791/08

Den 17. marts 2008 blev i sag nr. 71.536:

xxx xxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

GoSafe
Sejrøgade 9
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet rejseforsikring i GoSafe, påstår selskabet tilpligtet at yde fuld dækning for udgifterne til den operation, som klageren fik udført under en rejse til New Zealand.

Selskabet har afvist at efterkomme kravet under henvisning, at behandlingen kunne afvente hjemkomsten til Danmark. Selskabet har kulancemæssigt betalt 15.600 kr. af operationens pris svarende til det beløb, som hjemtransporten ville have kostet. Selskabet har desuden erstattet udgifterne til lægekonsultation forud for operationen i New Zealand, udgifterne til transport og telefon, tabte feriedage samt en ødelagt kuffert. Den samlede erstatning udgør 22.469 kr.

De samlede udgifter til klagerens operation beløber sig til 43.968 kr.

Det fremgår af sagen, at klageren var på ferie på New Zealand i perioden 13/11 - 11/12 2006 sammen med sin ægtefælle. Den 1/12 2006 fik klageren nethindeløsning på venstre øje. Det fremgår af sagen, at klageren godt 18 måneder tidligere var blevet opereret for tilsvarende lidelse på samme øje. Selskabet blev kontaktet næste morgen, den 2/12 2006, og ifølge klageren meddelte selskabets medarbejder telefonisk, at det ikke var muligt at flyve til Danmark med nethindeløsning, hvorfor operationen skulle foregå i

New Zealand. Ifølge selskabet blev det alene aftalt, at klageren skulle opsøge en læge i New Zealand.

Det fremgår af sagen, at klageren herefter kontaktede en læge i byen Q. Denne læge bekræftede, at der var tale om nethindeløsning, og ifølge klageren henviste lægen ham til en øjenlæge på et hospital i byen C., der lå ca. 465 km fra Q. Efter ankomst til C. blev klageren undersøgt af øjenlægen, som tilbød klageren en operation på et andet hospital i byen C. Operation kunne finde sted senest onsdag den 6/12 2006. Ifølge selskabet informerede klageren den 2/12 2006 selskabet om, at øjenlægen havde meddelt, at operationen skulle foregå inden 10 dage, og at klageren derfor havde besluttet at tage imod muligheden for at blive opereret inden for de næste fire dage.

Operationen blev udført den 4/12 2006, og efter et kontrolbesøg den 10/12 2006 hos den behandlende øjenlæge rejste klageren - som oprindelig planlagt - hjem den 11/12 2006.

Skaden og kravet om erstatning for den udførte operation blev skriftligt anmeldt til selskabet den 16/12 2006.

Ved skrivelse af 22/12 2006 meddelte selskabet, at det alene kunne tilbyde at dække 15.600 kr. svarende til de udgifter en hjemtransport ville have kostet. Selskabet ville desuden dække de forskellige udgifter, klageren havde forud for operationen, og som han ville have haft, uanset om der var sket hjemtransport eller ej. Som begrundelse for ikke at godtgøre udgifterne til operationen henviste selskabet til, at selskabets lægekonsulent - således som tidligere oplyst - havde vurderet, at der var medicinsk indikation for hjemtransport med henblik på operation i Danmark.

Ved skrivelse af 27/12 2006 til selskabet udtrykte klageren sin forundring over, at selskabet ikke ville dække operationsudgifterne. I skrivelsen henviste klageren bl.a. til en samtale med selskabets øjenlægekonsulent, samt til at selskabets medarbejder allerede ved klagerens første henvendelse til selskabet den 2/12 2006 havde oplyst, at operationen skulle foregå i New Zealand.

Ved skrivelse af 16/1 2007 fastholdt selskabet sin afgørelse. Skrivelsen indeholder desuden en udførlig redegørelse for sagsforløbet fra klagerens første henvendelse til selskabets alarmcentral til beslutningen den 5/12 2006 om, at selskabet alene vil dække udgifterne på 15.600 kr. svarende til hjemtransporten.

Efter fornyet henvendelse til selskabet, som fastholdt sin afgørelse, blev sagen indbragt for nævnet med påstand om, at selskabet skulle anerkende at dække samtlige udgifter til operationen. Til støtte herfor anfører klageren i skrivelse af 25/3 2007 bl.a.:

> "Beslutningen om operation i New Zealand tog jeg ud fra min erfaring 18 mdr. tidligere, hvor jeg blev opereret på Rigshospitalet for nethindeløsning på samme øje. Her blev jeg henvist akut fra øjenlæge J.K. i R. mandag middag, men blev først opereret onsdag ved 17-tiden. Nu stod jeg så i New Zealand 2 dage efter nethindeløsningen og med 1½-2 døgns, endnu ikke garanteret, hjemtransport foran mig og havde ingen aftale om tid hos min øjenlæge eller om operation i Danmark. Den 4. dec. var en mandag, jeg havde ingen tilsagn om hjemtransport på dette tidspunkt og jeg kunne således allertidligst være i Danmark sent onsdag den 6. dec. Øjenlægen i Danmark kunne således først kontaktes torsdag og hvis alt ellers klappede kunne jeg måske blive opereret fredag den 8.dec. d.v.s. 8 dage efter nethindeløsningen. Men jeg havde ingen som helst garanti for det. Det var orienteringssynet på mit øje der var i fare. Hvis jeg ikke blev opereret inden 8 og højst 10 dage efter nethindeløsningen ville øjet blive blindt, da nervecellerne ville dø p.g.a. manglende blodtilførsel. Og hvordan ville trykket i flyet og strabadserne på så en lang flyrejse påvirke øjet? Jeg turde ikke tage chancen og vente.
> …
> Vi har på intet tidspunkt nægtet hjemtransport, men vi fik ingen konkrete forslag fra GoSafe om hvornår eller hvordan en sådan hjemtransport skulle foregå. Og igen hvis de havde brug for vores flybilletter for at arrangere en hjemtransport, hvorfor var det så ikke det første de bad om? Det er forsikringsselskabet der må vide hvad de skal bruge, ikke forsikringstageren som står i en meget vanskelig situation, jeg var både bange for mit syn og psykisk meget langt nede.
> …
> Det jeg manglede da jeg stod med et tilbud om rettidig operation i New Zealand var et tilsvarende tilbud fra GoSafe, hvor de helt konkret kunne sige, du skal med det her fly og du skal stille til operation på f.eks. Rigshospitalet på en dato som lå indenfor tidsfristen for vellykket operation. Havde jeg fået det var valget nok blevet et andet for det er ikke for sjov man vælger at blive opereret i et fremmed land."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor anfører selskabet i skrivelse af 10/5 2007 bl.a.:

> "Som det fremgår af forløbet beskrevet ovenfor, meddelte vores læge allerede klageren d. 02.12, at han i samarbejde med behandlende læge havde vurderet, at det var forsvarligt at hjemtransportere klageren og at en hjemtransport skulle foregå inden for 2 - 3 dage. Klageren blev yderligere meddelt, at operationen blot skulle foregå indenfor 10 dage, hvorfor det ikke var nødvendigt med en operation i New Zealand. Klageren har bekræftet, at have talt

med vores læge omkring dette. Vi står derfor uforstående overfor klagerens påstand om, at han d. 04.12 ikke havde tilsagn om hjemtransport, da vores læge allerede 1 døgn efter første henvendelse orienterede ham om ovennævnte.

På trods af klagerens manglende udtryk for ønsket om en hjemtransport, undersøger vores assistancemedarbejder muligheden for en flybillet hjem. For en sikkerheds skyld reserveres hjemrejsebilletter, dels for at have dem hvis forsikrede fortryder sit valg, men også for at kende prisniveauet, Disse bliver senere afbestilt, idet klageren fastholder sin beslutning om operation i New Zealand.

Da klageren tager kontakt til os d. 03.12 kl. 03.31 meddeler vi klageren, at vi fortsat ikke har fået kontakt til hans egen læge i Danmark, og derfor ikke kan tage stilling til hvorvidt nethindeløsningen i det hele taget er omfattet forsikringen.

På trods af at klageren fastholder ikke at ville rejse hjem, arbejder vi fortsat på at afgøre selve dækningsspørgsmålet, idet vi påtænker pr. kulance at erstatte et beløb svarende til udgiften til hjemtransporten.

Flere gange under forløbet meddeler vi klageren og dennes kone, at der ikke er dækning for den operation, som de allerede fra d. 02.12 af har været i gang med at arrangere. Undervejs oplyser vi yderligere, at de kan vælge at udsætte den planlagte operation et par dage, således vi kan nå at afgøre dækningen inden operationen foretages. Dette afviser klageren og klagerens kone meddeler endvidere, at de godt er klar over problematikken, men at de 'tager chancen'.

D. 05. 12 meddeler vi igen klageren, at jf. behandlende læge og vores læge var en hjemtransport til operation i Danmark mulig. Jfr. vores øjenspecialist var der ingen tvivl om, at forsikrede kunne nå hjem og få gennemført operationen på Rigshospitalet indenfor den fastlagte tidshorisont.

Vi tilbyder klager, at vi, såfremt nedhindeløsningen ikke er en eksisterende sygdom, kan erstatte det beløb, som en hjemtransport ville have kostet. Dette tilbud behøvede vi ikke at fremsætte, idet klager havde ladet sig operere, selvom vores læge havde besluttet, at behandling kunne afvente hjemkomsten til Danmark. Der er således tale om en helt ekstraordinær kulancedækning."

I skrivelse af 22/5 2007 opregner klageren de punkter, hvor han er uenig i selskabets fremstilling af sagen, herunder bl.a. tidspunktet for, hvornår det blev besluttet, at operationen skulle finde sted i New Zealand.

Til støtte for sin sagsfremstilling har selskabet i skrivelse af 11/6 2007 til nævnet henvist til den sagslog, hvor "alt bliver noteret i den rækkefølge som tingene foregår".

Ved skrivelse af 25/10 2007 har nævnets sekretariat bl.a. anmodet selskabet om at fremlægge en "speciallægeerklæring til belysning af, om flyveturen til Danmark og det

tidsmæssige perspektiv for operationen for nethindeløsning på Rigshospitalet kunne være gennemført uden risiko for varig skade på klagerens øje."

Ved skrivelse af 7/11 2007 har selskabet fremlagt kopi af den lægefaglige vurdering, som selskabets øjenlægekonsulent den 22/4 2007 gav selskabet, og som ifølge selskabet bekræfter, at "flyveturen til Danmark og operation på Rigshospitalet ville have været uden risiko for klagerens øje".

Af øjenlægekonsulentens vurdering af 22/4 2007 fremgår bl.a.:

> "Direkte adspurgt anbefaler Dr. G.C. at FT opereres indenfor 10 dage enten lokalt eller i hjemlandet. Dette stemmer overens med den danske rekommandation.
> …
> Rent lægefagligt er såvel de New Zealandske som de danske rekommandationer indenfor nethindeløsning blevet efterfulgt, idet FT er blevet tilbudt hjemtransport med henblik på operation indenfor 10 dage."

Heroverfor anfører klageren i skrivelse af 18/11 2007 bl.a.:

> "- Med afrejse fra C. tirsdag 5/12-2006 kl. 19.30 ville vi tidligst lande i København torsdag 7/12-2006 ved 14-15 tiden, da turen fra New Zealand tager 30-32 timer alt efter tiden ved mellemlandinger, plus 1/2-1 time til bagageudlevering. Og så skal *alt bare klappe*. Ved hjemrejsen 10/ 12-2006 havde vi f.eks. 6 timers, ikke planlagt ventetid i Sydney.
>
> - Ved 15-16 tiden 7/12-2006 var det for sent at kontakte min øjenlæge. Først fredag 8/12 kunne jeg prøve at få kontakt og øjenlægen skulle så kontakte Rigshospitalet og få dem til at operere mig samme dag, da tidsfristen for at redde orienteringssynet ellers ville være overskredet.
>
> - Sikkerhedsmargen ved afgangen fra C. 5/12-2006 kl. 19.30 var meget lille. GS havde jo ikke 'bestilt' tid til operation på Rigshospitalet, - det skulle jeg selv ordne når jeg kom til Danmark. GS gav os på intet tidspunkt faktiske oplysninger med flynr., tid og sted hvor vi skulle flyve fra, - vi havde intet der kunne sandsynliggøre at de kunne få os hjem rettidigt til en vellykket operation indenfor tidsrammen."

Hertil svarer selskabet i skrivelse af 5/12 2007 bl.a.:

> "Såfremt klageren ikke fra starten af havde meddelt, at han ville lade sig operere lokalt, ville vi langt tidligere i forløbet have foretaget bestilling af flybilletter og kunne derfor have skaffet flybilletter til en tidligere afgang. Dog skal vi her nævne, at såfremt klageren havde benyttet sig af de reserverede flybilletter, ville han uden problemer have kunne nå at lade sig operere på Rigshospitalet inden for tidsrammen. D. 02.12 meddeler øjenlægen, at operationen skal foregå inden for 10 dage, hvilket vil sige senest d. 11.12. Der ville derfor have været en rigelig sikkerhedsmargen uansat eventuel ventetid og forsinkelser. Såfremt klageren havde været retur i Danmark d. 07.12 ville der derfor havde været rigelig tid til at lade sig operere på Rigshospitalet. I den forbindelse skal tilføjes, at der naturligvis ikke var behov for at klageren kontaktede egen øjenlæge for arrangering af operationen og at Rigshospitalet naturligvis

udfører akutte operationer uden tidsbestilling. Vi skal dog her tilføje, at det er helt normal procedure, at vi både bestiller transport fra lufthavnen og tid til operation på hospitaler ved akutte tilfælde. Endelig har vores øjenlæge bekræftet, at Rigshospitalet har kapacitet til at udføre akutte operationer."

Klageren og selskabet er efterfølgende fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelser til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1 Sygdom og hjemtransport**
…
1.2 Forsikringen dækker nedennævnte nødvendige og rimelige udgifter forårsaget af akut sygdom eller tilskadekomst, som er indtruffet under rejsen:

1.2.1 Lægebehandling og lægeordineret medicin.

1.2.2 Hospitalsophold på tosengsstue (semi private) og lægeordineret behandling på hospital, herunder operationer.
…
1.3 Undtagelser

Forsikringen dækker ikke udgifter:
…
1.3.2 Til behandling eller ophold efter det tidspunkt, hvor forsikrede undlader at lade sig hjemtransportere, når GoSafes læge har besluttet, at hjemtransport skal finde sted.

1.3.3 Til behandling eller ophold i det tilfælde, hvor GoSafes læge har besluttet, at behandlingen kan afvente hjemkomst til Danmark.
…
1.3.6 Der påløber som følge af, at forsikrede ikke følger behandlende læges og/eller GoSafes læges anvisninger."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det godtgjort, at hjemtransporten og operationen for nethindeløsning på Rigshospitalet kunne være gennemført uden risiko for varig skade på klagerens øje, og at klageren var orienteret herom forud for udførelse af operationen i New Zealand. Henset hertil finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække udgifterne til operationen i New Zealand som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann