649/02

Den 8. juli 2002 blev i sag nr. 57.281:

xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Rønnegade 1
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i henhold til feriegarantien.

Klageren anfører i klageskrivelsen bl.a. følgende: "Jeg føler mig berettiget til, udover hvad de allerede har refunderet, også at få dækket følgende:

Flyvebilletter på	kr.	14.600,-
Ophold på hotel	dollars	$168

(kopi vedlagt - her fremgår det også hvilken forsikring jeg har tegnet inden afrejsen). ... Jeg tegnede en forsikring hvori feriegaranti var en del af forsikring, hvis der skulle opstå sygdom på vores rejse til Bali i juli måned 2001. Det forholder sig sådan, at dagen efter ankomsten til Bali d. 8. juli 2001 sent om aftenen, falder jeg og brækker min venstre lilletå (nede ved hælen) dette bevirker, at jeg dagen efter tilkalder en læge. Lægen giver mig nogle smertestillende piller

- Gitaramin (Mefenarnic Acid 500 mg) én 3 x dagligt
- Solaxin én 3 x dagligt

Disse piller tager jeg som aftalt, men da jeg få lagt venstre fod i gips mandag eftermiddag og da jeg ikke har smerter i foden stopper jeg med pillerne. Tirsdag d. 10. juli bliver jeg igen konsulteret af lægen som fortæller, at jeg skal tage de udleverede piller, idet de er muskelsammentrækkende og det vil hjælpe mig. Tirsdag aften tager jeg igen de 2

slags piller til min mad. Senere på aftenen begynder det at klø på min tunge, hænder, fødder og min krop begynder at hæve. Tidligt onsdag morgen er jeg ude af stand til selv at komme ud af sengen, idet mine overarme er hævet så meget at jeg ikke kan bruge de udleverede krykker. Min tunge er meget hævet og jeg er nu blevet overfølsom for metal, dvs. da jeg skal spise mad, kan jeg ikke bruge almindelig bestik. Jeg har ikke tidligere været overfølsom for nogen form for medicin. Jeg kontakter pr. telefon den lokale læge tidligt onsdag morgen og i vores samtale fortæller jeg hende, hvordan jeg har det og, at jeg tror, at jeg er overfølsom for de piller hun har givet mig, jeg fortæller hende også, at jeg ikke tør taget flere, fordi jeg er bange for mit helbred. I telefonen oplyser hun, at hun heller ikke tør gør noget for mig, idet hun er bange for at jeg også vil være allergisk overfor den nye medicin, ikke engang vil hun give mig nogle antihistaminer som kan formindske den allergiske reaktion som jeg har fået ved at tage den udleverede medicin. Jeg beder hende til at komme hurtigst muligt, idet jeg har det meget dårligt. ... Grunden til beslutningen om at tage hjem var, at de ikke ville behandle mig og min tunge var nu så hævet, at jeg var bange for at blive kvalt."

Selskabets har i skrivelse af 20/12 2001 hertil anført: "Jf. loggen fra vores alarmcentral. er der tale om følgende forløb: Den 11. juli 2000 (dansk tid): Den behandlende læge på Bali stiller diagnosen lukket fraktur af venstre side af 5. matatarsal (brud på mellemfodsknoglen ved lilletå - i god stilling). Behandling: immobilisering ved hjælp af kort ben i gips i ca. 3 uger + smertestillende medicin. Lægen vurderer, at der ikke er behov for hjemtransport. Klageren har ikke nogen smerter, og bliver sendt hjem fra lægen efter endt behandling. Senere samme dag får klageren udslæt/kløe/hævelse på hånden. Der ud over en stor bule på armen. Klageren kan derfor ikke bruge de udleverede krykker. Ifølge den behandlende læge skyldes udslættet en allergisk reaktion overfor den udleverede medicin. Medicinen bliver frataget klageren, og den behandlende læge skønner, at den allergiske reaktion vil foretage sig af sig selv. Alarmcentralen udtaler i denne forbindelse at klageren selvfølgelig skal holdes smertefri, og at vi selvfølgelig dækker for yderligere medicinfor at bekæmpe den allergiske reaktion, såfremt lægen alligevel skønner anden medicin er nødvendig. ... Vor læge vurderer efter samtale med klageren samt den behandlende læge at der ikke er medicinsk indikation for hjemtransport samt, at det ikke er nødvendigt med gips med en sådan fraktur. Det er tilstrækkeligt med et støttebind. Lægen vurderer ligeledes, at klageren snart kan bruge sine krykker igen, da

den allergiske reaktion vil fortage sig. Alarmcentralen gør klageren opmærksom på, at der ikke er medicinsk indikation for førtidig hjemrejse og at førtidig hjemrejse derfor er for egen regning. ... Beskrivelse af forsikringsdækningen: Klageren har købt en Gouda rejseforsikring (policebetingelser nr. 630, bilag F). Som det fremgår af policens pkt. 11. 2. 1 ydes der feriegaranti såfremt forsikrede:

A) hjemkaldes

B) hospitalsindlægges eller hjemtransporteres

C) ordineres sengeleje eller indendørs ophold

Der er således ikke dækning for at formålet med ferien bliver anderledes end forventet. Forsikringsteknisk problemstilling: Der er her tale om et lille brud på en tå, som ikke medfører nogen smerter ej heller behov for gips (ifølge vor læges vurdering). Behandlingen bliver foretaget ambulant af en læge og der er således ikke tale om hospitalsindlæggelse. Da der er tale om et ukompliceret brud (jf. behandlende læge samt vor læge), ordineres klageren ej heller i seng eller indendørs ophold. Klageren sendes tilbage til hotellet med foden i gips, krykker samt smertestillende piller. Uheldigvis får klageren en allergisk reaktion overfor den udleverede medicin, der medfører hævelse, udslæt og kløe. Medicinen fratages klageren og den behandlende læge vurderer, at der ikke skal ordineres anden medicin, da reaktionen vil foretage sig af sig selv. Den behandlende læge ordinerer heller ikke i denne forbindelse sengeleje, indendørs ophold, indlæggelse eller hjemtransport. Her skal nævnes, at vor læge aldrig har ordineret en kørestol til klageren, fordi det ikke var nødvendigt. Klagerens tilstand var langt fra så alvorlig som hun beskriver det i sit brev af 5. august 2001. Dette bekræftes bl.a. af skademeddelelsen fra Gentofte Sygehus samt af vor læge ... Der var således ingen hindringer for, at klageren kunne fortsætte sin rejse, hvilket vor læge også vurderer efter samtale med behandlende læge samt klageren d. 11. og 13. juli 2001. Under forløbet udtrykker klageren utilfredshed med at skulle være lægeordineret sengeliggende for at kunne opnå feriegaranti, da hun ikke vil have ferien ødelagt. Klageren udtaler desuden, at så bliver ferien jo totalt ødelagt, hvis hun kun skal opholde sig på hotellet. Klageren nævner desuden selv i sit brev af 5. august 2001, at der 'i praksis' var tale om indendørs ophold. Denne udtalelse sammenholdt med at vor læge havde meget store vanskeligheder med at træffe klageren på hotellet bestyrker vor mistanke om, at klageren ikke opholdt sig indedøre, og da slet ikke var sengeliggende. Klageren udtaler desuden, at hun ikke ønsker at blive på øen, da hun nu ikke kan rejse rundt med bus som planlagt og ikke tør leje en bil.

Vi er godt klar over, at klagerens rejse ikke blev som planlagt, men at rejsen ikke blev som forventet berettiger ikke til at få feriegaranti. Feriegaranti-dækningen er som tidligere nævnt ikke formålsbestemt. Klageren skriver i sit brev af 26. november 2001 ..., at vor læge skulle have udtalt, at han tilslutter sig hendes beslutning, om at hun vil rejse hjem. Dette har vores læge aldrig givet udtryk for. Det fremgår derimod tydeligt af lægens intervention ..., at han i samtale med klageren d. 13. juli 2001 nævner, at der ikke er kontraindikation for hjemrejse. Vi skal i den forbindelse nævne, at klageren efter hjemkomst har kontaktet vor læge, for at få ham til at bekræfte at han har støttet hendes beslutning om førtidig hjemrejse. Dette var han selvfølgelig ikke i stand til. Klageren skriver desuden i sit brev af 26. november 2001, at vor læge ikke har været i kontakt med den behandlende læge. Vor læge var i kontakt med den behandlende læge d. 11. juli og taler med klageren flere gange. På selve afrejsedagen taler vor læge med klageren, hvor han bl.a. oplyser, at hendes tilstand ikke berettiger til en førtidig hjemrejse. Klageren skriver i øvrigt i sit brev af 5. august 2001 ..., at vor vagtcentral ikke ønsker en lægelig vurdering, da hun henvender sig d. 11. juli 2001. Det er præcis med henblik på dette, at vagtcentralen beder vor læge om at tage kontakt til den behandlende læge, som han gør samme dag. Samtidig tager vor læge kontakt til klageren for at berolige hende. Konklusion: Gouda Rejseforsikring fastholder, at klageren ikke har krav på feriegaranti, da klageren ikke opfylder policebetingelsernes pkt. 11.2.1."

Klageren fremkommer i skrivelse af 10/1 2002 med følgende korrektioner til det oven for af selskabet anførte: "Den 4. januar 2002 modtog jeg kopi af Gouda Rejseforsikring besvarelse på ovennævnte klage, og jeg kan og vil på ingen måde godtage Gouda udlægning af sagen. Jeg vil derfor besvare hvert enkelt afsnit af Gouda Rejseforsikring fremlægning af sagen.
Afsnit 1: Det er ikke korrekt at jeg ingen smerter har, første senere på eftermiddagen efter jeg har fået lagt foden i gips, formindskes smerterne, idet gipsen støtter foden.
Afsnit 2: Det er ikke korrekt, at jeg får udslet samme dag, men først dagen efter. Hævelserne kommer af en allergisk reaktion af de udleverede piller. Hævelser og kløe på hænder / højre fod / under armene bliver værre og værre time efter time og samme aften begynder min tunge at hæve og det begynder at klø, derfor stopper jeg med at tage de udleverede piller. Det er heller ikke korrekt at lægen fratager mig medicinen, dette gør jeg af mig selv, da jeg kan se og mærke hvordan min krop reagerer. Det er heller

ikke korrekt, at lægen ikke skønner, at jeg skal have en anden form for medicin, lægen tør bare ikke give mig noget andet, idet de ikke ved hvordan jeg så vil reagere på den eventuelle nye medicin.

Afsnit 3: Det er ikke korrekt at lægen forgæves har forsøgt at kontakte os, idet vi var på hotellet hele tiden, samt at personalet var informeret om, at vi havde en del kontakt med SOS, og de selvfølgelig kontaktede os hver gang der var telefonkontakt, dog med undtagelse af 2 perioder, nemlig

> Onsdag d. 11. juli hvor vi kørte til Thai Airways for at ændre vores flybilletter, dette tog dog et par timer. Ny hjemrejse fredag eftermiddag d. 13. juli.
>
> Torsdag d. 12. juli hvor vi kørte til Hospitalet i Denpassar for at få skåret gipsen op. Dette tog dog også flere timer (ca. 5 - måske mere)

Det er korrekt at SOS havde faxet til vort hotel med besked om at kontakte lægen. Denne fax modtog vi, da vi kom tilbage fra hospitalet (torsdag d. 12. juli) og jeg sætter mig selvfølgelig straks i forbindelse med lægen, for første gang. Jeg forklarer den danske læge, hvordan jeg har det og at vi på dette tidspunkt havde besluttet at rejse hjem, idet jeg ikke kunne få yderligere medicinsk behandling for den allergi, som jeg havde pådraget mig i forbindelse med indtagelse af den først udleverede medicin. l min samtale med den danske læge tilslutter han, at vi rejser hjem og han står uforstående overfor, at den lokale læge ikke har givet mig nogle antihistaminer til at tage allergien. På det tidspunkt jeg taler med lægen (torsdag aften - lokal tid) er mine hævelser på tunge, hænder, højre fod, under armene blevet værre og jeg oplyser til lægen, at jeg er glad for at skulle hjem for at blive behandlet på Skadestuen i Gentofte. Det er korrekt at den danske læge anbefaler mig at tage gipsen af og tage et støttebind på. Men da jeg skal flyve hjem fredag eftermiddag, og jeg ikke selv er uddannet læge, beholder jeg gipsen på. Det kan oplyses, at gipsen blev skåret op med en rundsav, herefter blev der lagt et almindelig bind omkring og senere ved ankomsten til Gentofte Amtssygehus blev der brugt værktøj til at få gipsen af, så derfor er jeg lidt uforstående overfor, hvordan vi selv skulle tage gipsen af, uden at have det nødvendige værktøj. Lægen oplyser på intet tidspunkt, at den allergiske reaktion vil fortage sig og da jeg oplever, at allergireaktionen bliver værre time for time, kan jeg kun se det bedste i at komme hjem. l samtalen med den danske læge beder jeg om skriftlig dokumentation på hans anbefaling om at tage hjem, dette mener han ikke det er nødvendigt, idet han straks efter vores samtale vil kontakte SOS for at fortælle om hans tilslutning. ... Det er korrekt at den danske læge ikke har ordineret en

kørestol, men da de udleverede krykker var af metal ville den allergiske reaktion blusse op hver gang jeg rørte krykkerne. Derudover kunne jeg ikke bruge dem, da jeg havde voldsomme hævelser på underarmene, nærmest som et par poser og på mine hænder som også gjorde at jeg blev nødsaget til at klippe min vielsesring af.
Forsikringsteknisk problemstilling: Hvis ikke min tilstand var så alvorlig - hvorfor beholdt Gentofte Skadestue mig så i 3 timer? Den medicinske læge ville ikke hjemsende mig, uden at hun kunne se at medicinen (antihistaminerne) virkede, idet min tunge var meget hævet og det kløede voldsomt. Det er ikke korrekt, at den danske læge havde kontakt med mig d. 11. juli, men først den 13. juli (jeg kontakter ham efter den modtagne fax). Det er ikke korrekt, at vi ikke var på hotellet - dette har jeg tidligere beskrevet. Det er korrekt, at jeg efter hjemkomsten fra Bali har talt med den danske læge op til flere gange, han kunne godt huske mig og hvis jeg fremsendte mine papirer (klagen til rejseforsikringen) ville han se på sagen, men han har dog aldrig på skrift bekræftet sit tilsagn om hjemrejse, dette er kun sket over telefonen. Det er ikke korrekt, at den danske læge har haft kontakt med den lokale læge d. 11. juli, dette begrunder jeg med den lokale læges udtalelse d. 13. juli, (altså samme dag vi rejser hjem) idet hun kom med en regning fra Hospitalet på $120,- (opskæring af gips, leje af rullestol mv.) som hun ønskede, at vi skulle betale inden vi rejste hjem. I denne forbindelse oplyste hun, at den danske læge endnu ikke havde kontaktet hende. Hvis den danske læge havde haft kontakt med mig og den lokale læge, kunne han have igangsat en behandling med antihistaminer med det samme og derved havde det ikke været nødvendigt for os at afbryde vores rejse. Jeg kontakter jo SOS fordi min tilstand forværres og beder om hjælp - men da der ingen hjælp er at få - må jeg jo hjælpe mig selv og dette gør jeg ved at rejse hjem. Jeg vil til sidst bekræfte, at jeg ikke tog hjem fordi min fod var i gips og vores ferie ikke blev som vi havde regnet med, nemlig en Ø rundtur. Men at jeg blev nødt til at tage vare for mit eget liv, da jeg ikke kunne få yderligere lægelig behandling på Bali, og da jeg kunne se og mærke, at min tilstand ikke blev bedre men var livstruende, mente jeg at det var det bedste at gøre."

Det fremgår af skademeddelelse fra Gentofte Sygehus: "Pga. smerter fik pt. i Indonesien smertestillende piller Klorzoxezon og Gitaramin (ukendt indholdsstof i det sidste præparat). Fik næste dag hævelse, kløe og rødme i hænderne samt underarmene og overarmene. Derefter holdt op med at spise smertestillende medicin og hævelsen bliver

mindre. Dagen efter fik pt. at vide, at hun skulle fortsætte med medicin. Pt. fik igen udtalt kløe i hænder samt prikkende fornemmelse i tungen og fornemmelse af at tungen er blevet større. Har ikke haft vejrtrækningsbesvær eller synkebesvær, ingen almen utilpashed eller hjertebanken. Pga. brækket ben er pt. også begyndt at bruge metalkrykker. Pt. har mærket, at hun fik prikkende fornemmelse i munden efter kontakt med metal. Pt. har ikke kendt allergi, får ingen medicinsk beh. ... Pt. gener skyldes formentlig allergi over for ukendt smertestillende præparat eller over for metal."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser: "**11 Feriegaranti (valgfri dækning) ... 11.2 Hvad dækkes** 11.2.1 Forsikringen yder økonomisk kompensation i form af *rejsens pris pr. dag* - minimum 250 kr. pr. dag for ødelagte feriedage, hvorved der forstås dage, der falder under én af nedennævnte situationer: A) Forsikrede hjemkaldes iht. punkt 6. b) forsikrede hospitalsindlægges og/eller hjemtransporteres iht. punkt 1 eller iht. Den offentlige Rejsesygesikring. c) forsikrede ordineres *sengeleje* eller *indendørs ophold* af den behandlende *læge*."

Nævnet udtaler:
Efter de foreliggende lægelige oplysninger, herunder særligt skademeddelelsen af 14/7 2001 fra Københavns Amts Sygehus Gentofte, finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun opfylder betingelserne for Feriegaranti i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 11.2.1. B eller C om hjemtransport, lægeordineret sengeleje eller indendørs ophold.

Derfor

b e s t e m m e s

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen