

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/71 Re

in de klacht nr. 025.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Klager en zijn echtgenote hebben bij verzekeraar een doorlopende reisverzekering gesloten.

In artikel 40 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald: 'In geval van ernstige ziekte, ongeval of overlijden heeft verzekerde recht op hulp en op eventueel noodzakelijke medische begeleiding tijdens de terugreis. Deze hulp wordt verleend door de alarmcentrale (...)'.  
In artikel 41.2 aanhef en onder b. van deze voorwaarden is bepaald: 'Wanneer verzekerde ziek wordt of een ongeval krijgt, vergoedt de maatschappij de volgende kosten, op voorwaarde dat deze medisch noodzakelijk zijn en het directe gevolg van de ziekte of het ongeval: (...) de noodzakelijke kosten van de terugreis naar de woon- of verblijfplaats in Nederland met een ambulance, taxi of openbaar vervoer, voor zover deze kosten hoger zijn dan die van de oorspronkelijk voorgenomen reis'.

### De klacht

Op de laatste avond van hun vakantie in de Dominicaanse Republiek, op 17 december 2000, werd klagers echtgenote in zeer korte tijd erg ziek. Een arts aldaar constateerde een acute darminfectie, ademhalingsproblemen en uitdrogingsverschijnselen die het gevolg waren van het niet goed functioneren van het vegetatieve zenuwstelsel, obstipatie en zeer zware hoofdpijn.

Omdat de terugreis gepland was voor de volgende middag werd een behandeling begonnen, die als doel had klagers echtgenote zo goed mogelijk reisvaardig te maken. Er werd bij haar, in de hotelkamer, een infuus ingebracht en via dit infuus werden medicijnen toegediend. De arts vond de situatie zo ernstig dat hij om 21.00 uur en 23.00 uur terugkwam. Gedurende de nacht werd het infuus vernieuwd en werden opnieuw medicijnen toegediend.

2001/71 Re

De volgende ochtend om 09.00 uur kwam de arts opnieuw. Besloten werd dat klagers echtgenote tot kort voor het vertrek uit het hotel om 13.30 uur, aan het infuus zou blijven. Verder zouden medicijnen voor gebruik tijdens de terugreis worden verstrekt. De arts adviseerde aangepast, dat wil zeggen niet zittend vervoer. Hij zorgde ervoor dat klager en zijn echtgenote tot het laatste moment van hun hotelkamer gebruik konden maken.

Omstreeks 09.30 uur lokale tijd heeft klager contact opgenomen met de plaatselijke vertegenwoordigster van het reisbureau en met verzekeraars alarmcentrale. Na ongeveer een uur ontving klager van de alarmcentrale bericht dat nadere gegevens nodig waren: verzocht werd om een verklaring van de behandelend arts. Deze verklaring heeft klager omstreeks 11.15 uur per fax toegezonden.

In hetzelfde gesprek werd klager medegedeeld dat het erg moeilijk zo niet onmogelijk zou zijn om vanuit Nederland voor aangepast vervoer te zorgen.

Omdat de ondertoon van dit gesprek zo terughoudend was dat hij geen vertrouwen in ondersteuning kreeg, heeft klager opnieuw contact gezocht met de vertegenwoordigster van het reisbureau. Door haar en de lokale vertegenwoordigster van de luchtvaartmaatschappij kreeg klager omstreeks 12.00 uur bericht dat extra stoelen waren gereserveerd zodat zijn echtgenote liggend vervoerd zou kunnen worden.

Om 13.20 uur lokale tijd, dus 10 minuten voor hun vertrek vanuit het hotel, deelde de alarmcentrale mee dat de medisch adviseur aangepast vervoer niet nodig vond. Klager heeft geprobeerd dit gesprek kort te houden en heeft medegedeeld dat hij op grond van de trage reactie en het eerder gevoerde gesprek weinig vertrouwen in de ondersteuning had en met hulp van de vertegenwoordigster van het reisbureau de kwestie geregeld had. Hierop werd klager medegedeeld dat de kosten voor de extra stoelen voor zijn rekening waren.

In een brief van 20 december 2000 aan verzekeraars lokale vestiging heeft klager zijn verwondering uitgesproken over de houding van de alarmcentrale en met name over het feit dat geen enkel overleg met hem of de behandelend arts heeft plaatsgevonden. In een brief van 5 januari heeft verzekeraar de ontvangst van de brief bevestigd en in een brief van 8 januari 2001 bericht dat de brief ter beoordeling was voorgelegd aan zijn medisch adviseur. Op 6 februari 2001 ontving klager van verzekeraar telefonisch bericht dat een brief naar hem onderweg was. Klager heeft deze brief niet ontvangen. Op 14 februari 2001 deelde verzekeraar klager mee dat hij uiterlijk 17 februari 2001 een reactie zou ontvangen. In een brief van 19 februari 2001 deelde verzekeraar mee dat zijn medisch adviseur geen argumenten zag om anders te oordelen dan de behandelend arts. De brief gaf echter geen antwoord op klagers vraag omtrent de wijze van handelen van de alarmcentrale. Pas op 2 maart 2001 ontving klager een verklaring van de alarmcentrale.

In deze verklaring wordt gesproken van "een gezonde vrouw van 60 jaar". Waarop dat is gebaseerd, is niet duidelijk. Er is geen enkel contact geweest tussen de medisch adviseur van de alarmcentrale en de behandelend arts of met klager. In de beschreven situatie was klagers echtgenote verre van gezond. Ook wordt gesproken van "gastroenteritis". In de medische verklaring van de behandelend arts wordt gesproken over een "acute enterocolitis", hetgeen iets heel anders is. "De arts van de alarmcentrale heeft geadviseerd ...". Dit advies is niet aan klager en zijn echtgenote medegedeeld. Tussen het verzenden van de medische verklaring omstreeks 11.15 uur en het gesprek om 13.20 uur is er geen enkel contact met de alarmcentrale geweest. Dat klager "de discussie niet verder

2001/71 Re

wilde aangaan” is omdat zijn echtgenote en hij op punt van vertrekken stonden en duidelijk was dat zij niet op steun van de alarmcentrale behoefden te rekenen. "Indien verzekerden niet zelf de terugreis hadden geregeld ...". Door de trage en afwijzende reactie van de alarmcentrale waren klager en zijn echtgenote wel gedwongen om zelf handelend op te treden. Het opnieuw bekijken van de situatie en overleg met de behandelend arts zou er toe geleid hebben dat zij hun vlucht zouden missen met alle gevolgen van dien. Klager is het derhalve niet eens met de toelichting van de alarmcentrale. Voorts heeft hij weinig waardering voor haar houding.

Klager verzoekt de Raad om een uitspraak over de manier waarop klager door verzekeraar is bejegend. Het gaat klager niet om schadevergoeding.

#### Het standpunt van verzekeraar

De klacht richt zich in de eerste plaats tegen de wijze van bejegening door de alarmcentrale. Verzekeraar heeft de klacht aan de alarmcentrale voorgelegd. Deze blijft van mening dat zij een juist standpunt heeft ingenomen. Hoewel dit voor klagers echtgenote comfortabeler zou zijn geweest, bestond er geen medische noodzaak om haar liggend te vervoeren. Verzekeraar vergoedt de noodzakelijke kosten van de terugreis, voorzover deze kosten hoger zijn dan die van de oorspronkelijk voorgenomen terugreis, op voorwaarde dat deze kosten medisch noodzakelijk zijn en het directe gevolg zijn van de ziekte of het ongeval.

Omdat de ondertoon van het telefoongesprek van klager met de alarmcentrale terughoudend was heeft klager zelf het gewenste vervoer geregeld. In het telefoongesprek was voor de alarmcentrale geen ruimte haar standpunt nader toe te lichten. Ook klager is niet verder ingegaan op zijn verzoek en het door de alarmcentrale ingenomen standpunt. Dat was ook niet meer zo urgent omdat klager inmiddels zelf het gewenste vervoer had geregeld. Hierdoor is klager evenwel met het gevoel blijven zitten dat de zaak onvoldoende is onderzocht en dat het door de alarmcentrale gegeven advies onjuist was of op onjuiste of onvolledige gronden was gebaseerd.

In haar brief van 26 februari 2001 heeft de alarmcentrale aangegeven dat als klager niet zelf het gewenste vervoer had geregeld en de zaak nogmaals zou zijn voorgelegd aan de arts van de alarmcentrale, deze arts contact had kunnen opnemen met de arts ter plaatse. Het standpunt van de alarmcentrale had dan kunnen worden toegelicht aan de arts ter plaatse.

Verzekeraar legt kopie over van het assistance-dossier van de alarmcentrale.

Tenslotte klaagt klager over de wijze waarop zijn klacht na terugkomst in Nederland door verzekeraar is behandeld. De brief van 20 december 2000, gericht aan een tot verzekeraars concern behorende lokale maatschappij, is op 2 januari 2001 bij verzekeraar binnengekomen. Verzekeraar heeft eerst zijn medisch adviseur om commentaar gevraagd. Toen bleek dat de mening van de medisch adviseur afweek van het standpunt van de alarmcentrale heeft verzekeraar laatstgenoemde om commentaar gevraagd. Op telefonisch verzoek van klager is klager tussentijds schriftelijk op de hoogte gesteld. Nadat klager al mondeling was geïnformeerd over het standpunt van de alarmcentrale, heeft verzekeraar op 1 maart 2001 de schriftelijke reactie van de alarmcentrale aan klager doorgestuurd.

Verzekeraar hecht er belang aan dat klachten als die van klager zorgvuldig worden onderzocht. In dit geval hield dat in dat diverse personen om commentaar is gevraagd. Uiteraard streeft verzekeraar ernaar binnen een redelijke termijn op klachten te reageren. Dat hij door omstandigheden in deze zaak daarin niet helemaal is geslaagd betreurt hij.

#### Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd.

#### Het oordeel van de Raad

1. De verklaring die is afgegeven door de arts die de echtgenote van klager ter plaatse behandelde, hield niet meer in dan dat hij adviseerde dat de patient 'to be seated in a first class seat, where she can lie back in a comfortable position'. Deze verklaring gaf de medisch adviseur van verzekeraars alarmcentrale voldoende grond voor zijn oordeel dat de situatie waarin de echtgenote van klager verkeerde niet zodanig was dat een medische noodzaak bestond tot het maken van extra kosten voor de terugreis. Verzekeraar heeft, door dit oordeel over te nemen, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

2. In het door de alarmcentrale opgemaakte assistance-dossier is vermeld dat deze ongeveer een half uur na haar eerste contact met klager heeft geïnformeerd of in de star klasse van de luchtvaartmaatschappij nog stoelen beschikbaar waren, hetwelk niet het geval bleek te zijn. Voorts is in het assistance-dossier vermeld dat nadat de verklaring van de behandelend arts ter plaatse aan de alarmcentrale per fax was toegezonden deze tweemaal tevergeefs telefonisch contact heeft gezocht met het hotel waarin klager en zijn echtgenote verbleven, hetgeen vertragend heeft gewerkt. Verder restte betrekkelijk korte tijd tussen het moment waarop klager zich voor het eerst tot de alarmcentrale wendde en het moment waarop de alarmcentrale per fax een medische verklaring van de behandelend arts ter plaatse ontving enerzijds, en het vertrek van klager en zijn echtgenote uit het hotel anderzijds. Niet gebleken is van feiten of omstandigheden die grond geven voor twijfel aan de juistheid van hetgeen in het assistance-dossier is vermeld. Uitgaande van de juistheid daarvan kan niet worden gezegd dat de behandeling door de alarmcentrale van het verzoek van klager om bijstand te traag is geweest. Er is dan ook geen grond voor het oordeel dat sprake is van gedragingen van de alarmcentrale die als een handelen in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf kunnen worden aangemerkt.

3. Wat betreft de voortvarendheid waarmee klagers klacht door verzekeraar is behandeld, is denkbaar dat deze behandeling vlotter zou zijn verlopen. Het geheel in aanmerking nemende is de Raad evenwel van oordeel dat deze behandeling in de omstandigheden van het onderhavige geval niet zodanig traag is geweest dat verzekeraar daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 19 november 2001 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Drs. D.F. Rijkels, arts, en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)