728/05

Den 29. juni 2005 blev i sag nr. 65.136:

xxxxxx xx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejsesygeforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde erstatning i forbindelse med behandling af en byld under en rejse til USA.

Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at den byld, som blev behandlet i USA, var en komplikation i relation til en byld, som blev behandlet i Madrid, og at klageren blev orienteret om, at der ikke ville være dækning for behandlingsudgifter i USA forbundet til infektionen.

Det fremgår af sagen, at klageren i forbindelse med en ferierejse til Brasilien tegnede en ungdomsrejseforsikring for perioden 2/1 2004 - 25/1 2004. Under opholdet i Brasilien søgte klageren læge for en infektionstilstand i huden på højre balle. Det blev konstateret, at der var tale om en byld, som endnu ikke var moden til at blive skåret op og tømt. Klageren blev ordineret opgradering til businessclass og rejste til Madrid. Klageren har i skrivelse af 28/11 2004 anført, at selskabets sagsbehandling i den forbindelse var kritisabel, idet selskabet ikke som lovet skaffede flybilletten, og idet han ikke, som han var blevet lovet, fik en skriftlig bekræftelse på, at selskabet ville betale billetten. Selskabet har i skrivelse af 11/6 2004 til klageren beklaget dette og oplyst, at det skyldtes, at bekræftelserne blev sendt til en forkert mailadresse.

Under opholdet i Madrid skæres bylden op ved kirurgisk indgreb foretaget den 26/1 2004. Indgrebet blev foretaget på et hospital, hvor klagerens moster arbejdede, og klageren har i relation til behandlingen oplyst, at der ikke vil komme en opkrævning fra hospitalet. Klageren har om behandlingen i Madrid i skrivelse af 28/11 2004 til nævnet oplyst:

> "Ved ankomst til Madrid får jeg så åbnet bylden og renset, hvad der renses kan, hvorefter jeg bliver behandlet hver time, hvad angår rensning af såret etc., af min moster som tidligere nævnt er sygeplejerske gennem mere end 40 år. Dette blev gjort op til afrejsen til USA, hvor behandlingen fortsatte til såret var helet, samt kontrolleret af lægen, som også behandlede den anden byld."

Under opholdet i Madrid tegnede klageren via internettet rejseforsikring for perioden 18/1 - 17/2 2004.

Selskabet har i mail dateret 28/1 2004 til klageren anført:

> "Vi har nu konfereret med vores skadesafdeling ang. dækningsforholdet i din sag. Som jeg kan se af sagen at du er informeret om - samt angivet at være klar over - vil du ikke være dækket for den indeværende lidelse (som du er behandlet for i Madrid) under din rejse i USA.
>
> Yderligere kan vi oplyse at du ikke har været dækket af den Offentlige Sygesikring under dit ophold i Spanien 26-28/1 2004. Dette skyldes at skaden allerede var sket da du ankom til Spanien fra Brasilien og den Offentlige Sygesikring dækker kun akut opstået sygdom/tilskadekomst - ikke eksisterende lidelser. Til gengæld kan jeg informere dig om at din forsikring hos Europæiske Rejseforsikring dækker for din behandling i Madrid. Grunden til at vi dækker for dette er at vi ikke på tidspunktet for din rejse fra Brasilien, informerede dig om at du skulle være taget til Danmark til videre behandling og ikke Spanien. Dette er en fejl fra vores side, hvorfor vi dækker behandlingen i Madrid, da du ikke blev informeret om andet.
>
> Da du ikke selv har lagt ud for behandlingen i Madrid afventer vi blot regningen direkte fra hospitalet.

Vi ønsker dig en fortsat god rejse i USA og anser herved sagen for afsluttet."

Den 28/1 2004 rejste klageren til USA.

Under opholdet i USA konstaterede klageren endnu en byld 5-8 cm fra den første, som på daværende tidspunkt var helet. Klageren har om det videre forløb i skrivelse af 19/4 2004 til selskabet anført:

"Jeg ringer så til alarmcentralen igen og forhører mig omkring fremgangsmåden, da som I ved, at hospitalerne i USA koster en del og at de ikke gør noget, før de ser, at man er dækket. Jeg får så at vide af personen på vagt, at jeg bare skal tage på et hospital, og at I vil sørge for, at jeg er dækket. Endnu engang beder jeg om at få noget på mail, men som sjovt nok er noget, man heller ikke pt. kunne gøre.

Da smerten efterhånden er så stor, at noget skal gøres, tager jeg hen til en privat læge, som til min store glæde godt kan se, hvilket problem jeg er sat i mht. forsikring etc... Da han selv er kirurg, ordner vi det på hans klinik, hvor han åbner den nye byld og dræner den. Alt dette for USD 60,00, hvilket ville havet kostet en formue på et hospital.

Da jeg ikke var i nogen speciel smerte efter den første byld blev åbnet, regnede jeg ikke med, at denne ville give nogen speciel smerte, så jeg fik ingen smertestillende medicin, kun noget penicillin, hvilket jeg også fik en enorm rabat på. De næste 2 dage udviklede sig til mine pt. værste dage, hvad angår smerte. Selv da jeg ringede til jer for at få grønt lys til at komme på hospitalet, kunne jeres medarbejder høre og følge smerten jeg var i, men kunne ikke sige andet end, at jeg måtte tage på hospitalet og så tage sagen op med jer senere omkring dækningen af dette. Jeg tog ikke på hospitalet, af den simple grund, at jeg udmærket godt ved hvilke store beløb man bliver udsat for, og måtte vente til lægens kontor åbnede om mandagen til at få noget medicin. Mandag den 16. feb. var også dagen, jeg skulle rejse tilbage til EU, men af gode grunde kunne jeg ikke gøre dette pga. min situation."

Klageren anmodede herefter selskabet om at betale for en opgradering på flyet hjem, hvilket selskabet afviste med henvisning til, at selskabet havde taget forbehold for dækning af udgifter i relation til den lidelse, som var konstateret i Brasilien og behandlet i Madrid.

Klageren har oplyst, at han efter hjemkomsten til Danmark efter et par ugers forløb konstaterede en byld under hagen og i næsen, og at han i marts var indlagt på Rigshospitalet i isolation, idet man konstaterede, at han havde modstandsdygtige gule stafylokokker og skulle opereres tre gange.

Klageren har fremlagt en udtalelse dateret 9/12 2004 fra sin læge, H.-H., hvoraf fremgår:

> "Patienten blev efter egne oplysninger i Madrid opereret i lokalbedøvelse for en mindre byld på venstre balle med et skønsmæssigt 1 cm langt indsnit. Han blev ikke fra lægelig side frarådet at rejse til USA 3 dage senere, hvor såret var i heling.
>
> Det har efterfølgende vist sig, at patienten havde pådraget sig recidiverende furunculose, idet der efter den første byld er kommet endnu een på venstre balle og efter hjemkomsten een i næsen (og ikke på ballen som anført af konsulenten). Jeg mener ikke patienten kunne forudsige dette da han rejste til USA.
>
> Konsulentens hypotese om, at den anden byld var udløst af flyveturen (hvor han oplyser af have ligget ned halvdelen af tiden) er efter mit skøn meget usandsynlig."

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal dække de udgifter, han har haft i USA som følge af sygdommen.

Klageren har i sin klageskrivelse dateret 1/10 2004 til nævnet anført:

> "De hævder, at min første byld er skyld i, at der kom endnu en, hvilket de ikke ville dække, da der var tale om samme skade. Skulle de få medhold i dette må man så også konkludere, at det er deres ansvar, at man får den rigtige behandling samt vejledning i første omgang, hvilket ikke er tilfældet her. I så fald skulle de have sørget for at få mig hjem til Danmark og direkte til behandling, men dette blev aldrig nævnt.

Lægen i USA som var flink nok til at hjælpe mig uden den store omkostning erklærer, at den første byld ikke har noget med den anden af gøre og er derfor en ny skade. Lægen hos Europæiske, som uden at tale med lægen i USA, siger så, at det er en komplikation af det samme som i Brasilien og Spanien og anbefaler Europæiske ikke at tage ansvar. Vi har, som jeg ser det, to sager.

1- Første byld er deres ansvar, hvilket de erkender, men formår ikke at yde den assistance og hjælp, der skal til for at komme til behandling i Danmark. Dette erkender de ved at sige (efter megen tovtrækkeri vel at mærke), at de vil dække omkostninger i Spanien, men først efter at jeg har sagt, at der ikke bliver nogen form for omkostninger. Deres læge mener så, at bylden i USA er kommet til som en komplikation af den første, og at det ikke er noget, de vil tage ansvar for. Skulle han have ret i, hvad han siger, må det jo så også antages, at grunden til at den anden byld overhovedet dukker op er, at man i første omgang ikke har behandlet den første byld korrekt, hvilket efter deres udsagn ville være at behandle den i Danmark.

2- Skulle den læge i USA have ret i, at den anden byld ikke har noget med den første at gøre, må det jo antages for at være en ny skade, i så fald skulle Europæiske så gå ind og dække det, men heller ikke her er der nogen form for hjælp at hente. I stedet må jeg gå rundt i to dage i en grædende smerte uden nogen form for hjælp hjemmefra. Jeg må sågar aflyse min tur hjem, pga. smerterne og selv betale for en ny billet en uges tid efter. Heller ikke her, mener jeg at Europæiske har ydet den service, man har betalt for.

Skal man forholde sig til, at den første byld er skyld i den anden, pga. dårlig vejledning samt behandling, må Europæiske da erkende og stå til ansvar for det produkt, man som privat person køber hos dem."

Klageren har i skrivelse dateret 9/12 2004 supplerende anført:

"Som det også kan ses af vedlagte bilag, har min læge her i Danmark også svært ved at se, at disse to bylder har en sammenhæng. Som skrevet før, blev den første byld plejet og passet med rensning og skift af bind 3 til 4 gange om dagen op til af-

rejsen til USA. Som Europæiske sikkert også ved, er en flyvetur på 7/8 timer, hvoraf over halvdelen foregik liggende, IKKE skyld i den anden byld eller spredning af infektion, som det her bliver beskrevet.

Havde det været 'direkte lægeligt utilrådeligt' at foretage en sådan rejse, ville både lægen i Spanien samt min moster, som er sygeplejerske gennem 40 år på det stærkeste fraråde mig dette, hvilket ikke blev gjort.

Lægekonsulenten skriver, at der skal være mulighed for at vaske, rense samt skift af forbinding dagligt, hvilket er korrekt, og hvilket ikke kun blev gjort 1 eller 2 gange, men 3 til 4 gange i døgnet.

Jeg må endnu engang udtrykke min snart enorme utilfredshed over denne sag og dens behandling. Det kan ikke være rigtig, at et firma som Europæiske, som står som et godt og sikkert valg af forsikring udadtil, kan stå inde for den mangel på kommunikation samt dækning, og samtidig ikke engang har deres facts i orden.

Havde Europæiske handlet rigtigt fra starten, ville behandlingen fra starten været foretaget i Danmark, da det ifølge Europæiske selv var den korrekte måde at gøre det på. Eneste problem var bare, at jeg aldrig blev oplyst om dette, hvilket nu bliver brugt som en undskyldning for ikke at dækket."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 11/11 2004 til nævnet anført:

"Der er uomtvisteligt en direkte sammenhæng mellem operationen for den første byld i ballen og det efterfølgende forløb i USA og Danmark. Bylden var på ingen måde færdigbehandlet ved operationen, og det var yderst forventeligt at der ville opstå problemer i USA, der krævede lægevurdering og lægebehandling.

Skadelidte blev i forbindelse med tilfældet i Brasilien gentagende gange oplyst om ophør af dækning og om, at han ikke ville være dækket under en ny police for rejsen til USA. Sikrede erklærede sig indforstået hermed.

Klageren har været i behandling umiddelbart inden udrejsen. Da det efter lægelig vurdering med rimelighed kunne forventes at lidelsen ville medføre behandlingsbehov under rejsen til USA for relaterede byldevækster i højre balle tæt på den første, og da klageren flere gange klart er blevet gjort opmærksom på dette, skal vi fastholde, at vi ikke kan dække den skadelidtes udgifter til behandling under opholdet i USA."

Selskabet har i skrivelse af 7/1 2005 til nævnet endvidere anført:

"De fremsendte oplysninger fra klageren og fra klagerens læge er forelagt Europæiskes lægekonsulent der konkluderer:

Patienten var inficeret med multiresistente stafylokokker. Disse vides at være svære at behandle, spreder sig nemt og typisk vil kunne give anledning til fortsatte problemer i områder der i forvejen er inficeret samt i næse-svælg og ansigt. Det opererede område og omgivelserne omkring det skal have ro indtil infektionen er helt væk og såret under klar opheling - uden nogen tegn på fortsat infektion.

En flyrejse til USA kan tage 7-8 timer og i dette tidsrum vil der så og sige uanset rejseformene være tryk på området ved ballen, og hertil kommer så alle belastningerne under den resterende rejsetid - til og fra lufthavne, ventetider i lufthavne etc. - den samlede rejsetid er således betydelig længere. Under rejsen kan området ikke holdes rent. Sammenholdt medfører det en meget betydelig risiko for at infektionen breder sig såvel lokalt som i hele det tildækkede område.

Det må således fortsat lægeligt vurderes, at det er direkte lægeligt utilrådeligt (tenderende til uforsvarligt) at rejse få dage efter operation for en byld ved ballen.

Det var yderst forventeligt at der ville tilkomme yderligere problemer efter rejsen og dermed i USA.

På denne baggrund må vi derfor fastholde, at yderligere infektioner og dermed behov for behandling forelå, da klageren udrejste fra Madrid til USA. Ligeledes må vi

fasthold, at klageren er informeret om ikke at være dækket for behandlingen allerede inden han udrejste fra Madrid."

I sit brev af 28. november 2004 stilles spørgsmål ved hvorfor Europæiske ikke insisterede på at transportere klageren fra Brasilien til Danmark. Hertil kan vi oplyse, at vi kun ganske undtagelsesvis foretager transporter i et andet land end Danmark. Klageren anmodede om en opgradering af sin flybillet til Madrid, og dette ønske blev efterkommet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.4 Undtagelser**

Rejseforsikringen dækker ikke udgifter

a) til behandling af *kroniske* eller *eksisterende sygdomme*, der inden for de sidste 6 måneder før afrejsen har medført
   • hospitalsindlæggelse,
   • vurdering/behandling hos læge, som ikke er et led i kontrol eller
   • ændret medicinering."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at de gentagne udbrud af bylder skyldes, at klageren havde pådraget sig en recidiverende infektionstilstand. Nævnet finder på den baggrund - uanset at selskabets behandling af sagen ikke har været optimal - ikke at kunne pålægge selskabet at dække behandlingsudgifter mv. i USA, idet selskabet forud for klagerens afrejse fra Madrid tilkendegav, at der ikke ville være dækning for udgifter forbundet med den lidelse, han var behandlet for i Madrid.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson