

Mál nr. 285/2022

Nafn málskotsaðila (M)

Nafn varnaraðila (V)

Heiti váttryggingar: Greiðslukortatrygging.

Gildissvið váttryggingar.

Gögn.

1. Málskot mótttekið 8. september 2022, ásamt fylgiskjölum.
2. Bréf V dags. 14. október 2022 ásamt fylgiskjali.
3. Viðbótarathugasemdir M, dags. 14. október 2022.
4. Viðbótarathugasemdir V, dags. 24. október 2022.

Málsatvik.

Í málskoti og viðbótarathugasemdum M kemur fram að hún hafi farið veikst í upphafi 15 daga ferðar sem hófst hinn 20. ágúst 2022, en tilgangur ferðarinnar hafi verið að fara í tíu daga göngu umhverfis Mont Blanc. Hafi hún reynt að taka þátt í göngunni í tvo daga en þá farið úr göngunni og leitað sér lækniástoðar. Hafi hún greinst með berkjubólgu og tekið sér tvo hvíldardaga en það ekki dugað til að ná þeim bata sem nauðsynlegur væri til að halda göngunni áfram. Hafi hún því verið tilneydd til að hætta í ferðinni og kom hún aftur til Íslands hinn 27. ágúst 2022, en ekki 3. september eins og áætlað var. M hafi leitað ráða hjá V meðan hún var erlendis og talað við þrjá þjónustufulltrúa sem hafi gefið henni misvísandi svör. Einn þeirra hafi þó sagt að ef hún færi heim mundi það flokkast sem ferðarof og henni mundi nægja að fá vottorð frá lækni hér á landi eftir heimkomuna. Þau hafi þó rætt hvort það væri möguleiki á að fá vottorð frá ítölskum lækni um að hún þyrfti að fara heim úr ferðinni en miðað við reynslu M af ítalska heilbrigðiskerfinu hafi það verið nánast útilokað. Þá hafi hún spurst fyrir um SOS International en engin svör fengið. Það dugi svo ekki til að V meti upplýsingagjöf til hennar fullnægjandi heldur ætti hlutlaus aðili að leggja mat á það. M hafi sjálf óskað etir því að hlusta á upptökur umræddra samtala en ekkert hafi orðið úr því, þrátt fyrir að V segðist ætla að hafa samband við hana vegna þess. Hinn 8. september 2022 hafi V hafnað bótaskyldu þar sem í fyrirbyggjandi læknisvottorði kæmi ekki fram að fyrirvaralaus heimferð væri ráðlögð. Læknir í því landi þar sem veikindi eða slyss eigi sér stað þurfi í öllum tilvikum að staðfesta það alvarleg veikindi að viðkomandi þurfi að leggjast inn á sjúkrahús eða halda tafarlaust heim svo bótaskylda sé til staðar. M mótmælir þeirri afstöðu, enda hafi það verið alveg klárt að hún hafi ekki getað klárað umrædda ferð veik af berkjubólgu. Hafi hún ekki með nokkru móti getað gengið dagleiðirnar eða nýtt sér fyrirhugaða gistimöguleika. Ferðin sé varan sem hún keypti og í því ástandi sem M hafi verið hafi hún ekki með nokkru móti getað nýtt sér þá vöru. Það sé þá alveg ljóst af fyrirbyggjandi vottorðum að hún hafi ekki getað haldið göngunni áfram.

Í athugasemdum V er vísað til gr. 4.6.1 í viðeigandi váttryggingarskilmálum þar sem fram komi að V endurgreiði hlutfallslega allt að 360.000 kr. af óafturkræfum ferðakostnaði fyrir þann hluta ferðarinnar sem váttryggður geti ekki nýtt sér þurfi hann samkvæmt skriflegu læknisráði og með samþykki V og SOS International að rjúfa ferð og fara heim eða liggja á sjúkrahúsi vegna alvarlegra veikinda eða slyss. Í gr. 4.3.2 sé svo fjallað um aukinn kostnað vegna heimferðar, en þar komi fram að V greiði nauðsynlegan dvalarkostnað og heimferðarkostnað í samráði við SOS International. M hafi aldrei haft samband við SOS International og af þeim ástæðum hafi V hafnað greiðslu ferðakostnaðar í tengslum við heimferð hennar. Þrátt fyrir að M hafi ekki getað tekið þátt í göngunni sem slíkri liggi þá engin gögn fyrir sem sýni fram á að M hafi þurft að rjúfa ferðina vegna veikinda. Þá hafnar V því að M hafi fengið misvísandi upplýsingar í samskiptum við félagið, og upptökur þeirra samtala, gefi ekki tilefni til endurskoðunar afstöðu V. Í viðbótarathugasemdum V er áréttað að M hafi verið boðið að hlusta á umræddar upptökur.

Álit.

Af gögnum sem liggja fyrir nefndinni má ráða að M fari fram á endurgreiðslu vegna kostnaðar sem hlaust af heimflugi 27. ágúst 2002, vegna ferða til og frá sjúkrahúsi og hótulgistingar.

Svo virðist sem ágreiningur aðila snúi m.a. að því hvort bótaréttur á grundvelli gr. 4.4 um ferðarof í viðeigandi váttryggingarskilmálum sé til staðar, en í því ákvæði kemur fram að V bæti nauðsynleg viðbótarútgjöld neyðist váttryggður til að stytta ferð sína vegna nánar tilgreindra atriða. Er því rétt að

árétta að veikindi váttryggðs sjálfs eru ekki þar á meðal og getur M því ekki gert kröfu á grundvelli þessa ákvæðis skilmálanna.

Í gr. 4.6.1 viðeigandi váttryggingarskilmála segir svo: „Félagið endurgreiðir hlutfallslega allt að kr. 360.000 af óafturkræfum ferðakostnaði váttryggðs, fyrir þann hluta ferðarinnar, sem váttryggður getur ekki notað, vegna þess að hann þarf samkvæmt skriflegu læknisráði og með samþykki félagsins og SOS INTERNATIONAL að rjúfa ferð og fara heim eða að hann þarf að liggja á sjúkrahúsi vegna þess að hann hefur orðið alvarlega veikur eða orðið fyrir alvarlegu slysi.“ Tvö læknisvottorð eru fyrirbyggjandi. Annars vegar vottorð um að M hafi leitað á bráðamóttöku hinn 23. ágúst 2022. Hafi hún verið greind með berkjubólgu, fengið ávísuð sýklalyf og verið ráðlagt að forðast líkamlega áreynslu. Hins vegar liggur fyrir vottorð íslensks læknis, dags. 28. ágúst 2022, þar sem kemur fram að það sé mat hans að veikindi M hafi verið þess eðlis að M hafi ekki getað haldið áfram í fyrirhugaðri háfjallaferð. Samkvæmt framangreindum gögnum virðist liggja fyrir að veikindi M hafi gert henni ókleift að halda ferðalaginu áfram samkvæmt áætlun. Orðalag ákvæðisins er hins vegar skýrt varðandi það að heimferð sem slík þurfi að vera samkvæmt skriflegu læknisráði, og með samþykki félagsins og SOS International. Þrátt fyrir að fyrrgreinda vottorðið beri það með sér að M hafi ekki getað haldið áfram í fyrirhugaðri göngu verður ekki ráðið af því að heimferð M hafi verið nauðsynleg samkvæmt læknisráði. Hvað síðara vottorðið áhrærir kemur heldur ekki skýrt fram þar að heimferð hafi verið nauðsynleg samkvæmt læknisráði, en þess utan verður að miða við að slík læknisráð liggja fyrir áður en heimferð á sér stað. Er bótaréttur samkvæmt þessu ákvæði því þegar af þeirri ástæðu ekki til staðar.

Hvað varðar kostnað vegna gistingar og heimferðarkostnaðar þá segir í skilmálaákvæði 4.3.2 að félagið bæti nauðsynlegan aukadvalarkostnað og heimferðarkostnað í samráði við SOS International. Óumdeilt er að M hafði ekki samband við SOS International meðan á dvöl hennar erlendis stóð, en í umræddum váttryggingarskilmálum segir í gr. 4.3.5 að tilkynna skuli SOS International svo fljótt sem verða megi um alvarleg slys eða veikindi váttryggðs á ferðalagi erlendis. Þá er áskilnaður gr. 4.3.2 um að samráð skuli haft við SOS International skýr. Er bótaréttur samkvæmt því skilmálaákvæði þar af leiðandi ekki til staðar. Er þá ekki sýnt að upplýsingagjöf til M meðan á ferð hennar stóð hafi verið með þeim hætti að leiða eigi til annarrar niðurstöðu.

Niðurstaða.

M á ekki rétt til bóta úr greiðslukortatryggingu sinni, hjá V.

Reykjavík, 15. nóvember 2022.

Þóra Hallgrímsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Anna Dögg Hermannsdóttir