de ikke gøre noget ved, og jeg kan ikke få nogle hjælp, da der ikke er bestilt personale til dette. Jeg må derfor selv finde ud af at komme ned af trappen, dette resultere i at jeg falder, men heldigvis får jeg lige fat i gelænderet så det er ikke så langt, men desværre taber jeg min mobil op af lommen, og den ryger hele vejen ned og bliver totalt ødelagt. Min ben er også helt ødelagt, men jeg får kæmpet mig ned af trappen, til stor irritation for de andre passagerer, da det tager lang tid. Da jeg så kommer ned oplyser jeg at der er bestilt en kørestol, jeg får her oplyst at der ikke er bestilt nogle og at de heller ikke kan skaffe nogle, og den eneste mulighed er at stå op i en bus. Dette resulterer så i at jeg falder et par gange på turen ind (som vare ca. 20 minutter) jeg hører en dame sige til sine børn, at det er hvad der sker når man drikker for meget, og jeg syntes det er pinligt, jeg havde drukket en øl til maden på denne tur på 12 timer, men det viste hun jo ikke. Inde i lufthavnen, kan man heller ikke skaffe en kørestol, så jeg må selv kæmpe mig vej gennem lufthavnen. Dette resulterer i at da jeg endelig komme hjem, får en af vores venner fat i en sygeplejerske fra familien, der så kommer med en læge der kigger på det, vi aftaler at jeg skal ligge med benet hævet op, og jeg skal have drop. Heldigvis kan jeg blive hjemme, og hun kan komme og passe mig, da det bestemt ikke er sjovt at være på et lokalt hospital i [udlandet]. Jeg klager derfor til [flyselskab 1], over den behandling, og over at jeg ikke kunne få den hjælp der var bestilt. Her fik jeg så oplyst at der ikke var oplyst noget om at jeg havde problemer med benet, og sådan noget skal oplyses, når rejsen bestilles. De kunne se at rejsen var bestilt af [rejsebureauet]. Jeg kontaktede derfor dem for at høre hvad der var gået galt, her fik jeg så oplyst at de aldrig havde fået disse oplysninger fra [selskabets samarbejdspartner]. (Tryg's agent) Jeg er af den opfattelse at denne skade/ulykke udelukkende er opstået fordi [selskabets samarbejdspartner] (undskyld udtrykket) direkte var fulde af løgn da jeg talte med dem omkring min hjemrejse. Derfor har jeg anmeldt sagen til Tryg, som afviser sagen da min mobil ikke er forsikret af min almindelige rejseforsikring. Jeg har fra starten af gjort opmærksom på at det ikke er rejseforsikringen der skal dække men de må have en ansvarsforsikring, da det helt klart er dem der har lavet fejlen, der er skyld i skaden.

Undskyld hvis jeg ikke er så god til at formulere mig, jeg har fået en hjerneskode for 10 år siden da jeg gled i [en genstand] der lå på en trappe. Jeg har også derfor mange gange tænkt på at droppe sagen, men jeg syntes det ikke vil være retfærdigt at Tryg udnytter min situation på den måde, jeg har også bedt om aktindsigt i min sag, men det kan ikke lade sig gøre foreløbig, pga. Corona. Jeg håber i vil kigge på min sag. Jeg har fra starten af skrevet at jeg ville være tilfreds med 18.500 DKK for en ødelagt telefon samt 14 dages sengeliggende med privat pasning. Jeg har dog siden fundet ud af at det ikke dækker mine udgifter. Men det ville være en hjælp hvis jeg får denne erstatning.

Ps. Jeg kan oplyse at [selskabets samarbejdspartner] først ville have en lægeerklæring på mit dårlige ben, før de bestilte rejsen, og at de derfor fik sådan en. Jeg kan ligeledes oplyse at jeg telefonisk har fået oplyst fra Tryg Kvalitets afd. At de har ansat [selskabets samarbejdspartner] call center til at tage sig af Tryg's rejseforsikring, og Tryg derfor ikke kan gøres ansvarlig for de fejl der opstår (Dette er jeg dog uenig med dem i, da jeg jo har tegnet forsikringen hos Tryg, og ikke hos [selskabets samarbejdspartner])

Skulle i have nogle spørgsmål er i velkommen til at skrive til mig på [mailadresse].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå at Tryg Forsikring påtager sig ansvaret for de fejl som deres call-center laver ([selskabets samarbejdspartner]). Det kan ikke være rigtig at de siger det ikke er deres ansvar. Og så vil jeg gerne have minimum den erstatning jeg har krævet fra starten af på Dkk. 18.500. + sagens omkostninger. Efterfølgende har jeg så fundet ud af at dette ikke dækker alle de udgifter jeg fik, men har jo tilbudt dem at vi kunne lukke sagen med dette beløb, dette har de dog afvist. Ps. har alle mail i sagen hvis i har brug for dem."

Selskabet har i brev af 28/7 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at vores kunde har anmeldt, at han har tabt sin mobiltelefon, da han snubler på vej ned ad trappen fra flyet i lufthavnen i [udlandet].

Vores kunde mener, at vi er erstatningsansvarlige for den ødelagte mobiltelefon, da vi har forsumt at give flyselskabet besked om, at han er dårligt gående og derfor har brug for kørestol til og fra flyet.

Sagsforløb

Den 11. april 2019 modtager vi en telefonisk henvendelse fra vores kunde i [udlandet], som oplyser, at han har fået en gren i øjnene og har modtaget behandling på grund af dobbeltsyn.

Vores kunde oplyser, at han har været i kontakt med vores alarm, som har hjulpet med hospitalsophold, men at han har fået oplyst, at hospitalsudgifter og udlæg til hotelophold m.m. skal dækkes af os.

Vi er herefter i dialog med alarmens læge, som vurderer, at der må forventes et længere og sandsynligvis bekosteligt forløb, og at det derfor er mest hensigtsmæssigt, hvis vores kunde returnerer til Danmark med henblik på udredning og videre behandling her.

Vores kunde oplyser, at han er behandlet for hævelse og betændelse i højre underben, og at han skal sidde med benet eleveret. Vores kunde oplyser, at han normalt selv rejser på business class. Det bliver derfor i samråd med alarmens læge vurderet, at vores kunde skal rejse hjem på business class, hvor han har mulighed for at sidde med benet oppe.

Vores kunde rejser hjem til Danmark den 26. april 2019.

Efter endt behandling i Danmark rejser vores kunde retur til [udlandet] den 9. maj 2019. På grund af vores kundes benproblemer, booker vi, som aftalt, endnu en gang plads på business class, hvor han har mulighed for at sidde med benet oppe.

At flyet ved ankomst til [udlandet] ikke kører til gaten, og vores kunde derfor er nødt til at forlade flyet ved hjælp af en trappe, hvor han uheldigvis taber sin mobiltelefon, kan ikke være et forhold, vi kan holdes ansvarlig for.

Vi kan ved en gennemgang af sagens oplysninger ikke se, at vores kunde skulle have oplyst, at hans benproblemer nødvendiggjorde brug af kørestol til og fra gaten. Selv hvis en sådan oplysning var givet, er der efter vores opfattelse ingen sammenhæng mellem den tilfældighed, at vores kundes fly ikke kan køre hele vejen til gaten, da flyet lander i [udlandet], og det derfor er nødvendigt at forlade flyet ved hjælp af en trappe, og dét uheldige forhold at vores kunde her taber sin mobiltelefon, og vi kan derfor heller ikke holdes ansvarlig for et eventuelt tab i den anledning.

Vi må således fastholde, at vi ikke kan imødekomme vores kundes krav om dækning for den tabte telefon samt for svie og smerte."

Klageren har i brev af 31/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg:

At flyet ved ankomst til [udlandet] ikke kører til gaten, og vores kunde derfor er nødt til at forlade flyet ved hjælp af en trappe, hvor han uheldigvis taber sin mobiltelefon, kan ikke være et forhold, vi kan holdes ansvarlig for.

Svar fra [klageren]:

Nej dette er korrekt hvis i har givet oplysningerne om at kunden har brug for kørestol i lufthavnen, og ikke kan gå ned af trapper, til flyselskabet, er det flyselskabets ansvar.

Tryg:

Vi kan ved en gennemgang af sagens oplysninger ikke se, at vores kunde skulle have oplyst, at hans benproblemer nødvendiggjorde brug af kørestol til og fra gaten.

Svar fra [klageren]:

Disse oplysninger er givet, ikke en gang, med hele 3 gange, og det er ovenikøbet bliver bekræftet fra jeres alarmcentral at oplysningerne er givet til flyselskabet. I har jo også mulighed for at høre samtalerne igennem da i jo optager alle samtaler, så ville man kunne finde ud af at fejlen ikke ligger hos kunden, men hos alarmcentralen. Hvor man mod bedret viden, har givet direkte urigtige oplysninger.

Tryg:

Selv hvis en sådan oplysning var givet, er der efter vores opfattelse ingen sammenhæng mellem den tilfældighed, at vores kundes fly ikke kan køre hele vejen til gaten, da flyet lander i [udlandet], og det derfor er nødvendigt at forlade flyet ved hjælp af en trappe, og dét uheldige forhold at vores kunde her taber sin mobiltelefon, og vi kan derfor heller ikke holdes ansvarlig for et eventuelt tab i den anledning.

Svar [klageren]:

Jo der er sammenhæng.

Hvis i havde givet disse oplysninger til flyselskabet, ville flyselskabet havde overtaget ansvaret, og havde sørget for at der ville være en lift klar der hvor flyet var standset, hvis det ikke er muligt at køre til gate, da det er almindelig procedure, hvis der er oplyst at der er kørestolsbruger, eller svagt gående om bor på flyet. Og igen, oplysningerne er givet til jer, og de bliver også bekræftet at i har givet disse oplysninger til flyselskabet. Hvilket viser sig ikke at være rigtig. Flyselskabet kan ikke gøres ansvarlig for manglende oplysninger fra jeres side, det er derfor kun jer som kan gøres ansvarlig, da i ikke som oplyst har givet de vigtige oplysninger til flyselskabet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95534

Derfor fastholdes kravet om erstatningsansvar over for Tryg."

Selskabet har i kommentar af 25/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os klagerens supplerende bemærkninger af 3. august 2020. Det fremsendte giver ikke anledning til yderligere bemærkninger.

Det er fortsat vores vurdering, at vi ikke kan holdes ansvarlig for vores kundes tab af sin mobiltelefon. Vi henviser i det hele til vores tidligere indlæg til nævnet af 28. juli 2020.

Vi har til orientering vedlagt et uddrag af loggen fra [selskabets samarbejdspartner], som viser, at nødvendigheden af en kørestol til og fra flyet på intet tidspunkt har været diskuteret med vores kunde. Vi har dækket vores kundes udgifter til fly på business class, hvilket er i overensstemmelse med den aftale, der er indgået med kunden, og vi kan derfor ikke imødekomme vores kundes krav om yderligere dækning."

Klageren har i brev af 2/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Lad mig starte med at sige at jeg er rigtig glad for at det er lykket jer af fremskaffe loggen fra [selskabets samarbejdspartner]. Det kunne jo ikke lade sig gøre da jeg søgte om aktindsigt i min sag.

Jeg håber derfor at i venligst vil sende HELE loggen sammen med de telefonsamtaler som i oplyser bliver optaget når man er i telefonisk kontakt med jeres call-center, samt den rapport i henviser til fra [det udenlandske] hospitals øjcenter. I omtaler jo denne rapport som grunden til at i valgte at jeg skulle til Danmark. Denne har jeg også efterlyst da jeg bad om aktindsigt i min sag, ifølge GDPR-loven. Dengang oplyste i at den ikke fandtes, men når i kan bruge den i sagen her må den jo findes. Grunden til at jeg også ønsker at i udleverer lydoptagelserne af samtalerne, er at jeg kan se at der flere steder i loggen er blevet skrevet noget andet, end det der er blevet oplyst.

Jeg har selv de fleste af de samtaler, da min telefon automatisk optager samtalerne, men da telefonen jo desværre er helt ødelagt, kan jeg ikke selv tage disse samtaler ud mere. Jeg har dog fået oplyst fra Samsung, at de har mulighed for dette, men det vil være en bekostelig omgang.

Men tilbage til sagen.

Som oplyst i sagen er det IKKE min rejseforsikring jeg søger erstatning fra men selskabet Tryg Ansvarsforsikring, da jeg mener i har lavet nogle alvorlige fejl i håndteringen af min hjemrejse, som har fået økonomiske konsekvenser for mig.

Som tidligere oplyst var det ikke bare i en, men hele 3 samtaler der blev talt om benproblemer og om vigtigheden af kørestol i lufthavnen.

I skriver i jeres svar af 25.9.2020:

Vi har noteret os klagerens supplerende bemærkninger af 3. august 2020. Det fremsendte giver ikke anledning til yderligere bemærkninger.

Men så fremsætter i en påstand om at det skulle være mig der er fuld af løgne, og der aldrig har været tale om nødvendigheden af en kørestol til og fra flyet med vores kunde.

I fremsender derfor et uddrag af loggen som [selskabets samarbejdspartner] har.

Desværre har i valgt at klippe de samtaler ud af loggen, hvor rejsen bliver planlagt. Disse samtaler er jo netop vigtige i mine øjne, da de kan bekræfte, eller afkræfte om der specifikt er blevet talt om kørestol i lufthavnen, samt at jeg ikke kan gå på trapper.

Ligeledes krævet i at der blev lavet en lægeerklæring om mit ben problem før i ville bestille flybillet. Denne lægeerklæring Denne blev lavet og er sendt til [selskabets samarbejdspartner] digitalt, men denne logge har i desværre også valgt at klippe væk.

Jeg syntes derfor at det ville være mest rigtig at i sende hele loggen, samt de optagelser der findes, til ankenævnet, og ikke kun det uddrag i føler er bedst for jer. Det bør så være op til ankenævnet at afgøre om det er jeres påstand eller min påstand der er den rigtige."

Selskabet har i brev af 23/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vores samarbejdspartner, [selskabets samarbejdspartner], oplyser, at der er givet aktindsigt i sagen 2 gange, henholdsvis den 28. april og den 17. juni 2020. I den seneste mail tilbød vi klageren at sende oplysningerne med rekommanderet post. Vi hørte derefter ikke mere fra klageren.

På baggrund af klagerens seneste anmodning, har vi dog i dag endnu en gang sendt oplysningerne til klageren.

Vores samarbejdspartner oplyser, at telefonsamtaler, der er mere end tre måneder gamle, bliver automatisk slettet, og vi kan derfor ikke fremsende lydoptagelser af samtalerne.

Vi må på det kraftigste afvise klagerens påstand om, at vi skulle have klippet eller på anden vis fjernet dele af LOGGEN.

Vi har fremsendt de dele af LOGGEN, som er relevante for tvisten i sagen, det vil sige, de dele, hvor klagerens benproblemer omtales, og hvor hjemrejse aftales. Vi fremsender dog gerne LOGGEN i sin helhed, såfremt nævnet måtte ønske det.

Vi har i øvrigt ikke yderligere til sagen.

Vi fastholder, at vi ikke er erstatningsansvarlig for klagerens tab af sin mobiltelefon. De fremsendte oplysninger fra LOGGEN viser, at brugen af kørestol på intet tidspunkt har været drøftet eller aftalt med klageren. Vi har dækket klagerens udgifter til fly på business class, hvilket er i overensstemmelse med den aftale, der blev indgået med klageren, og vi kan derfor ikke imødekomme klagerens krav om yderligere dækning."

Ankenævnet for Forsikring

7.

95534

Klageren har i brev af 29/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Svar på påstande af 23 okt. 2020

Ja det er jo mange gange umuligt at bevise at man ikke har modtaget nogle mails. Men nemt at bevise at man har modtaget dem.

Det er jo heldigvis blot noget i skriver, uden at dokumenter det. Jeg kan jeg dog godt dokumenter at i IGEN ikke taler sandt.

I påstår at [selskabets samarbejdspartner] har sendt aktindsigt i sagen 2 gange, til jer henholdsvis den 28. april og den 17. juni 2020.

Her er fra den mail i sendte: Tir 31-03-2020 07:00

...

Ulykkeskader <...>

Tir 31-03-2020 07:00

... Tak for din mail af den 27. marts 2020.

Vi har vedhæftet de lægelige akter du selv har fremsendt i forhold til vurderingen på ulykkesdelen via rejseforsikringen, som vi behandler.

Vi har givet din mail videre til vores rejseskade, hvor vi har bedt dem om at videresende de resterende akter som du ønsker.

Det er ikke muligt at sende det til din e-Boks.

Du må have en god dag.

Jeg skriver til jer igen.

[Klageren]

Man 15-06-2020 10:15

Til:

Ulykkeskader

Hvordan syntes i selv det går?

Nu er det 2½ måned siden jeg bad om aktindsigt.

Jeg tror i vil prøve en gang til om i ikke bare kan sylte sagen, og håbe jeg glemmer alt om dette.

Ligeledes sagen som handlet om at i har et erstatningsansvar når det er jeres agent [selskabets samarbejdspartner] der laver fejl på jeres vegne... Denne sag har i lukket igen uden at komme med en afgørelse.

Jeg vil hermed gøre opmærksom på at jeg stadigvæk venter på en afgørelse i den sidste i sagen, hvor jeg kræver 18.500 DKK eller, eller i sender et afslag på at i vil leve op til jeres erstatningspligt.

Ligeledes vender jeg på at få den kommunikation der har været mellem mig og jeres agent [selskabets samarbejdspartner], da jeg kun har det som båndet samtaler. Ligeledes skal jeg også bruge den kommunikation som der var mellem jer og [selskabets samarbejdspartner], da jeg kan forstå på jeres afgørelse, at i ikke har fået den rigtige kommunikation. Ligeledes har jeg på optaget samtale fra øjenlægen at hans afgørelse i sagen var en aftale med [selskabets samarbejdspartners] læge, hvor der bliver man bliver enige om at sagen blot skal lukkes og håbe på det går i orden med tiden. Alle disse oplysninger venter jeg stadigvæk på at få udleveret

Jeres svar til dette er:

Rejseskade

Tir 16-06-2020 11:08

...

Behandlingstid

Det er korrekt at du har bedt om aktindsigt for ca. 2 ½ mdr. siden, men grundet Covid 19, har vi haft ekstraordinært travlt, men jeg har igen i dag rykket dem for svar.

Svie og smerte

I forhold til yderligere erstatning, kan jeg ikke tilbyde dig dette. Der findes ikke dækning for svie og smerte på din rejseforsikring (findes ikke på nogle rejseforsikringer og kan heller ikke tilkøbes)

Beskadiget telefon

I forhold til beskadiget telefon er den ikke dækket ved tab.

Forsikringen dækker bagage ved:

- Brand, lynnedslag, eksplosion og vandskade
- Indbrudstyveri, simpelt tyveri, åbenlyst tyveri eller røveri af bagagen
- Bortkomst og beskadigelse af indskrevet bagage
- Bortkomst og beskadigelse som følge af hændelser der er dækket under evakuering og ufrivilligt ophold se afsnit 6.6.

Du opfylder ikke nogen af disse kriterie i forbindelse med du taber din telefon. Hvis du var omfattet af en indboforsikring på skadestidspunktet, skal du kontakte dem. SE pkt. 9.1 i forsikringsbetingelserne.

Kvalitetsklage

Vi har ikke fundet nyt i denne sag, og kan derfor ikke imødekomme dit krav på 18.500,00 kr. i denne sag. Så vi fast holder tidligere fremsendt svar af 24. september 2019

Kontakt os, hvis du har spørgsmål

Har du spørgsmål til denne mail eller til skaden i øvrigt, er du velkommen til at svare her.

Du kan også ringe til os - du finder nummeret nederst i mailen.

På tryk.dk/personoplysninger kan du læse om, hvordan vi behandler personoplysninger, herunder hvilke oplysninger vi registrerer og hvem vi deler dem med.

Venlig hilsen

[Selskabets medarbejder]

Skadebehandler

Ankenævnet for Forsikring

9.

95534

Som det tydeligt fremgår har i jo ikke modtaget noget tilbage fra [selskabets samarbejdspartner] d. 15. juni 2020 men i vil rykke for det.

Hvordan kan i så påstå at i har sendt de oplysninger til mig d 28. april? Når i ikke har modtaget dem?

I skriver så først igen til mig

Ulykkeskader <...>

Tir 21-07-2020 12:30

...

Vi er ikke bekendt med hvilke oplysninger du mener vi mangler, vi har vedhæftet de bilag vi har på sagen, og som du også selv har sendt til os.

Hvis der måtte være yderligere oplysninger, du skulle være i besiddelse af, er du meget velkommen til at fremsende det, hvis der er tale om lægelig dokumentation, der kan belyse din sag yderligere.

Herefter vil vi meget gerne se på sagen igen.

Du må have en god dag.

På tryk.dk/personoplysninger kan man læse om, hvordan vi behandler personoplysninger, herunder hvilke oplysninger vi registrerer, og hvem vi deler dem med.

Venlig hilsen

[Selskabets medarbejder 2]

Sagsbehandler Ulykkeskade

Hvis i som i påstår har modtaget de oplysninger som [selskabets samarbejdspartner], oplyser, at der er givet aktindsigt i sagen 2 gange, henholdsvis den 28. april og den 17. juni 2020.

Hvordan kan det så være at i skriver d. 21. juli at i ikke er bekendt med andre dokumenter i sagen end dem JEG har sendt til jer?

Så nej det kan ikke lade sig gøre det i påstår at de er blevet sendt til mig.

I skriver i har skrevet:

I den seneste mail tilbød vi klageren at sende oplysningerne med rekommanderet post. Vi hørte derefter ikke mere fra klageren.

Ja nu har jeg jo puttet HELE den mail på, så må vi jo se om ankestyrelsen kan se den påstand, jeg kan nemlig ikke se at i skulle havde tilbudt dette.

I skriver endvidere: På baggrund af klagerens seneste anmodning, har vi dog i dag endnu en gang sendt oplysningerne til klageren.

Det kan godt være i har tænkt på dette men jeg har stadigvæk ikke modtaget dem og nu er det d. 27. okt. kl. 14:00 så i bedes venligst dokumentere dette og ikke kun med en påstand.

I skriver også: Vores samarbejdspartner oplyser, at telefonsamtaler, der er mere end tre måneder gamle, bliver automatisk slettet, og vi kan derfor ikke fremsende lydoptagelser af samtalerne.

Det er ikke de oplysninger der bliver givet når man ringer, der bliver oplyst at disse samtaler vil blive gemt i op til et halvt år efter sagen er afsluttet.

Vi må på det kraftigste afvise klagerens påstand om, at vi skulle have klippet eller på anden vis fjernet dele af LOGGEN.

Hvordan kan i få jer selv til at skrive sådan når i så fortsætter med at skrive.

Vi har fremsendt de dele af LOGGEN, som er relevante for tvisten i sagen, det vil sige, de dele, hvor klagerens benproblemer omtales, og hvor hjemrejse aftales. Vi fremsender dog gerne LOGGEN i sin helhed, såfremt nævnet måtte ønske det.

Prøv nu at se på den logger I har sendt i sagen. Sidste log i sender:

185 08-05-2019 20:33 ... CLI ER FTF Phone Call ... [klageren] Attachments Description [medarbejder 3] infoer at [medarbejder 2] infoer at CLI er FTF CLI takker [medarbejder 3] aftaler at [selskabets samarbejdspartner] vil vende retur med TIX/Rejseplan i morgen med returrejse til [udlandet] på BC. CLI takker og samtalen afsluttes

Det vil sige at de logger som hele sagen drejer hvor det skal planlægges hvordan hjemrejsen, skal forgå, og hvor det bliver nævnt at det er vigtigt at der bliver oplyst behov for kørestol, og [selskabets samarbejdspartner] bekræftet at der er givet oplysninger om nødvendigheden af kørestol. Det har i vurderet at det ikke er noget ankestyrelsen har behov for at se."

Klageren har i kommentar af 1/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hej jeg har et 'stort' problem med at få udleveret aktindsigt fra Tryg

Det er vigtig for mig og min kommenene sag. Da Tryg ikke vil anerkende min skade, og mener samtidig at det ikke vil kunde udløse et mén på over 5% for stærkt dobbeltsyn i vertikals, som desværre ikke kan korrigeres med briller. Ligeledes er min syn blevet stærkt nedsat. Jeg fik oplyst at lægen på [det udenlandske] hospital ... at har sendt en rapport til Tryg ([selskabets samarbejdspartner]) hvor de oplyser at det er vigtigt at der bliver behandlet for skaden, da det ellers kan blive til et varigt mén. Samtidig bruger Tryg oplysninger fra denne rapport her i sagen, men grunden til at de henter mig til Danmark. Over for min påstår Tryg at de kun har modtaget de papir jeg har sendt til den (en ekstra undersøgelse lægen anbefalet mig at få lavet, og som jeg også selv betalte for. Og de påstår nu at der overhoved ikke har været nogle korrespondancer mellem dem og det hospital de sendte mig til i [udlandet]. Den eneste aktindsigt jeg har modtaget for længe siden, er de dokumenter jeg selv har sendt til dem, og de siger at der ikke findes mere i sagen. De oplyser at de 'igen' har sendt alle oplysninger til mig, på mail. Men det har de altså ikke, og nu har vi den 1. nov. Jeg tror den eneste mulighed jeg har for at få udleveret korrespondancen mellem [selskabets samarbejdspartner] og hospitalet i [udlandet], samt den korrespondance der har været mellem [selskabets samarbejdspartner] og den øjenlæge jeg var hos i Danmark og min egen korrespondance med [selskabets samarbejdspartner] (hele loggeren) er hvis i beder om at de det udleveret. Eller har jeg andre muligheder for at få det udleveret? for Tryg gør det ikke når jeg beder om det."

Selskabet har i brev af 20/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagerens bemærkninger af 1. november 2020.

Vi kan i forlængelse af vores tidligere indlæg til nævnet oplyse, at samtlige af sagens akter endnu engang er sendt til vores kunde.

Vi har tidligere oplyst, at behovet for kørestol i forbindelse med vores kundes flyvning til og fra Danmark på intet tidspunkt har været drøftet eller aftalt med kunden. Dette er ikke korrekt og det skal vi beklage.

Den 20. april 2019 er vores alarm i kontakt med vores kunde omkring planlægning af hjemrejse til Danmark.

Vores kunde oplyser, at han har et dårligt ben, og at han derfor har et behov for at sidde med benet oppe. Medarbejderen oplyser, at vi har brug for lægelig dokumentation - 'medical journal' - for dette, før vi kan vurdere, om der er et behov for hjemrejse på Business Class. Såfremt dokumentation ikke kan fremskaffes, dækkes udgiften til Økonomi klasse samt 'WCHR i AP', dvs. kørestol i lufthavn. (LOG 128).

På baggrund af oplysningerne i 'Medical journal', vurderes det i samråd med alarmens læge, at der er medicinsk indikation for 'legrest' ved flyvning over 3 timer. Alternativt BC (Business Class). Derudover 'WCHR til gate', hvilket vores kunde informeres om. (LOG 141 og 143).

Vores kunde oplyser, at det skulle være aftalt, at der blev stillet en kørestol til rådighed til og fra flyet. Det er ikke korrekt.

Som det også fremgår af det ovenfor anførte, vurderede alarmens læge, at der var belæg for, at kunden fik stillet en kørestol til rådighed i lufthavnen og frem til gaten. Der var derimod ikke medicinsk indikation for brug af kørestol frem til – og ombord på flyet.

Alarmen oplyser, at det i tilfælde, hvor flyet kører direkte til gaten, vil betyde, at kunden transporteres i kørestol til gaten/boardingområdet.

I tilfælde, hvor flyet ikke kan køre direkte til gaten, vil kunden blive transporteret i kørestol – enten frem til den transitbus, der fragter passagerne til flyet, eller frem til trappen til flyet. Derfra skal kunden selv gå.

Hvis der havde været medicinsk indikation for transport i kørestol frem til – og ombord på flyet, ville meldingen fra alarmen i øvrigt også have været en anden, i det der i så fald havde været tale om 'WCHR to seat', da der skal anvendes en helt anden og særlig type kørestol, som kan bruges i flyets smalle midtergang.

Ifølge aftalen med kunden, blev der stillet en kørestol til rådighed til og fra gaten. Kunden har derfor selv skulle gå fra gaten til – og ombord på flyet.

I kundens tilfælde kører flyet ikke til gaten, da det lander i [den udenlandsk lufthavn], og han må derfor sammen med de øvrige passagerer forlade flyet ad en trappe.

Vores kunde oplyser, at det er da han er på vej ned ad denne trappe, at han taber sin mobiltelefon ud af lommen, og den går i stykker.

Vi mener ikke, at vi på nogen måde kan holdes ansvarlig for dette forhold.

Vi må således fastholde, at vi ikke kan imødekomme vores kundes krav om yderligere dækning i sagen."

Klageren har i brev af 2/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er glad for at Tryg Ulykke-skade sendte en mail til mig d. 12. nov. 2020. Her oplyste de, at de ikke kunne sende, aktindsigt i min sag til mig, da det kun er Tryg Rejseskade der har mulighed for dette.

Jeg kontaktet derfor Tryg-Rejseskade, som oplyste mig om at ikke kunde sende dem, da det var [selskabets samarbejdspartner] der skulle sende dem til mig, men de ikke havde min adresse så de kunne sende dem. Og da jeg har hemmelig adresse, skulle jeg først oplyse en adresse til Tryg, og give tilladelse til at de måtte give den til [selskabets samarbejdspartner]. Samtidig oplyste de mig om at det ville være nemmere, at jeg selv skrev til [selskabets samarbejdspartner]. Jeg måtte derfor skrive til [selskabets samarbejdspartner], at jeg gerne ville have aktindsigt i min sag.

Da jeg ikke forventet at modtage noget fra [selskabets samarbejdspartner], er de automatisk blokeret på mit mailsystem. Denne blokade er nu fjernet midlertidig, og jeg har for første gang modtaget de oplysninger d. 19. november 2020. Det kan godt være at Tryg har skrevet til den før at skulle sende aktindsigt i min sag, men de har jo først fået mulighed for dette efter at jeg har skrevet til dem d. 19. nov. 2020 hvor jeg sender de oplysninger de manglet for at kunne sende dem til mig.

Så det i skriver med at I igen har sendt dem til mig kan jo ikke rigtig passer. I har aldrig sendt dem til mig. Det kan godt være at I har sendt til [selskabets samarbejdspartner] at jeg ønsket aktindsigt.

Jeg har nu modtaget disse oplysninger, jeg ved ikke om det er alle dem jeg ønsker, da jeg ikke ser så godt mere, har jeg fået en til at se dem igennem for mig.

Jeg kan dog oplyse at der er mange fejl i den logger [selskabets samarbejdspartner] har lavet. Men det er normalt, da alle personer ser forskelligt på hvad de mener er vigtig, og da det først er bagefter at samtalen er afsluttet kan der mange gange opstå fejl, det er jo derfor det er vigtig at gemme optagelserne. Det er dog lidt sørgeligt at nogle af de ting der er blevet sendt på mail, også bliver lavet til et notat der siger det stik modsatte af hvad der bliver skrevet. [Selskabets samarbejdspartner] har lovet at undersøge da de jo har pligt til at gemme backup. De vil vende tilbage når de ved noget.

Men nu skal det jo ikke laves om til en sag mellem [selskabets samarbejdspartner] og mig, da det jo ikke er [selskabets samarbejdspartner] jeg har tegnet forsikring hos.

Ankenævnet for Forsikring

13.

95534

Jeg er også glad for at I nu endelig indrømmer at det er rigtig, når jeg siger at der er blevet talt om mine benproblemer og behov for kørestol i lufthavnen.

Det er helt normalt hvis man har brug for kørestol at der bliver spurgt om man kan gå på trapper, og om man kan gå fra flydøren og ind til sit sæde. Da det jo er et stort problem for mig at gå på trapper, ved jeg hvor vigtig at det er at disse oplysninger bliver givet. Jeg har dog aldrig oplevet at man ikke skulle havde stillet de spørgsmål. Og ja jeg blev spurgt om disse ting. Her oplyste jeg at det kunne jeg godt, gå, men jeg ikke kunne gå på trapper.

Men uanset hvad kommer vi jo ikke uden om at [selskabets samarbejdspartner] glemte at give de vigtig oplyse videre, til [rejsebureauet] som stod for selve bookingen af flybilletten. Selv om [selskabets samarbejdspartner] både havde de oplysninger, lovet at de ville blive givet, og endda bekræftet at de var givet. Så derfor gik det helt galt i [udlandet].

Jeg ved godt det ikke er Tryg, men Tryg samarbejdspartner [selskabets samarbejdspartner] der har lavet en alvorlig fejl, men da det jo er Tryg jer er forsikret hos er det jo Tryg der er ansvarlig for hvad deres samarbejdes partner går, og ikke gør.

Om Tryg så vil søge erstatning hos [selskabets samarbejdspartner], skal være op til Tryg selv.

Så sagen kort.

Jeg har klaget over at man ikke har givet vigtige oplysninger til det selskab som stod for flybilletten.

Jeg mener også at Tryg er ansvarlige for de fejl deres samarbejdspartner laver.

At I anerkender at det er korrekt at der er blevet talt om benproblemer og behov for kørestol. Hvilket I jo har anerkendt i jeres sidste besked til ankestyrelsen.

At I anerkender at [selskabets samarbejdspartner] ikke har givet disse vigtige oplysninger til ... da flybilletten blev købt, derfor var der hverken kørestol eller hjælp i [den udenlandske lufthavn].

Jeg kan kun søge erstatning hos Tryg, da det er jeg har tegnet forsikring hos.

Dette bliver så min afsluttende besked i denne sag, da jeg mener at Ankenævnet har rigeligt med materiale, til at træffe en afgørelse om det er en berette klage eller ej. Og skulle ankestyrelsen havde behov for flere oplysninger er de velkommen til at skrive."

Nævnets sekretariat har den 21/1 2021 bedt selskabet om yderligere oplysninger til sagen. Selskabet har herefter den 12/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Sekretariatet anfører, at man ved en gennemgang af vores kundes klage til nævnet får indtryk af, at han efter sin returrejse til [udlandet] den 9. maj 2019 var sengeliggende i 14 dage med dårligt ben. Sekretariatet beder os i den forbindelse om at oplyse, om denne omstændighed kunne berettigede til dækning i henhold til den tegnede rejseforsikring.

Vi kan oplyse, at vores kunde i vores system står anført som udvandret til [udlandet] pr. 1. juni 2019. Disse oplysninger trækkes fra CPR registret, der er opdateret pr. 23. juli 2019.

Kunden var på tidspunktet for skaden omfattet af en enkeltrejseforsikring med betingelses nr. 1406.

Der er tale om en enkeltrejseforsikring, som er tegnet med afrejse den 17. juni 2018 – 17. juni 2019.

Ved en gennemgang af policeoversigten er hjemkomstdato imidlertid angivet til den 8. december 2019, formentlig fordi kundens forsikring efterfølgende er blevet udvidet.

I henhold til betingelsernes punkt 6.5 ydes erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn kun ved private ferierejser af op til 60 dages varighed. Så selv hvis vores kunde, som anført, efter faldet på trappen var blevet lægeordineret ro og hvile, så ville vi ikke kunne yde erstatning herfor.

Betingelserne vedlægges i sin helhed.

Vi har været i kontakt med vores samarbejdspartner, ..., som oplyser, at der efter aftale med kunden blev bestilt rullestol på udrejsen fra [udlandet] til Danmark, men ikke på returrejsen fra Danmark til [udlandet].

Lægen, som lavede transportordinationen på returrejsen, forholdt sig ikke til skaden på vores kundes ben, da det ikke var en del af den skade, [selskabets samarbejdspartner] havde en sag på. Skaden på vores kundes ben var en gammel skade, og derfor var lægen ikke opmærksom på dette forhold. Vores kunde bad ikke om, eller påmindede [selskabets samarbejdspartner] om, at han havde behov for rullestol, sådan som han gjorde inden udrejsen fra [udlandet] til Danmark, og derfor blev der desværre kun bestilt rullestol på udrejsen.

[Selskabets samarbejdspartner] oplyser, at de har været i kontakt med deres rejsebureau, som bekræfter, at vores kunde sagtens kunne have fået en rullestol stillet til rådighed i både [den danske lufthavn] og [den udenlandske lufthavn], hvis blot han havde gjort opmærksom på, at han havde behov for dette. Det er en service, som alle store lufthavne tilbyder, man skal blot gøre opmærksom på det, når man checker ind.

Vores kunde fløj på business class, og flyselskabets personale kunne derfor også sagtens have hjulpet ham med en rullestol, såfremt han havde bedt om det ved ankomsten til [den udenlandske lufthavn]."

Klageren har i brev af 15/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg må igen gøre opmærksom på at jeg IKKE søger erstatning fra Min rejseforsikring men fra Tryg ansvarsforsikring som dækker når man laver så alvorlige fejl.

For at vende tilbage til sagen, så startet Tryg med at påstå at der aldrig havde være talt om ben problemer eller kørestol i lufthavnen. Så blev det lavet om til at der måske havde været talt om dette, for så igen at indrømme at der havde være talt om det. Og nu er vi tilbage hvor man nægter

at der har været talt om det. Jeg syntes ikke det virker særligt seriøst af Tryg. Jeg må lige gøre opmærksom på at der kun er to personer der kan udtale sig om hvad der er blevet talt om i de telefonsamtaler, så det eneste der kan gøre at Tryg kan påstå at der ikke er blevet talt om dette er ved at de har hørt samtalerne igennem, ellers kan de kun have en tro og mening om sagen.

Med hensyn til den logger [selskabets samarbejdspartner] har lavet viser det sig at der desværre er mange fejl og mangler, men det er desværre normalt når det drejer sig om en logger, som bliver lavet efter en samtale, hvor man skal huske hvad der er blevet sagt. Det er jo sådan at vi mennesker ser forskelligt på hvad der er vigtig, og hvad der ikke er vigtig. Og når man så samtidig skal være hurtigt klar til næste kunde, sker der tit fejl.

Det ville jo være nemt for Tryg/[selskabets samarbejdspartner] at afvise min påstand om at der er blevet talt om vigtigheden og kørestol samt at jeg ikke kan gå på trapper. Samt påstanden om at det blev bekræftet at det var oplyst til [rejsebureauet] ved at udlevere de samtaler, som jo er blevet optaget. Det sker jo hver gang man ringer til dem. Dette ønsker man dog ikke fra Tryg/[selskabets samarbejdspartner] side.

Man kan jo kun gætte på hvorfor de ikke vil udlevere dem? Jeg fastholder derfor mine oplysninger om at der har været talt om kørestol, samt at jeg ikke kan gå ned af trapper. Da jeg ved hvor vigtig der er med de oplysninger. Det var også derfor jeg ville have det bekræftet at det nu også var i orden da jeg fik oplyst at nu var min hjemrejse på plads. Her bekræftet [selskabets samarbejdspartner] at det var blevet oplyst til [rejsebureauet].

Normalt vil flyselskabet have at man oplyser om behov for kørestol når man bestiller rejsen, men det er rigtig at man som regel også kan bestille det, ved check ind.

Da jo havde fået bekræftet fra [selskabets samarbejdspartner] at der var bestilt kørestol, bestiller jeg ikke en ekstra, da jeg checket ind.

Det er så ikke rigtig når Tryg skriver: *og flyselskabets personale kunne derfor også sagtens have hjulpet ham med en rullestol, såfremt han havde bedt om det ved ankomsten til [den udenlandske lufthavn].*

Hvis nu man havde læst sagen igennem ville man jo netop vide at jeg gjorde opmærksom på ved ankomst til [den udenlandske lufthavn], der var bestilt kørestol og ikke kunne gå ned af trapper, men fik oplyst at [flyselskab 1] ikke havde fået de oplysninger, og derfor ikke kunne hjælpe med dette da flyet var stoppet så langt fra gate. Samt at det heller ikke er mulighed når flyet er landet.

Personligt syntes jeg også det er lidt dårligt fra [flyselskab 1's] side, men man kan jo desværre kun plaseren ansvaret hos Tryg/[selskabets samarbejdspartner] som stod for købet af billetten. Og har givet urigtige oplysninger til mig.

Jeg vil gerne gøre opmærksom på at det IKKE er Tryg rejseforsikring, men Tryg ansvarsforsikring jeg kræver erstatning fra, så hvad min rejseforsikring dækker og ikke dækker har ingen indflydelse på denne sag.

Man kan jo undre sig lidt over at Tryg/[selskabets samarbejdspartner] ikke vil udlevere de samtaler som jo bliver optaget, og som [selskabets samarbejdspartner] normalt ville bruge hvis en kun-

de giver urigtige oplysninger. Havde de samtaler kunne bevise at det er rigtig det Tryg påstår, så er jeg sikker på at de ville være blevet brugt af Tryg. Personligt ved jeg jo hvad der blev sagt og talt om da jeg jo deltog i samtalen.

Jeg frygtet at de måske ikke havde de optagelser mere, men til alt held har jeg en i familien der netop arbejder hos [selskabets samarbejdspartner] med deres IT-systemer. Så derfra ved jeg at sådanne oplysninger altid vil kunne findes frem igen.

Jeg vil derfor opfordre Tryg/[selskabets samarbejdspartner] om at udlevere de optagelser, da det ellers er at tilbageholde vigtigt materiale i sagen."

Selskabet har i brev af 22/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener fortsat, at vi ikke kan holdes erstatningsansvarlig for vores kundes tab af sin mobiltelefon eller at vores kunde har krav på godtgørelse for svie og smerte i anledning af, at han snubler på vej ned ad trappen fra flyet i [den udenlandske lufthavn].

Vores kunde har indtil flere gange oplyst, at vi skulle være blevet oplyst om hans manglende mulighed for at gå på trapper. Vi har endnu en gang gennemgået sagsloggen og kan ikke ud fra oplysningerne heri se, at vi skulle være informeret om dette forhold.

Som det fremgår af loggen, har vores kunde oplyst, at han har behov for at elevere benet, når han sover eller sidder i længere tid, ikke at han ikke er i stand til at gå på trapper.

Som det fremgår af vores tidligere indlæg til nævnet af 20. november 2020, vurderes det i samråd med alarmens læge, at der er medicinsk belæg for 'legrest' ved flyvning over 3 timer, alternativt Business Class, som er det der bliver bestilt. Derudover vurderes der at være belæg for 'WCHR til gate'.

Ved denne type booking skal kunden selv gå fra gaten og ombord på flyet, ligesom kunden selv skal gå fra flyet, når det lander i lufthavnen.

Hvis kunden skulle have været eskorteret til sit sæde i rullestol, ville der have været behov for en helt anden og særlig type rullestol, da flyets smalle midtergang er for smal til en almindelig rullestol. Som redegjort for i vores indlæg af 20. november 2020, blev der dog ikke fundet medicinsk indikation for dette.

Vores kunde bliver informeret om denne booking og accepterer inden afrejse fra [den udenlandske lufthavn].

Vi henviser til vores tidligere indlæg til nævnet af 20. november 2020.

Vi vil i den forbindelse godt bemærke, at den medicinske vurdering er foretaget på baggrund af en rapport fra den behandlende læge i [udlandet], som vurderede, at der var behov for at elevere benet under flyvning. Lægens vurdering er altså foretaget på baggrund af en udtalelse fra en læge, som har tilset vores kunde.

Som det fremgår af log 140 anbefaler den behandlende læge, at der er behov for eleveret ben under søvn og siddende stilling af benet på grund af diagnosen venøs insufficiens. Vurderingen er altså ikke foretaget med baggrund i, at vores kunde ikke kan gå på trapper.

Det er naturligvis beklageligt, at lægen, der lavede transportordinationen på returrejsen, ikke var opmærksom på vores kundes benproblemer.

Årsagen til at vores kunde transporteres hjem til behandling i Danmark skyldes hans øjenproblemer og ikke hans benproblemer, og da vores kunde ikke gør opmærksom på sine benproblemer i forbindelse med returrejsen til [udlandet], er lægen ikke opmærksom på dette forhold, da retur-billetten bestilles.

Vores kunde havde dog skulle gå fra flyet i [den udenlandske lufthavn] uanset om der var bestilt rullestol eller ej, og vi kan derfor ikke holdes ansvarlig for det forhold, at vores kunde snubler på vej ud ad flyet.

Vores kunde plejer selv at rejse på Business Class, og burde derfor vide at han selv skal gå til og fra flyet. Dette forhold synes da heller ikke at have været et problem for vores kunde tidligere, ligesom det ikke var et problem ved hans ankomst til [den danske lufthavn].

I den pågældende situation, hvor flyet ikke kører til gaten, er det flyselskabets – i dette tilfælde [flyselskab 1] – opgave at sørge for, at passageren kommer sikkert af flyet, og vi finder det meget utænkeligt, at flyselskabet skulle have nægtet at hjælpe vores kunde, som han ellers har oplyst. Dette særligt set i lyset af, at vores kunde rejste på Business Class.

Vi må fortsat afvise et eventuelt erstatningskrav i den anledning."

I breve af 26/3 2021, af 23/4 2021 og af 3/5 2021 er parterne kommet med yderligere bemærkninger til sagen, som er forelagt for nævnet. Selskabet har i brev af 28/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klagerens benproblemer har været drøftet med Alarmen, hvilket også fremgår af LOGGEN. Selskabet har på intet tidspunkt påstået andet.

Klagerens benproblemer var netop årsagen til, at Alarmen fik deres læge til at tage stilling til, om der var behov for MEDIC/kørestol. Her vurderer lægen, at der er indikation for legrest ved flyvning over 3 timer, alternativt business class. Det vurderes ligeledes, at en MEDIC ikke er nødvendig ved flyvning på business class. MEDIC er den forhåndsgodkendelse, som Alarmen får fra flyselskabet, når en patient skal flyve med sygdom/skade. Samtidig vurderes der behov for kørestol til gate.

Hvad angår klagerens oplysning om, at Alarmen skulle have ringet ham op aftenen før flyvning, kan dette hverken be- eller afkræftes, da der ikke er nogen LOG på dette. Som det fremgår af LOG 194, er der et opkald kl. 14.05, som ser ud til at være det sidste opkald inden afrejse, idet sagsbehandleren har noteret, at hun lukker sagen.

Alarmens læge taler faktisk med klageren inden afrejsen fra [udlandet] til Danmark, dette fremgår af LOG 128. Vi har ikke tidligere været opmærksom herpå, da den er skrevet af en sagsbehandler og lavet på baggrund af en verbal overlevering fra lægen. Dette var godt nok på et tidspunkt, hvor Alarmen endnu ikke havde modtaget den medicinske rapport, som klageren, men der har trods alt været en samtale mellem lægen og klageren, hvor benproblemerne er blevet drøftet.

Klageren påstår, at vi skulle have oplyst, at der var bestilt WHCS (kørestol til stairs). Dette er simpelthen ikke korrekt, hvilket også fremgår af LOGGEN, hvor der vurderes at være behov for WHCR (kørestol til rampe). Dette er også bekræftet af Alarmens rejsebureau.

Vi vedlægger kopi af LOGGEN i sin helhed.

Afslutningsvist skal vi kort kommentere på klagerens bemærkninger vedrørende aktindsigt.

Alarmen har været i kontakt med deres IT-afdeling, som oplyser, at opkald bliver gemt i 3 måneder på teleserveren. Dette er også meddelt klageren indtil flere gange tidligere. Opkald fra Alarmen til kunden bliver ikke gemt, da kunden i det tilfælde ikke har haft mulighed for at sige 'ja' eller 'nej' til at opkaldet bliver gemt.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til sagen, som vi mener kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnets sekretariat har den 31/8 2021 bedt klageren besvare en række spørgsmål. Klageren har i brev af 3/9 2021 besvaret spørgsmålene således:

"Ved behandling af nærværende sag beder vi dig venligst besvare følgende spørgsmål:

1. I hvilket omfang var der en kørestol til rådighed i forbindelse med rejsen fra [udlandet] til Danmark den 26/4 2019?

Svar: Ved ankomst til tjek-in blev der straks ringet efter en kørestol, derfra blev jeg kørt gennem paskontrol og til ... Lounge her blev jeg så hentet før flyafgang, og kørt hele vejen til flydøren. Da jeg ankom til [den danske lufthavn] stod [selskabets samarbejdspartner] klar med en kørestol ved flydøren. Det vil sige en WCHS. Dem der havde brug for en WCHR skal selv kunne gå fra flydøren, også hvis der er trapper.

2. I hvilket omfang var der en kørestol til rådighed i [den danske lufthavn] ved afrejse den 10/5 2019 mod [udlandet] og hvem arrangerede kørestolen?

Svar: Jeg havde givet Tryg/[selskabets samarbejdspartner] oplysningerne om at det var vigtigt at der var en kørestol til rådighed, da jeg ikke kan gå på trapper. Jeg får da også bekræftet at disse oplysninger er givet til det selskab der står for flybilletten. Jeg oplyser så i tjek-in at jeg først har brug for kørestolen fra ... Lounge og til flyet, da der ikke er nogle trapper og jeg skal handle ind først. Dette er ikke noget problem, jeg skal bare gøre opmærksom på dette i ... Lounge. Og alt fungerer som det skal. Problemet opstår først da flyet er landet i [udlandet]. Her stopper flyet langt fra gate. (Ca. 20 minutters kørsel til lufthavnsbygningen.) Jeg spørger derfor personalet om hvornår der kommer en lift, da jeg ikke kan gå på trapper. De svarer at der ikke er bestilt nogle lift, da det skal oplyses at man ikke kan gå på trapper når flybilletten bestilles. De har ligeledes heller

ikke mulighed for at bestille en lift. Jeg er meget uforstående over for dette, jeg har jo fået bekræftet at disse oplysninger er givet til flyselskabet. Så der er ikke nogen hjælp at hente, og ja jeg forstår godt at sådanne nogle 'små' ... stewardesser ikke vil begynde at bære min ned af trappen. Og her er det så at det går galt, jeg falder, og min mobil ryger ud af lommen og hele vejen ned af jerntrappen. Heldigvis falder jeg ikke så langt, for så kunne der være gået grueligt galt. Jeg taler så med personen der står og siger at man skal ind i bussen, her får jeg så oplyst at jeg skal henvende mig på [flyselskabs 1's] kontor i lufthavnen. På det tidspunkt er jeg jo overbevist om at det er [flyselskab 1] der har fejlet. Jeg får her en mailadresse som jeg skal skrive min klage til, da jeg syntes det var en meget dårlig behandling. Jeg får så efter et stykke til en mail tilbage hvor de selvfølgelig undskylder at de ikke havde mulighed for at hjælpe, men de gør samtidig opmærksom på at de ikke har fået nogle oplysninger om behov for kørestol WCHS. Så fejlen måtte ligge hos det selskab der har booket billetten. Jeg fik oplyst at det var et selskab der hedder [rejsebureau]. Her får jeg så oplyst at der IKKE er givet oplysninger om behov for kørestol, eller jeg ikke kan gå på trapper. Det er først der jeg finder ud af at fejlen ligger hos Tryg/[selskabets samarbejdspartner], som direkte har givet forkerte oplysninger. Derfor er det Tryg ansvarsforsikring og ikke Tryg rejseforsikring der bør dække for deres direkte fejl.

3. Hvordan og hvornår gik din mobiltelefon i stykker? Hvilke skader havde mobiltelefonen, da du kontaktede selskabet den 10/5 2019 fra [den danske lufthavn]?

Svar: Ja det er rigtig, jeg tabte den da jeg skulle til Danmark, der fik den en lille flække i hjørnet, men virket perfekt, og jeg ville da høre om det var noget rejseforsikringen dækket.

4. Skete der yderligere skade på mobiltelefonen efter ankomst til lufthavnen i [udlandet]?

Svar: Ja da jeg selv skulle kæmpe mig ned af trappen fordi Tryg/[selskabets samarbejdspartner] ikke havde givet oplysninger om at jeg ikke kunne gå på trapper. Faldt jeg på trappen, og min mobil faldt ud af lommen og hele vejen ned af trappen, og var totalt ødelagt, og kunne ikke tændes eller bruges mere.

5. Har du billeddokumentation af skaderne samt dokumentation for reparation eller køb af ny mobiltelefon?

Svar: Jeg har pt. ikke nogen billeder, og telefonen er ikke her hvor jeg lever lige nu. Jeg mener jeg har sendt billeder til Tryg/[selskabets samarbejdspartner] af skaden. Mobilen blev undersøgt hos Samsung kundeservice og værksted i [udenlandsk by 2], her oplyste de mig at der bestemt ikke var mulighed for at lave den, da det var ALT der så skulle skiftes, og intet kunne genbruges. Jeg har ikke købt nogle ny i nu, jeg venter til sagen er afsluttet. Så lige nu bruger jeg min Samsung Tablet

6. Hvordan og hvornår har du reklameret overfor selskabet vedrørende manglende kørestol i lufthavnen i [udlandet]?

Svar: Sendt på mail til [selskabets medarbejder] (Tryg). Dette skete d. 19/6-2019 da jeg havde fået svar fra [flyselskab 1], og fra [rejsebureauet] som meddelte mig at det var Tryg der havde ansvaret, da de IKKE havde de oplysninger og behov for kørestol.

7. Hvordan og hvornår har du første gang bedt om aktindsigt, herunder udlevering af lydoptagelser fra telefonsamtalerne med selskabets samarbejdspartner?

Svar: Første gang var den 27/3-2020 da de havde afvist at betale for det mén jeg havde fået. Men da jeg allerede startet denne sag ved at skrive til Tryg 19. juni 2019 det vil sige 1 måned og 8 dage efter at jeg havde denne flytur hjem, kan det jo ikke være rigtig at de allerede havde slettet dem, da det er brud på GPDR-loven, samt Tryg egne regler. <https://tryg.dk/om-tryg/persondatapolitik> afsnit i.

8. Har du søgt læge efter ankomsten til [udlandet], og har du lægelig eller anden dokumentation for dine gener efter den manglende kørestol/dine fald i [den udenlandske lufthavn]? Hvis ikke bedes du beskrive dine gener, og hvorledes disse er afhjulpeth?

Svar: Efter ankomst hjemme, ringet min kæreste efter en veninde der er sygeplejerske på det lokale hospital, hun kom så og så på mit ben, og sagen at der skulle en læge ind over, så hun ringet efter en læge, lægen ville helst havde jeg tog på hospitalet, da jeg skulle havde drop, i ca. 14 dage, men aftalen blev at jeg kunne ligge hjemme, og så kunne der komme en sygeplejerske hjem til os, og skifte drop, samt lægen kom og kigget hver 2. dag. Jeg fik en regning på selve medicinudgifterne fra hospitalet, men lægen og sygeplejersken måtte jeg selv afregne med".

Nævnets sekretariat har på baggrund af klagerens svar af 3/9 2021 bedt om yderligere bemærkninger til sagen. Klageren har i brev af 7/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget dit svar af 3/9 2021. Det fremgår af din besked, at du har reklameret over den manglende kørestol den 19/6 2019. Du bedes fremsende e-mailen.

[Klageren]

Ons 19-06-2019 06:48

Til:

• [Selskabet medarbejder]

Hej igen [selskabets medarbejder]

...

Jeg er ellers rendt ind i et problem, jeg ved ikke om det er dig, eller '[selskabets samarbejdspartner]' jeg skal henvende mig til. Det drejer sig om min retur rejse til [udlandet]. Det var [selskabets samarbejdspartner] der stod for købet. Jeg gjorde udtrykkelig opmærksom mine problemer med benet, at jeg ikke kan gå ned af trapper og jeg også har brug for kørestols assistance i lufthavnen. Da de så havde booket billetten, ringer de til mig med oplysninger om rejsen, og de bekræfter at de oplysninger om mine ben problemer er oplyst til [flyselskab 1], så ingen problemer. Det viser sig at [selskabets samarbejdspartner] 'igen' giver urigtige oplysninger, de har intet oplyst til [rejsebureau] som derfor heller ikke kunne give de vigtige oplysninger til [flyselskab 1]. Derfor opstår der store problemer da vi lander i [udlandet].

Flyet kører ikke til gate, og der er derfor kun en vej ud af flyet, og det er ned af trappen, som bestemt ikke er nemt med mit dårlige ben. Jeg gør opmærksom på at jeg ikke kan gå ned af trapper, og bestemt ikke med en stor pose med de puder jeg bruger i flyet, til mit ben, men ingen hjælp at hente. Jeg snubler derfor på trappen, men får heldigvis fadt i gelænderet, så jeg ikke falder hele vejen ned. Desværre taber jeg en gang til min mobil, som jeg også gjorde da jeg landet i [udlandet] på udturen, der fik den en lille flænge, men denne gang blev den totalt ødelagt. Dette viser

Ankenævnet for Forsikring

21.

95534

jeg den også da jeg kommer ned og får min mobil igen. Jeg gør opmærksom på at jeg ikke kunne få nogle hjælp, og at jeg havde bestilt kørestol. Det har de ikke noget af, så jeg må stå op i en bus hele vejen ind til terminalen. Her skulle der så stå en kørestol klar til mig regnet jeg med, men nej jeg måtte selv kæmpe mig igennem lufthavne, på et nu meget dårligt ben.

Jeg har så været i kontakt med [flyselskab 1] fordi jeg ikke syntes det er den måde man skal behandle sine kunder på, når der nu er oplyst om disse problemer. Jeg søger derfor erstatning, for min mobil og for svige og smerte da jeg ikke kunne gå på benet i 10 dage.

De er meget forstående, men kan ikke hjælpe, da de har talt med [rejsebureauet] og de oplyser at det er købt som en alm. billet, uden nogle oplysninger. Havde de haft de oplysninger så ville de havde håndteret sagen på en anden måde. Så jeg skal derfor henvende mig til dem der har oplyst at de har givet de oplysninger, som de desværre ikke har husket selv om de bekræfter dette.

Så nu er det lige om det er dig der skal gå til jeres agent ([selskabets samarbejdspartner]) eller om det er noget jeg selv skal gøre.

Jeg er også skuffet over at de stoler mere på en læge der har en mening om mine øjne, uden har fortaget en måling, end de stoler på to uafhængige målinger. Og ja jeg har stadigvæk problemer med dobbeltsyn, som er blevet bekræftet at to målinger.

PS Jeg vil da håbe for jer at i får mere styr på jeres samarbejdspartner, og det er jo rigtig mange fejl de har lavet i min sag, og som har kostet jer en masse unødige penge.

Har du brug for flere oplysninger er du velkommen til at kontakte mig

Mvh. ...

Hvis i har brug for at jeg videresender denne mail til jer må i lige give mig en mailadresse.

Derudover fremgår det bl.a., at din mobiltelefon er blevet undersøgt hos Samsung kundeservice og værksted i [udenlandsk by 2], og at du har fået en regning på medicinudgifterne.

Ja det er korrekt. Samsung kundeservice og værksted er hvor man bliver henvist til at foreningerne, der møder man op med sin mobil og så undersøger de den med det samme. Og det er ganske gratis. Jeg har hørt min kæreste angående regningen på medicin, hun kan desværre ikke huske om hun har gemt den. Jeg har derfor været på hospitalet for at ville høre om de kunne lave en ny, men hospitalet er lukket for tiden da de læger der var der har fået Corona. Jeg ved vi den gang regnet det ud til at jeg betalte ca. 1.800 DKK.

I det omfang du har dokumentation, bedes du fremsende dette, herunder kvitteringer, regninger, fotos og andet.

Jeg vedhæfter billeder af skaderne på min mobil efter turen hele vejen ned af flytrappen, samt billeder af skaden på mit ben som viser at de har fjernet mange sener og muskler som styre foden, det er derfor jeg ikke kan gå ned af trapper mere. Med hensyn til kvitteringer, for de penge jeg gav til sygeplejerske og læge, dette er ikke noget man får regning på her i [udlandet]. Jeg tror de er bange for at staten får fat i sådanne papirer. Men jeg gav lægen [beløb]. Der svarer til 4.500 Dkk. Og sygeplejersken [beløb] som svarede til 5.500 Dkk. Jeg ved ikke om jeg kan få en kvittering fra min kærestes veninde, uden at jeg bliver meget upopulær. Jeg kan i den forbindelse oplyse at jeg i 2016 var indlagt på (... hospitalet i [udenlandske by 2]) også problemer med benet, her kostede det 19.000 i døgnet.

Du bedes videre oplyse, hvornår du kontaktede selskabet vedrørende de nye/yderligere skader på mobiltelefonen, der skete ved ankomst til lufthavnen i [udlandet].

Til at starte med kontaktede jeg [flyselskab 1] i lufthavnen, da jeg på det tidspunkt troede at det var dem der havde lavet en fejl som gjorde at der ikke var hjælp at hente, og derfor gik det galt. Da jeg så får oplyst at det er [rejsebureauet] der har lavet fejlen, kontakter jeg dem, og her får jeg så oplyst at det er Tryg/[selskabets samarbejdspartner] der har skylden for at de oplysninger aldrig er kommet frem, der skriver jeg så til Tryg d.19. jun. 2019

Okay man kan ikke vedhæfte billeder, så der har jeg lige brug for en mailadresse så jeg kan sende dem."

Selskabet har i brev af 27/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal selskabet gøre opmærksom på selskabets besked til sekretariatet af dags dato, hvor sekretariatet bedes tage stilling til, om nævnet har kompetence til at behandle sagen, jf. nævnets vedtægters § 2, idet klageren flere gange i sine indlæg til nævnet har anført, at sagen ikke vedrører et krav over hans rejseforsikring, men derimod er et krav imod selskabets ansvarsforsikring.

Klagen til nævnet vedrører således ikke en forsikring, som klageren er sikret på, hvorfor sagen ikke kan behandles af Ankenævnet.

Selskabet henviser i den forbindelse til klagerens indlæg af den 30. september 2020, hvoraf det bl.a. fremgår:

'Som oplyst i sagen er det IKKE min rejseforsikring jeg søger erstatning fra men selskabet Tryg Ansvarsforsikring, da jeg mener i har lavet nogle alvorlige fejl i håndteringen af min hjemrejse, som har fået økonomiske konsekvenser for mig.'

I klagerens indlæg til nævnet af den 12. februar 2021 fremgår det bl.a.:

'[Klagerens] svar i ankenævns sag nr. 95.534 – mod Tryg Ansvarsforsikring

Jeg må igen gøre opmærksom på at jeg IKKE søger erstatning fra Min rejseforsikring men fra Tryg ansvarsforsikring som dækker når man laver så alvorlige fejl.

...

Jeg vil gerne gøre opmærksom på at det IKKE er Tryg rejseforsikring, men Tryg ansvarsforsikring jeg kræver erstatning fra, så hvad min rejseforsikring dækker og ikke dækker har ingen indflydelse på denne sag.'

Såfremt sekretariatet/nævnet måtte finde, at nævnet har kompetence til at behandle sagen, skal selskabet i det hele fastholde sin opfattelse af ansvarsvurderingen i sagen, som er angivet i de tidligere indlæg. Selskabets opfattelse skal af samme årsag ikke gengives endnu en gang i dette 8. svarskrift.

Selskabet skal dog på baggrund af de af klageren indsendte nye oplysninger komme med følgende supplerende bemærkninger til sagens materielle spørgsmål:

Såfremt nævnet – i modsætning til selskabets opfattelse af sagen – måtte finde, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar, skal selskabet bemærke, at det i henhold til almindelige erstatningsretlige principper er klageren, der skal dokumentere rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Det er selskabets opfattelse, at klageren på baggrund af materialet i sagen ikke har bevist, at hans telefon blev beskadiget i forbindelse med et fald på trappen fra et fly i [den udenlandske lufthavn]. Derimod har klageren selv oplyst, at telefonen kort inden blev tabt i [den danske lufthavn], hvorved den også blev skadet. At telefonen blev tabt i [den danske lufthavn] kan efter selskabets opfattelse mindst lige så sandsynligt have forårsaget skaderne på telefonen, som er vist på de af klageren fremlagte billeder.

Dertil kommer, at klageren først har oplyst til nævnet, at han ikke lå inde med billeder af telefonen, hvorefter han har indset billeder af en telefon med skader, og at klageren ikke har fremlagt en kvittering på, at han har haft telefonen til reparation.

Tilsvarende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har bevist, at han har haft udgifter til lægehjælp og/eller anden behandling samt medicin som følge af at være faldet på trappen og ved at bevæge sig rundt i [den udenlandske lufthavn] uden en kørestol. Ligeledes har klageren ikke bevist, at det var nødvendigt for ham at ligge stille i 10 dage efter, at han skulle være faldet i [den udenlandske lufthavn].

Nævnet bør bemærke, at det billede, klageren har fremlagt fra sit ben, ikke stammer fra et fald på trappen fra flyet, men derimod er et billede fra en tidligere indlæggelse, hvor klageren blev opereret på sit ben.

Klageren har således – på trods af sekretariatets opfordring – ikke fremlagt kvitteringer, journaler eller andet relevant materiale som dokumentation for, at han har brugt de angivne 10.000 kr. på behandlinger i sit hjem som følge af faldet.

Udgifterne til behandlinger beror alene på et udokumenteret estimat af klageren selv, og har ingen holdepunkter i sagens materiale.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabet opfattelse, at sagen vedrører et krav imod selskabets ansvarsforsikring, som klageren ikke er sikret på, hvorfor nævnet ikke har kompetence til at afgøre sagen, jf. nævnets vedtægters § 2.

Såfremt nævnet måtte finde sig kompetent til at behandle sagen, er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke har handlet på en sådan måde, der kan begrunde, at selskabet er ifaldet et erstatningsansvar.

Hvis nævnet måtte finde, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar, er det selskabets opfattelse, at klageren på ingen måde har dokumenteret rigtigheden og størrelsen af sit krav, hvorfor klageren heller ikke af denne årsag er berettiget til udbetaling af erstatning".

Klageren har i brev af 30/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal gøre opmærksom på at skaden er opstået i forbindelse med direkte fejl/mangler som er lavet af Tryg Rejseforsikring. Så derfor hører den under Ankenævnet for Forsikring. Det er ikke jeres ansvarsforsikring der er skyld i de skader, der er opstået. Det er udelukkende jeres rejseforsikring der har lavet fejl ved min hjemrejse. En ansvarsforsikring er en forsikring alle virksomheder skal have, og som dækker jer når i laver sådanne fejl. Den gør dog ikke sådan at i kan frasige jer for jeres fejl. Da Ankenævnet for Forsikringer har haft disse oplysninger fra starten af, ved de jo hvad det drejer sig om, og at sagen udspringer at fejl lavet af jer, ved min hjemrejse. At du så efter 1 år kommer i tvivl om, om Ankenævnet for Forsikring ved hvad de laver, og om de har kompetence til, siger måske mere om jer, end det siger om Ankenævnet. Måske skulle du prøve at sætte dig ind i sagen, så vil du hurtigt finde ud af, at der intet er i § 2 der siger at de ikke har kompetence i sådanne en sag.

I skriver: Såfremt nævnet – i modsætning til selskabets opfattelse af sagen – måtte finde, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar, skal selskabet bemærke, at det i henhold til almindelige erstatningsretlige principper er klageren, der skal dokumentere rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Med hensyn til telefonen kan jeg oplyse at den der var identisk med den der blev ødelagt, ikke findes på markedet mere, da sagen har taget så lang tid. Jeg har været hos Samsung i [udenlandsk by 2], for at høre hvilken model der kan tilsvarene hvad den der gik i stykke kunde. Her oplyste de at de stadigvæk har nogle stykker af Samsung Galaxy S20 Ultra som har samme funktioner, denne koster i dag 9.058 DKK. Men som sagt havde de kun nogle få stykker af denne. Derfor bliver det S21 Ultra til 9.379 DKK. Hvis sagen afsluttes før denne også udgår. Kopi af regningen vil selvfølgelig blive sendt til Tryg når sagen er afsluttet, og telefonen er købt. Med hensyn til de lægelige og medicinske udgifter beløber det sig som tidligere skrevet til 11,800 DKK. Uden regning som er det mest almindelige her i [udlandet]. Ønsker forsikringen en officiel regning, kender jeg ikke prisen på denne. Men vil straks undersøge muligheden for dette hvis forsikringen er interesseret i at betaler merprisen.

I skriver: at det er mig der skal bevise at jeg faldt på flytrappen på vej ned fra flyet, og min telefon derfor blev ødelagt. Nu er det ikke sådan at der er nogle der står og filmer når man går ud af flyet, så venligst forklar hvordan i vil have det bevist? Som oplyst i sagen var [flyselskab 1's] personale på landjorden øjensvidne til ulykken, og henviste mig derfor til personalet på [flyselskab 1's] kontor i Lufthavnen.

I skriver: Derimod har klageren selv oplyst, at telefonen kort inden blev tabt i [den danske lufthavn], hvorved den også blev skadet.

Jeg kan forstå at Du er ny på sagen. Du burde derfor som minimum have sat dig lidt mere ind i sagen, før du begynder at svare. Hvis Du nu læser hvad der er blevet skrevet, så har jeg aldrig oplyst at den er blevet tabt i [den danske lufthavn]. Dette ville Ankenævnet for Forsikring også kunne høre, hvis I havde overholdt GDPR-loven, som pålægger jer at gemme relevante oplysninger i sagen herunder også optagelser af samtaler, så længe sagen kører.

Jeg ved så ikke lige om det var en fejl med den påstand om at jeg har tabt min mobil i [den danske lufthavn], eller om det igen var en af jeres opdigtede historier, for at flytte fokus væk fra hvad sagen drejer sig om.

Jeg kan for god ordens skyld oplyse at det var på udrejsen, og det var da jeg landet i [den udenlandske lufthavn]. Hvor jeg blev hjulpet ned af trappen. Og som det også fremgår af sagen har jeg været i kontakt med jer over min mobil i den periode jeg var i Danmark. Så da jeg ringet til jer fra [den danske lufthavn], var da jeg var på vej hjem, så det må jo bevise at den virket perfekt! Jeg ringet udelukkende for at høre om det var dækket af forsikringen, det var det ikke, og dette accepteret jeg fulgt ud. Jeg oplyste også at det kun var en lille skade, og telefonen ellers fungeret fint.

I skriver: Dertil kommer, at klageren først har oplyst til nævnet, at han ikke lå inde med billeder af telefonen, hvorefter han har indset billeder af en telefon med skader, og at klageren ikke har fremlagt en kvittering på, at han har haft telefonen til reparation.

Igen! hvis Du nu prøver at læse hvad der er bliver skrevet. Jeg har skrevet telefonen ikke var her hvor jeg er lige nu. Jeg har så efterfølgende fået hentet telefonen, så der kunne blive taget nogle billeder af den. Og NEJ det er ikke billeder af 'en' mobiltelefon med skader, men af MIN mobiltelefon med skader.

Nej jeg har ikke fremsendt nogle regninger for undersøgelse af om den kunne laves. Som der også er skrevet, er det sådan at man møder personligt op hos Samsung kundeservice. Her undersøger de telefonen med det samme, og det er ganske gratis. Da telefonen ikke kunne rappes, er der selvfølgelig heller ingen regning på reparation.

I skriver: Nævnet bør bemærke, at det billede, klageren har fremlagt fra sit ben, ikke stammer fra et fald på trappen fra flyet, men derimod er et billede fra en tidligere indlæggelse, hvor klageren blev opereret på sit ben.

Det er jeg sikker på at nævnet er klar over, og der er heller ikke blevet skrevet dette. Som der tidligere er blevet skrevet: billederne af skaden på mit ben som viser at de har fjernet mange sener og muskler som styre foden, det er derfor jeg ikke kan gå ned af trapper mere. Det var som dokumentation på hvorfor jeg ikke kan gå ned af trapper. Hvis Du havde sat din ind i sagen, handler sagen jo netop om at jeg ikke kan gå ned af trapper.

I skriver: Tilsvarende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har bevist, at han har haft udgifter til lægehjælp og/eller anden behandling samt medicin som følge af at være faldet på trappen og ved at bevæge sig rundt i [den udenlandske lufthavn] uden en kørestol. Ligeledes har klageren ikke bevist, at det var nødvendigt for ham at ligge stille i 10 dage efter, at han skulle være faldet i [den udenlandske lufthavn].

Nej jeg har ikke fremsendt nogle regninger på de udgifter, da man ikke normalt får sådanne i [udlandet], men det jeg skriver kan jeg stå ved. Det er jo ikke ligesom jer der selv opdiger historier, for at det skal lyde bedret.

Men ja hvis det er sådan at i ikke stoler på mine oplysninger, kan jeg da godt opsøge den læge, og sygeplejerske, som stod for behandlingen, og høre om jeg kan få en officiel regning. I må så forvente at det bliver til den pris det ville koste hvis det skal være med regning.

I må lige sige til om dette er noget i ønsker? Så kan jeg lave en forespørgsel på hvad det kommer til at koste, og lige så snart i har betalt disse omkostninger skal jeg nok skaffe den dokumentation på dette. Eller om i acceptere beløbet på 11.800 uden regning.

I skriver: Sammenfattende er det selskabet opfattelse, at sagen vedrører et krav imod selskabets ansvarsforsikring, som klageren ikke er sikret på, hvorfor nævnet ikke har kompetence til at afgøre sagen, jf. nævnets vedtægters § 2.

Igen jeg syntes at i skal lade Ankenævnet for Forsikring selv afgøre om de har kompetence til at behandle en sag der udspringer af fejl Tryg rejseforsikring har lavet. Det tror jeg De har lidt mere kompetence til at vurdere dette end Du har.

Jeg syntes også det lidt underligt at sagen har kørt i over et år, og i så først nu påstår at Ankenævnet for Forsikring ikke har nogle kompetencer. Sådanne indsigelser burde i nok være kommet med i starten af sagen.

Jeg har fuld tillid til at Ankenævnet for Forsikring kan behandle denne sag fuldt ud professionelt.

I må så lige fortælle om jeg skal gå i gang med at undersøge hvad det koster at få officielle regninger? Og om i er villige til at betale den merpris? Eller om i acceptere beløbet på 11.800 DKK

Og I skal selvfølgelig nok også få en regning på ny mobiltelefon, når i har dækket den der er gået i stykker.

Jeg har planer om at købe en, når jeg får erstatning for den ødelagte.

Så mit krav til jer er på udgifter til behandling og medicin DKK 11.800. Til ødelagt mobil DKK 9.379. Så i alt DKK 21.179. + renter.

Jeg skal lige gøre opmærksom på at jeg ikke har krævet noget for at ligge stille i 10 dage som i skriver, men som denne sag har udviklet sig, vil jeg lade det være op til nævnet at afgøre om jeg også skal have dette."

Selskabet har i brev af 18/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist fastholder selskabet – i overensstemmelse med de tidligere svarskrift i sagen – at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende i relation til klagerens fald på en trappe fra et fly i [den udenlandske lufthavn].

Såfremt nævnet i modsætning til selskabets opfattelse måtte finde, at selskabet har handlet ansvarspådragende, så er det fortsat selskabets opfattelse, at klageren ikke har dokumenteret sit tab.

Tab af mobiltelefonen

Hvorvidt telefonen er blevet tabt i lige netop [den danske lufthavn] eller andetsteds, er for så vidt uden betydning for vurderingen af sagen. Det relevante faktum er, at telefonen var blevet tabt forud for klagerens fald på trappen fra flyet i [den udenlandske lufthavn], og at telefonen i den forbindelse havde fået en skade. Selskabet skal derfor ikke kommentere yderligere herpå.

Mobiltelefonens værdi

Selskabet bemærker, at skadelidte i henhold til erstatningsretlige regler alene kan få dække det lidte tab, det vil i relation til mobiltelefonen sige, at klageren maksimalt kan få udbetalt erstatning svarende til værdien af hans mobiltelefon lige inden skaden – ikke en helt ny og bedre mobiltelefon.

Den i sagen omhandlede mobiltelefon ser ud fra klagerens billeder ud til at være en Samsung Galaxy S8, som udkom i april 2017. Klagerens mobiltelefon kan naturligvis godt være yngre end dette, men da klageren ikke har fremlagt dokumentation for alderen på telefonen i form af en kvittering for køb eller lignende, er dette vanskeligt at fastslå.

Under alle omstændigheder var telefonen – ifølge klagerens svar til nævnet af den 3. september 2021 – i forvejen skadet, da han faldt ned ad trappen i [den udenlandske lufthavn].

Henset til at klagerens telefon ikke var ny, og henset til at telefon var skadet inden faldt på trappen, er det selskabets opfattelse, at klagerens telefon på ingen måde kan sammenlignes med en Samsung Galaxy S21 Ultra, som er den nyeste og bedste telefon fra Samsung i Galaxy S-serien, som udkom i 2021.

Derudover ville et eventuelt erstatningskrav være et pengekrav, hvorfor klageren ikke har krav på genlevering af en lignende telefon, men alene erstatning for den ødelagte telefons værdi umiddelbart inden skaden.

Dokumentation for udgifter til lægehjælp/anden behandling

Selskabet fastholder, at det i henhold til almindelige erstatningsretlige principper der klageren, der skal dokumentere rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Den omstændighed at klageren har benyttet sig af behandlere, som ikke har udstedt en regning, men at han derimod – ifølge eget udsagn – blot har betalt disse kontant uden i øvrigt at have dokumentation herfor, kan ikke komme selskabet til skade.

Derfor kan det heller ikke være selskabet, der skal betale for, at klageren får indhentet sådanne regninger. Selskabet bemærker desuden, at regninger udstedt mere end 2 år efter, at ydelsen skulle være blevet leveret, har en ringe bevisværdi for den faktiske udgift.

Selskabet bemærker desuden, at de lokale sundhedsmyndigheder – forud for nedlukningen på grund af Covid-19 – ganske ofte behandlede udenlandske turister, der var kommet til skade, og at det derfor var ganske almindeligt, at der skulle udstedes en regning for den behandling, der var blevet givet.

Idet selskabet henviser til sine tidligere svarskrifter i sagen, fastholder selskabet sin opfattelse af sagen."

Klageren har i brev af 2/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringen skriver:

Indledningsvist fastholder selskabet – i overensstemmelse med de tidligere svarskrift i sagen – at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende i relation til klagerens fald på en trappe fra et fly i [den udenlandske lufthavn].

Svar:

Ja så starter vi jo næsten forfra. Det var jeres ansvar at der skulle bestilles en kørestol og der samtidig blev oplyst at jeg ikke kan gå på trapper. Dette har i så undladt at gøre, selv om i har oplyst til mig i telefonsamtaler, med mig, at disse oplysninger er givet til jeres rejsearrangørs. Dette fremgår at de logger og af de telefonsamtaler, Som i nægter at udlevere til nævnet, eller mig. Hvis i havde givet disse oplysninger så ville ulykken ikke være sket.

Forsikringen skriver:

Tab af mobiltelefonen

Hvorvidt telefonen er blevet tabt i lige netop [den danske lufthavn] eller andetsteds, er for så vidt uden betydning for vurderingen af sagen. Det relevante faktum er, at telefonen var blevet tabt forud for klagerens fald på trappen fra flyet i [den udenlandske lufthavn], og at telefonen i den forbindelse havde fået en skade. Selskabet skal derfor ikke kommentere yderligere herpå.

Mobiltelefonens værdi

Selskabet bemærker, at skadelidte i henhold til erstatningsretlige regler alene kan få dække det lidte tab, det vil i relation til mobiltelefonen sige, at klageren maksimalt kan få udbetalt erstatning svarende til værdien af hans mobiltelefon lige inden skaden – ikke en helt ny og bedre mobiltelefon.

Den i sagen omhandlede mobiltelefon ser ud fra klagerens billeder ud til at være en Samsung Galaxy S8, som udkom i april 2017. Klagerens mobil telefon kan naturligvis godt være yngre end dette, men da klageren ikke har fremlagt dokumentation for alderen på telefonen i form af en kvittering for køb eller lignende, er dette vanskeligt at fastslå.

Under alle omstændigheder var telefonen – ifølge klagerens svar til nævnet af den 3. september 2021 – i forvejen skadet, da han faldt ned ad trappen i [den udenlandske lufthavn].

Henset til at klagerens telefon ikke var ny, og henset til at telefon var skadet inden faldt på trappen, er det selskabets opfattelse, at klagerens telefon på ingen måde kan sammenlignes 2/2 med en Samsung Galaxy S21 Ultra, som er den nyeste og bedste telefon fra Samsung i Galaxy S-serien, som udkom i 2021. Derudover ville et eventuelt erstatningskrav være et pengekrav, hvorfor klageren ikke har krav på genlevering af en lignende telefon, men alene erstatning for den ødelagte telefons værdi umiddelbart inden skaden

Svar:

Ja det var rigtig at det var en Samsung Galaxy S8. Da det var en mobil jeg fik i julegave i december 2018 vil det sige at den er under 1 år gammel, og bliver derfor normalt betragtet som en ny mobil da den er under et år. Jeg kan oplyse at prisen i december 2018 var. 8.790 kr. Ja det er ikke en ny model mere, da der er gået et par år, på grund af at i nægter at udlever bevismateriale i sagen, i

for at alle logger, og telefonsamtaler. Så er det op til nævnet at afgøre og i skal havde en lille fordel ved at der er gået så lang tid. Eller om i bør betale hvad en tilsvarende telefon koster i dag.

Forsikringen skriver:

Dokumentation for udgifter til lægehjælp/anden behandling Selskabet fastholder, at det i henhold til almindelige erstatningsretlige principper der klageren, der skal dokumentere rigtigheden og størrelsen af sit krav. Den omstændighed at klageren har benyttet sig af behandlere, som ikke har udstedt en regning, men at han derimod – ifølge eget udsagn – blot har betalt disse kontant uden i øvrigt at have dokumentation herfor, kan ikke komme selskabet til skade. Derfor kan det heller ikke være selskabet, der skal betale for, at klageren får indhentet sådanne regninger. Selskabet bemærker desuden, at regninger udstedt mere end 2 år efter, at ydelsen skulle være blevet leveret, har en ringe bevisværdi for den faktiske udgift.

Svar:

Ja det er sjovt at i efter 2 år pludselig godt vil have regninger. Det er jo lidt forskelligt, alt efter hvem der nu er på sagen, om i vil havde regninger. I har før accepteret at det stort set er umuligt at få regninger, i dette, ikke et turistområde hvor jeg bor. Og da I før har afvist at jeg skulle bruge et af de to turistskospitaler der findes her, for at i på den måde kunne spare nogle penge, forstår jeg så ikke lige det udfald nu. Og som jeg kan læse det vil i ikke acceptere regninger der er udstedt 2 år efter. Så i dette tilfælde vil jeg så ikke gå i gang med at se om det kan lade sig gøre at skaffe regninger. Det må derfor være op til nævnet at vurdere og det er et rimeligt beløb jeg har oplyst, jeg har brugt, og gør krav på.

Selskabet bemærker desuden, at de lokale sundhedsmyndigheder – forud for nedlukningen på grund af Covid-19 – ganske ofte behandlede udenlandske turister, der var kommet til skade, og at det derfor var ganske almindeligt, at der skulle udstedes en regning for den behandling, der var blevet givet.

Jeg ved ikke lige hvorfor at der nu skal komme historier om Covid-19. Jeg kan oplyse at Covid-19 intet har med sagen at gøre. Og jeg kan samtidig oplyse at det ikke er en korrekt påstand I nu kommer med. Vi er ca. 8 udenlandske turister i dette område, af [udlandet] hvor jeg bor, og ud af de 8 er det kun 2 af os der har tilladelse til at benytte de lokale sundhedsmyndigheder. De andre benytter privat betalingshospital hvis de skulle havde brug for hospitalshjælp. Så historien og at de lokale sundhedsmyndigheder her ofte behandler udenlandske turister, holder ikke. Samtidig med det kan jeg oplyse om at [udlandet] slet ikke havde problemer med Covid-19 på det tidspunkt, og derfor først blev lukket ned på et senere tidspunkt.

Jeg skal selvfølgelig ikke udtale om hvad andre lokale sundhedsmyndigheder, andre steder i verden gør, men det har stadigvæk intet med min sag at gøre.

Nu syntes jeg at nævnet har fået så mange oplysninger i sagen, at de bør kunne afgøre sagen, uden flere historier.

Så derfor bør nævnet tage stilling til.

Ankenævnet for Forsikring

30.

95534

Nævnet skal tage stilling til om I har handlet korrekt, ved ikke havde givet de oplysninger til [rejsebureau] som i fik, om brug for kørestol, samt at Jeg ikke kan gå på trapper. Eller om I har handlet ansvarspådragende ved at undlade dette.

Hvis nævnet kommer frem til at i har handlet ansvarspådragende ved at undlade dette. Skal de så også tage stilling til.

2.

Om ulykken kunne være undgået hvis flyselskabet havde fået disse oplysninger så der ville have været en lift til rådighed.

3.

Om i skal erstatte den ødelagte mobil med vejledende udsalgspris på 8.790 kr. eller om der skal betales den pris en tilsvarende mobil koster i dag på 9.379 kr.

4.

Om beløbet på 11.800 kr. for pasning og pleje samt medicin i 10 dage, er et rimeligt beløb at betale i et område hvor regninger er en by i Rusland. Og som tidligere er blevet accepteret af forsikringen.

Jeg håber så at i undlader at finde på nye historier, som intet har med sagen at gøre, så vi kan få afsluttet denne sag."

Nævnet har fået forelagt uddrag af loggen fra selskabets samarbejdspartner, hvoraf det bl.a. fremgår:

"29/03/2019, 13:52

...

CLI er på langtidsophold i [udlandet] hos sin ... kæreste Var ude at gå og fik en gren i ansigtet, grenen ramte bla begge øjne til at starte med var smerten overskuelig, men den bliver tiltagende værre - mest på højre øje han har dobeltsyn og beskriver dette som feks at kigge på 2 ledning oppe i luften og han ser dem som 4-6 stykker har normalt kun skærmbriller betegner sit syn som værende svagt, når han skal se på myg på 25 meters afstand og afgøre om det er en han eller hun ingen øjenproblemer hjemmefra det aftales med CLI, at [medarbejder 1] vil finde hosp med øjenlæge, hvor han kan blive tilset hurtigst muligt (det nævnes kort overfor CLI at det kan blive nødvendigt at indhente MR fra EL i forbindelse med FBB han har skiftet læge under sit ophold i [udlandet] er ikke klar over hvem han har nu og kan ikke US via Borger.dk da han ikke kan læse infoes at det sandsynligvis ikke er nødvendigt, han skulle bare infoes om det og vi tager den senere om nødvendigt) CLI takker

...

31-03-2019 11:12

...

Cli infoer at han for 4-5år siden pådrog sig en skade og derfor skal sove med foden over hjertehøjde Derfor mener Cli at han skal flyve business [Medarbejder 1] skal vende det med [læge] først Cli ok [Medarbejder 1] infoer at han vil undersøge mulighederne og vende tilbage til Cli senere Cli takker samtale slut

...

20-04-2019 15:13

Medical Journal

...

Talt med CLI, fortsat meget generet af dobbeltsyn - mest vertikal, på begge øjne. Øjenlægen har anbefalet videre udredning i DK. Plan: enig med ... i at det medicinsk set er mest hensigtsmæssigt at CLI udredes i DK - vil desuden være et længere forløb og sandsynligvis meget bekosteligt såfremt det skal foregå på destinationen. Således medicinsk indikation for førtidig hjemrejse. Bør hjemrejse indenfor en uge. CLI angiver at han efter ankomst til destinationen er blevet behandlet for hævelse og betændelse i underbenet og at han derfor skal sove med benet højt/behov for at sidde med benet oppe. Forklarer at han blev behandlet på et hosp. På destinationen igennem venner og derfor var RF ikke involveret. Jeg forklarer at vi har behov for dokumentation for CLIs dårlige ben og aktuelle behandling som CLI har gennemgået på destinationen før vi kan vurdere behovet for hjemrejse på BC. CLI vil fremskaffe dette på mandag. Ny task til mig når dokumentation fra CLI foreligger. Ellers dækkes EC, WCHR i AP, FTF fra dags dato som rask. CLI er informeret om at FU med EL kort efter hjemkomst.'

...

22-04-2019 13:42

...

Medical assesment

...

Læst MR, CLI har hævet højre ben. ... behandler som venøs insufficiens og anbefaler eleveret ben under søvn og i siddende stilling.

Plan: indikation for legrest ved flyvning over 3 timer. Alternativt BC. Gælder kun for CLI og ikke eventuelle ledsagere. MEDIF ikke nødvendig ved BC men hvis legrest er mulig. På flyvning under 3 timer 1 sæde EC. WCHR Til gate.

MEDIFtext: venous insufficiency Right leg. No respiratory og cardiac problems. Possibility for Elevated leg during flight over 3 hours duration.

...

22/04/2019, 16:19

...

Attachments

Description

...

[Medarbejder 2] kontakter CLI for at afstemme hjemrejseinfo på CLI, så CLI kan komme hjem til videre behandling, som ordineret af [lægen] ... i #141). [Medarbejder 2] informerer cos ASM om, at CLI skal rejse hjem på leg rest-In.front (og BC, hvis legrest ikke kan lade sig gøre). CLI siger, at han selv rejser på BC, da CLIs ben skal være eleveret over hjertehøjde, da CLI er opereret i benet 4 eller 5 gange. [Medarbejder 2] vil lade det være op til rejsebureauet ..., om legrest vil være tilstrækkeligt, eller om CLI skal rejse med BC. CLI nævner, at strømmen er gået, så CLI ikke kan rejse til aften – [medarbejder 2] beroliger og informerer, at bookingen først opstartes i morgen. [Medarbejder 2] får afstemt info på CLI, mens CLI løbende får afbrudt samtalen (som afbrydes, inden [medarbejder 2] på ny kontakter CLI): ... CLI befinder sig bare mest i [udlandet], da han har en hjerneskade og opholder sig i [udlandet] normalt. ... CLI begynder at nævne, der har været alt for mange problemer i denne sag, og at CLI ventede over 4 timer på en GOP ved lægebesøg, hvor CLI siger, at han selv måtte lægge ud. [Medarbejder 2] beklager, at CLI har ventet på GOP, som [medarbejder 2] også har kunnet læse, men [medarbejder 2] kan også se, der fra [selskabets samarbejdspartners] side var forsøgt at stille GOP via agent. [Medarbejder 2] vil vende sagen med ... og undersøge nærmere, hvordan og hvorledes hvis Tryk ikke vil dække hjemrejsen, og CLI dermed

ønsker at blive på destinationen. [Medarbejder 2] foreslår CLI at komme i seng, når tid er, og sove godt, og så vil CLI blive kontaktet i morgen af [selskabets samarbejdspartner], da flybilletter også først vil kunne blive booket fra kontoret i morgen, såfremt [selskabets samarbejdspartner] skal booke CLI hjem.

...

23/04/2019, 12:50

...

Infoes om dækning for hjemrejse på BC i flg ASM samt at han vil kunne rejse retur til dest efter endt behandling/udrejse i OK når han er FTF i flg ... -sidstnævnte hvis returrejse er indenfor forsikringsperioden CLI Infoer at han havde i sinde at forlænge sin rf således at den skulle dække i yderligere 3 mdr Infoes at han i så fald skal tale med Tryg CLI vil gerne hjem natten ml 25 og 26/4 og gerne med [flyselskab 3], hvor han kan komme til at gå lidt mere rundt på turen fordi de flyver Airbus 380 [Medarbejder 1] vil se på hvad der er muligt og økonomisk rimeligt det aftales at [medarbejder 1] vtb med rejseplan

...

23/04/2019, 16:22

...

[Medarbejder 2] kontakter CLI, som tidligere i dag er blevet lovet dækning for hjemrejse til DK på BC. CLI har også fået OK til returrejse til [udlandet], såfremt CLI er færdigbehandlet i DK og vurderes FTF af [læge], før planmæssig hjemrejse ender ved enkeltrejseforsikringens udløb 17/06-19. [Medarbejder 2] informerer CLI om udstedelse af flybillet med [flyselskab 1] på BC og WCHR på fredag nat kl 01:20 fra [udenlandsk by 1] til [den danske lufthavn] med ankomst i [den danske lufthavn] fredag morgen kl 07:40. CLI godkender denne rejseplan og har selv lagt ud for flybillet fra [udenlandsk by 2] til [udenlandsk by 1] inden afgang.

...

08-05-2019 10:40

...

CLi vil gerne tilbage til [udlandet] senest til på fredag, det har han lovet sin familie. Han vil vide om dette kan lade sig gøre. [Medarbejder 1] kan ikke love dette, men så snart vi har journal vil vi sende den til vurdering hos [lægen] [Medarbejder 1] spørger om cli stadig har dobbeltsyn? Ja det har han, men øjenlægen siger der ikke er noget at gøre ved det, muligvis vil det aftage med tiden. [Medarbejder 1] spørger ind til han ben problematik og hvorfor han skulle flyves på Business class. [Medarbejder 1] beder om Egen læge oplysninger... . CLi vi selv forsøger at indhente EL journal 2 mdr. fra oprindelig rejsedato, dette for at fremskynde processen. Men cli oplyser han ikke har været hos EL, så der vil intet stå vedr. hans ben. CLi oplyser at han har et skadet ben for livet. CLi har været i en ulykke i [udlandet], som Tryg også har været inde over for nogle år siden, dengang SOS var alarmcentral. ... CLi har siden dengang haft problemer med benet. Det bliver aldrig bedre og noget han skal leve med resten af livet. Når cli flyver hæver benet op til 3 x normal størrelse da blodkar er dårlige og der trænger væske ud i benet. Han flyver derfor altid på Business class efter ulykken da ben skal være over hjertehøjden. [Medarbejder 1] spørger om cli have en business class-billet da han fløj ud til [udlandet]: Ja det havde han [Medarbejder 1] spørger hvorfor man ikke har ændret dato i hans hjemrejsebillet såfremt han have BC billet? CLi oplyser at han ikke har købt en hjemrejse billet, fordi han er væk et år, og overvejet at forlænge med 3 mdr. yderligere til august, og derfor kunne han ikke få en retur rejse, da der var et år til, da han købte sin billet. Dvs. der aldrig betalt for en returbillet. PLAN: CLi indhenter journal fra EL samt fra øjenlæge og sender ind til os. --> til ... for asm.

Ankenævnet for Forsikring

33.

95534

...

08/05/2019 14:42

...

Ifølge #151 har vi sagt ja til BC-billet tilbage til [udlandet] pga. medicinsk tilstand så den er god nok hvis [lægen] siger cli er færdigbehandlet, skal vi arrangere flytix tilbage til cli

...

10/05/2019, 12:30...

CLI opl at hans telefon er gået i stykker. [Medarbejder 1] opl at det må han tage med hans Indbo forsikring."

Af selskabets besked af 19/5 2021 til selskabets samarbejdspartners fremgår bl.a.:

"Nu må jeg desværre forstyrre dig igen med [klageren] sagen. Jeg er lidt sent ude, da hans seneste bemærkninger er fra start maj, men nu har Jeg gennemlæst dem endnu en gang, og kunne godt tænke mig dine bemærkninger til dem.

Som du vil kunne se, påpeger han indtil flere uoverensstemmelser i de oplysninger, han angiveligt skulle have givet os/er og det, der står anført i loggen, og det styrker jo ikke ligefrem vores sag. Men vi har jo også tidligere talt om, at der er en række forhold i denne sag, som kunne have været håndteret anderledes og bedre. Og det bliver måske vores 'undergang' i nævnet, nu må vi se....

Derudover kommenterer han på den medicinske rapport, der blev lavet, og påpeger, at den alene tog sigte på hans behov i forbindelse med flyvningen og ikke hans mobilitet generelt- altså behovet for kørestol m.m.

Så skriver han også, at der altså ikke kræves en MEDI for at få en WHCS (step) stillet til rådighed, idet han har fået dette ved alle sine flyvninger.

Han er også endnu en gang inde på det her med de optagede samtaler og henviser nu til vores persondata-og cookiepolitik, hvor det fremgår, at vi som udgangspunkt gemmer optagelser i 6 måneder."

Nævnet udtaler:

Klageren havde enkeltrejseforsikring med afrejse den 17/6 2018. Han kontaktede selskabet og oplyste, at han modtog behandling på grund af dobbeltsyn efter en øjenskade i udlandet. Selskabets samarbejdspartner vurderede, at klageren skulle til Danmark for udredning og behandling. Da klageren oplyste, at han som følge af en tidligere ulykke skulle sidde med foden over hjertehøjde, blev der bestilt flybilletter på Business Class og kørestol i lufthavnen til rejsen den 26/4 2019 mod Danmark. Han rejste retur til udlandet på Business Class den 10/5 2019 kl. 14:25. Ved ankomst til lufthavnen i udlandet kørte flyet ikke til gaten, og der var ikke bestilt

kørestol til klageren, hvorfor han måtte gå ned af trappen, køre med transitbus – hvor han stod op – og gå gennem lufthavnen.

Klageren mener, at selskabet har handlet ansvarspådragende, idet selskabets samarbejdspartner ikke har videregivet oplysningerne om problemerne med benet til flyselskabet. Han kræver 21.179 kr. for en ødelagt mobiltelefon samt for 14 dages sengeliggende leje med pleje i udlandet, efter at han kom retur den 11/5 2019. Derudover kræver han sagsomkostninger.

Klageren har anført, at han flere gange gjorde selskabets samarbejdspartner opmærksom på sine problemer med benet, og at han havde behov for en kørestol. Havde der været bestilt en kørestol i den udenlandske lufthavn, ville der have været en lift klar i lufthavnen, når flyet ikke landede ved en gate, og passagererne i stedet skulle benytte en trappe. Den manglende lift var årsagen til den ødelagte mobiltelefon, idet han tabte mobiltelefonen fra lommen, da han var ved at falde på trappen. Han har anført, at han måtte kæmpe sig gennem lufthavnen uden kørestol, hvilket resulterede i, at han var sengeliggende i 14 dage med hjemmesygeplejerske. Han kontaktede første gang selskabet vedrørende den manglende kørestol den 19/6 2019. Han har anført, at telefonen fik en mindre skade på rejsen til Danmark, og at telefonen først blev total-skadet, da han tabte den i den udenlandske lufthavn på returrejsen.

Klageren er videre utilfreds med selskabets afslag på fuld aktindsigt. Han har anført, at selskabet ikke har ønsket at udlevere lydoptagelserne fra samtalerne med samarbejdspartneren, og at disse optagelser vil bevise, at han har oplyst om behovet for en kørestol. Han har anført, at den fremsendte log fra samarbejdspartneren ikke er retvisende, idet loggen indeholder flere fejl.

Det er selskabets opfattelse, at sagen vedrører et krav imod selskabets ansvarsforsikring, som klageren ikke er sikret på, hvorfor nævnet ikke har kompetence til at afgøre sagen, jf. nævnets vedtægters § 2.

Derudover har selskabet anført, at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende i relation til klagerens fald på en trappe fra et fly i den udenlandske lufthavn, og at klageren ikke har dokumenteret sit tab. Klagerens telefon var blevet tabt allerede forud for klagerens fald på trappen i den udenlandske lufthavn. Selskabet har anført, at et eventuelt erstatningskrav for mobiltelefonen vil være et pengekrav, og at klageren ikke har krav på genlevering af en lignende telefon, men alene erstatning for den ødelagte telefons værdi umiddelbart inden skaden. Selskabet har videre anført, at klageren telefon ikke var ny, og at den var skadet forinden faldet, hvorfor klagerens telefon på ikke kan sammenlignes med en Samsung Galaxy S21 Ultra, som er den nyeste og bedste telefon fra Samsung i Galaxy S-serien. Klageren har benyttet sig af behandlere, som ikke har udstedt en regning. Klageren har derfor ikke dokumenteret udgifter lægelig behandling. Selskabet har anført, at regninger udstedt 2 år efter, at ydelsen skulle være blevet leveret, har en ringe bevisværdi for den faktiske udgift.

Selskabet har anført, at klageren alene har oplyst, at han var blevet behandlet for hævelse og betændelse i højre underben, hvorfor han skulle sidde med benet eleveret. På baggrund af oplysningerne i "Medical journal" vurderede samarbejdspartneren, at klageren på rejsen fra udlandet til Danmark skulle have "legrest", alternativt Business Class og en kørestol til rådighed i lufthavnen og frem til gaten (WCHR). Selskabet har oplyst, at der ikke blev bestilt kørestol på returrejsen til udlandet, idet skaden på klagerens ben var en gammel skade, og at lægen derfor ikke var opmærksom på dette forhold. Selskabet har anført, at "lægen, som lavede transportordinationen på returrejsen, forholdt sig ikke til skaden på vores kundes ben, da det ikke var en del af den skade, [samarbejdspartneren] havde en sag på. Skaden på vores kundes ben var en gammel skade, og derfor var lægen ikke opmærksom på dette forhold. Vores kunde bad ikke om, eller påmindede [selskabets samarbejdspartner] om, at han havde behov for rullestol, sådan som han gjorde inden udrejsen fra [udlandet] til Danmark, og derfor blev der desværre kun bestilt rullestol på udrejsen".

Klageren har hertil bemærket, at "normalt vil flyselskabet have at man oplyser om behov for kørestol når man bestiller rejsen, men det er rigtig at man som regel også kan bestille det, ved

check ind. Da jo havde fået bekræftet fra [selskabets samarbejdspartner] at der var bestilt kørestol, bestiller jeg ikke en ekstra, da jeg checket ind. ... Hvis nu man havde læst sagen igennem ville man jo netop vide at jeg gjorde opmærksom på ved ankomst til [den udenlandske lufthavn], at der var bestilt kørestol og ikke kunne gå ned af trapper, men fik oplyst at [flyselskab 1] ikke havde fået de oplysninger, og derfor ikke kunne hjælpe med dette da flyet var stoppet så langt fra gate. Samt at det heller ikke er mulighed når flyet er landet".

Selskabet har oplyst, at samarbejdspartneren har givet klageren aktindsigt i sagen to gange, og at selskabet på baggrund af klagerens seneste anmodning endnu en gang har fremsendt oplysningerne til klageren. Samarbejdspartnerens telefonsamtaler – der er mere end 3 måneder gamle – bliver automatisk slettet, hvorfor disse ikke kan fremsendes.

Nævnets kompetence

Da klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling i forbindelse med en dækningsberettigende skade på rejseforsikringen finder nævnet, at nævnet – i henhold til nævnets vedtægters § 2 – er kompetent til at behandle klagen. Nævnet bemærker, at forholdet udspringer af en forsikringsaftale mellem klageren og selskabet.

Selskabets sagsbehandling

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets samarbejdspartner har begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med sagsbehandlingen, der kan begrunde, at selskabet er erstatningsansvarlige på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at samarbejdspartneren bestilte flybilletter på Business Class til returrejsen til udlandet den 10/5 2019. Nævnet vurderer på den baggrund, at samarbejdspartneren var vidende om, at klageren fortsat havde problemer med benet, og at selskabet – som den professionelle part – af egen drift burde have fulgt op på, om klageren fortsat havde behov for en kørestol i lufthavnen, når der var bestilt kørestol til klageren på udrejsen den 26/4 2019.

Nævnet har også lagt vægt på, at problemerne med klagerens ben har været drøftet i forbindelse med bestillingen af returrejsen til udlandet. Det fremgår blandt andet af log af 8/5 2019, at klageren har oplyst om den tidligere ulykke, og at han siden ulykken har haft problemer med benet, som han skal leve med resten af sit liv. Nævnet bemærker, at selskabet den 21/2 2021 til nævnet har anført, at "vi har været i kontakt med vores samarbejdspartner, ..., som oplyser, at der efter aftale med kunden blev bestilt rullestol på udrejsen fra [udlandet] til Danmark, men ikke på returrejsen fra Danmark til [udlandet]".

Nævnet har videre lagt vægt på klagerens oplysning om, at han hele tre gange oplyste om sit behov, at loggen ikke er retvisende, og at han har anmodet om, at der blev fremlagt lydoptagelser fra disse samtaler. Nævnet bemærker, at det er samarbejdspartneres/selskabets bevisproblem i en situation som den foreliggende, at telefonsamtaler slettes efter 3 måneder, idet klageren den 19/6 2019 kontaktede selskabet for at klage over, at der ved hjemrejsen ikke var bestilt en kørestol til ham.

Nævnet finder, at det er påregneligt, at klageren som kørestolsbruger kan falde på vej ned ad en trappe fra et fly, og at der i en sådan situation kan opstå person- eller tingskade.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige erstatningsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Mobiltelefonen

Klageren har fremsat krav på en ny mobiltelefon. Han har anført, at nævnet bør tage stilling til, hvorvidt selskabet skal erstatte den ødelagte mobil til vejledende udsalgspris på 8.790 kr. eller til 9.379 kr., som en tilsvarende mobil koster i dag. Han har oplyst, at han endnu ikke har købt en ny telefon, idet han afventer sagens afslutning, og at han i stedet for har benyttet sin Samsung tablet. Han har videre anført, at han fik mobiltelefonen i julegave i december 2018, og at den derfor var under 1 år gammel på skadetidspunktet.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab som følge af, at han tabte sin telefon på vej ned ad trappen ved flyet i udlandet.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at det af log af 10/5 2019, kl. 12:30 fremgår, at klageren oplyste, at hans telefon var gået i stykket. Nævnet bemærker, at klageren først rejste retur til udlandet den 10/5 2019 kl. 14:25. Nævnet lægger derfor til grund, at klagerens telefon var blevet beskadiget allerede forud for klagerens ankomst til den udenlandske lufthavn.

De af klageren fremlagte fotos af den ødelagte mobiltelefon, kan ikke føre til andet resultat.

14 dages sengeliggende leje med pleje

Klageren har fremsat krav på 11.800 kr. for pasning og pleje samt medicin i 10 dage efter ankomst til udlandet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab som følge af at han måtte være sengeliggende efter hændelsen, lige som klageren ikke har bevist varigheden heraf.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt lægejournaler eller anden form for dokumentation for sine gener efter hændelsen eller for et konkret økonomisk tab.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren hverken har fremlagt hospitalsregningen eller dokumentation for at have betalt sygeplejersken og læge for hjemmebesøg.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Øvrige klagepunkter

Ankenævnet for Forsikring

39.

95534

Det følger af § 23, stk. 3, i nævnets vedtægter, at en part som udgangspunkt ikke skal betale omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen i nævnet til modparten.

På den baggrund og henset til sagens karakter finder nævnet, at der ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale sagsomkostninger til klageren.

Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for nævnet til at tage stilling til de af klageren rejste spørgsmål vedrørende loggen og sletning af telefonsamtalerne. Nævnet bemærker, at sådanne forhold henhører under Datatilsynet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand