

Ankenævnet for Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 102424:

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 14/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Skulle flytte en vaskemaskine, fik voldsomme smerter i venstre skulder og armen kunne ikke bruges mere.

...

Jeg har følgende 3 skades sager hos Gjensidige/Gouda rejseforsikring: nr: [skade3] + [skade2] + [skade1]

Jeg var første gang til læge ved [udenlandsk hospital] 4.06 2024.

I løbet af denne tid har jeg været igennem 3 MR Scanninger og 2 røntgen, jeg har talt med læger, kirurger og specialister inden for mine skader.

Jeg har været igennem fysioterapi og indsprøjtninger og meget smertestillende medicin som jeg nu er meget afhængig af.

Angående skadesag nr: [skade2], knyst ved venstre lilleå. Der er foretaget MR scanning og røntgen og diverse samtaler med ortopædi læger og kirurg, og konklusionen er at det er nødvendigt med en operation for at blive kvit mit problem og store smerter når jeg går.

Jeg kan ikke bruge sko mere, jeg er nødt til at gå i sandaler, så ingenting kommer i berøring med min lilleå da dette forårsager store smerter. Før dette opstod så kunne jeg gå 3 timer hver dag, nu er det begrænset til omkring 15 minutter inden smerteniveauet bliver for stort til at udholde.

Angående skades sag nr: [skade1], smerter og manglende funktion af min venstre skulder. Det skete, da jeg skulle flytte en vaskemaskine.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102424

Jeg har været til 2 MR scanninger og 1 røntgen af skulder og nakke, og konklusionen er at der er behov for at operere. Jeg har været igennem fysioterapi, hjemmeøvelser som jeg har fået tilsendt fra Gjensidige og mange undersøgelser og samtaler med læger og specialister, jeg har fået kortisonindsprøjtning og Lidokain indsprøjtning uden nævneværdig effekt. Jeg har selv taget initiativ til at gå til akupunktur ved en specialist i håb om at det kunne afhjælpe mit problem, men igen uden effekt. Dette har jeg så betalt af egen lomme.

Problemet er at jeg ikke kan dreje/rotere min venstre arm ud fra kroppen og har ingen kraft til at løfte noget, dette giver store problemer i det daglige og specielt når jeg skal spise da jeg bruger venstre hånd til gaffelen, det er til tider smertefuldt og meget svært.

Angående skades sag nr: [skade1], stød i hovedet.

Store smerter og til tider voldsomme stød i hovedet. Det skete efter jeg knaldet mit hoved ind i swimming pool kanten.

Jeg har været til MR scanning og røntgen af min nakke, jeg har talt med læger og specialister og laver daglige øvelser.

Inden en eventuel operation ville [udenlandsk hospital] have mig igennem fysioterapi hvor min nakke skulle strækkes ved forskellige øvelser, men det ville Gjensidige ikke at jeg skulle gøre her i [land].

Jeg har nu været ved at køre fatalt galt da jeg nu har haft 3 voldsomme stød i hovedet når jeg har været ude at køre, jeg har tabt koppe og glas flere gange herhjemme da stødene kommer pludselig. Lægerne mener det skal en operation til.

Efter alle disse undersøgelser og behandlinger så er gjensidige enige i at jeg skal have dette ordnet, men de vil at jeg nu skal komme til Danmark og gå igennem nøjagtige de samme undersøgelser og behandlinger, så de siger jo bare at de [udenlandske] læger og specialister og kirurger ikke er gode nok.

Dette betyder at jeg først skal til min egen læge som så skal afgøre om jeg skal opereres eller ikke og selvfølgelig først igennem diverse undersøgelser og scanninger og røntgen inden jeg bliver sendt til diverse fysioterapi og øvelser. og hvis dette ikke afhjælper så vil lægen eventuelt bestille tid til operation som måske først kan udføres om 4-6 uger. Og dette gælder ved mine 3 skade sager.

Det vil sige at jeg måske skal opholde mig i et land hvor jeg pt ikke bor eller har bolig eller overnatningsmuligheder andet end hotel. Der er jo tale om alt fra 6 uger til måske 12 uger eller mere. De vil ikke dække mit ophold her i Danmark, dvs at det hurtigt kan komme til at koste 50.000-80.000.-kr som jeg selv skal betale og som jeg slet ikke har. Jeg har desværre ingen muligheder for at bo hos nogen i Danmark.

Jeg har en pap[barn] som er afhængig af at jeg kører i skole og henter hver dag. Jeg har 3000.- pr mnd til at forsørge mig og min kone og [barn] per måned, da jeg er pensionist. Jeg har ingen som helst mulighed for at komme til Danmark og opholde mig der i så lang tid, og det ved Gjensidige

udmærket godt. Det ved udmærket godt de sparer mange penge da min behandling i Danmark ikke vil koste dem noget.

De har godt nok tilbudt sig at betale flybillet til Danmark på business plads da min nakke ikke kan holde til at sidde i 11 timer som flyveturen tager.

Det sidste de sagde var at jeg eventuelt kunne få behandling for dette beløb HVIS jeg gik med til at hvis det ikke ville afhjælpe så måtte jeg selvfølgelig selv betale en flybillet til Danmark hvis der fremdeles skulle være behov for dette.

Gjensidige ved udmærket godt at jeg ikke kan få noget gjort for de 30.000.- kr hernede nu da jeg har været igennem alt hvad der er af undersøgelser.

Hvis de bare kunne stole på hvad læger og specialister hernede siger og hvad MR scanninger og røntgen støtter op om.

Alt af menneskelighed og forståelse for min situation er helt taget ud fra denne afgørelse og det hele handler nu om penge.

De siger at jeg skulle haft en anden forsikring, men det oplyste ikke sælgeren som jeg købte forsikringen af da jeg talte med ham i telefonen, jeg forklarede ham at jeg ville opholde mig i [land] i de 2 år min forsikring ville gælde og så ville jeg se det an om jeg ville fortsætte med at blive her, jeg fortalte dette til Gjensidige i en mail, men de siger bare at det er ikke deres problem.

Jeg fik en mail fra Gjensidige 30.08 2024 hvor de beder mig inden 2.09 2024 hvor de skriver at de vil have at jeg SKAL svare på om jeg vil give afkald på min forsikring hvis jeg ikke kommer til Danmark, se uddrag af mail her:

'Du skal blot også her skriftligt informere os om du ønsker at gøre brug af dette tilbud.

Vi har behov for at du senest mandag den 2/9 2024 informere os endeligt hvad du ønsker. Herefter lukke vi dine sager, da vi fasthold beslutningen om tilbud om dækning af hjemrejse til operation i Danmark'

Jeg kan heller ikke se nogen steder i min police at der står at jeg SKAL have bopælspligt i Danmark.

Jeg vedlægger min læge journal herfra [udenlandsk hospital].

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil at de giver mig min operation her nede i [land]."

Selskabet har den 31/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager klager over manglende dækning for operation lokalt eller alternativt betalt ophold i Danmark i forbindelse med operation i hjemland.

Fakta:

Vores forsikringstager [klageren] har tegnet en Gouda Enkeltrejse forsikring 820.2 som løber fra den 30/11 2023 til den 29/11 2025. Forsikringstager befinder sig i [land] ved sagens opstart og er med hans egne ord fraflyttet Danmark for at bosætte sig i [land].

Kronologisk gennemgang: sag [skade1]/skulder og nakkesmerter:

3/6 2024:

Skaden meldes via email. Klager informerer, at han har store smerter i sin arm og skulder og næsten ikke kan bruge den. Der sættes en lokal agent på sagen til at arrangere et lægebesøg

4/6 2024:

Klager har været ved lægen og er henvist videre til en MRI-scanning. Travel Assistance sætter en dansk ortopædkirurg på sagen og denne vurderer, at der sandsynligvis er tale om en 'frossen' skulder. Travel Assistance godkender, at klager får en MRI-scanning på forsikringens regning.

11/6 2024:

Klager har været til scanning. Behandlende læger mener, at der er tale om en nerve i nakken der er i klemme pga. en indsnævring af nakkehvirvler. Klager mener, at skaden evt. kan have relation til en ulykke, hvor han knaldede dit hoved ind i poolkanten.

12/6 2024:

Ifølge den danske konsulentlæge påviser scanningen en aldersvarende slitage på nakken som trykker på nerven og derved kan give smerter og spændingshovedpine. Behandlingen er fysioterapi i 2-3 måneder. Som udgangspunkt afvises yderligere scanninger, men der arrangeres en kortisonindsprøjtning.

Dette arrangeres via den lokale agent.

13/6 – 24/6 2024:

Da klager oplever en forværring og nu også oplever smerter i nakke, gives der alligevel OK til endnu en MRI-scanning udover kortisonindsprøjtning. Dette arrangeres til den 25/8 2024

25/6 2024:

Den nye MRI viser både en forsnævring og en prolaps. Forsnævringen er ikke traume relateret, men prolapsen kan have direkte sammenhæng med, at klager slog sit hoved mod poolkanten et par måneder tidligere. Klager henvises til en nerveledningsundersøgelse, yderligere fysioterapi og kontrol hos en ortopædkirurg. Dette er dækket af forsikringen.

Der er en sandsynlighed for, at de stød som klager oplever i forbindelse med sag [skade3] er stød pga. stenose, altså hvor nerven kommer i klemme under en bestemt bevægelse. Der kan altså godt være en direkte sammenhæng mellem de to sager.

26/6 – 8/7:

Klager får foretaget nervetest og fysioterapi for sin skulder

9/7 2024:

Klager taler med den danske ortopædkirurg som informerer, at klager ikke får aftalt behandling. Klager får ikke den relevante behandling hos fysioterapeuten. Derudover informerer klager nu, at behandlende læge nu vil lave en MRI af skulder, da behandlende læge ikke mener, at stenosen i klagers nakke eller prolapsen, har en sammenhæng med hans smerter.

16/9 2024:

Behandlende læge ligger op til mulig plexus skade (nerve skade i skulder området) og anbefaler endnu en scanning. Der siges OK til dette for at få det fulde sygdomsbillede.

22/7 2024:

Den danske ortopædkirurg anbefaler at klager tages til Danmark for udredning og vurdering, da det ikke er muligt at få det medicinske overblik samt at der er manglende sammenhæng i, hvad man forventer af symptomer, scanninger og den kliniske undersøgelse. Der afventes svar på den nyeste scanning

26/7 2024

Den nye scanning bekræfter, at der er tale om siprascapular nervepåvirkning. Dette skal behandles med fysioterapi og kan tage lang tid at komme sig over.

Den danske læge på sagen vurderer, at hvis der ikke er en bedring efter yderligere 3 måneder, så kan man overveje muligheden for et operationelt indgreb. Et sådan indgreb ville i så fald skulle foregå i Danmark, da behandlingen ikke er akut og derfor kan vente til klager er hjemtransporteret på forsikringens regning. Klager informeres om dette.

23/8 2024:

Klager har været til kontrolbesøg. Han anbefales igen fysioterapi. Det er usikkert, om klager har fuldt den danske læges anbefaling om fysioterapi i 3 måneder. Behandlende læge lokalt informerer klager, at det kan være nødvendigt med en operation, ved manglende bedring.

26/8 2024:

Klager informeres om, at Travel Assistance ønsker at hjemtransportere ham til videre udredning og evt. operation i Danmark.

13/9 2024:

Klager sender en klage til klageansvarlig enhed.

23/9 2024:

Klager tilbydes ekstraordinært en dækning på DKK. 30.000 (tilsvarende prisen for en Business Class billet) i tilfælde af, at klager vælger at blive i [land] og selv stå for videre behandling. Klager informeres, at hvis han modsiger sig hjemtransport, så ophører dækningen i alle 3 sager. Klager sender en klage til klageansvarlig enhed, som besvares 23/9 2024.

Kronologisk gennemgang: sag [skade2]/knyste på fod:

13/6 2024:

Klager melder sagen. Han har fået en knyste bagved den ene lilletå på venstre fod og har store smerter, når han går. Lægebesøget godkendes af Travel Assistance.

17/6 2024:

Klager har stadig ikke været ved lægen. Der sættes en agent på sagen til at arrangere et lægebesøg.

2/7 2024:

Klager har været ved ortopædkirurg lokalt. Klager fik taget x-ray og skal forsøge med nogen øvelser.

Klager har nu lignende problem på højre fod. Der sættes en dansk læge på sagen, som anbefaler, at klager kommer tilbage til lægen.

9/7 2024:

Klager er utilfreds med den lange svartid fra Travel Assistance. Der er forvirring omkring klagers forskellige sager og behandlingen af disse. Klager blander også selv sagsnumre sammen ved kontakt. Travel Assistance beklager den lange ventetid. Der rykkes hos agent for et nyt lægebesøg for knyste.

14/6 2024:

Klager har været til nyt lægebesøg for knyster. Behandlende læge vil operere og tage en MRI-scanning for at vurdere fremgangsmåde for operation. Den danske læge er enig i planen.

28/7 2024:

Behandlende læge vil operere klager for hans knyster, Der sendes et pris overslag på [udenlandsk valuta] for operation samt indlæggelse. Det svarer til ca. 60.000 DKK.

31/7 2024:

Den danske læge på sagen anbefaler, at klager kommer til Danmark for videre udredning. Den danske læge er i tvivl om, hvorvidt man i Danmark vil foreslå operation med det samme eller om man ville forsøge med konservativ behandling. Da det i klagers sag [skade1] også er vurderet, at videre udredning skal ske i Danmark, så besluttet det, at klager i sag om knyste også skal tilses i Danmark. Det anses ikke som rimeligt og nødvendigt at forsikringen skal dække en operation til DKK 60.000 i [land], da klager kan rejse hjem uden restriktioner og få videre behandling og en evt. operation i Danmark. Klager får besked om dette.

1/8 2024:

Klager informerer, at han ikke har penge til at rejse til Danmark og få behandling. Klager er også usikker på, om han kan rejse pga. sine smerter i nakke og skuldre. Der informeres om, at klager har en rejseforsikring og her er der ikke dækning for ophold i Danmark. Der afvises yderligere dækning lokalt.

4/8 2024:

Klager har mange praktiske spørgsmål til hvordan behandlingen kommer til at foregå i Danmark. Han informeres, at han skal kontakte egen læge og bestille en tid. Da det skal ske via det offentlige, så kan rejseforsikringen ikke være behjælpelig med den del.

Kronologisk gennemgang: sag [skade3]/'Stød i hovedet':

28/7 2024:

Sagen meldes på mail. Klager informerer, at han i et stykke tid har haft anfald af 'stød i hovedet'. Dette er i første omgang nævnt i forbindelse med sag [skade1]. Der oprettes nu en ny sag. Klager fortæller, at han oplever smertefulde stød i hovedet, som skyder op fra nakken og forover til toppen af hans hoved. Der sættes en dansk neurolog på sagen. Den danske neurolog mener, at det kan være en separat tilstand, formentligt occipital neuralgi. Det kan også dreje sig om såkaldt primary stabbing headache. Begge tilstande er ganske smertefulde og bør udredes for at udelukke relevant differentialdiagnose. Den danske neurolog anbefaler en MRI – scanning af hjernen samt konsultation med en lokal neurolog. Ved en fejl gives denne information ikke videre til klager.

30/7 2024:

Der sættes en lokal agent på sagen til at arrangere et lægebesøg. Ved en fejl gives denne information ikke videre til klager.

31/7 2024:

I forbindelse med klagers anden sag, er det vurderet, at han skal hjemtransporteres til videre udredning og behandling. Derfor informeres klager om, at vi i forbindelse med 'stød i hovedet' dækker en konsultation hos en neurolog med henblik på en smertelindrende indsprøjtning, men at den anbefalede MRI-scanning kan vente til efter hjemkomst til Danmark. Klager er umiddelbart med på denne plan.

1/8 2024:

Klager har i forbindelse med anden sag nægtet at lade sig hjemtransportere. Der aftales derfor, at der arrangeres en tid hos en neurolog lokalt samt evt. MRI-scanning af hjernen.

2/8 2024:

Der arrangeres konsultation og denne information videregives til klager, som bekræfter.

8/8 2024:

Der modtages medicinsk rapport fra konsultation hos neurolog. Klager har fået en diagnosen 'occipital neuralgi' og har fået en occipital nerveblokade. Klager skal til opfølgende konsultation d. 11/8. Den danske neurolog på sagen er enig i denne plan. Klager ændrer selv datoen for dette kontrolbesøg til d. 23/8 2024.

23/8 2024:

Klager fortæller, at der i hans øjne er en direkte sammenhæng mellem hans 'stød i hovedet' og hans nakke/skulder problematik. Han bliver anbefalet fysioterapi og ved manglede bedring, en operation. Der modtages medicinsk rapport og denne sendes videre til den danske neurolog.

25/8 2024:

Den danske neurolog beskriver, at der ved MRI-scanning er påvist forsnævring af neuroforamina som fint forklarer nakkesmerter og muligvis kan forklare hovedpinen selvom det ikke er helt så sikkert. Man har foreløbigt anbefalet fysioterapi og udskriver medicin for nervesmerter. Hvis disse ikke er effektivt, vil man formentligt tilbyde operation for at aflaste nerveroden. Klager kan rejse, men det anbefales at han rejser på Business Class med mulighed for at aflaste nakken. I forbindel-

se med, at Travel Assistance vil hjemtransportere klager i forbindelse med de andre sager, så anbefaler den danske neurolog, at klager bliver videre udredt og undersøgt i Danmark.

26/8 2024:

Klager ønsker at lade sig hjemtransportere, men har ikke de økonomiske midler til at opholde sig i Danmark. Han ønsker, at forsikringen skal afholde disse udgifter. Dette afvises, da denne dækning ikke findes på forsikringen.

27/8 – 6/9 2024:

Klager informerer gentagende gange, at han ikke har økonomien til at opholde sig i Danmark i en længere periode. Travel Assistance holder fast i, at der er tale om en rejseforsikring, og det ved længere behandling/udredning kan vurderes, at der man skal hjemtransporteres. Klager er dækket for en Business Class billet til Danmark og en returbillet ved raskmelding. Ophold i Danmark er ikke omfattet af forsikringen.

Klager tilbydes ekstraordinært en dækning på DKK. 30.000 (tilsvarende prisen for en Business Class

billet) i tilfælde af, at klager vælger at blive i [land] og selv stå for videre behandling. Klager informeres, at hvis han modsiger sig hjemtransport, så ophører dækningen i alle 3 sager. Klager sender en klage til klageansvarlig endhed, som besvares 26/9 2024

Vurdering:

Klager er dækket af en Gouda Enkeltrejseforsikring Super med gældende forsikringsbetingelser version 820.2

Den dækker rimelige og nødvendige udgifter til akut sygdom opstået på rejsen.

I dine sager, har Travel Assistance vurderet, at udgifterne til videre behandling i [land] ikke anses som rimelige, da klager i vores øjne kan rejse hjem til Danmark og få den videre behandling i det danske system.

Af disse betingelser fremgår nedenstående relevante punkt:

'1. Sygdom

1.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til

a) behandling hos læge med autorisation i det land, hvor du bliver behandlet (behandlende læge)
[...]

1.2 Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke udgifter

a) til behandling eller ophold efter hjemkomst til Danmark
[...]

h) til fortsat behandling eller ophold, såfremt du afviser at lade dig hjemtransportere, når Goudas læge har besluttet, at hjemtransport skal finde sted,

2. Hjemtransport

2.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, omfattet af dækning 1. Sygdom dækker forsikringen rimelige og nødvendige

a) ekstraudgifter til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. Goudas læge vurderer – efter kontakt til behandlende læge – om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Gouda afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted,

f) udgifter til returrejse til udgangspunktet for hjemtransporten - maksimalt økonomiklasse. Det er en betingelse for dækning, at der på tidspunktet for hjemtransporten var mindst 31 dage tilbage af rejse- og forsikringsperioden. Returrejse må først ske, efter at en skriftlig raskmelding fra egen læge eller hospital er godkendt af Gouda. Returrejsen skal senest foretages 90 dage efter raskmeldingen.”

Som det fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 1.1, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige udgifter til akut sygdom opstået på rejsen.

Der er i alle 3 sager tale om komplekse sygdomsproblematikker og det er umuligt for Travel Assistance at få et fyldestgørende billede af diagnose og derved behandling. Derudover, så er der tale om tre ret komplekse sager, som alle kræver videre udredning og evt. operation.

Dette fremgår også af klagers egen klage, hvor det fremgår, at han har fået 3 MRI-scanninger, 2 røntgen og har talt med læger, kirurger og specialister. Dette bekræfter netop, at der er tale om et komplekst og længere udredningsforløb som med stor sandsynlighed ender ud i en eller flere operationer. En hjemtransport anbefales også af flere lægekonsulenter på sagerne.

Travel Assistance anser det ikke som rimeligt at skulle dække yderligere udgifter til udredning og længerevarende behandling samt evt. operation lokalt, når muligheden for at hjemtransporteres klager til Danmark foreligger. Klager kan rejse hjem som normalt, men anbefales Business Class for komfort.

Vi bemærker, at rejseforsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til behandling af akut sygdom, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 1.1.

Forsikringen dækker denne hjemtransport samt en returbillet til [land] når klager er raskmeldt jf. ovenstående vilkår.

Travel Assistance har forståelse for, at det vil få store økonomiske konsekvenser for klager, hvis han

skal opholde sig i en længere periode i Danmark. Dette er naturligvis rigtig beklageligt, men det er ikke noget som forsikringen kan tage højde for.

Jf. punkt 1 litra a i forsikringen er der ikke dækning for ophold i Danmark.

Klager har købt en rejseforsikring. Det ligger implicit i produktet, at man har bolig eller tilhørsforhold til Danmark og blot er på en rejse i en kortere eller længere periode.

Hele tanken bag en rejseforsikring er netop at man er dækket for akut behandling mens man er på

rejse, men at videre udredning, operationer og længerevarende behandling skal ske i Danmark, da det er ens primære bopælsland. Man kan også kun tegne en rejseforsikring for 2 år ad gangen, da det er et produkt henvendt til folk, som er på rejse i en kortere eller længere periode.

Travel Assistance har dækket alle dokumenterede udgifter i sagerne frem til beslutning om hjemtransport.

Derudover, så har Travel Assistance ekstraordinært tilbudt klager at dække 30.000 DKK for dokumenterede udgifter til den videre behandling, hvis han vælger at gå imod vores anbefaling og blive i [land] og få videre behandling, udredning og evt. operationer.

Dette beløb svarer til de udgifter, som Travel Assistance ville have på flybilletter til/fra Danmark, hvis han tog imod vores tilbud om hjemtransport.

Derudover, så har klager stadig en aktiv forsikring, som dækker nye, akutoptståede skader uden relation til ovenstående sager."

Klageren har i mail af 5/12 2024 og 6/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Gjensidige siger at jeg har flyttet ned her for godt, det har jeg aldrig sagt, jeg har sagt at jeg vil rejse herved i 2 år og så se hvad jeg så vil gøre bagefter. Så jeg er fremdeles på rejse, Jeg har nu boet 3 steder i [land] siden jeg kom hertil. Der står absolut ingenting i forsikringen om at jeg skal have bopæl i Danmark under mit ophold her i [land]. Min skade i skulderen er nu betydeligt værre, og funktionaliteten er nedsat med ca 70%.

Så jeg har sådan kun en arm nu.

Dette skrev jeg til Gjensidige 1.12 2024, men fik bare besked på at det kunne de ikke hjælpe mig med mere.

...

Der står også på borger.dk at man må godt midlertidig frameldes i folkeregistret. Min skulderskade er nu væsentlig forværret og min venstre arm hænger bare ned og kan ikke bruges til meget, smerteniveauet er stort døgnet igennem. Venstre arms funktionalitet er nu nedsat med omkring 70%. Dette skrev jeg i en mail til gjensidige 2.12 2024, de svarede at det kunne de ikke hjælpe mig med længer. Jeg skrev at jeg havde et stort behov for at blive tilsæt af en læge på sygehuset. Men det er åbenbart ikke deres problem længere.

...

Vil også lige sige at jeg fremdeles er på rejse her i [land], og IKKE er fast bosat her som Gjensidige for at undgå at overholde sine pligter i henhold til deres rejseforsikrings politik."

Selskabet har i brev af 20/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Travel Assistance fastholder sin beslutning om, at evt. videre behandling og evt. operation skal ske i Danmark.

Travel Assistance anerkender fuldt ud klagers medicinske problematikker og har tiltro til, at de [udenlandske] læger har lavet en medicinsk korrekt vurdering. Beslutningen om hjemtransport

træffes på baggrund af, at der er tale om et komplekst sygdomsbillede, hvor der i flere tilfælde kræves operation, hvilket klager selv bekræfter i sit seneste gensvar.

Vi bemærker, at rejseforsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til behandling af akut sygdom, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 1.1.

Travel Assistance anser det ikke som rimeligt at skulle dække yderligere udgifter til udredning og længerevarende behandling samt evt. operation lokalt, når muligheden for at hjemtransporterer klager til Danmark foreligger. Klager kan rejse hjem som normalt, men anbefales Business Class for komfort.

Travel Assistance forstår fuldt ud, at det kan få en økonomisk konsekvens for klager at skulle til Danmark i en periode, men forsikringen tager ikke hensyn til, at man ikke har mulighed for ophold i Danmark. Klager har købt en rejseforsikring. Det ligger implicit i produktet, at man har bolig eller tilhørsforhold til Danmark og blot er på en rejse i en kortere eller længere periode.

Det er korrekt, at man godt må være midlertidigt frameldt folkeregistret og stadig kan have en gyldig forsikring. Man kan som dansk statsborger indmelde sig i systemet igen, når man returnerer til Danmark.

Angående forsikring, så har klager stadig en gyldig forsikring. Der dækkes dog ikke yderligere i de 3 sager som denne ankenævnsklage omhandler, da klager ikke har ønsket at tage imod forsikringens tilbud om hjemtransport til videre behandling og returrejse ved raskmelding."

Klageren har i mail af 18/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu været til en opfølgning på [udenlandsk hospital] ang min skulderskade. Den er nu vurderet som permanent og kan ikke opereres. Det vurderes at der er 30% funktion tilbage, så mén graden er 70%. Denne nye oplysning er også sendt til Gjensidige. Jeg lægger ved medical certificate fra [udenlandsk hospital]."

Selskabet har i brev af 20/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager informerer om, at han pga. manglende operation har permanent skader og derfor ønsker ménerstatning.

Klager er henvist til at kontakte ulykkesafdeling for en vurdering af dette, da Travel Assistance har afvist videre dækning overstående skader, da klager ikke har valgt at følge anbefalingen om hjemrejse med det formål at blive opereret.

Travel Assistance har ikke yderligere kommentarer til sagen og ønsker der træffes afgørelse i sagen."

Ankenævnet for Forsikring

12.

102424

Klageren har i mail af 22/1 2025 og 24/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg refererer [selskabets medarbejder] sit svar fra Gjensidige travel assistance hvor hun siger at jeg har afslået anbefalingen om at rejse til Danmark for en eventuel operation. Jeg vil understregecat jeg har ALDRIG afslået den anbefalingen, jeg har sagt at jeg ikke havde mulighed lige på det tidspunkt.

Som lægen forklarende mig ved den nu sidste konsultation så har der aldrig været en mulighed at operere da alle mine undersøgelser viser at der ikke er noget at operere. Der har været en misforståelse pga sprogbarrierer for min del, og jeg troede at min skulder kunne opereres. Der er foretaget 2 Mri scanninger, røntgen, en omfattende og smertefuld nervetest som konkluderer med manglende nerveforbindelser, jeg har fået indsprøjtning, jeg har været til genoptretning og laver hjemmeøvelser, med uden nogen forbedring i min skulders/arm funktion. Jeg har selv bekostet længerevarig akkupunktur behandling, også uden forbedring i skulderen.

Så dette har faktisk været en mén skaden helt fra starten og det viser også mine mri scanninger og nervetest og undersøgelser hos flere specialister, alt dette er nævnt i mine læge rapporter.

...

Så fik jeg delt videoen op i 4 deler og nu er den uploadet. Det er en video som viser hvor hvor lidt jeg kan bruge min skulder/arm. Den kan sådan set ikke bruges til ret meget, selv synes jeg at 70% bevægelses hæmning er lavt sat. Alt i mit liv må nu tilpasses og tilrettelægges efter mit handicap. Alle mine fremtidsplaner om at selv bygge et hus er blevet kasseret nu."

Selskabet har i brev af 20/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager henviser til, at en hjemtransport til Danmark i sidste ende ikke var relevant, da en operation af skulderen aldrig var en mulighed.

Travel Assistance fastholder, at beslutningen angående hjemtransport blev truffet på baggrund af 3 sager og diagnoser og et meget komplekst sygdomsbillede, som krævede videre behandling og udredning. Forsikringen fastholder, at denne behandling og udredning skulle ske i Danmark."

Klageren har i mail af 11/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har vist misforstået beskederne, jeg troede at de var til Gjensidige. Som sagt så er dette ikke en sag om operation længer, det er en sag om varigt mén i min venstre skulder/arm, og som læge rapportene viser så er det skade på nerver som ikke kan opereres, og nu er det gået 11 mnd og ingen fremgang i det hele taget, og skaden er nu erklæret permanent. Mine nakke smerter er pga aldersbetinget slitage, det står også i min læge journal. Og det kan ikke opereres. Mine udvækster på mine tær har jeg overkommet ved at gå i sandaler så der ikke kommer noget tryk på fra siden som det gør med sko. Hele sagen handler om min nu permanente skade i venstre skulder/arm, og som ikke har kunne opereres i det hele taget."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"I. Vær opmærksom på

...

- At rejseforsikringen kan købes for henholdsvis EU/EØS, Udvidet Europa, Verden ekskl. USA og Verden inkl. USA. Det fremgår af din police, for hvilket område du har købt din rejseforsikring. Rejseforsikringen dækker ikke i Danmark, medmindre andet er påført din police.

...

1. Sygdom

...

1.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til a) behandling hos læge med autorisation i det land, hvor du bliver behandlet (behandelnde læge),

...

1.2 Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke udgifter

a) til behandling eller ophold efter hjemkomst til Danmark,

...

h) til fortsat behandling eller ophold, såfremt du afviser at lade dig hjemtransportere, når Goudas læge har besluttet, at hjemtransport skal finde sted,

i) til behandling eller ophold i det tilfælde, hvor Goudas læge har besluttet, at behandlingen kan afvente hjemkomst til Danmark,"

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede en enkeltrejseforsikring til sig selv for perioden fra 30/11 2023 til 29/11 2025. Klageren, der er pensionist, skulle i de to år opholde sig i udlandet sammen med sin kone og sit stedbarn. På policen var der angivet en dansk bopælsadresse. Klageren har efter afrejse fra-meldt sin folkeregisteradresse, og han har dermed ingen bopæl i Danmark. Klageren anmeldte i juni og juli 2024 tre skader til selskabet.

Skade 1

Klageren har anmeldt, at han fik pludselige store smerter i højre skulder, da han skulle flytte en vaskemaskine. Klageren har på et udenlandsk hospital været igennem en længere udredning, hvor der er foretaget 2 MR-scanninger. Klageren har i januar 2025 oplyst, at den udenlandske læge vurderer, at det ikke er muligt at opererer, hvorfor skaden er permanent, at der er 30 % funktion tilbage i skulderen og at méngraden derfor er 70 %.

Skade 2

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

102424

Klageren har anmeldt, at han har fået en knyste på vestre fod, der medfører store smerter, når han går. Klageren har fået foretaget røntgenundersøgelse, og den udenlandske læge har vurderet, at klageren skal opereres. Operationen vil koste 60.000 kr. Klageren har efterfølgende oplyst, at det fungerer udmærket med specialfodtøj.

Skade 3

Klageren har anmeldt, at han har slået sit hoved ned i en poolkant, som har medført anfald af stød i hovedet. Klageren været i udredning i udlandet, hvor han har fået foretaget en MR-scanning og fået stillet diagnosen "occipital neuralgi".

Behandlingsudgifter

Selskabet har dækket klagerens udgifter til udredning og scanninger. Selskabet har afvist at dække udgifter til operation og yderligere udredning i udlandet, idet selskabet har vurderet, at klageren skal hjemtransporteres. Selskabet har tilbudt klageren hjemtransport på business-class, hvilket han har afvist. Selskabet har afvist at dække klagerens ophold i Danmark. Selskabet har tilbudt klageren en kontanterstatning på 30.000 kr., svarende til udgifterne til hjemtransport, som klageren kan vælge at bruge til yderligere behandling i udlandet.

Klageren har anført, at han ikke har nægtet at lade sig hjemtransportere, men at det ikke er muligt for ham at blive hjemtransporteret, da han ikke længere har en dansk bopæl. Han har anført, at han ikke har råd til at opholde sig i Danmark den periode, som en udredning vil tage, at han på grund af gener i nakken ikke kan sidde ned i den tid, som flyveturen tager, og at hans stedbarn er afhængig af, at han kører barnet i skole hver dag. Klageren har anført, at de 30.000 kr., som selskabet har tilbudt ham, ikke er nok til at dække udgifterne til behandling i udlandet.

Selskabet har anført, at der er tale om komplekse sygdomsproblematikker, at det er umuligt at få et fyldestgørende billede af diagnose og derved behandling og at hjemtransport er anbefalet af flere lægekonsulenter. Selskabet har anført, at det ikke kan anses som rimeligt, at selskabet skulle dække yderligere udgifter til udredning og længerevarende behandling samt evt. operation lokalt, når der er muligheden for at hjemtransportere klageren til Danmark. Selskabet har anført, at klageren har købt en rejseforsikring, at det ligger implicit i produktet, at man har bolig eller tilhørsforhold til Danmark og blot er på rejse i en kortere eller længere periode og at det er hele tanken bag en rejseforsikring, at man er dækket for akut behandling, mens man er på rejse, men at videre udredning, operationer og længerevarende behandling skal ske i Danmark, da det er ens primære bopælsland.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.1., at forsikringen "i tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til a) behandling hos læge med autorisation i det land, hvor du bliver behandlet (behandlende

læge). Det fremgår af punkt 1.2, at forsikringen ikke dækker udgifter "a) til behandling eller ophold efter hjemkomst til Danmark, ... h) til fortsat behandling eller ophold, såfremt du afviser at lade dig hjemtransportere, når Goudas læge har besluttet, at hjemtransport skal finde sted, i) til behandling eller ophold i det tilfælde, hvor Goudas læge har besluttet, at behandlingen kan afvente hjemkomst til Danmark".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning til yderligere udredning og behandling i udlandet med henvisning til, at klageren skal hjemtransporteres til Danmark. Nævnet kan heller ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning til klagerens ophold i Danmark.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de tre skader ikke er akut behandlingskrævende, og at der ikke er nogen medicinsk begrundelse for at yderligere udredning og behandling skal foregå i udlandet, hvorfor udgifterne til lægelig behandling på klagerens aktuelle rejsedestination ikke kan betegnes som rimelige.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne ikke dækker behandling eller ophold efter hjemkomst til Danmark, fortsat behandling, hvis forsikringstageren afviser at lade sig hjemtransportere, eller behandling i det tilfælde, hvor selskabets læge vurderer, at behandlingen kan afvente hjemkomst til Danmark.

Nævnet har også lagt vægt på, at en rejseforsikring er en forsikring, der dækker en forsikringstager, der midlertidig opholder sig på ferie et andet sted end sin bopæl. Det faktum, at klageren, der har afmeldt sin folkeregisteradresse i Danmark, ikke har nogen bopæl i Danmark eller noget sted at opholde sig under udredning og behandling i Danmark, er uden betydning for forsikringsdækningens omfang. Nævnet bemærker, at klageren ved tegningen af forsikringen har oplyst en dansk bopælsadresse, hvilket fremgår af policen.

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

Ankenævnet for Forsikring

17.

102424

Ulykkesdækning

Klageren har anført, at skaden i skulderen er permanent, at det er 30 % funktion tilbage i skulderen, og at méngraden derfor er 70 %.

Selskabet har anført, at klageren er henvist til at kontakte selskabets ulykkesafdeling, hvis han ønsker sit krav behandlet.

Nævnet lægger herefter til grund, at klageren har anmeldt eller anmelder sit eventuelle krav om ulykkesdækning til selskabet, og at selskabet på denne baggrund foretager en realitetsbehandling af klagerens krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck