

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. juni 2022 blev i sag nr. 97432:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 21/10 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har under min rejse været syg og derfor blevet nødt til at tage på sygehuset i [udlandet] d 3/9-21 rejser jeg d 4/9-21 bliver jeg nødt til at indlægges på hospitalet ... til d 15/9-21 fakturer mig for 50.000 i danske kroner i kontant da deres banker i [udlandet] er i krise og ikke kan udbetale dette beløb på engang ved bankoverførsel / derfor betaler jeg kontant og de laver en fakturer desuden var der lejet en bil ved besøget i [udlandet] som også blev påkørt på parkeringspladsen ved hospitalet derfor opkrævede bilforhandler 12.800 i danske kr. da jeg er dansk statsborger. Jeg får så tilsendt alle akter til Gjensidige forsikring ved anmodning om tilbage betaling af min tegnet rejseforsikring

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ville opnå retfærdighed fra afgørelsen Gjensidige har truffet, desuden medvirker hospitalet gerne på [telefonnummer 1]

Samt biludlejningsfirmaet på [telefonnummer 2]

Både hospital samt biludlejning medvirker gerne til at opnå retfærdighed, da de også er blevet bekymret på mine vegne."

Nævnet har fået forelagt klagerens kommentar af 18/1 2022. Klageren har i kommentar af 23/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"1. Effektiv skadehjælp ...

Jeg kan på ingen måder se hvilken vilkår eller regler jeg har overtrådt, til at få min refusion for mine udgifter.

Vi yder assistance og skadeservice direkte på stedet.

Det sikrer, at du helt eller delvist kan få afgjort en skade under rejsen.

Erstatningen kan være af begrænset omfang og betinget af det øjeblikkelige individuelle behov for økonomisk hjælp. Det er os som beslutter om, og i så fald hvad, der kan udbetales i erstatning. Erstatningen vil blive fratrasket i den endelige erstatningsopgørelse.

Den endelige skadebehandling vil foregå, når du er kommet hjem fra rejsen.

2. Dine pligter

Du skal straks anmelde din skade til os og oplyse alt, der kan bidrage til at klarlægge skaden.

Diverse udgifter fx til hotelophold og forplejning skal altid godkendes af os. Du skal oplyse os om eventuel rejseforsikring i andet selskab.

3. Dokumentation

Du skal kunne dokumentere dit krav, fx i form af original regning, lægeerklæring, journaludskrift eller dødsattest. Kan du ikke dokumentere dit krav, kan dette få betydning for din erstatning.

Desuden fordi jeg har betalt med kontant mener Gjensidiges sagsbehandler om at det svindel, jeg kan på ingen måder læse der stilles krav for at man skal betale via banken for at rejseforsikringen dækker udgifter andet end form for lægeerklæring samt fakturer?"

Klageren har i kommentar af 3/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er hermed helt uenige omkring Gjensidiges måde at behandle sagen på det hele er uden for lov og rammer.

1) behandlingen af oplysninger sker under benyttelse af hjælpemidler, der befinder sig i Danmark, jeg kan ikke se jeg har givet [selskabets samarbejdspartner] i [udlandet] til at bruge mine personlige oplysninger eller at jeg har givet samtykke til i må hente personlige oplysninger uden at dele dem med mig og ankenævnet' der overtræder Gjensidige forsikring persondataloven.

Ville gerne hør yderligere omkring hvordan i har truffet en beslutning hos Gjensidige uden at have undersøgt sagen og at i nu skjuler oplysninger i har delt med [udlandet]? jeg ville hermed klage imod man har billeder som omhandler mig.

Desuden med virker hospitalet på [telefonnummer 1] til yderligere dokumentation og biludlejnings firmaet [telefonnummer 2] og biludlejningsstedet"

Klageren har i yderligere kommentar af 3/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ville desuden bemærke at Gjensidige har truffet en afgørelse, uden at have informeret mig om det eller hørt mine bemærkninger de har truffet en afgørelse udefra hvad de tror er sandt.

Derfor mener jeg også der tale om at bruge en magt og styrke man ikke har ret til som forsikrings-selskab.

Fik kun en mail af jeres kollega med send Bank overførsels transaktioner til sygehuset der skrev jeg som jeg husker at pengene var betalt med kontant da det ikke fremgår af jeres rejseforsikringsregler at hospital besøg skal betales via en bankoverførsel derfor mente Gjensidige at det er svindel. Og nu mener de, at de bilag som er hentet uden mit samtykke må bruges som en afgørelse uden at dele det med mig virker meget som et strid imod (menneskerettighedernes lov) især at jeres erfaring viser jer at i må undersøge private oplysninger fra offer og dele dem i den private sektor verden uden tilladelse viser mig også hvor meget i har overholdt persondataloven samt menneskerettighedernes lov.

Derfor mener jeg de bilag som ikke må deles med mig ikke bliver sat med i afgørelsen.

Jeg ser frem til at høre om de nye undersøgelser der bliver foretaget inden d (10/2-2022)

Da jeg mener de [udenlandske] undersøgelser er foretaget ulovligt og uden samtykke."

Klageren har i kommentar af 4/2 2022 til nævnet videre bl.a. anført:

"Regler for behandling ved modtagelse af skadesager

4. Hvad skal kunden/skadelidte orienteres om og hvornår?

Under forsikringsselskabets behandling og eventuelle nærmere undersøgelse af skadesager kan der fremkomme personlige oplysninger om kunden/skadelidte. Ved indsamling af sådanne oplysninger skal vedkommende orienteres derom jf. persondatalovens regler om oplysningspligt.

Det har ingen betydning for oplysningspligten, om forsikringsselskabet efterfølgende sletter oplysningerne, eller om kunden/skadelidte opnår erstatning eller ej.

6.1 Kontakt til tredjemænd

I de tilfælde, hvor forsikringsselskaberne uden skadelidtes samtykke kontakter andre personer end de nævnte i pkt. 3, skal forsikringsselskaberne være særligt opmærksomme på ikke at videregive fortrolige oplysninger om skadelidte, herunder ej heller oplyser, at skadelidte har en forsikringssag i selskabet.

Mit spørgsmål stilles hermed d 4/2-2022 på om vi er enige i at oplysninger der ikke har været delt med mig ved undersøgelserne hos Gjensidige via deres samarbejdspartner i [udlandet] som er et andet forsikringsselskab er bilag der ikke må have betydning for afgørelsen af sagen.

Da [selskabets samarbejdspartner] er et forsikringsselskab og nu har fået mine private oplysninger og kan foretage hemmelighed stalking. Uden at være en del af den magtfulde domstol i [udlandet]. Og jeg ingen fuldmagt har givet til at dele private oplysninger hos [selskabets samarbejdspartner]"

Selskabet har i kommentar af 3/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har nu uploadet vores svarskrift samt seks bilag. Alt uploadet materiale kan deles med klager".

Sekretariatet har herefter delt selskabets svarskrift samt seks bilag, herunder undersøgelsesrapport fra selskabets samarbejdspartner (bilag 6) med klageren den 8/2 2022. Selskabet har i brev modtaget den 3/2 2022 bl.a. anført:

"[Klageren] (herefter klager) har tegnet årsrejseforsikring med ikrafttrædelsesdato d. 2. september 2021. Klagen omhandler dækningen 'sygdom og tilskadekomst' samt 'selvrisiko ved leje af personbil'. Klager oplyser, at være blevet behandlet på hospitalet grundet smerter mv. og desuden skulle der være sket en skade på klagers lejebil. Vi har afvist begge sager i mail af d. 5. oktober 2021 (mail er vedlagt som **bilag 1**), hvor vi samtidig fremsender anmeldelse til politiet og anmoder dem om at vurdere, hvorvidt der foreligger en overtrædelse af straffeloven.

...

Generelle oplysninger

Forsikrede: [klageren]

Forsikringsbetingelser: Gjensidige Rejseforsikring ...

Skadedato for sygdomssag: 3. september 2021

Skadedato for skade på lejebil: Ej oplyst – sket på hospitalets parkeringsplads

Rejseperiode: 3. september 2021 – 17. september 2021

Skadeland: [udlandet]

Polisen for rejseforsikringen er vedlagt som **bilag 2**.

Forsikringsbetingelser version ... er vedlagt som **bilag 3**.

Sagsfremstilling

Resume af skade- og behandlingsforløb:

Vi modtager klagers skadeanmeldelse d. 16. september 2021 (skadeanmeldelsen er vedlagt som **bilag 4**). Der søges erstatning for hospitalsindlæggelse, kr. 50.000,-, samt skade på en lejebil, kr. 12.800,-, i forbindelse med rejse til [udlandet]. Der vedlægges faktura fra hospital og biludlejningsselskab (disse er fremsendt til Ankenævnet af klager).

Sagen overdrages til vores Udredningsafdeling til nærmere undersøgelse, og d. 5. oktober 2021 afviser vi dækning for den anmeldte skade. Samtidig oplyses det, at vi har fremsendt anmeldelse til politiet (...) og anmodet dem om at vurdere, hvorvidt der foreligger en overtrædelse af straffeloven. Derfor oplyses det også, at vi, grundet politianmeldelsen, ikke kan redegøre for detaljerne i sagen.

D. 5. oktober 2021 modtager vi en klage over afgørelsen. Klager gør gældende, at der er fremsendt fakturaer for hospitalsophold og billeje, og at klager ikke har betalingsdokumentation, da udgifterne er afholdt ved kontant betaling.

Vi besvarer klagen d. 21. oktober 2021, hvor vi fastholder vores afgørelse, da vi ikke har kunne få et verificeret bilagenes ægthed. (mail er vedlagt som **bilag 5**)

Vores vurdering

Forsikrede har tegnet rejseforsikring med gældende forsikringsbetingelser version ... Vi har forsøgt at få bekræftet og verificeret ægtheden af de indsendte bilag. Sagen har derfor været sendt til vores samarbejdspartner/agent i [udlandet] – [selskabets samarbejdspartner]. Deres rapport er ved-

Ankenævnet for Forsikring

5.

97432

lagt som **bilag 6**. På baggrund af råd og erfaring fra vores Udredningsafdeling har vi ikke tidligere udleveret undersøgelsesrapporten fra vores agent til klager. Bl.a. for at klager ikke får mulighed for at påvirke en evt. efterforskning. Vi vil derfor bede Ankenævnet om at behandle rapporten fortroligt og ikke udlevere den til klager.

Vores agent har været i kontakt med hospitalet og af rapporten kan vi bl.a. fremhæve følgende:

- Hospitalet afviser, at klager har været indlagt ved dem
- Der er ingen lægejournal registreret på klagers navn
- Hospitalet bekræfter, at regningen og lægejournalen ikke er udstedt af dem
- Hospitalet udsteder ikke fakturaer i [udenlandsk valuta]

Vores agent har ligeledes været i kontakt med et kontor tilhørende den kæde, hvor klager lejede bilen, her kan vi fremhæve følgende:

- Udlejningsbureauet bekræfter, at de ikke har haft en lejer under klagers navn
- Skaderapporten er ikke udstedt fra udlejningsbureauet. De oplyser den må være forfalsket
- De har endvidere ikke den type bil (...) til udlejning, som klager hævder er blevet beskadiget

Det er Klagers opfattelse, at han har dokumenteret sit krav ud fra de 3 bilag, som også er fremsendt til Ankenævnet.

Under henvisning til ovenstående punkter er det ikke vores opfattelse, at Klager har dokumenteret, at der er tale om dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Vi har her lagt særlig vægt på de nævnte punkter fra vores agents rapport, hvor hverken hospital eller biludlejningsfirma kender til klager."

Klageren har i brev af 16/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ville hermed svar Gjensidige forsikring tilbage på deres undersøgelse som igen er foretaget helt ulovlige og bliver politianmeldt efter Ankenævnets beslutning angående min rejseforsikring.

Mine vigtige bemærkninger

- Når man google virksomheden på trustpilot finder vi intet der tyder på at virksomheden er en godkendt virksomhed. Til at der bliver delt personlige oplysninger sammen med.
- Ligesom der direkte står at det en Business Virksomhed på de akter der nu er blevet delt sammen med mig da [medarbejder i selskabet] nægter at dele oplysninger angående mig og han Direkte forklarer at det er en agent der samarbejder med Gouda forsikring som jeg ikke kan se står i min forsikringsbetingelser
- Vi kender intet til ... eller [selskabets samarbejdspartner] man finder intet der tyder på ægtheden i virksomheden eller hvordan de arbejder eller folks anmeldelser på Trustpilot udover 5 mennesker der måske arbejder i den Business Virksomhed, som i dag bruges til at vide mere om virksomheder.
- Ligesom ... skriver mit navn med ... og ikke ... i en af hans sætninger
- This is a voice in ... language sent by ... to [selskabets samarbejdspartner] in which he confirmed that the document is not issued from his company neither the amount and never had a client with the name of ...
- Ligesom han skriver at han har spurgt sygehuset og biludlejningsfirmaet men han dokumenterer intet han skriver udefra ham selv vi har ikke dokumentation vi har kun et navn og ingen papir materialer fra lægesekretær eller biludlejer der nægter at mine dokumentation er ægte.

- Spørgsmålet er hvordan skulle jeg som Dansk borger kunne anskaffe mig til sådan noget papir materiale? Der udstedt fra sygehus og biludlejer hvordan skal jeg stemple og underskrive
- Derfor mener jeg at grunden til [medarbejder i selskabet] nægtede mig adgang til mine personlige oplysninger fordi han godt kunne se at hans Agents materiale ikke har de 1000% dokumentation men de valgte at nægte mig i Gjensidige fordi de havde regnet med jeg ville give op for min ret.
- Altså helt seriøst [medarbejder i selskabet] jeg er dansk statsborger født og opvokset i Danmark hvordan skal jeg skaffe mig til sådan noget dokumentation fra sygehus og biludlejer det ligesom hvis man kommer foran en dommer som anklager og siger jeg har dokumentation men den sigtede må intet se så beviser det jo også dommeren at man har så tyndt et tråd man ville bruge og man ikke er 100% sikker på sin dokumentation.
- Jeg har valgt at kontakte sygehuset for at se ægtheden i deres Agents undersøgelser. Sygehuset nægter de har været i kontakt med ... angående mig og hvordan skal jeg som dansk borger få en dokumentation endnu engang til fra sygehuset? Hvis jeg ikke har været indlagt på hospitalet. Og mit navn er registreret i systemet?
- Ligesom hvis du spørg ... som afviste mig om mit erstatningskrav hvordan vi afregnede regningerne de valgte at tage Danske kr. da det rigtigt de ikke tager [udenlandsk valuta] men det bliver brugt i landet. Som også står og det er den valuta man kan bruge i landet og det er den valuta man afregner med når man udsteder faktura.

Sygehuset har informeret mig om at disse undersøgelser ikke har fundet sted på deres sygehus og jeg har et nyt bilag fra sygehuset som er dokumentation at deres agent lyver. Derfor valgte jeg ikke at kontakte biludlejer da jeg håber på Ankenævnet kan se min troværdighed og dokumentation som helhed.

Jeg har også valgt at sende min konto bevægelse op til min rejse endnu engang til. Bemærk datoen op til rejsen der blevet hævet 292.255,77 kr. op til d. 3. december.

Desuden ville jeg også informere Ankenævnet om jeg dagen i dag fortsat får medicin som også er vedhæftet tidligere

Det skulle være mine sidste bemærkninger til Gjensidiges undersøgelser

Ret skal være ret og enhver tvivl skal komme et offer til gode de ord er fra den danske lov."

Nævnet har fået forelagt klagerens yderligere kommentarer af 16/2 2022. Selskabet har i brev af 11/3 2022 til nævnet bl.a. anført

"Vi har efter klagers svar til Ankenævnet igen bedt vores agent [selskabets samarbejdspartner] om assistance.

Først og fremmest kan vi oplyse, at [selskabets samarbejdspartner] er registreret i ... under nummer ... – mail fra [selskabets samarbejdspartner] er vedlagt som **bilag 7**.

Derudover har [selskabets samarbejdspartner] igen været i kontakt med både hospitalet og udlejningsfirmaet.

Hospitalet har på skrift bekræftet, at kvitteringen fra hospitalet er falsk. Mail vedlagt som **bilag 8**.

Det samme er gældende for biludlejningsfirmaet. De bekræfter ligeledes, at regningen ikke er udstedt af dem, samt at klager ikke har været kunde ved dem. Bekræftelse vedlagt som **bilag 9**.

Vi kan yderligere oplyse, at der i den tidligere fremsendte undersøgelsesrapport fra [selskabets samarbejdspartner] (**bilag 6**) også er indsat lydfiler. Ved afspilning af disse lydfiler kan man høre kontakten mellem [selskabets samarbejdspartners] medarbejder og medarbejderne ved hospitalet/biludlejningsfirmaet. Ved behov kan disse filer naturligvis blive oversat.

Det er derfor stadig vores opfattelse, at klager ikke har dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, da den indsendte dokumentation efter vores opfattelse er forfalsket."

Klageren har i kommentar af 14/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ville komme med mine sidste bemærkninger til denne sag da jeg fik øje på de mails der sendt frem og tilbage fra [selskabets samarbejdspartner] til et ukendt navn med ..., direktør nægter han kan finde en læge ansat med det navn det sammen med det stempel [selskabets samarbejdspartner] har lavet de stemmer ikke overens med det bilag jeg har indsendt hvis i zoomer ind så slutning af navnet passer ikke man har ingen underskrift fra biludlejer eller et telefonnummer på sedlen det en hvid seddel man har lavet efter jeg har skrevet man intet dokument har fra biludlejer og det fastholder jeg alle de informationer er fra sidste år og de voice er som sagt bare med civile betalte borger i [udlandet] ligesom ... blokerede mig fordi jeg spurgte via telefon samtale om hun havde været i kontakt med [selskabets samarbejdspartner] hun nægtede og sagde jeg sender dig hospitalets nr. og lagde på. Jeg håber virkelige på ankenævnet kan se hvor udokumenteret materialerne er fra [selskabets samarbejdspartner] vi hør kun hun og ham siger i har et offer her der vidne til disse ulykker og alle de bilag jeg har sendt er med telefon numre både biludlejer og de vidner fra hospitalet"

Nævnet har fået forelagt klagerens yderligere kommentar af 14/3 2022. Klageren har endvidere anført:

"Ville også bede ankenævnet om at se datoerne som [medarbejder i selskabet] påstår skulle være nyt i sagen bl.a. den mail i bilag 8 nederst hvor datoerne er fra sidste år, og hvor han skriver der lavet nye undersøgelser fra både hospitalet og biludlejning derfor er min påstand stadige om utroværdig virksomhed [selskabets samarbejdspartner] som man intet kan læse om på Trustpilot. Udover jeg med 100% er sikker på at det betalt og aftalt sammen med Gouda forsikring og det hvide styk papir med et stempel der ikke minder og ... udlejningsfirmaet. Skulle ankenævnet imod forventning være enige med modparten så ville jeg gerne have sagen sendt til retten."

Ankenævnet for Forsikring

8.

97432

Klageren har i brev af 16/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennem en lang periode haft opfattelser af en uenighed mellem Gjensidige og jeg. Hvis vi læser samtalen jeg havde med ... som også har medvirket på en voice så nægter hun ansættelse i [hospital]. Dette er dokumenteret på whatsapp hvis i kigger på de fakturaer selve [selskabets samarbejdspartner] har rodet med så har de selv streget på dem. Desuden er det er forsikrings-selskab man intet finder om på Trustpilot på google prøv selv at google dem på nettet vi ved intet til hvem de er eller hvordan de arbejder. Det heller ikke en efterforskningsselskab der anerkendt til efterforskning ligesom alle deres samtaler modsiges de skriver Hospitalet har sagt det en falsk faktura men de har selv rodet rundt på regningen og journal eller den mail de har haft med et ukendt navn med ... det sammen med mailen. Min opfattelse er at de arbejder selv i et firma vi kan forsat ikke se ægtheden af [selskabets samarbejdspartner] nogen steder på nettet eller hvis i læser de bilag som [medarbejder i selskabet] påstår sku være nyt bilag 8 de bruger de en gammel mail fra 2021 hvor [medarbejder i selskabet] prøver at overbevise Ankenævnet om Nyt i sagen hvorfor kommer det stempel først d. 10/3-2022 og ikke da de undersøgte sagen ham ... de hele tiden nævner ved vi ikke hvem er det kan være en agent fra [selskabets samarbejdspartner] zoom ind på stemplerne og se forskellen på begge stempel.

Spørgsmålet er hvordan kan jeg som offer anskaffe mig til sådan et papir og virksomhedsstempel, når jeg intet kendskab har til virksomheden eller udlejer som nu nægter udlejning. Hvis de skulle være et svindelnummer som [medarbejder i selskabet] mener hvorfor kun 12.800 kr. så havde man vel svindlet i en højere grad og det sammen med hospitalet.

Min far er vidne til min ulykke og min forlovede for begge var med på rejsen og kan kontaktes på dansk telefonnummer."

Klageren har i kommentar af 19/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Ville desuden gør Ankenævnet opmærksom på at jeg intet har hørt fra politiet men selv henvendt mig til dem med bilag. Anmeldelsen fremgår d. 5. oktober 2021 men politiet har ikke kontaktet mig for at hør om sagen derfor mener jeg at politiet mener også jeg har ret vi som dansker som bliver udsat for en sygdom under rejse eller udsat for skade skal tages som offer politiet kan desuden intet vide om [selskabets samarbejdspartner] vi kender intet til dem det tyder ihvertfald på det et business firma og ingen tilknytning til efterforskning har derfor skal ankenævnet også Være ops på politiet tager stilling til overtrædelse af straffeloven hvis den er overtrådt og ikke [medarbejder i selskabet] da jeg intet har hørt fra dem mener jeg de har givet mig medhold i mine akter mod Gjensidige som min advokat siger. Derfor håber jeg også ankenævnet kan træffe en beslutning med god samvittighed

Og en hver tvivl skal komme mig til gode / danske retspleje og karnelov."

Klageren har i kommentar af 19/3 2022 til nævnet yderligere bl.a. anført:

"Jeg har nu dokumenteret at både udlejer, og hospital er forfalsket både Adressen og telefonnummeret fra Google samt mails fra hospitalet samt ...der nægter ansættelse og blokerede derfor mener jeg at ankenævnet godt kan træffe beslutningen uden at forhør [medarbejder i selskabet] yderligere da [selskabets samarbejdspartner] ikke bærer 'originale oplysninger' derfor stilles mit

Ankenævnet for Forsikring

9.

97432

spørgsmål om at Ankenævnet giver mig medhold i at [selskabets samarbejdspartners] informationer ikke skal bruges i sagen.

Og vi nu godt kan træffe beslutning uden flere ikke originale informationer fra [selskabets samarbejdspartner]"

Klageren har i brev af 24/3 2022 til nævnet også anført:

"Jeg skriver fordi jeg har prøvet at finde en sag der måske kan hjælpe mig for at opnå retfærdighed. Jeg har ikke rigtigt fundet nogen sager der minder om denne tragiske Sag jeg og Gjensidige har. Aldrig har jeg troet jeg som menneske ville komme hertil fordi jeg d 4/9-2021 valgte at komme på et Hospital eller valgte at leje en bil kl. 05 den morgen jeg har aldrig fortrudt noget igennem mine ... år men det har jeg da jeg D 5/10-2021 modtog et brev på mail hvor Gjensidige forsikring skriver vi har sendt dine fakturaer ind til vores Agent som mener efter deres forsikringselskab i [udlandet] at mine dokumentation er forfalsket.

Jeg skriver så tilbage til ... at jeg med glæde gerne ville dokumenter yderligere. Ved behov Nej bliver der skrevet på mail til mig du er nu blevet anmeldt til politiet. Helt fair må jeg vide hvilken politi region det anmeldt til Nej bliver der skrevet til mig

Jeg vælger at klage gennem juristen hos Gjensidige forsikring

D 21/10-2021

Skriver ...

Vi har søgt at få dine oplysninger verificeret, hvilket ikke kunne lade sig gøre. Bilagenes ægthed kan ikke Bekræftes.

Jeg tager sagen ind hos Ankenævnet hvor modparten ikke ønsker dele nogle informationer der samlet fra et andet forsikringselskab uden mit Samtykke ved navn [selskabets samarbejdspartner].

Efter min opfattelse står det klart som en helhed at man også selv kan se det tynde tråd ... som har et biludlejningsfirma i sammenkæde nægter at have denne type Bil i kæden?

Mærkeligt man spørger en mand et helt andet sted i [udlandet] og ikke selve udlejer i ... Som nægter at have stemplet til [selskabets samarbejdspartner] D 10/3 Dette er dokumenteret fra Mails ... 15/3-2022

(TJEK begge stempel) Bilag 9 sendt fra [medarbejder i selskabet]

Desuden har jeg endnu engang søgt Assistance fra Google og ingen andre biludlejer, fundet kun i ... så jeg kan ikke se det skulle være en kæde som [selskabets samarbejdspartner] påstår nogen steder.

...

Det fremgår fra [selskabets samarbejdspartner] d. 30. sep. 2021, ved en ukendt mail med et navn ved ... som skriver disse Faktorer er forfalsket, læg mærke til Mailens navn som jeg aldrig nogen sinde har hørt et Hospital har ... eller måden Han skrev på og Nægtede direkte kendelsen til [selskabets samarbejdspartner]

Ankenævnet for Forsikring

10.

97432

Måden han dominerede mig på virker slet ikke som læge.
Skrivelse måden dette er også dokumenteret. inden jeg valgte at blokere ham

Ligesom ... som skulle være ansat i It afdelingen nægtede ansættelse på Hospitalet og direkte sendte mig et andet telefonnummer og blokerede direkte

Man står da altid til rådighed for hjælp? siden [selskabets samarbejdspartner] har udgivet hendes telefonnummer for yderligere spørgsmål Det eneste jeg spurgte efter var om hun arbejdede på Hospitalet og intet andet. Dette er også dokumenteret.

Dette er også dokumenteret fra Mail D 14/3-2022.

Lægen lovede mig at sende en ny udskrivelse fra deres It system som også blev sendt D 19/3-2022 Bilag uploadet hos Ankenævnet.

Desuden hvis vi vender tilbage til bilag 8 hvor [selskabets samarbejdspartner] påstår der nyt i sagen, så bilaget fra 30/9-2021. Dette er også 'Dokumenteret' måske ved en forfalsknings fejl fra [selskabets samarbejdspartner].

Jeg har valgte at dele meget af mit private liv med Ankenævnet for at opnå retfærdighed i sagen da denne sag virkelige har været en lang Destination hvor løgn blev til sandhed og sandhed blev taget som løgn

Jeg har d. 21/3-2022 og 22/3-2022 valgt at dele mere om mit helbred jeg har siden rejsen til [udlandet] haft tarme/nyre problemer Jeg har til tider problemer med at få urin ud og siden turen til [udlandet] haft diarre forstoppelse Tarme og nyre er et systems samarbejde i kroppen jeg har valgt at dele en journal sammen med ankenævnet læge ... KIRURG Medvirker gerne som vidne afdeling ...

Jeg havde desuden en telefonisk samtale med ... d. 7/9-2021 som jeg ikke deltog i da jeg var indlagt på hospitalet dette er også Dokumenteret.

VIDNER SOM DELTOG PÅ REJSEN SOM GERNE VILLE VIDNE

... min forlovet.
kan kontaktes på ...

... som er min far kan kontaktes på

...

En ting Jeg som Dansk borger håber på er retfærdighed. i Danmark Enhver tvivl skal komme mig til gode i denne sag."

Selskabet har i brev af 28/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have gennemgået klagers indsendte dokumenter, mener vi ikke, at der forelægger nyt i sagen. Vores vurdering fastholdes derfor.

Vi har efter klagers kommentarer til Ankenævnet igen kontaktet vores agent [selskabets samarbejdspartner]. Det er vores opfattelse, at klagers påstande om, at [selskabets samarbejdspartner]

har foretaget en forkert undersøgelse, ikke er korrekte. Vi finder [selskabets samarbejdspartners] undersøgelse grundig og troværdig, og på dette grundlag mener vi stadig ikke, at klager har sandsynliggjort en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

[Selskabets samarbejdspartner] er registreret i '...' og har et ... nummer. Her er ligeledes et link til deres hjemmeside – ...

[Selskabets samarbejdspartner] er en registreret og ægte virksomhed. At virksomheden ikke er registreret på Trustpilot eller lignende ændrer ikke på dette.

Vi gør endvidere opmærksom på, at [selskabets samarbejdspartners] kontakt til hospital og biludlejningsfirmaet bl.a. er sket ud fra de oplysninger/bilag, som vi har modtaget af klager.

Efter at vores agent igen har været i kontakt med hospitalet, oplyser lægen bl.a., at klager flere gange har kontaktet ham og bedt ham skrive en rapport om, at lægen aldrig har været i kontakt med [selskabets samarbejdspartner]. Lægen oplyser desuden, at hospitalet er et meget lille hospital, og at det aldrig accepterer betaling i [udenlandsk valuta]. De fleste patienter behandles typisk gratis uden udstedelse af en regning. Vores agent har igen været i kontakt med biludlejningsfirmaet, hvor de har talt med ... Han oplyser, at det nummer som klager henviser til, er et gammelt nummer og ikke længere tilhører ham.

Vores agent har kontaktet nummeret, og det tilhører nu en privat person, som ikke har relation til biludlejningsfirmaet.

Vi vedlægger som **bilag 10** mailsvaret fra vores agent.

Vi er ikke enige i klagers påstand om, at politiet har givet ham medhold, fordi de ikke har kontaktet ham endnu. At sagen er uafsluttet hos politiet, og blot fordi klager ikke har hørt fra dem, er ikke ensbetydende med, at de har frafaldet sigtelsen. Ved frafald af sigtelsen vil klager modtage besked herom i sin e-Boks. Hvis det var tilfældet, formoder vi, at klager vil have indsendt en kopi af dette.

Vi har gennemgået de informationer, som klager sender angående sin nuværende sygdom. Disse oplysninger sandsynliggør ikke, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed på rejsen.

Efter vores vurdering kan sagen afgøres på det foreliggende grundlag, idet vi henviser til tidligere fremsendte.

Subsidiært skal vi gøre gældende, at sagens afgørelse nødvendiggør en bevisførelse, herunder vidneafhøring, som ikke kan ske for Ankenævnet. Derfor må sagens behandling for nævnet afvises i medfør af Ankenævnets vedtægter § 4."

Nævnet har fået forelagt klagerens kommentar af 2/5 2022. Klageren har i kommentar af 3/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ville desuden gøre ankenævnet ops på at jeg ikke er sigtet eller har hørt noget fra politiet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har fra klageren blandt andet modtaget brev underskrevet af et hospital i udlandet, faktura fra hospitalet, journal fra hospitalet, klagerens sms-korrespondance med hospitalet, faktura fra et biludlejningsfirma i udlandet og mail af 15/3 2022 fra biludlejningsfirmaet. Nævnet har fra selskabet blandt andet modtaget undersøgelsesrapport og mails af 9/3 2022 og 27/4 2022 fra selskabets udenlandske samarbejdspartner, mail af 30/9 2021 fra et udenlandsk hospital og brev af 10/3 2022 fra et biludlejningsfirma i udlandet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Ved skade

1. Effektiv skadehjælp

Vi yder assistance og skadeservice direkte på stedet.

Det sikrer, at du helt eller delvist kan få afgjort en skade under rejsen.

Erstatningen kan være af begrænset omfang og betinget af det øjeblikkelige individuelle behov for økonomisk hjælp. Det er os som beslutter om, og i så fald hvad, der kan udbetales i erstatning. Erstatningen vil blive fratrukket i den endelige erstatningsopgørelse.

Den endelige skadebehandling vil foregå, når du er kommet hjem fra rejsen.

2. Dine pligter

Du skal straks anmelde din skade til os og oplyse alt, der kan bidrage til at klarlægge skaden.

Diverse udgifter fx til hotelophold og forplejning skal altid godkendes af os.

Du skal oplyse os om eventuel rejseforsikring i andet selskab.

3. Dokumentation

Du skal kunne dokumentere dit krav, fx i form af original regning, lægeerklæring, journaludskrift eller dødsattest.

Kan du ikke dokumentere dit krav, kan dette få betydning for din erstatning.

...

2. Sygdom og tilskadekomst

1. Hvad er dækket

Forsikringen dækker:

1.1 Behandling af akut sygdom og tilskadekomst.

...

3. Hvad erstattes

Forsikringen erstatter rimelige og nødvendige udgifter til:

3.1 Behandling og lægeordineret ophold på hospital.

...

13. Selvrisiko ved leje af personbil m.m.

1. Hvad er dækket

Forsikringen dækker:

1.1 Selvrisiko opkrævet af udlejerens forsikringsselskab i forbindelse med skade på lejet personbil, autocamper, motorcykel og knallert."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 16/9 2021, at han under en rejse i udlandet var blevet indlagt på et hospital fra 4/9 2021 til 15/9 2021. Hospitalet fakturerede ham for 50.000 kr., som han betalte kontant. Han havde i forbindelse med rejsen lejet en bil, som blev påkørt på parkeringspladsen ved hospitalet. Biludlejningsfirmaet opkrævede ham derfor 12.800 kr.

Klageren kræver dækning for hospitalsindlæggelsen med 50.000 kr. og skade på lejebil med 12.800 kr. Han har fremlagt faktura fra hospitalet og biludlejningsfirmaet.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at den af klageren indsendte dokumentation er forfalsket, og at hverken hospitalet eller biludlejningsfirmaet kender til klageren. Subsidiært har selskabet gjort gældende, at sagens afgørelse nødvendiggør en bevisførelse, herunder vidneafhøring, som ikke kan ske for nævnet, hvorfor sagen må afvises i medfør af nævnets vedtægter § 4.

Klageren har fået forelagt undersøgelsesrapporten fra selskabets samarbejdspartner. Klageren har anført, at undersøgelsen er foretaget ulovligt og uden hans samtykke. Ligeledes er undersøgelsen udokumenteret, og den dokumentation – som samarbejdspartneren har indhentet fra hospitalet og biludlejningsfirmaet – er forfalsket. Klageren ønsker, at oplysningerne fra samarbejdspartneren ikke bliver brugt i sagen. Klageren har anført, at hans far og hans forlovede kan vidne i sagen, da de begge var med på rejsen. Klageren har oplyst, at "skulle ankenævnet imod forventning være enige med modparten så ville jeg gerne have sagen sendt til retten".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed om bedømmelsen af sagens oplysninger, at der til sagens afgørelse kræves en bevisførelse, som ikke kan ske for nævnet. Stillingtagen til tvisten må som følge heraf i givet fald ske ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at begge parter har fremlagt oplysninger fra et udenlandsk hospital og et udenlandsk biludlejningsfirma, og at oplysningerne er åbenlyst modstridende.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har påberåbt sig familiemedlemmer som vidner, og at der kan være behov for mere udførligt at få klarlagt karakteren og indholdet af de undersøgelser, som selskabet har indhentet via tredjemand.

Nævnet bemærker, at persondataloven og lov om finansiel virksomhed i forskelligt omfang regulerer de af klageren rejste indsigelser vedrørende indsigt i oplysninger om klageren og om klagerens samtykke, for at selskabet kan videregive oplysninger til tredjemand mv. Det er henholdsvis Datatilsynet og Finanstilsynet, der fører tilsyn med, at disse lovgivninger overholdes.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

97432



Svend Bjerg Hansen