

Ankenævnet for Forsikring

Den 13. november 2024 blev i sag nr. 101579:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 25/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Under en vandretur i [udlandet], hvor jeg som også i maj 2023, er på vandretur - dog med et med et andet selskab fra samme hotel i samme omgivelser, laver jeg et utilsigtet vred i mit højre knæ, da min vandrestav på den rodfyldte sti sætter sig fast samtidig med at jeg træder et 'større trin' ned af bjergsiden. Straks opretter jeg balancen og får altså ikke noget direkte fysisk traume.

Med stigende kraftige smerter resten af dagen og natten, henvender jeg mig på skadestue i ...

Skadestuen vælger desværre kun at røntgenfotografere skaden i mit højre knæ. Det er en meget, meget stor fejl, eftersom skaden også efterfølgende viser sig at være en i situationen opstået revne med blodudtrængning og stor spænding i menisken til følge. Denne diagnose kan kun bekræftes ved MR scanning.

Det lykkes mig ikke at fastholde indtrykket af min pludselige alvorlige skade, og tager derfor til Danmark for at få behandling for kraftige smerter og den beskadigede menisken.

Da jeg pga. forsinkelser ankommer i Danmark, betragtes den udiagnostiserede skade ikke som akut, og jeg skal følge retningerne, der siger, at kun egen praktiserende læge må henvise til udredning vha. MR. Stadig stærkt smertepåget henvender jeg mig som den første pt. efter min læge er kommet fra ferie mph. henvisning til MR.

Da hun opretter henvisningen, skriver hun kortfattet og fejlagtigt, at jeg forud for den akutte skade, havde haft et vred i knæet. Det er direkte forkert, og den skrivefejl kunne jeg ikke ændre. Lægen udskriver yderligere smertemidlet Kodein.

Som meget passioneret vandrer i DK og udlandet med mange kilometer hvert år og i [udlandet] diagnosticeret med tendens til lidt slidgigt, var jeg meget bevidst om profylaktisk pleje og omsorg, da jeg havde mærket antydning slidgigt uden at være bevidst om denne diagnose, men havde der-

for også under den aflastende [rejse] alligevel taget lidt Ipren og anvendt støttestrømper, ligesom jeg gør på alle mine udenlandsrejse med bus eller fly.

Før vandringen på skadedagen havde opvarmet og vandret 1 time omkring hotellet uden gener af nogen art.

Da jeg ringer til GF i DK blev jeg venligt i telefonslusen henvist til SOS vha. af tilsendt link. Den venlige medarbejder siger uopfordret at jeg vil blive afhentet, ledsaget og bragt til lufthavn. Dette afvises kategorisk, men GF må tage ansvar!

SOS vil lukke min sag, inden jeg pga. lægens sommerferie er udredt. - Uansvarligt og respektløst.

Jeg er gennem hele sagen og i alle led blevet meget klemmt af resultatorienterede og feriebegrænset personale - og det har påvirket og unødigt forsinket min udredning, diagnose og behandling uhensigtsmæssigt.

Derfor beskrives min revne i menisken også først 21 dage efter skaden i virkeligheden opstod, og var derfor under naturlig opheling, som det beskrives i min MR-scanning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker fuld dækning for afbrudt rejse. Ikke kun for en enkelt dag. Jeg havde tilmeldt mig aktiv rejse, men forsikringen tilbød mig kun at vente på normal busrejse hjem ved rejsens afslutning.

Jeg afviste med begrundelse, at jeg havde været udsat for akut skade, som jeg ikke fik mulighed for at dokumentere, og var nødt til at rejse hjem for nærmere udredning, diagnosticering og behandling."

Klageren har i meddelelse af 30/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Pkt. 2

Hvad jeg forventer at opnå ved klage til ankeforsikring.dk

Selvom jeg ved min allerførste telefonkontakt direkte med GF i telefonslusen bliver betjent af en medarbejder, der måske i sin venlighed fejlagtigt overskrider sin kompetence ved uopfordret at love mig afhentning, ledsagelse til og gennem lufthavn samt hjemtransport, bør der stilles et ansvar, i stedet for at jeg tillægges dette ansvar, som min frie fantasi."

Selskabet har den 8/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen vedrører selskabets afvisning af at dække fuld erstatningsrejse samt medlemmets udgifter til førtidig hjemrejse (hjemtransport).

Sagsfremstilling

Første kontakt til selskabet / SOS

Medlemmet kontaktede GF Forsikring telefonisk den 22.08.23 kl. 10:38:39.

Ifølge selskabets telesamarbejdspartner, ..., havde medlemmet ikke talt med en GF-medarbejder (kaldet var ikke til personlig betjening). Medlemmet valgte (tast selv) akut rejseskade fra udlandet og blev viderestillet til SOS International (herefter benævnt SOS). Opkaldet varede 80 sekunder.

IT-afdelingen hos SOS bekræftede, at medlemmet blev viderestillet til SOS, hvor hun grundet travlhed blev præsenteret for en automatisk beskedservice med tilbud om tilsendelse af et link til brug for medlemmets oprettelse af en sag online. Medlemmet accepterede (tast selv) tilsendelse af link til oprettelse af sagen online. SOS bemærkede, at medlemmet ikke talte med en SOS-

medarbejder i forbindelse med opkaldet. Der henvises til medlemmets mail til selskabet af den 7. maj 2024, hvor medlemmet har vedhæftet et skærmpoint af sms-besked fra SOS. Medlemmets mail af 7. maj 2024 fremlægges som selskabets bilag 1.

Sagsgang hos SOS den 22. august 2023

- kl. 11:54

Medlemmet oprettede sagen online hos SOS hvor hun oplyser:

Incident description: Andet

Med ... til [udlandet], 19.08.23 kl. 05:40 på vandreferie.

Trods smerter i højre knæ og brug af støttestrømper, smertemedicin er smerter kun forværret. I dag på skadestue. Afbrudt ferie!

- kl. 12:09

SOS kontaktede medlemmet første gang telefonisk.

Det fremgår af SOS notat, at

.....

Sagsbehandler (SB) ? hvad der er sket.

Havde smerter i knæet tor/fre inden afgang lørdag - var ikke så slemt.

Patient (PT) begyndte at massere det og tog smertestillende samt voltaren Gel, havde støttestrømper i [turen] på vej ned.

Ude og vandre i bjergene i går og der gik det helt galt - føles som glasskår i knæet.

Var på hospital (HOS) i ..., i tvivl om blodprop.

Turde ikke afmelde rejsen, bange for det ikke var kraftige nok symptomer til at afbestilling ville blive

godkendt.

PT går 50km om ugen og 30 af dem er med ... hunde- PT er i god vandreform.

HOS siger PT ikke må vandre mere i en uge.

SB ? hvad behandlende læge (...) sagde på HOS? [Læge] mener det er en overbelastning.

SB ? om PT kontaktede egen læge (EL) tor/fre? Nej, følte ikke det var så kritisk.

Intet at se på røntgen (RTG) på billederne, kun muskel og ledsmerter.

PT kan godt gå, men skal ikke gå på trapper.

PT kan godt klare sig hjem uden ledsagersygeplejerske

- Kl. 12:09

SOS sendte en mail til medlemmet og anmodede om at indsende røntgenbillederne fra hospitalet.

- Kl. 12:14

Medlemmet sendte en kortfattet mail som tak for den behagelige samtale. I mailen vedhæftede medlemmet et ulæseligt bilag fra det behandlende hospital.

- Kl. 12:16

SOS sendte en sms til medlemmet og anmodede om at indsende billedet igen per mail/sms, da SOS

ikke kunne tilgå det vedhæftede billede.

- Kl. 12:25

Medlemmet sendte dokumentet på ny per mail (ulæseligt).

- Kl. 12:30

SOS besvarede mailen og anmodede igen medlemmet om at indsende per sms/mms.

- Kl. 12:57

Medlemmet sendte igen en mail vedhæftet et foto af et røntgenbillede.

- Kl. 12:59

Medlemmet ringede til SOS og oplyste, at hun havde indsendt røntgenbilledet.

- Kl. 14:09

SOS sendte en GOP (Garanti for betaling af overskydende omkostninger) til det behandlende hospital.

- Kl. 14:09

SOS sendte en SMS til medlemmet med oplysninger om, at de havde sendt en betalingsgodkendelse til det behandlende hospital.

- Kl. 14:11

SOS kontaktede medlemmet telefonisk og anmodede om journalen fra det behandlende hospital.

- Kl. 14:32

Medlemmet sendte en mail med et foto af journalen af dårlig kvalitet.

- Kl. 14:39

SOS kontaktede medlemmet telefonisk og anmodede om at indsende røntgenbilledet og journalen i bedre kvalitet.

- Kl. 14:46

Medlemmet sendte på ny en mail med et foto af journalen i god og læsbar kvalitet.

- Kl. 14:51

SOS sendte en SMS til medlemmet igen om at sende røntgenbilledet i bedre kvalitet.

- Kl. 15:00

Medlemmet sendte på ny en mail med et foto af røntgenbilledet i god og læsbar kvalitet.

- Kl. 15:41

SOS sendte en SMS til medlemmet med oplysninger om, at sagen var sendt til SOS' læge til medicinsk vurdering.

- Kl. 16:52

SOS' kontaktlæge [lægen] udarbejdede et journalnotat efter en forudgående samtale med medlemmet:

'Stigende smerter i højre knæ efter gang. Et traume benægtes. Tryksmerter over det mediale ledrum, ingen ledudstrømning, ingen rotationsømhed. Ledbåndet er stabilt. Røntgen af højre knæ viser medial artrose i knæet. Patienten er blevet anbefalet fysioterapi, og hvis symptomerne fortsætter, opfølgning. Jeg har talt med patienten: Patienten oplyser, at knæsmerten begyndte den 17/8, 2 dage før afrejse, ingen problemer med knæet tidligere. Patienten besøgte ikke sin læge, fordi hun troede, at det ville gå over efter få dage, men det blev værre. Patienten ønsker at rejse hjem i dag og har pakket sine ting og er meget skuffet og frustreret over at høre, at på grund af ovenstående oplysninger finder [lægen] ingen indikation på præafrejse. Patienten oplyser, at SB omkring middagstid har lovet patienten, at hun kan rejse hjem i dag. Patienten har besluttet at rejse hjem alligevel og har allerede bestilt tid hos sin læge. [Lægen] har informeret, at hun er velkommen til at kontakte igen, hvis hun ændrer mening, og [lægen] vil se, hvordan patienten kan hjælpes med at rejse hjem den 27/8. Plan: Ingen medicinsk indikation for præafrejse. Hvis patienten har behov for yderligere indgreb fra [lægen], bedes du give mig besked. [Lægen] foreslår, at Alarmcentralen (AC) drøfter sagen med selskabet (SEL) på grund af oplysninger fra patienten om symptomer, der startede 2 dage før afrejse.'

- Kl. 18:53

SOS kontakter medlemmet telefonisk for at følge op på sagen.

Det fremgår af SOS notat, at:

SB udtrykker sin medfølelse.

PT er meget ked af det, føler at det er helt urimeligt.

SB info at SB kan se at hun har snakket med [SOS læge] og han har vurderet at der ikke er grundlag for førtidlig hjemrejse.

PT føler at det er meget uretfærdigt og at [lægen] har grinet af hende, og hun forstår jo ikke hvordan vores system virker.

Hun mener at tidligere SB har info hende at hun ville komme tidligere hjem, så hun havde pakket sit værelse og taget ud til lufthavnen.

SB ? hvornår hendes fly er?

PT info at hun tager det tidligste fly i morgen kl. 6 om morgen.

SB beklager forløbet og vil gerne tilbyde PT at komme på hos nu, så hun kan få noget bedre medicin

så hun kan smertedækkes (har kun panodil)

PT info at hun allerede er tjekket ind i lufthavnen og hun er ikke sikker på at hun kan komme ind igen.

SB info at hun jo kan tage tilbage på det HTL hun havde tidligere men det syntes PT er for pinligt, og

nægter at tage tilbage.

SB ? om der er en klinik i lufthavnen som PT kan opsøge?

PT info at de lukker lufthavnen nu, så det kan hun ikke.

SB info at hun ikke rigtig kan hjælpe med andet, hvis hun ikke vil tage på HOS og tilbage på htl.

SB info at hun må ringe hvis der er andet.

PT info at hun ikke har fået hjælp men blot er blevet gjort til grin, og at hun ikke havde bragt afbrudt ferie på banen, det havde tidligere SB (SB kan dog se at hun selv skriver afbrudt ferie i hendes helpme).

PT mener at tidligere SB havde har sagt at hun ville blive hentet i en taxa og kørt til lufthavnen. SB beklager misforståelsen, og info at PT må ringe hvis hun ændrer mening.

PT er indforstået og lægger på

Den 1. september 2023 kl. 10:12 opdaterede medlemmet den digitale anmeldelse, hvor hun bl.a. vedhæfter et billede af hendes billet fra ..., diverse billeder af Taxi-regninger og et ikke læsbart billede af nogle kvitteringer. I hendes opgjorte erstatningskrav er der anført krav for taxi og flybillet. Hændelsen er ligeledes opdateret med følgende beskrivelse:

'På trods af svage og 'forbigående'? gener i højre knæ - torsdag/fredag, tog jeg for 4. gang på aktiv

Vandreferie i [udland]. Generne ville ikke på afrejsetidspunktet være tilstrækkelig til at få godkendt afrejse, så jeg smertedækkede straks, for at bevægelser ikke ville blive unaturlige og hæmmede.

Under [rejsen] bar jeg støttestrømper, som altid under lange rejser.

Min smertedækning bestod af 400 mg Ipren og 1000 mg Panodil.

Programmet mandag var 4 timers vandring fra [hotel] i en stigning på 500 m op ad ... Min forudgående kondition er på et mangeårigt højt niveau, går 3-4000 km årligt og i ... måned har jeg været på samme og tilsvarende udfordrende vandretur med ... også i ... Ugentlig går 20 - 30 km som ... i ...

Jeg gennemførte mandagens vandring med en forværring af generne i højre knæ, og det lykkedes ikke at smertedække natten igennem.

Tirsdag aflyste jeg at gennemføre vandretur på ..., og med taxa tog jeg i stedet til og fra skadestue i ...

Diagnose: Overbelastning pga. begyndende slidgigt og anbefaling fuld ro og aflastning resten af ugen.

Egen tvivl: Blodprop pga. smerters karakter og styrke?

Da det var en aktiv [ferie], kunne jeg ikke fortsætte i dette regi, og var klar til afrejse.

Under den indledende samtale med sagsbehandler ..., tilbyder han UOPFORDRET, at jeg ville afhentet og fulgt hjem af SOS. Telefonsamtale optaget.

Jeg forbereder straks afrejse, men en læge ringer ca. kl. 16 tilbage og aflyser denne aftale.

Mhp. udvidet US i DK, vælger jeg selv hjemrejse. Ingen fly fra [udland] før tidlig onsdag morgen.

Ikke mindst for ikke at forstyrre på hotellet, vælger jeg at overnatte i [lufthavn], så jeg er klar til Bording kl.6:05 med mellemlanding ...

Der er ikke mange fly og en del forsinkelser, så ankommer kl. 22 til [lufthavnen]. Med taxa kører jeg efter aftale med 1813 direkte fra lufthavn til Akut skadestue på [hospital]. På baggrund af røngten og diagnose i [udlandet] og et aktuelt fagligt skøn og blodprøver på [Hospital] bekræftes diagnosen fra [udlandet].

Apropos min tvivl om blodprop: Modsvares på baggrund af værdien af S-Dimer, men denne normaliseres hurtigt efter en akut blodprop, og bekræftes ikke af scanning.

...

Ankomst hjemme: 01:45.'

Den 4. september 2023 sendte medlemmet en e-mail til SOS, hvor hun oplyste, at hendes praktiserende læge havde ordineret en udvidet radiologisk diagnostik, yderligere øget smertebehandlingen med op til 3 x 25 mg Kodein og en midlertidig pause i fysioterapibehandlingen.

Medlemmet vedhæftede desuden et journalnotat fra egen læge dateret den 4. september 2023, hvor det fremgik af anamnesen, at:

Anamnese, Socialt, Objektive fund, Sagt til patienten

for ca.3 uger siden vred i højre knæ har siden været på vandreferie som har forøget smerterne i knæet har hvile og funktionssmerter og kan ikke sove om natten pgr smerter obj let hævelse omkring nedre del af patella med og lat øm i ledlinien normal bev.

henvises til rtg og UL skanning af højre knæ

MFAB

Selskabet bemærker, at det fremgår af lægens journalnotat, at medlemmet havde været udsat for et vridtraume i knæet inden afrejse. Det er i øvrigt første gang, at SOS modtog oplysninger om, at medlemmet skulle have været udsat for et vrid i knæet.

Den 11. september 2023 sendte SOS' sagsbehandler en erstatningsmail til medlemmet, hvor SOS meddelte, at medlemmet var berettiget til erstatning for 1 ødelagt rejsedag. Derudover blev medlemmet kompenseret for taxaomkostninger svarende til de beløb angivet i den digitale indsendte taxi-regning. Udgifter til førtidig hjemrejse blev afvist.

Samme dag modtog SOS en delvis udprintet kopi af medlemmets journal fra sundhed.dk. I journalnotatet dateret den 11. september 2023 fremgik det af anamnesen, at:

Anamnese, Socialt, Objektive fund, Sagt til patienten

[Kvinde i 70'erne] der for en måned siden var på vandretur og fik et vridtraume i knæet.

Har siden haft en del funktions og især hvilesmerter og natlige smerter.
Har fået ultralydsskannet knæet som giver mistanke om menisk læsion.
Henvises til ortopædkirurgisk vurdering.

SOS modtog efterfølgende flere kortfattede e-mails fra medlemmet, hvor hun gav udtryk for sin utilfredshed med SOS' behandling af sagen. Selskabet fremlægger ikke den fuldstændig korrespondance med medlemmet henset til omfanget af mails modtaget både hos selskabet og hos SOS.

Den 20. september 2023 kl. 09:05 sendte SOS' fagansvarlige en mail til medlemmet, hvor SOS redegjorde for, at skaden ikke var dækket af medlemmets rejseforsikring, men at medlemmet som følge af en sagsbehandlingsfejl fik erstattet udgifter til behandling i udlandet samt én ødelagt rejseudgifter. Mailen fra SOS' fagansvarlige fremlægges som selskabets bilag 2.

Efterfølgende indgav medlemmet klage(r) til både SOS og selskabet. Henset til omfanget af mails fremlægges korrespondancen ikke i sin helhed. Dog fremlægges selskabets endelige klagesvar til medlemmet af 11. april 2024 12.50.00 som selskabets bilag 3.

Selskabets begrundelse for afvisning

Ang. Medlemmet påstand om at en GF medarbejder har givet accept til dækning af hjemtransport.

Selskabet har gjort alt for at undersøge og afdække enhver mulighed for tvivl vedrørende medlemmets påståede rådgivning fra en medarbejder hos GF.

Selskabet har i den anledning indhentet data fra vores samarbejdspartner inden for telekommunikation, ... , som bekræfter, at medlemmet ikke har haft kontakt med en medarbejder fra GF, men derimod er blevet viderestillet til SOS. Desuden må det have formodningen imod sig, at en rådgiver eller skademedarbejder fra GF ville udtale sig om dækning af hjemtransport i tilfælde af en aktuel rejseskade i udlandet, da det er almindelig viden blandt GF-medarbejdere, at denne opgave alene håndteres af alarmcentralen hos SOS. Mail fra [samarbejdspartner inden for telekommunikation] fremlægges som selskabets bilag 4.

Selskabet bemærker i øvrigt, at der hverken nu eller på tidspunktet for medlemmets første henvendelse til selskabet var ansat en rådgiver i medlemmets forsikringsklub eller en skademedarbejder ved navn Der henvises til medlemmets oplysninger i den digitale opdaterede anmeldelse af 1. september 2023.

Endelig bemærkes det, at det fremgår af Kontaktlægens (SOS) tidligere nævnte journalnotat, at Patienten oplyser, at SB omkring middagstid har lovet patienten, at hun kan rejse hjem i dag. Dette anbringende om dækningstilsagn fra hjemtransport gentages af medlemmet i en e-mail af 5. oktober 2023, hvor medlemmet har anført, at SOS skulle have lovet medlemmet dækning i forbindelse med et opkald kl. 12:02.

SOS har på intet tidspunkt fundet, at der var medicinsk indikation for førtidig hjemrejse, og SOS' gennemgang af opkald med medlemmet bekræfter dette. Selskabet finder det usandsynligt, at en SOS medarbejder på alarmcentralen skulle have givet et sådant tilsagn. Selskabet finder desuden, at det er bekymrende, at medlemmet ændrer forklaring i relation til, hvem der skulle have givet tilsagn om førtidig hjemrejse og hvornår på dagen, et sådant tilsagn skulle være givet. Medlemmets mail af 5. oktober 2023 fremlægges som bilag 5.

Ang. Forventet behandlingsbehov

Selskabet finder, at medlemmet har haft et forventet behandlingsbehov før afrejse, hvorfor selskabet ikke har været i dækning, da forsikringen ikke omfatter et reelt eller potentielt behandlingsbehov, der var kendt før afrejsen jf. betingelsernes pkt. 3.1.3.1

Selskabet har bl.a. lagt vægt på, at:

Medlemmet oplyser ved sin første telefoniske samtale med SOS af den 22. august 2023 kl. 12:09, at hun havde:

- Smerter i knæet torsdag/fredag inden afgang lørdag - var ikke så slemt, søgte ikke læge eller lignende.
- Masserede knæet og tog smertestillende samt Voltaren Gel.
- Støttestrømper på i ... på vej ned.

Medlemmets oplysninger til SOS' kontaktlæge samme dag, hvor det fremgår af lægens journalnotat, at:

- Patienten oplyser, at knæsmærterne begyndte den 17/8, 2 dage før afrejse, ingen problemer med knæet før. Patienten besøgte ikke sin læge, fordi hun troede, det ville gå over efter få dage, men det blev værre. Patienten ønsker at rejse hjem i dag og har pakket sine ting og er meget skuffet og frustreret over at høre, at [SOS læge] ikke finder nogen indikation for før-afrejse på baggrund af ovenstående oplysninger.

Medlemmet oplysninger til den behandlende læge i [udland], hvor det fremgår af lægens journalnotat, at:

- Medlemmet ikke havde været udsat for et traume
- Der var tale om tiltagende smerter

Uddrag af journal fra den [udlandske] læge fremlægges som bilag 6.

I medlemmets efterfølgende opdaterede digitale anmeldelse fremgår der heller ingen oplysninger om, at medlemmet havde været udsat for et vridtraume. Tværtimod fremgår det af den digitale anmeldelse til SOS, at medlemmet gennemførte mandagens vandring med en forværring af generne i det højre knæ, og det lykkedes ikke at dække smerten hele natten igennem.

Desuden bemærker selskabet, at medlemmet i den digitale anmeldelse oplyser, at hendes smertelindring under [turen til udlandet] bestod af 400 mg Ipren og 1000 mg Panodil. Selskabet noterer, at kombinationen af Ipren og Panodil ofte anvendes ved fx svære gigtsmerter. Hertil kommer medlemmets øvrige smertelindring med Voltaren Gel. Selskabet finder det derfor ubetænkeligt at fastslå, at medlemmet har haft betydelige knæsmærter inden afrejse.

Slutteligt fremgår det af journalnotat fra medlemmets egen læge efter hjemkomst, at 'for 3 uger siden vred i højre knæ har siden været på vandreferie som har forøget smerterne i knæet.' Lægens oplysninger om tidspunkt for påbegyndende smerter i knæet stemmer overens med medlemmets egne oplysninger til SOS' kontaktlæge om, at 'knæsmærterne begyndte den 17/8, 2 dage før afrejse'.

Ang. Vurdering af forsikringsbegivenhed

Medlemmet vælger på trods af betydelige smerter i knæet at deltage på en vandreferie med ... rejse til de ... Om medlemmets smerter skyldes et før afrejsen forudgående vridtraume og læsion i

menisken, en før afrejse degenerativ meniskskade eller artrose (slidgigt), finder selskabets principielt er uden betydning for sagens vurdering.

Henset til den betydelige mængde overensstemmende information om tidspunktet for symptomdebut samt skadehændelse (vrid i knæ inden afrejse) finder selskabet det ubetænkeligt at lægge til grund, at medlemmets smerter og årsagen hertil var opstået inden afrejse.

Selskabet finder derfor, at medlemmet ikke har bevist eller sandsynliggjort, at hun har været udsat for en akut tilskadekomst under rejsen, som har medført de pågældende gener, og at hun dermed heller ikke har bevist, at hun har været udsat for en dækningsberettigende begivenhed på rejseforsikringen.

Medlemmets efterfølgende og nyere forklaring om et vridtraume under vandreturen må i bedste fald anses som en efterrationalisering af begivenhederne for at opnå dækning.

Sammenfatning

Sammenfattet finder selskabet derfor ikke, at medlemmet er berettiget til yderligere erstatning.

Skulle nævnet modsat finde, at medlemmet har løftet bevisbyrden for, at hun har været udsat for en akut tilskadekomst på rejsen, og at medlemmet endvidere ikke havde et reelt eller potentielt behandlingsbehov, der var kendt før afrejsen, finder selskabet, at medlemmet ikke er berettiget til yderligere erstatning, idet:

- Selskabet/SOS allerede har dækket udgifter til lægebehandling i [udlandet].
- Der er blevet udbetalt kompensation for et ødelagt rejsedøgn.
- Der ikke har været medicinsk indikation for førtidig hjemtransport af medlemmet eller hjemtransport i øvrigt."

Klageren har i brev af 21/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"17.-18. aug 2023 Inden afrejse

Da jeg uden forudgående skade har en ubestemmelig fornemmelse i højre knæ, vælger jeg ikke at kontakte læge mhp. afmelding af [tur] til vandreferie i ..., hvor jeg gentagne gange, også på samme lokalitet har været på vandreferie. Som meget aktiv vandrer året rund i DK og udland, vælger jeg derfor profylaktisk smertebehandling, aflastning - og støttestrømper, som altid ved længerevarende stillesiddende transport.

...

Fejlagtig GF- påstand, der oplyser smertedoser, som jeg ikke har oplyst for udrejse. Smertedoserne er kun anvendt efter skaden 21.08.2023.

...

20.08.2023 Ankomst

Da jeg ankommer til ... har jeg ingen gener

...

Fejlagtig GF - påstand: Smerter forværret

Øverst på side 2 af 8 i Svarskrift fra GF:

Andet:

Denne påståede dokumentation er konstrueret af GF.

Denne påstand gentages fejlagtig i samme dokument.

Yderligere påstås, at jeg allerede har bestilt tid hos egen læge på trods af, at teleoplysninger kan bevidne, at jeg ikke havde nogen kontakt til DK udover til GF.

...

21.08.2023 Før 1. vandretur

Dokumenteret - 1 times opvarmning før vandretur uden gener.

...

Vandretur på bjerg

Opstigning og 1. del af nedstigning uden problemer og gener.

Under nedstigningen følger vi en meget rodfyldt vandresti, hvor min højre vandrestav pludselig sætter sig fast mellem rødder samtidig med, at jeg tager et 'trin' ned. For at bevare balance får jeg vredet mit højre knæ, og samtidig opleves et 'underligt smæld' og en stærk smerte i knæet.

(OBS! Vandrestaven er dokumenteret kraftfuldt beskadiget ved direkte afbrækning af spids på et meget usædvanligt og uforventeligt sted, så jeg kunne fortsætte nedstigningen) Jeg humper resten af turen. Uden at gå ind til hotellet fortsætter jeg til sportsforretning nær på hotellet, hvor jeg indkøber knæbind, som jeg aldrig har haft brug før, men straks påfører mig i håb om lindring.

...

På trods af, at jeg siden ankomsten til [landet] er gene og symptomfri, påstår GF vedholdende fejlagtigt, at smerter forværres under vandringen på bjerget. De akutte og alvorlige smerter jeg pludselig får, opstår under en ubalance under nedstigningen i højre knæ. Skaden på vandrestaven dokumenterer – dog forsinket - de faktiske forhold.

...

Resten af døgnet

Tiltagende smerter på trods af kraftig håndkøbssmertebehandling i form af Ipren og Panodiler - hver 4. time. 1000 g Panodil og 400 mg Ipren.

22.08.2023 Skadestuebesøg

Oplyser, at jeg under vandring har fået en skade uden fald.

Tilbydes kun Røngten hvoraf den faktiske blødvævsskade - overrevet menisken med blodud-sivning og kraftigt smertefuldt lokalt pres ikke blev dokumenteret, men som pt. kunne jeg ikke kræve yderligere behandling i form af MR scanning.

Den fysiske lægeundersøgelse er i overensstemmelse med lægeundersøgelser i DK.

Spørgsmålet er, om det [udenlandske] røngtenudstyr var 'svagt' eller om jeg forsikringsmæssigt ikke kunne forvente yderligere undersøgelse.

Selv SOS - lægekonsulenten kunne/ville ikke forstå skadens virkelige karakter.

- Men ved Røngten US i DK blev meget forsinket disse blødvævsforandringerne konstateret, og MR scanning endeligt ordineret og rette lægende behandling igangsat.

Smerteudvikling

Smerterne var fortsat stigende efter skadestuebesøg, trods øgning af smertedosis og aflastning.

Smerterne var meget 'pulsende' og centreret i venstreside af højre knæ, og mit indtryk var, at det tydeligt var tegn på forekomst af blødning i menisken-området.

...

Efter skadestue

Kl. 10:38 - Telefonisk kontakt til GF - forsikring i ...

Jeg får en venlig medarbejder i røret, der uopfordret siger, at når jeg er kommet til skade i ... vil jeg blive afhentet og ledsaget gennem lufthavn, så jeg kan komme til behandling hjemme.

Medarbejderen oplyste også, at han som SMS ville sende et link, så jeg kunne oprette en sag hos SOS.

GF påstår fejlagtigt, at jeg kun valgte tast selv, men jeg talte med medarbejderen, der ved hjælp af mobilnummeret ... sendte mig linket til SOS.

GF - oplyser, at deres teleselskab ikke længere har data for denne samtale, men forsøger alligevel

stadig - efter utallige og gentagne mislykkede forsøg at overbevise mig om, at denne samtale ikke har fundet sted. I øvrigt fortæller GF også, at deres medarbejdere ikke har tilladelse til at stille lignende i udsigt. Hvis der er sket en fejl, må GF påtage sig denne fejl.

En politiundersøgelse kan som foreslået fortsat dokumentere de faktiske omstændigheder, som jeg handlede efter!

Fejl 1 – ...

Desværre lod jeg mig efterfølgende forvirre i forløbet og forespurgte på et tidspunkt GF om denne samtale kunne være sket senere end kl. 10.38. - Men fastholdt alligevel samtidig, at en politiundersøgelse kunne dokumentere, at mine første oplysninger var korrekte, og de faktiske teledata og samtale iøvrigt.

Jeg er aldrig tidligere kommet til skade i udlandet og haft kontakt til rejseforsikringen – og fulgte derfor punktligt GF's vejledninger.

Udfyldte spørgeskemaet til SOS, pakkede mit rejsegods, afregnede med hotellet - dokumenteret kl. 11:23. og satte mig afventende med benet hævet og forpint et skyggefuldt sted uden middagsmåltid. Kun morgen- og aftenmåltider var medregnet i betaling for rejse.

Efter diverse SMS-beskeder og mails blev jeg kl. 16:40 kontaktet af en lægefaglig medarbejder fra

SOS -uden professionel indsigt og forståelse for knæskade. Medarbejderen forsøgte ikke professionelt at indkredse mit akutte problem, og henholdt sig alene til røntgen US fra skadestuen, som kun dokumenterede tendens til slidigt.

Jeg var skuffet over den manglende professionelle indsigt i, at mit problem var af langt alvorligere karakter, og jeg ikke havde modtaget tilstrækkelig behandling på skadestuen. Jeg sagde derfor, at jeg forventede som stillet i udsigt, at jeg vil blive afhentet mhp. behandling i DK. Idet jeg fremhævede mit behov for yderligere behandling, sluttede jeg samtalen med besked om, at jeg selv ville tage til DK. Mit håb er, at der i lufthavnen kan findes en løsning, som jeg ikke selv har været i stand til at finde via internettet.

Den lægefaglige medarbejder afviste muligheden for afhentning som tidligere stillet i udsigt.

Ingen fly til Danmark var mulig om aftenen fra ..., men jeg kunne komme med første afgang kl. 06:40 med mødetid 1 time før afgang. Jeg overnattede efter tilladelse fra lufthavnpersonalet i ... lufthavn.

Ved 20-tiden blev jeg igen kontaktet af den lægefaglige medarbejder fra SOS, som foreslog mig at tage tilbage til skadestuen mhp. Større smertebehandling?????

- men jeg afviste, når diagnosen var fejlagtig, var det en udsigtsløs mulighed.

23.08.2023 Ankomst i DK

Grundet forsinkelser ankommer jeg først til DK ca. kl. 22.00, men henvender mig straks på skadestue.

Da skaden er mere 24 timer gammel, og diagnosen i [udlandet] (som er forkert)- kan jeg ikke blive MR scannet.

Grundet ferie må vikarlæge kontaktes. Denne må i følge gældende retningslinjer ikke henvise mig til udredning af 'gammel' skade.

Fejlagtigt giver SOS's manglede lægelige indsigt anledning til et meget smertefuldt og uhenigtsmæssigt forløb med stærkt forsinket behandling.

Straks efter hjemkomsten forsøger GF alligevel at afslutte sagen, på trods af min indsigelse om manglende udredning og behandling.

Fejl 2 – egen læge

Som første pt. efter hendes egen ferie overvældes hun måske så meget af mine mange gråd- kvalte informationer om [udlandet], skade, manglede hjælp og ulidelige smerter i lang tid, at den kortfattede henvisning til røntgen og MR ikke formuleres med korrekt oplysning om, at skaden virkelig er sket under nedstigning fra bjerget pga. vandrestaven havde sat sig fast, og jeg i forsøg på at fastholde balancen havde foretaget et kraftigt vred i mit højre knæ og forsøg på at løsrive vandrestaven.

Da jeg blev opmærksom på lægefejlen, sendte jeg straks en rettelse til min læge, men henvisningen var afsendt og under behandling i indberetningssystemet - og ikke afgørende for nødvendig behandling.

GF reagerer selvfølgelig på de fejlagtige oplysninger i henvisningen, som jeg ikke først bliver opmærksom på efter afsendelsen det officielle indberetningssystem, men læger er også mennesker, der forhastet laver fejl.

Som pt. skal jeg ikke af den grund fremstilles som utroværdig.

Uden indsigt i journalnotatet, var jeg tilfreds med handlingsplanen, men gjorde efterfølgende lægen opmærksom på fejlen, da jeg blev opmærksom på den og medsendte dokumentation i form af skadet vandrestav.

Konklusion

Hele sagen afspejler et koncept, der er resultatorienteret på forhastet grundlag hos SOS/GF, hvor jeg som forsikringstager bliver stillet i en yderst vanskelig og urimelig situation, idet jeg tillægges fejlagtige oplysninger på trods af, at jeg i alle henseender har været ærlig, og derfor i virkeligheden allerede i [udlandet] ikke modtog den hjælp og lægefaglige behandling, som jeg havde brug for og kunne forventes. SOS læge kunne med professionalisme have spottet fejlen, og fokuseret på at hjælpe mig til rette behandling. Forsinkelser under hjemtransport, og skadestue- og vikaregler plus sommerferiesituation i DK i øvrigt bevirkede yderligere, at jeg urimeligt gik ubehandlet og smerteplaget med min skade fra 21.08.23 til 18.09.23, hvor jeg fik min første blokade straks efter MR-scanning og diagnosen meniskeskade!

Den behandlende læge afventede MR scanningen og var straks klar over, at en lægende blokade var nødvendig.

(Første notat om blokadebehandling er desværre 16.10.23, hvor jeg er til kontrol og men her får 2. blokadebehandling. (Igen en fejl i lægejournal)

Bemærk:

Som pt. får man ikke straks indsigt i om henvisning/journalnotat er formuleret korrekt.

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

101579

Som pt. er man fokuseret på, om behandlingen er giver mening.

På trods af min situation er uafklaret ved ankomsten til DK, modtager jeg morgenen efter besked fra GF om, at min sag er afsluttet.

Jeg gør indsigelse.

Dette gentager sig også senere i forløbet fra SOS/GF.

Derfor klager SOS/GF unødigt over, at der er udvekslet mange mails."

Ankenævnet for Forsikring

14.

101579

Selskabet har i meddelelse af 4/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet bemærker, at vi udelukkende har forholdt os til de faktiske oplysninger fra vores teleoperatør, SOS, medlemmets indsendte journalnotater fra både egen læge og den udenlandske læge samt medlemmets egne oplysninger bl.a. i den digitale anmeldelse til SOS. Selskabet har ikke yderligere."

Klageren har i meddelelse af 5/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder, at en tredjepart skal undersøge telekommunikationen til bunds, så min personlige kontakt ved første henvendelse hos GF kan bekræftes, så min opfattelse og efterfølgende handlinger ikke kan/skal tilskrives min fantasi."

Klageren har i brev af 21/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gøre opmærksom på, at denne sag er oprettet hos Ankenævnet mhp. fokus på bevidst tilsidesættelse og frasigelse af rejse- og forsikringsselskabers handlinger og ansvar for utilstrækkelig og mangelfuld hjælp i forbindelse med en dokumenterbar akut skade.

Bevidst misbruger rejse – og forsikringsselskabet min oplysning på skadestuen, hvor jeg oplyser, at jeg efter den akutte skade under nedstigningen fra bjerget får en kraftig smerte, der opleves som glasskår i højre knæ, efterfølgende er stærk stigende natten igennem.

Rejse – og forsikringsselskabet kobler bevidst denne oplysning sammen med min oplysning om generne, jeg havde før afrejsen, og kalder derfor disse gener som stigende til stærke smerter under vandreturen.

Generne før afrejsen har intet at gøre med den akutte vridskade, hvorved der var opstået en revne-dannelse i min minisken.

Den utilstrækkelige undersøgelse i [udlandet] og hjælp gav anledning til et unødvendig langvarigt og pinefuldt forløb.

Jeg endte derfor med først endeligt grundet ferieregler i DK at få dokumenteret den pinefulde akutte skade ved MR-scanning flere uger senere og komme i korrekt lægelig påkrævet, lindrende og ophelende behandling.

...

På skadetidspunktet var jeg [i 70'erne], i god fysisk kondition og meget aktiv vandrer med ca. 3000 km såvel i indland som udland årligt.

I maj 2024 deltog jeg i en smuk og spændende vandreferie med udgangspunkt og ophold fra samme hotel, hvor jeg tidligere havde ferieret.

Derfor glædede det mig meget, da jeg fik mulighed for igen at booke endnu en vandreferie på dette sted i august 21. – 27.08.24.

Idet jeg på forhånd var bevidst om kravene til min fysiske kondition, der var nødvendig for at deltage, tog jeg hjemmefra med en god fornemmelse.

Som oplyst i mit skadesforløb, oplevede jeg lidt ukendt uro i højre knæ umiddelbart før afrejse, men opfattede det som forbigående, og ville alene afhjælpe symptomet med panodil og voltaren under [rejsen fra Danmark til udlandet].

1. Da jeg ankom til ... havde jeg absolut ingen gener i højre knæ.
2. Før den første vandretur på det nærliggende bjerg indtil 1200 m's højde vandrede jeg lokalt omkring hotellet – uden gener.

Uden bevidsthed om at have nogen form for slidgigt, som ved røntgen blev diagnosticeret i [udlandet] - kommer slidgigt langsomt og snigende, og giver meget svage gener.

Som det også fremgår af min journal som GF har gennemlæst for de seneste 5 år, har jeg derfor heller aldrig kontaktet eller talt med læge om dette emne.

Akut Skade:

Før afrejse og under [tur] sørger jeg altid for, at jeg er i optimal kondition, værner på alle måder om mig selv, og anvender derfor eksempelvis altid støttestrømper under længere bus- og fly-transport, selvom jeg på ingen måde har tegn på åreknuder, dårligt kredsløb eller hjerteproblemer.

Ankommet uden gener i højre knæ, vandrer jeg før første vandretur i ... 21.08.24 efter 2 dages [rejse], dokumenteret 1 time lokalt omkring hotellet, så jeg er opvarmet og klar vandreturen på bjerget.

Vandreturen 21.08.2024:

Under vandreturen er jeg fint i front og nyder som altid udsigten i ca. 1200 m's højde under pausen.

På nedturen, et stykke nede af bjerget – på en meget rodfyldt sti – sætter min vandrestav sig pludselig fast imellem rødderne samtidig med, at jeg er ved at træde et højere skridt niveaumæssigt ned med højre ben. Jeg får løsrevet vandrestaven og bevarer balancen, mens jeg står på højre ben, - men ved efterfølgende skridt med højre ben føles det først, som om der ingen forbindelse er mellem over- og underknogle i højre ben. Herefter opleves en stigende stærk og pinefuld smerte, som glasskår i knæet.

Under hele den sidste af turen til hotellet (- og videre til indkøb af knæbind) derefter, går jeg akavet med kun tå-støtte på højre fod for at aflaste skadestedet i knæet, hvor det efterfølgende føltes, som der var glasskår inde i knæet (Missing link billed-dokumentation: Knækket vandrestavspids på et ellers meget stabilt sted).

Utilstrækkelig og billigste undersøgelse og behandling på skadestue i [udland]:

Natten igennem lykkedes det ikke at dæmpe de meget stærke, pinefulde og dunkende smerter, så jeg tog straks på skadestue næste morgen, hvor jeg desværre kun blev tilbudt røntgenUS.

Iflg. anamnesen på skadestuen oplyser jeg, at jeg under nedstigningen fra bjerget fik en AKUT skade i højre knæ og efter skaden på vandretur fik stigende smerter på trods af, at jeg ikke har fået et traume i fysisk forstand, - men et vridtraume blev fejlagtigt ikke medtaget i vurderingen.

Desværre kunne man tilsyneladende ikke med røngtenudstyret i [udlandet] få mistanke eller observere den revne, der iflg. MRscanning i DK var opstået i venstre minisken i højre knæ, og derfor blev jeg altså efterladt i [udlandet] med den fejlagtige, men ikke akutte diagnose: Mild slidgigt.

Da den [udenlandske] læge undersøgte mine knæ kunne han netop kun pga. min gode kondition på trods af min alder registrere en virkelig god stabilitet og stærk muskulær støtte i mine knæ, men som professionel burde han grundet mine akutte opståede dybe, stærke smerter have fået mistanke om muligheden for den akut opståede revne i min minisken, som desværre derfor først langt senere blev konstateret.

Fordi jeg ikke var opfarende og hysterisk med synlig fysisk skade, blev jeg kun tilbudt den absolut økonomisk billigste behandling. Selv var jeg, da jeg humpende forlod skadestuen ikke i tvivl om, at diagnosen var mangelfuld og de svage tegn på slidgigt ikke var i overensstemmelse og dækkende for min akutte skade.

Den telefoniske anmeldelse, som GF vedblivende afviser og tager ansvar for.

I tillid til min sygeforsikring gennem GF – ringede jeg til GF den 22.08.24 kl. 10:38:40 og får personlig kontakt med en mandlig medarbejder i telefonslusen. Jeg melder, at jeg er i ... og er kommet til skade dagen før. Efterfølgende har jeg siden haft meget stærke og skarpe som glasskår smerter i højre knæ både dag og nat. Telefonisk svarer den mandlige person straks, at han vil sørge for, at jeg kan komme hjem, og vil blive afhentet, fulgt til og gennem lufthavn, og under samtalen sender han straks sender et link, som jeg lover hurtigst muligt at udfylde og returnere med oplysninger.

...

Afregning med hotellet:

Da jeg tidligere på dagen telefonisk var stillet i udsigt, at jeg ville blive afhentet mhp. Yderligere behandling i DK, afregnede jeg straks med hotellet, idet jeg tvunget af mine stærke smerter, utilstrækkelig behandling på den [udenlandske] skadestue og stort behov for behandling hurtig kunne være klar til at tage til DK.

Opringning og kontakt fra/med SOS:

Efter besvarelse af link og returnering af dette til SOS kontaktes jeg telefonisk af medarbejder fra SOS, erfarer jeg grundet den mangelfuld diagnose fra skadestuen i [udlandet] og manglende forståelse/indsigt hos SOS nødvendigheden af at gøre brug af den tidligere telefoniske aftale om at komme til DK hurtigst muligt.

På spørgsmålet fra SOS, om jeg selv kan tage tilbage til skadestuen mhp. yderligere undersøgelse, så jeg ikke det som en mulighed, hvis SOS ikke vil være behjælpelig. Hvis SOS ikke ville være min back up, ville jeg ikke som udenlandsk pt. selv overfor skadestuen i [udlandet] kunne stille krav om en behovet for MR-scanning.

Efter senere kontakt med SOS med samme konklusion valgte jeg for egen regning ca. kl. 16:40 den 22.08.24 derfor hurtigst muligt at komme til nærmeste lufthavn mhp. på hurtig afgang til DK.

I lufthavnen viste sig dog ingen flyforbindelser til DK før tidligst næste morgen. Derfor ville det kun være hensigtsmæssigt i min situation at forblive i lufthavnens ankomsthal, hvor jeg fik tilladelse til at opholde mig natten over, selvom der ville være aflåst.

Stadig problemer med flyforbindelser næste dag forsinkede min ankomst til DK. Undervejs i ... lufthavn blev jeg uopfordret af Security personale pga. at jeg stadig synligt var stærkt forpint, tilbudt transport med en kørestol til min gate, men jeg måtte takke nej, idet mit gatenr. Endnu ikke var oplyst pga. forsinkelser.

Fejlagtig og utilstrækkelig diagnose fra [udland] fastholdes i DK pga. sammenfald med behandlings-regler på skadestue og ferieregler i lægepraksissektor:

Jeg ankommer derfor først til skadestue i DK sent næste aften den 23.08.24 dvs. mere end 24 timer efter akut skade, og da røntgenUS i [udlandet] udelukker fysisk skade/brækket ben, henvises jeg til MRscanning via egen læge.

Forsinket udredning og henvisning til MR-scanning:

Da min egen læge har ferie, og kun egen læge i DK må henvise til udredning, må jeg yderligere vente stærkt forpint med kraftige og stærke smerter dag og nat. Forgæves måtte anden læge med åben konsultation i lokalområdet, alene tilbyde at lindre smerter ved ændret og styrket smertebehandling.

Da egen læge, som kun kender mig meget lidt fra få tidligere behandlinger, endelig kommer fra ferie, er jeg hendes første patient. GF har fået adgang til journaloplysninger for seneste 5 år.

Forvirret og overvældet af min fortvivlelse og mit langvarige forløb, formulerer lægen fejlagtigt anamnesen ukorrekt og relaterer til journalen fra [udland] – men det afgørende er hun endelig henviser til udvidet undersøgelse i form af røntgenUS plus ultralydscanning. Disse undersøgelse resulterer i, at jeg efter et par dage endelig kan indkaldes til MRscanning af mit højre knæ, og suppleres med yderligere smertebehandling incl. kodein.

MRscanning:

På [hospital] afventer behandlende læge – uden aftale om lægekonsultation - på at se min MRscanning, og umiddelbart efter scanningen kalder han mig straks ind, så jeg kan få den endelige forklaring på mine stærke smerter.

Den professionelle læge var netop bevidst om mit fejlagtige ubehandlede, langvarige og pinefulde forløb og i sin iver for endelig at komme mig til hjælp, kalder han mig til samtale og handler akut, idet han straks gav mig den krævede behandlende injektion i form af smertestillende og prednisol-blokade direkte i venstre side af højre knæ, aftalte ny mødetid for efterbehandlinger hos lægen og kontakt til fysioterapi.

Lægen glemmer dog – måske af tidnød i min journal at indføre, at jeg umiddelbart efter MRscanningen får min første nødvendige lægebehandling med lindrende smerte- og ophelende prednisol-behandling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af lægenotat af 22/8 2023 fra udenlandsk læge oversat af selskabet til dansk fremgår bl.a.:

"Diagnose:

Medial betonedede gonartrose venstre

Anamnese:

Pt. rapporterer om tiltagende knæ smerter efter vandring på indersiden af knæleddet højre side. Et traume benægtes.

Fund:

Tryksmerter over den mediale ledspalte, ingen væsentlig knæledseffusion, tryksmerter også ved insertionen af Pes anserinus. Ingen hævelse eller rotationssmerter i hoften. Pt. ankommer med let haltende gang i ambulatoriet. Ledet er stabilt.

Røntgen:

Knæ højre ap/stl, patella aksial: medial betonedede gonartrose;

Terapi og procedure:

Klinisk og radiologisk afklaring, grundig oplysning og rådgivning, anbefaling om kryoterapi og fysisk hvile samt fysioterapeutisk behandling tæt på hjemmet. Ved vedvarende klager er en opfølgende kontrol her muligt når som helst."

Af SOS' telefonnotat af 22/8 2023 kl. 12.09 fremgår bl.a.:

"Rejsedatoer for ud- og hjemrejse? - 19-27AUG

Hvad er der sket og hvordan? - Havde smerter i knæet tor/fre inden afgang lørdag - var ikke så slemt, søgte ikke læge el lign.

PT begyndte at massere det og tog smertestillende samt voltaren Gel, havde støttestrømper i ... på vej ned.

Ude og vandre i bjergene igår 21AUG og der gik det helt galt - føles som glasskår i knæet. Tilset på HOS.

...

Pre-existing? - PT har haft første symptomer før afrejse men ikke søgt EL eller lign. Ikke troet det var så slemt.

...

Hvad har PT/FT brug for? - Hjælp til hvordan hun skal komme hjem.

...

Hvad du aftaler med PT/FT? - SB opretter sag, sender mail som PT besvarer med MedRep. SB sender til MedSup for TO.

Når TO - AC afstemmer m. PT

...

Turde ikke afmelde rejsen, bange for det ikke var kraftige nok symptomer til at afbestilling ville blive godkendt.

...

HOS siger PT ikke må vandre mere i en uge.

SB ? hvad TD sagde på HOS? TD mener det er en overbelastning.

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

101579

SB ? om PT kontaktede EL tor/fre? Nej, følte ikke det var så kritisk.

Intet at se på RTG på billederne, kun muskel og ledsmerter.
PT kan godt gå, men skal ikke gå på trapper."

Ankenævnet for Forsikring

20.

101579

Af notat fra SOS læge af 22/8 2023 kl. 16:52 fremgår bl.a.:

"Based on

Medical report from ...

...

Main diagnosis

M17 - Gonarthrosis [arthrosis of knee]

Date of main diagnosis

22-08-2023

Evaluation

Medical rep: Increasing right knee pain after walking. A trauma is denied. Pressure pain over the medial joint space, no joint effusion, no rotation pain. The joint ligament stable. X ray of right knee shows medial arthrosis of knee. The patient has been recommended physiotherapy and if symptoms persists I have talked with the patient: the patient informs that knee pain started on 17/8 2 days prior departure, no problems with the knee before. The patient did not visit her GP because she thought that it will be over after few days but it got worse. The patient wishes to travel home today and has packed her things and is very disappointed and frustrated to hear that due to above information [doctor] finds no indication of predeparture. The patient informs that SB around noon has promised the patient that she can travel home today. Patient has decided to travel home any way and has already booked visit with her GP. [Doctor] has informed that she is welcome to contact again if she changes her mind and [doctor] will see how the patient can be helped with travelling home on 27/8. Plan: no medical indication for predeparture. IF patient needs further intervention by [doctor] please let me know. [Doctor] suggests that ac discusses the case with sel due to information from the patient about symptoms starting 2 days prior departure.

Out-patient visits/treatments

Visits/treatments

0

Additional visits expected

0

Total

0

Medical evacuation

Does the patient's condition require medical evacuation?

Nej

Repatriation status

Do you expect the patient to travel home as planned?

Ja

Does the patient's condition allow you to give repatriation instructions now?

Nej."

Af SOS' telefonnotat af 22/8 2023 kl. 18:53 fremgår bl.a.:

"Sb ? hvordan det går med benet og PT info at det slet ikke går godt, og hun har ondt.

SB udtrykker sin medfølelse.

PT er meget ked af det, føler at det er helt urimeligt.

SB info at SB kan se at hun har snakket med [SOS lægen] og han har vurderet at der ikke er grundlag for tidlig hjemrejse.

PT føler at det er meget uretfærdigt og at [SOS læge] har grinnet af hende, og hun forstår jo ikke hvordan vores system virker.

Hun mener at tidligere SB har info hende at hun ville komme tidligere hjem, så hun havde pakket sit værelse og taget ud til lufthavnen.

SB ? hvornår hendes fly er?

PT info at hun tager det tidligste fly i morgen kl. 6 om morgen.

SB beklager forløbet og vil gerne tilbyde PT at komme på hos nu, så hun kan få noget bedre medicin så hun kan smertedækkes (har kun panodil)

PT info at hun allerede er tjekket ind i lufthavnen og hun er ikke sikker på at hun kan komme ind igen.

SB info at hun jo kan tage tilbage på det HTL hun havde tidligere men det syntes PT er for pinligt, og nægter at tage tilbage.

SB ? om der er en klinik i lufthavnen som PT kan opsøge?

PT info at de lukker lufthavnen nu, så det kan hun ikke.

SB info at hun ikke rigtig kan hjælpe med andet, hvis hun ikke vil tage på HOS og tilbage på HTL. SB info at hun må ringe hvis der er andet.

PT info at hun ikke har fået hjælp men blot er blevet gjort til grin, og at hun ikke havde bragt afbrudt ferie på banen, det havde tidligere SB (SB kan dog se at hun selv skriver afbrudt ferie i hendes helpme).

PT mener at tidligere SB havde har sagt at at hun ville blive henet i en taxa og kørt til lufthavnen."

Af henvisning af 4/9 2023 fremgår bl.a.:

"For ca. 3 uger siden vred i højre knæ har siden været på vandreferie som har forøget smerterne i knæet

Har hvile og funktionssmerter og kan ikke sove om natten pgr smerter

Obj let hævelse omkring nedre del af patella med øm i ledlinjen

Normal bev

Henvises til rtg og UL skanning af højre knæ."

Af journalnotat fra privathospital af 6/9 2023 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

22.

101579

"[Kvinde i 70'erne] der for en måned siden var på vandretur og fik et vridtraume i knæet. Har siden haft en del funktions og især hvilesmerter og natlige smerter. Har fået ultralydsskannet knæet som giver mistanke om menisk læsion.

...

Henvist til ultralydsskanning af hør. Knæ
Vridtraume

...

Ultralydsskanning af hør knæ viser

Normale forhold i den supra patellare region ved quadricepssenen og supra patellare bursa. Ingen ansamling.

Infrapatellare ligament og Hoffas legeme normale.
Ingen ansamlinger

Normale forhold ved pes anserinus.

Der ses fortykkelse af MCL, men ingen større læsioner. Der ses randudbygninger ved ledspalten medalt samt fortykkelse af mediale menisk og mulig læsion. Der er ømhed.

Normale forhold ved LCL, laterale menisk og tractus ileo-tibialis.
Ingen ømhed, fortykkelser eller ansamlinger."

Af selskabets erstatningsopgørelse af 11/9 2023 fremgår bl.a.:

"Du får erstatning for de dage, hvor du ikke kunne deltage i den planlagte aktivitet. Vi betaler for erstatning fra den dag, du søgte læge. Vores lægekonsulent har vurderet, at du er berettiget til 1 ødelagte rejsedøgn, da du afbryder rejsen d. 23/8, hvorfor der ikke kan kompenseres for yderligere.

...

Behandling	Taxi	1,00	Stk.	22 aug. 2023	EUR	180,00	1.341,63
Anden refusion	Ødelagte feriedage	1,00	Stk.	22 aug. 2023	DKK	1.127,89	1.127,89
Behandling	Taxi	1,00	Stk.	23 aug. 2023	DKK	1.067,00	1.067,00
	Ikke dækket						-1.067,00
							DKK 2.469,52

"

Af mail fra klageren af 4/10 2023 fremgår bl.a.:

"Hvis jeg skal bevare tillid og respekt for GF og deres samarbejdet med SOS, ønsker jeg som start, at GF forsikring påtager sig ansvar for telefonbeskeden, jeg under opkald:

...

TDC Mobil - Roaming - Opkald fra EU til EU, 2023-08-22

0 01:59 0,00

ANDET

10:38:40

Personen, jeg har talt med i telefonen, sender under samtalen et link til brug for kontakten med SOS:

Ankenævnet for Forsikring

23.

101579



Under den korte telefonsamtale, meddeler personen med mobiltelefonen:
+ 45 ... uopfordret, at jeg vil blive afhentet, transporteret til og gennem lufthavn og hjem til Danmark."

Af klagerens mail af 8/11 2023 fremgår bl.a.:

"1. Skadedato bedes rettet til 21.08.23."

Af mail fra teleselskab af 15/3 2024 fremgår bl.a.:

"Oplysningerne omkring dette kald er ikke længere tilgængelige i loggen i ACE, så status på dette kald er baseret på interaction data herunder.

...

- Kaldet er ankommet kl 10:38:39 den 22. august 2023 (3) og er blevet afsluttet i ACE kl 10:39:59 samme dag (4), dvs en varighed på 80 sekunder
- Kaldet har ikke været til personlig betjening i ACE i forbindelse med dette kald (5)
- Medlemmet er i kaldsforløbet blevet valideret til at høre til klub ... (6a) og at vedkommende har kundenummer ... (6b)
- Medlemmet har valgt akut rejseskade fra udlandet og er endt i task type 'Xskade_Rejse_aku' (7)
- Medlemmet er herefter blevet routet eksternt til SOS International på telefonnummer ... (8)
- Kaldet er herefter blevet afsluttet i ACE efter viderestilling til ... (8)."

Af selskabets mail af 11/4 2024 fremgår bl.a.:

"Til din orientering har jeg nu endeligt modtaget fyldestgørende oplysninger fra SOS og vores teleselskab.

...

Til brug for vores vurdering af dine anbringender om opkald og samtale med en GF medarbejder, har vi anmodet vores telesamarbejdspartner – ... – om at undersøge opkaldet.

...

Oversat til et mere forståeligt dansk oplyser [telesamarbejdspartneren], at:

- Kaldet har en varighed på 80 sekunder
- Du har ikke talt med en GF medarbejder
- Du er blevet viderestillet til SOS International."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"3. Hvad dækker rejseforsikringen

3.1 Sygdom og tilskadekomst

3.1.1 Forsikringen dækker

3.1.1.1 Hvis sikrede* bliver akut syg eller kommer til skade på rejsen.

...

3.1.3 Forsikringen dækker ikke

3.1.3.1 Et reelt eller potentielt behandlingsbehov, der var kendt før afrejsen.

...

3.2 Hjemtransport

3.2.1 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker ekstraudgifter til hjemtransport ved akut sygdom eller tilskadekomst, når hjemtransporten er aftalt mellem den behandlende læge og GF Forsikrings alarmcentralers læge, hvis

ekstraudgifterne ikke er dækket af det offentlige eller anden forsikring.

Formidles hjemtransporten ikke af GF Forsikrings alarmcentral, dækker forsikringen maksimalt med det beløb, der svarer til de udgifter, som GF Forsikring ville have haft, hvis alarmcentralen havde formidlet.

...

3.2.2.4 Hjemrejse i de tilfælde, hvor planmæssigt rejseforløb er overskredet eller ikke kan genoptages af medicinske årsager

3.2.2.5 Kontakt til GF Forsikrings alarmcentral. Fx dokumenterede udgifter til telefonopkald.

...

Ved alvorlig* sygdom eller tilskadekomst, hvor hjemtransport kan blive aktuel, skal GF Forsikrings alarmcentral straks underrettes. GF Forsikrings læge vil sammen med den behandlende læge (hospitalet) træffe afgørelse om eventuel hjemtransport, herunder hvornår og hvordan. Ved dødsfald skal GF Forsikrings alarmcentral straks underrettes. Alarmcentralen vil sørge for det videre fornødne.

...

3.8 Erstatningsrejse

3.8.1 Forsikringen dækker

3.8.1.1 Forsikringen dækker Erstatningsrejse ved ferierejser af højst 60 dages varighed.

Det er en forudsætning for erstatning, at sikrede*:

3.8.1.1.1 Bliver hospitalsindlagt i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra første dag sikrede er hospitalsindlagt uanset indlæggelsestidspunktet.

3.8.1.1.2 Må hjemtransporteres, jf. punkt 3.2, på grund af egen akut opstået sygdom eller tilskadekomst, der er opstået under første halvdel af den planlagte rejseperiode og sikrede ikke rejser retur. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

3.8.1.1.3 Rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode, og ikke rejser retur, som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 3.3. Dækningen gælder ikke for ferierejser i Danmark. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

3.9 Kompensation for ødelagte rejsedøgn**3.9.1 Forsikringen dækker**

Forsikringen dækker Kompensation for ødelagte rejsedøgn ved ferierejser af højst 60 dages varighed.

3.9.1.1 Der ydes ikke kompensation, hvis sygdommen/tilskadekomsten giver ret til erstatningsrejse, jf. punkt 3.8.

3.9.1.2. Ødelagte rejsedøgn dækker udelukkende den eller de sikrede*, der:

3.9.1.2.1 Bliver hospitalsindlagt på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra første dag sikrede er hospitalsindlagt.

3.9.1.2.2. Bliver syge- eller hjemtransporteret, jf. punkt 3.2, efter aftale med GF Forsikrings alarmcentral på grund af egen, akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

3.9.1.2.3. Rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 3.3 eller rejser hjem som sygeledsager, jf. punkt 3.4 Dækningen gælder ikke for ferierejser i Danmark. Perioden beregnes fra dagen, hvor sikrede rejser hjem uanset tidspunktet for hjemrejsen.

3.9.1.2.4 Ordineres ro eller hvile i ferieboligen på grund af egen akut opstået sygdom eller tilskadekomst, kræver GF Forsikring, at sikrede har en erklæring fra den behandlende læge på feriestedet med diagnose og forslag til behandling.

Ordineret ro eller hvile regnes tidligst fra dagen, hvor sikrede havde første lægebesøg, og der skal kunne fremvises erklæring fra behandlende læge på feriestedet."

Nævnet har fået forelagt fotografier af vandrestavene og af en skovbund, som klageren har anført er sammenlignelig med den, hvori hun vandrede

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 19/8 2023 på vandreferie. Klageren kontaktede SOS den 22/8 2023, idet hun under en vandretur den 21/8 fik højresidige knæ smerter. Klageren blev tilset af en læge, og afbrød samme dag rejsen. Selskabet sendte den 11/9 2023 en skadesopgørelse, hvoraf det fremgik, at selskabet dækkede 1 ødelagt rejsedøgn og 2 taxi-ture. Selskabet har efterfølgende

udtalt at dækningstilsagnene beroede på en fejl. Klageren ønsker fuld dækning for afbrudt rejse og hjemrejsetransport. Selskabet har afvist dækning af erstatningsrejse, samt klagerens udgifter til førtidig hjemrejse (hjemrejsetransport).

Klageren har anført, at hun fik et vrid i højre knæ under en vandretur, og at hun ikke havde gener forud herfor. Hun henvendte sig på skadestuen, som desværre kun foretog en røntgenundersøgelse af knæet, hvorved skaden "opstået revne med blodudtrængning og stor spænding i menisken" ikke kunne ses. Klageren har anført, at hun henvendte sig til egen læge ved hjemkomst, men at lægen "Da hun opretter henvisningen, skriver hun kortfattet og fejlagtigt, at jeg forud for den akutte skade, havde haft et vrid i knæet. Det er direkte forkert, og den skrivefejl kunne jeg ikke ændre". Klageren har anført, at selskabets "medarbejder siger uopfordret at jeg vil blive afhentet, ledsaget og bragt til lufthavn". Klageren har anført, at vandrestien var meget rodfyldt, og at hendes vandrestave blev "kraftfuldt beskadiget ved direkte afbrækning af spids på et meget usædvanligt og forventeligt sted". Klageren har anført, at hun telefonisk inden afrejse fik tilsagn om dækning af afbrudt ferie og førtidig hjemrejse, og klageren ønsker, at telekommunikationen skal undersøges til bunds.

Selskabet har anført, at der ikke er dokumentation for, at en medarbejder fra selskabet eller SOS har givet accept til dækning af klagerens hjemtransport. Selskabet har anført, at det har formodningen imod sig, at en medarbejder skulle have udtalt sig om dækning af hjemtransport i tilfælde af en aktuel rejseskade, da en sådan opgave håndteres af SOS-alarmcentralen. Selskabet har anført, at SOS på intet tidspunkt har fundet medicinsk indikation for førtidig hjemrejse, hvilket bekræftes af SOS' gennemgang af opkald. Selskabet har anført, at klageren havde et forventet behandlingsbehov før afrejse, idet knæsmærterne begyndte 2 dage før afrejsen. Selskabet har også anført, at klageren oplyste til lægen på rejsedestinationen, at hun ikke var udsat for et traume. Selskabet har anført, at det kan lægges til grund, at klagerens smerter og årsagen hertil opstod inden afrejse, og at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun var udsat for en akut tilskadekomst under rejsen.

Ankenævnet for Forsikring

27.

101579

Det fremgår af lægenotat fra udenlandsk læge af 22/8 2023: "Diagnose: Medial betonede gonartrose venstre ... Pt. rapporterer om tiltagende knæ smerter efter vandring på indersiden af knæleddet højre side. Et traume benægtes. ... Klinisk og radiologisk afklaring, grundig oplysning og rådgivning, anbefaling om kryoterapi og fysisk hvile samt fysioterapeutisk behandling tæt på hjemmet. Ved vedvarende klager er en opfølgende kontrol her muligt når som helst".

Det fremgår af notat fra SOS' læge af 22/8 2023 kl. 16:52: "Increasing right knee pain after walking. A trauma is denied. ... the patient informs that knee pain started on 17/8 2 days prior departure, no problems with the knee before. The patient did not visit her GP because she thought that it will be over after few days but it got worse. ... The patient informs that SB around noon has promised the patient that she can travel home today. ... Plan: no medical indication for predeparture".

Det fremgår af lægehenvielse af 4/9 2023, at klageren "For ca. 3 uger siden vred i højre knæ har siden været på vandreferie som har forøget smerterne i knæet. Har hvile og funktionssmerter og kan ikke sove om natten pgr smerter".

Det fremgår af journal af 6/9 2023, at klageren "for en måned siden var på vandretur og fik et vridtraume i knæet. ... Ultralydsskanning af højre knæ viser Normale forhold i den supra patellare region ved quadricepssenen og supra patellare bursa. Ingen ansamling. Infrapatellare ligament og Hoffas legeme normale. Ingen ansamlinger Normale forhold ved pes anserinus. Der ses fortykkelse af MCL, men ingen større læsioner. Der ses randudbygninger ved ledspalten medialt samt fortykkelse af mediale menisk og mulig læsion. Der er ømhed. Normale forhold ved LCL, laterale menisk og tractus ileo-tibialis. Ingen ømhed, fortykkelser eller ansamlinger".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.2, at forsikringen dækker "ekstraudgifter til hjemtransport ved akut sygdom eller tilskadekomst, når hjemtransporten er aftalt mellem den behandlende læge og GF Forsikrings alarmcentrals læge, hvis ekstraudgifterne ikke er dækket af det offentlige eller anden forsikring". Af punkt 3.8 "Erstatningsrejse" fremgår det, at det er en

forudsætning for erstatning, at sikre "Bliver hospitalsindlagt i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst", "Må hjemtransporteres, jf. punkt 3.2, på grund af egen akut opstået sygdom eller tilskadekomst, der er opstået under første halvdel af den planlagte rejseperiode og sikre ikke rejser retur" og "Rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode, og ikke rejser retur, som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 3.3".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke opfylder betingelserne for dækning af hjemtransport eller erstatningsrejse. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af notat af 22/8 2023 fra den udenlandske læge, at røntgenundersøgelse alene påviste artrose i knæet, og at klageren blev anbefalet kryoterapi, hvile og fysioterapi.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af journal af 6/9 2023 fremgår, at ultralydsskanning af hø knæ bl.a. viste fortykkelse af MCL, men ingen større læsioner. Der sås randudbygninger ved ledspalten medialt samt fortykkelse af mediale menisk og mulig læsion. Der var ømhed. Normale forhold ved LCL, laterale menisk og tractus ileo-tibialis. Ingen ømhed, fortykkelser eller ansamlinger. Nævnet finder, at oplysningerne heri ikke understøtter, at klagerens hjemtransport var nødvendig af medicinske årsager.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabets læge – sammen med den behandlende læge – vil træffe afgørelse om eventuel hjemtransport, og at det fremgår af SOS' lægens notat af 22/8 2023, at lægen ikke fandt grundlag for tidligere hjemrejse.

Nævnet bemærker, at der ikke foreligger dokumentation for, at selskabet eller SOS har givet klageren tilsagn om at dække udgifterne til hjemtransport.

Ankenævnet *for* Forsikring

29.

101579

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck