752/06

Den 10. juli 2006 blev i sag nr. 67.176:

xxxxxx xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning i forbindelse med tilskadekomst under et udlandsophold. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Det fremgår af sagen, at klageren, der er født i 1977, forud for et længerevarende ophold i USA tegnede rejseforsikring (policedækning "Super") i selskabet. Forsikringen trådte i kraft den 12/12 2003 og var gyldig til den 11/6 2005.

Under opholdet i USA boede klageren i Connecticut. Den 31/3 2005 kom han i forbindelse med fodboldspil til skade med sit ben. Han blev som følge heraf indlagt på hospital i Florida, hvor han var på ferie. Lægerne konstaterede, at han havde pådraget sig højresidig midtskaftsfraktur af fibula (lægben) og tibia (skinneben). Efter forudgående godkendelse fra selskabet blev han den 3/4 2005 opereret med marvsøm på hospitalet i Florida. Selskabet dækkede de hermed forbundne udgifter. Selskabet afviste imidlertid at dække udgifter forbundet med tilkaldelse af klagerens forældre. Efter operationen tilbød selskabet at transportere klageren tilbage til Connecticut (indhentning af fastlagt rejserute) samt at dække udgifter til genoptræning i USA. Klageren ønskede imidlertid at blive hjemtransporteret til Danmark.

Den 5/4 2005 modtog klageren - via telefax - skrivelse fra selskabet. Af skrivelsen fremgår:

> "I forlængelse af den dialog, du og din far har haft med os og J.J. fra Goudas Skadeafdeling omkring hjemtransport til Danmark, kan vi bekræfte at Gouda dækker for din transport til Danmark når du af Nordic Assistances læge er blevet erklæret 'fit for flight".
>
> Da der i dette tilfælde principielt ikke er dækning for transport til Danmark og denne derfor dækkes per kulance, gør vi dig i denne forbindelse opmærksom på at, hvis du alligevel vælger at ville hjemtransporteres til Danmark, dækker Gouda ikke for de udgifter du pådrager dig i forbindelse med lægebehandling eller fysioterapi i Danmark. Yderligere dækkes der ikke for eftersendelse af din bagage og ej heller for en returbillet til USA, når du er blevet raskmeldt.
>
> Vi beder dig venligst kvittere for denne meddelelse ved at returfaxe meddelelsen påført dato og din underskrift."

Klageren accepterede selskabets tilbud om hjemtransport.

Klageren ankom til Danmark den 10/4 2005. Han blev umiddelbart herefter undersøgt på H. sygehus. Af skadejournalen fremgår bl.a.:

> "OBJEKTIVT:
> Vågen og klar. Skønnes afebril. Ikke akut påvirket.
> Hø. crus: Sv. t. den prox. og distale incision ses der reaktionsløs cikatrice samt A-graffer.
> Rtg: af hø. crus: Der ses midtskafts-corpustibiafraktur samt flerfragmentær midtskaftsfibulafraktur. Der ses velplacerede marvsøm i tibia.
>
> PLAN:
> Pt. fortsætter med at aflaste hø. ben. A-graffer skal fjernes på 12. dagen fra operationstidspunktet via egen læge. Pt. skal have tid i ortopædkir. amb. ved ENG om 14 dage, bliver indkaldt fra ambulatoriet.

Der er podet fra næse, mund, aksil og inguinalregion.
Der bevilliges kørestol fra hjælpemiddeldepotet."

Klageren var utilfreds med den af selskabet tilbudte erstatning samt selskabets sagsbehandling, hvorfor han skriftligt anmodede selskabet om at revurdere sagen. Henvendelsen resulterede imidlertid ikke i ændring af selskabets afgørelse, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 27/6 2005. Sagen blev herefter indbragt for nævnet.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 5/7 2005, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...
Under mit ophold i U.S.A., brækker jeg begge knogler i mit højre underben under en fodboldkamp.

Under den efterfølgende sagsbehandling, er jeg af den opfattelse at Gouda svigter deres forsikringsansvar på 3 væsentlige punkter. Se bilag ..., samt supplerende oplysninger.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Kompensation for at mine forældre blev nægtet at komme over til mig, på trods af Goudas forsikringsbestemmelser.

Dækning af returbillet for mig til U.S.A,

En påtale om at det lægelige skøn må påhvile den behandlende læge og ikke i mit tilfælde egenrådigt af Goudas egen læge."

I det af klageren omtalte bilag 1 hedder det:

"• Skuffet over at mine forældre ikke fik 'lov' til at komme over til mig, på trods af at jeg var indlagt i 10 dage.

• Frustreret over at vi måtte underskrive et dokument, der fratog Gouda for dækning af yderligere lægebehandling/fysioterapi i Danmark. Samt eftersendelse af

bagage og returbillet til USA såfremt de skulle bringe mig hjem, og ikke til min midlertidige adresse i Connecticut, hvor jeg ville være overladt helt til mig selv.

- Chokeret over at jeg bliver 'tvangsudskrevet' af Gouda, på trods af lægerne på hospitalet siger jeg ikke er 'fit for flight', og derfor ikke vil udskrive mig. Såfremt jeg ikke lod mig udskrive og var med den maskine de have booket til mig, ville de overhovedet ikke betale noget som helst."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i skrivelse af 1/9 2005 til nævnet bl.a. anført:

"I det følgende har vi opdelt vores besvarelse i tre, svarende til klagers opstilling i Bilag ... i hans skrivelse til Ankenævnet.

Tilkaldelse

Klager er skuffet over, at Gouda Rejseforsikring ikke i den akutte situation dækkede for transportomkostninger for klagers forældre, således at de kunne komme over at besøge ham. Vi har fuld forståelse for klagers frustration. Der er tale om en fejl fra vores side. I denne forbindelse vil vi gerne henvise til vores skrivelse af 27. juni 2005, hvor vi har vi redegjort for dette. Vi kan tilføje, at spørgsmålet om tilkaldelse kun var til diskussion mellem klager og vores alarmcentral i starten af sagen. Herefter bliver der udelukkende diskuteret hjemtransport. Derfor havde vi ikke lejlighed til at efterprøve den beslutning vores alarmcentral traf vedrørende tilkaldelse før efter klagers hjemkomst. For så vidt angår sagen for Ankenævnet kan vi oplyse, at dækningen for tilkald er begrænset til de omkostninger forsikrede eller tilkaldte har afholdt i forbindelse med tilkaldelse. Se hertil punkt 11 i forsikringsbetingelserne (side 22-23). I denne sag har hverken klager eller klagers forældre afholdt nogle sådanne omkostninger, og klager har således ikke krav på nogen erstatning fra forsikringen i denne anledning.

Hjemtransportdækningen

Andet afsnit af bilag ... i klagers skrivelse til Ankenævnet opfatter vi som en klage over, at hjemtransport ikke var dækket uden videre. Det forhold, at en særlig aftale blev nødvendig, er jo netop et resultat af, at hjemtransport ikke var dækket som udgangspunkt. Vi skal i det følgende redegøre for, hvorfor hjemtransport ikke var dækket i dette konkrete tilfælde.

...

Hjemtransport er, jf. ordlyden i betingelsernes punkt 2.3 og 2.3.8, kun dækket, når den er nødvendig. Det defineres ikke nærmere hvilke kriterier, der lægges til grund for denne vurdering, men vi mener ikke, det giver mening, at anvende andet end objektive medicinske kriterier, da der er tale om en Sygdom/Hjemtransport dækning.

Vi har indhentet følgende udtalelse fra vores lægekonsulent vedr. den konkrete sag:

> *Sygehistorie:*
> *Under ophold i USA pådrager pt. sig et brud på skinnebenet. Bliver opereret den 03.04.05. med indsættelse af marvsøm. Derefter mobiliseret med krykkestokke.*
> *Følges af kontaktlæge på Goudas alarmcentral, som vurderer at pt. i løbet af 4-5 dage vil være klar til at flyve hjem, uledsaget.*
> *Pt. kunne have fortsat sit ophold i USA, idet hans brud var velbehandlet. Ville have haft behov for kortvarig fysiurgisk genoptræning.*
> *Efter pt.s ønske, beslutter man sig til at han kan flyve hjem til Danmark, og han ankommer 10.04.05., hvor han vurderes på sk.st. KAS H. Man finder her pt. velbehandlet med velplaceret marvsøm i skinnebenet.*
> *Hjemsendes med anbefaling om fortsat at aflaste benet.*
>
> *Konklusion:*
> *Det drejer sig om et brud på skinnebenet, som behandles med indsættelse af marvsøm. Operationen helt ukompliceret, og pt. er hurtigt oppegående med krykkestokke.*

Den samme behandling ville være givet i Danmark, og pt. ville være udskrevet efter få dage med ambulant opfølgning og kortvarig fysiurgisk genoptræning.
Helbredsmæssigt ville der ikke have været problemer i at fortsætte opholdet i USA.
Jeg mener derfor ikke at der var medicinsk indikation for hjemtransport af denne pt.

I dette tilfælde var hjemtransport således ikke nødvendig, idet klager var færdigbehandlet i USA, bortset fra genoptræning og kontrolbesøg. Begge dele kunne udmærket foregå i USA. Klager kunne udskrives med krykker som hjælpemiddel til at komme rundt.
Klager følte sig imidlertid ude af stand til at klare sig selv på krykker i USA og ønskede derfor at blive transporteret hjem til Danmark.
Det er givetvis til ulejlighed at brække sit ben. Men det vil det altid være i et eller andet omfang, uanset om man brækker sit ben under en rejse eller hjemme i Danmark. Den ulejlighed giver imidlertid ikke anledning til dækning af hjemtransport i henhold til forsikringsbetingelserne, medmindre den udgør en fare for forsikredes helbred. Og det var der ikke tale om i denne sag, jf. vores læges udtalelse.
På den baggrund må vi fastholde, at hjemtransport ikke var dækket i dette tilfælde. Vi valgte at dække hjemtransport alligevel pr. kulance. Den aftale, der blev lavet mellem Gouda og klager omkring hjemtransport, var et udtryk for, at vi ikke ønskede at dække andre udgifter end selve hjemtransporten pr. kulance. Dette accepterede klager ved sin underskrift på aftalen.

Hjemtransportarrangement
Sidste del af klagen går på det forhold, at Gouda lod klager udskrive mod behandlende læges råd, og at tilbuddet om hjemtransport ville blive trukket tilbage, hvis ikke klager lod sig hjemtransportere i henhold til Goudas anvisninger.

Hertil skal vi bemærke, at for så vidt angår transportmedicin er vores alarmcentrals læger eksperter. Over for vores læger står behandlende læge, der som oftest ikke

har specialviden vedr. flytransporter, og som ikke har nogen incitamenter for at lade sine patienter udskrive hurtigt. Jo længere patienterne forbliver indlagt, jo mere kan behandlende læge fakturere.

Derudover er det os, der har ansvaret for de transporter, vi arrangerer.

Af disse årsager er det vores læger, der har det afgørende ord med hensyn til alle aspekter af transporterne. Hvis forsikrede vægrer sig ved at følge vores læges anvisninger, kan vi ikke længere tage ansvar for transporten.

I dette konkrete tilfælde, havde vi allerede brugt betydelige ressourcer på at arrangere hjemtransporten, da der opstod diskussion, om klager var parat til at blive hjemtransporteret. Derfor og i mangel af medicinske årsager til at udsætte hjemtransporten, var vi ikke indstillet på at aflyse transportarrangementet og starte det op igen på et senere tidspunkt.

Det var det, vi meddelte klager, og som klager nu er utilfreds med.

Vi står imidlertid ved, at klager var Fit-For-Flight, da vi hjemtransporterede ham. Ellers havde vi naturligvis udsat hjemtransporten.

Konklusion:

Ingen af klagers tre klagepunkter giver anledning til yderligere dækning/erstatning end den, klager allerede har modtaget."

Klagerens far er efterfølgende på klagerens vegne fremkommet med yderligere bemærkninger ved skrivelse af 23/9 2005 til nævnet. Af skrivelsen fremgår bl.a., at klageren var afhængig af den efter hjemkomsten til Danmark bevilgede kørestol i 14 dage. Bilagt skrivelsen har klagerens far fremsendt erklæring fra sygehuset i Danmark. Det fremgår heraf, at klageren har gået til genoptræning på sygehuset tre gange ugentligt - i alt 15 gange - i perioden 15/6 til 13/9 2005.

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 30/9 2005 til nævnet bl.a. anført:

"Der er ikke fremkommet nogen oplysninger i sagen, der dokumenterer, at klager ikke skulle have været i stand til at klare sig med krykker. Dette har ikke ændret sig med klagers skrivelse. Hvis klager var blevet i USA i overensstemmelse med vores

anvisninger, og udviklingen i hans tilstand havde krævet en ændring i hans behandling, så havde vi naturligvis justeret denne efter omstændighederne.

Vi er ikke klar over, hvorfor klager fremsender udtalelse vedr. genoptræning. Som vi har anført tidligere ville genoptræning have været dækket af forsikringen, hvis klager var blevet i USA."

Nævnet har fået forelagt det foto, der er vedlagt sagen.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**2 SYGDOM**

...

2.3 Forsikringen dækker nedennævnte nødvendige og rimelige udgifter forårsaget af *akut sygdom* eller tilskadekomst, som er indtruffet under rejsen.

...

2.3.8 *Ekstraudgifter* til hjemtransport af den forsikrede til Danmark (herunder om nødvendigt med ambulancefly), som af *Goudas læge* er skønnet nødvendig, forudsat denne transport er arrangeret ifølge aftale med *Gouda*.

...

2.3.15 Såfremt forsikrede på grund af et dækningsberettiget skadetilfælde ikke har været i stand til at følge den før afrejsen oprindeligt planlagte og dokumenterede rejserute, herunder hjemrejse som planlagt, og forsikrede ikke er blevet hjemtransporteret for *Goudas* regning, dækker forsikringen nødvendige *ekstraudgifter* til:

A) Indhentning af fastlagt rejserute - maksimalt på økonomiklasse.

...

11 LEDSAGELSE

11.0 DET MAKSIMALE ANTAL PERSONER, DER KAN TILKALDES OG/ELLER SYGELEDSAGE ER:

SUPER

...

11.1 TILKALDELSE

Forsikringen dækker *skadetilfælde* omfattet af den offentlige rejsesygesikring eller punkt 2 - Sygdom i denne forsikring, hvor forsikrede:

11.1.1 Får *akut sygdom* eller pådrager sig en *skade*, der af behandlende *læge* og *Goudas læge* forventes at ville medføre hospitalsindlæggelse i mindst 3 døgn.

...

11.2 FORSIKRINGEN DÆKKER tilkaldtes nødvendige *ekstraudgifter* til:

11.2.1 Transport fra bopælen i Danmark og retur - maksimalt økonomiklasse.

11.2.2 Transport - maksimalt samme transportklasse som forsikrede, i tilfælde hvor forsikredes skal transporteres til egnet behandlingssted eller hjemtransporteres. Se dog punkt 11.6.1.

11.2.3 Køb af en *Gouda* rejseforsikring af samme type som forsikrede for ledsagelsens varighed.

11.2.4 Indlogering på hospital/hotel, maksimalt pr. person pr. dag:
SUPER
1.000 kr.

...

11.2.5 Dokumenterede udgifter til fortæring og lokal transport maksimalt pr. person pr. dag:
SUPER
250 kr."

Nævnet udtaler:

Klagerens forældre ville - såfremt de var rejst - have haft krav på dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 11.2. Selv om selskabets afslag på at dække tilkaldelse

var forkert - hvilket er beklaget af selskabet - kan nævnet ikke pålægge selskabet at betale erstatning, når udgiften ikke er afholdt.

Nævnet har noteret sig selskabets begrundelse for dispositionerne vedrørende hjemtransporten og finder ikke grundlag for at kritisere denne del af sagsbehandlingen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

Underskrevet i formandens fravær

Henning Jønsson
direktør