848/10

Den 25. juni 2010 blev i sag nr. 77.270:

xxxxxx xx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har årsrejseforsikring hos Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med arrangering af hans hjemtransport efter et solouheld på en motorcykelferie til Østrig, hvor han brækkede sin venstre hofte.

Klageren ønsker at få økonomisk godtgørelse for den manglende påståede professionelle hjælp til en forsvarlig hjemtransport.

Klageren har i supplerende redegørelse vedlagt klageskrivelsen af 13/11 2009 redegjort for sagens forløb:

> "Onsdag 24-06-09:
> Jeg blev opereret for bækkenbrud, operationen varede 6 timer og foregik i fuld narkose. Havde forinden ligget 6 dage immobil i sengen med venstre ben i stræk.
>
> Tirsdag 30-06-09:
> Jeg var nu 6 dage efter operationen, mobiliseret til at kunne gå ved hjælp af to krykker i 3 gange en halv time daglig med minimal støtte på venstre ben, blev stadig behandlet med antikoagulerende injektioner daglig og fast smertestillende medicin**.**
> Jeg får kl. 16 besked fra SOS International, at sagen nu er overdraget til Europæiske med henblik på hjemtransport.
>
> Onsdag 01-07-09:
> Jeg ringes op af T. fra Europæiske. Jeg lader min mor, …, som har været til stede siden d. 21-06 som sygeledsager, svare på spørgsmål. Hun oplyser til T. at jeg er i stand til at gå ved hjælp af krykker en halv time af gangen, at jeg gentagne gange side operationen er blevet

oplyst om, at jeg ikke må opholde mig i siddende stilling. T. svarer med det samme, at det er ikke, hvad de har hørt fra SOS's læge, idet T. forestiller sig, at jeg kan blive fragtet hjem siddende i et almindeligt flysæde.
Hun beder os derefter om at skaffe en medicinsk rapport fra lægerne på afdelingen. Vi beder i sagens natur Europæiske om selv at indhente en sådan, idet vi ikke mener, at det påhviler os.

I mellemtiden taler vi med en sygeplejerske, en læge og den fysioterapeut, som har taget sig af den daglige genoptræning for at sikre os, at det ikke er os, der har misforstået noget. De bekræfter alle tre, at jeg ikke må opholde mig i siddende stilling.

Jeg ringer tilbage til T. fra Europæiske og fortæller hende dette. T. udtaler, at det er stadig ikke, hvad SOS's læge har sagt. Der er blot blevet sagt, at jeg kan gå med krykker og kan flyves hjem.

Kl. 13 taler vi med den læge, som foretog operationen. Han har talt med Europæiske og har sagt god for hjemtransport d. 03-07 med fly indeholdende business-class sæder, der kan lægges ned. KI. 13.51 ringer T., at hjemtransporten bliver d. 03-07. Vi bliver adspurgt om de nærmeste lufthavne, men må bede Europæiske om selv at undersøge dette. Vi undrer os atter over, hvorfor vi skal tages med på råd om praktiske og geografiske overvejelser, det må vel i sagens natur være rejseforsikringen, der er vant til at tage stilling til sådanne spørgsmål.

Kl. 16.00 kommer lægen på stuegang og oplyser, at jeg skal flyve fra ... 03-07 kl. 09.30.

Kl. 17.23 ringes jeg op af Europæiske, som oplyser om det samme samt at vi vil blive ringet op senere på aftenen angående en flyveplan. Der bliver ikke ringet tilbage den aften.

Torsdag 02-07-09:
Jeg kontakter Europæiske for at bede om en rejseplan. T. er uforstående, siger, at der er blevet faxet en sådan til afdelingen. Senere bliver vi ringet op, at vi ikke skal involvere hospitalet i hjemtransporten. Vi fornemmer, at der er kommunikationsproblemer. KI. 11.09 får jeg tilsendt en rejseplan pr. mail. (se bilag)

Fredag 03-07-09 :
Kl. 06.00 sidder vi begge klar til afhentning, bagagen er pakket, jeg har fået en dobbeltdosis antikoagulerende medicin for at forebygge blodpropper under transporten, og personalet giver min mor udskrivningsbrev til det danske hospital og medicin til hjemturen.

KI. 08.00 er der endnu ikke sket noget, ambulancen er simpelthen ikke kommet.

Kl. 08.05 bliver vi ringet op af T., som forklarer, at 'nogen' har aflyst ambulancen. Vi får aldrig at vide hvorfor eller hvem der står for denne misforståelse.

Personalet på afdelingen virker forundrede og tilbyder at hjælpe, men alle indser, at vi nu ikke kan nå vores fly.

På dette tidspunkt er vi ærlig talt ved at tabe tålmodigheden. Min mor ringer til min far i Danmark, som sætter sig i forbindelse med Europæiske. Da det lykkedes ham at komme i forbindelse med T., og klager over den manglende koordinering og alle de kommunikationsproblemer, der har været, siden Europæiske overtog sagen, svarer hun, at det er [klageren] selv, der har sagt god for rejseplanen, og at vi jo selv havde nægtet at frem-

skaffe en medicinsk rapport, og at ingen i øvrigt ved, hvorfor ambulancen ikke kom som arrangeret. Det virker, som om vi nu selv skal have skylden for den 'kiksede' hjemtransport.

På dette tidspunkt af dagen er min stue blevet ryddet, alle måltider, incl. morgenmad og frokost er afbestilt, stuen er klar til at blive gjort ren til næste patient, så vi opholder os rundt omkring på afdelingen, ikke fordi vi bliver 'smidt ud', men fordi alt var planlagt til afgang kl. 06.30. Vi føler os i den grad til besvær, men ved 12-tiden gør personalet stuen klar igen, så jeg kan komme til at ligge ned i sengen.

Kl. 12.35 ringer T., at ny transport er bestilt.

KI. 12.58 modtager jeg så en mail med en ny rejseplan, vi skal nu afhentes kl. 15.00 og køres til Zürich, hvorfra flyet afgår kl. 20.10 (Se bilag)

Vi er inden da blevet kontaktet et par gange af en funktionær fra Administrationen, som tilbyder at hjælpe og Europæiske har også forsøgt at inddrage os i, hvorvidt vi kunne komme til Geneve og flyve derfra, men vi har besluttet os for at lade være at udtale os om noget som helst. Det virker rent amatøragtigt og uprofessionelt alt sammen, så vi er nået dertil, at vi bare må afvente og se, hvad der sker.

KI. 15.07 afhentes vi så af '[ambulancen]' (se bilag), og køres mod Zurich. Transporten er en italiensk ambulance …, og det er en liggende transport. Vi håber, at vi kan nå at være i Zurich kl. 18.10!

KI. 17.46 holder vi i en myldretids-kø 25 km. fra Zurich, (det er fredag eftermiddag). De to chauffører virker stressede og kører af motorvejen for at prøve en alternativ rute.

KI. 18.30 ankommer vi så til lufthavnen i Zurich. De to chauffører forklarer, at de har travlt og skal hurtigt tilbage til [Italien]. Vi bliver derfor losset af udenfor lufthavnsterminalen med al bagagen i regnvejr.

Indenfor finder vi indtjekningen og får indleveret bagagen. Vi har indtryk af, at personalet er forundrede over, at jeg er ankommet med liggende transport og nu pludselig skal på højkant og gå rundt selv. Det ender med, at vi må finde en kørestol til mig (jeg må jo stadig ikke opholde mig i siddende stilling), da der er lange afstande i lufthavnsterminalen.

Da vi omsider kommer ud til flyet, viser det sig at være et mindre fly, hvor business-class består af et ganske almindeligt sæde oppe foran i flyet, og det kan ikke lægges ned!. Jeg vil nu anslå, at jeg alt i alt siden kl. 06.30 i morges har opholdt mig i siddende stilling i 5 timer for første gang siden ulykken d. 17-06. Jeg spekulerer på, hvad det kan få af betydning for mit bækkenbrud, der jo gerne skulle have de bedste betingelser for at hele uden gener på længere sigt, jeg er ung og har hårdt fysisk arbejde. Min hjemrejse kom således til at strække sig fra kl. 06.00 om morgenen til kl. 23.30, hvor jeg ankom til … Sygehus i Danmark.

At Europæiske har vurderet, at jeg kunne rejse hjem 'uledsaget', anser jeg for en betænkelig beslutning, kun forårsaget af Økonomiske betragtninger fra deres side, (en ledsaget transport er en bekostelig affære, som en af Europæiskes medarbejdere udtrykte det for et par dage siden!). Hvis jeg ikke havde haft hjælp undervejs af min mor til at slæbe bagage, sørge for indtjekning, hjælp til toiletbesøg, sørge for smertestillende, ville jeg have været ilde stedt. Denne beskrivelse er baggrunden for, at jeg Ønsker at klage over hjemtransporten."

Selskabet har i svarskrivelse af 10/12 2009 til nævnet beskrevet sagsforløbet således:

"17. juni 2009
ER's alarmcentral modtager telefonisk meddelelse om sagen fra klagers rejsefælle. Sagsbehandleren opretter sagen og beder rejsefællen rette henvendelse til SOS International og Den Offentlige Rejsesygesikring. Sagsbehandleren informerer om overdragelsesprocedure fra SOS til ER, når klager er færdigbehandlet og klar til hjemtransport.

18. til 20. juni 2009
SOS mener, at klager bør hjemtransporteres til behandling i Danmark, og vil overdrage sagen til ER. SOS informerer klager herom. ER's lægekonsulent vurderer, at klagers helbredstilstand er for ustabil til transport før en operation, og at klager har for mange smerter til at kunne holde til rejsen. ER's lægekonsulent, der håndterede sager for Den Offentlige Sygesikring, da denne blev administreret hos ER, henviser i øvrigt til, at SOS er ansvarlig for lægebehandlingen i udlandet. ER kan først gå ind i sagen, når klager er færdigbehandlet og medicinsk set klar til at blive hjemtransporteret, jævnfør punkt 2 'Hjemtransport inden for EU/EØS området'.

SOS henviser bl.a. til, at hospitalet i Italien ikke er i stand til at foretage den nødvendige operation. ER fastholder, at klagers tilstand ikke fordrer hjemtransport før en operation, at lægebehandling i udlandet sorterer under SOS, og at det er SOS' pligt at overflytte klager til nærmeste egnede behandlingssted, når der er behandlingssvigt på det første hospital. ER's kontaktlæge opfordrer SOS' kontaktlæge til at kontakte ER's lægekonsulent for yderligere afklaring, men dette ønsker SOS ikke (bilag ..)

ER har flere gange telefonisk kontakt med klager og klagers mor i løbet af den 18. og 19. juni, hvor ER forklarer baggrunden for, at hjemtransport først bør ske efter operationen. Klager giver udtryk for at være meget taknemlig for telefonopkaldene og informationsniveauet.

SOS overflytter klager til operation i Schweiz den 20. juni 2009 med almindelig ambulance.

22. juni 2009
SOS oplyser om aftenen telefonisk, at der er ventetid på operationen på det hospital, SOS har overflyttet klager til. SOS mener nu atter, at ER bør hjemtransportere klager. Klager og klagers mor, der er kommet til Schweiz på tilkald, er af SOS blevet informeret om, at ER bør have sagen overdraget. Klager og klagers mor er uforstående overfor ER's fastholdelse af, at klager bør vente til efter operationen.

23. juni 2009
For ikke at holde klager som 'gidsel' i sagen beslutter ER's alarmcentral at opstarte forberedelser til hjemtransport, samtidig med at ER's lægekonsulent kontakter behandlende læge på hospitalet i Schweiz og den medicinske chef hos SOS for en afklaring af klagers fysiske tilstand. Behandlende læge oplyser til ER's lægekonsulent, at hun på det kraftigste anbefaler, at klager opereres på stedet og hjemtransporteres efterfølgende. SOS' medicinske chef er enig i denne vurdering. SOS vil håndtere sagen, indtil klager er stabil efter operationen og klar til hjemtransport.

ER orienterer klagers mor telefonisk. 26. juni 2009

ER kontakter SOS og får telefonisk oplyst, at klager blev opereret to dage tidligere, den 24. juni. ER kontakter også klagers mor og får oplyst, at klager forventes indlagt i omkring en uge, før klager er klar til hjemtransport.

28. juni 2009
ER kontakter klagers mor og spørger til, hvordan klager har det. Klagers mor oplyser ved den lejlighed, at hospitalet ikke yder meget pasning og pleje af klager, så klagers mor (der er sygeplejerske) mener selv at have en bedre føling med klagers helbredstilstand end behandlende læge og sygeplejerskerne.

30. juni 2009
SOS overdrager pr. telefax sagen til ER. SOS oplyser i transportforslaget, at klager er udskrivningsklar dags dato, og at klager kan hjemrejse på 1 sæde med benstøtte og kan transporteres til lufthavnen i taxa (bilag ..). ER's lægekonsulent udarbejder et rejseforslag på baggrund heraf og de medicinske oplysninger, ER har i sagen (bilag ..)

1. juli 2009
ER ringer til klagers mor med en status i sagen. Klagers mor oplyser, at klager ikke kan sidde ned i mere end 30 minutter ad gangen, så klager kan ikke nøjes med et sæde hjem.

ER kontakter behandlende læge og får oplyst pr. telefon, at klager først bør hjemrejse om et par dage, og til den tid skulle klager kunne rejse siddende på businessclass. Behandlende læge oplyser, at hospitalet kan være behjælpelig med arrangering af ambulance til lufthavnen.

ER opstarter derfor arrangering af billetter på businessclass til klager samt afhentning i ambulance via hospitalet.

2. juli 2009
ER får bekræftelse fra flyselskabet, …, på, at [flyselskabet] vil acceptere klager ombord (bilag ..). ER kontakter atter behandlende læge, som bekræfter, at hospitalet vil sørge for ambulance til lufthavnen, ER bedes blot sende en bestillingsordre pr. fax. Ordrens sendes kort efter (bilag ..).

ER bliver senere samme dag kontaktet af den afdeling på hospitalet, der sædvanligvis ordner ambulancetransporter. ER bekræfter pr. telefax til afdelingen, hvad der er blevet aftalt med behandlende læge (bilag ..). Behandlende læge sender sidst på eftermiddagen en fax tilbage til ER som bekræftelse på, at ambulancetransporten er godkendt af den ansvarlige afdeling. (bilag ..). ER kontakter … Sygehus og melder klagers ankomst næste dag samt bestiller ambulance via Falck fra Kastrup lufthavn. ER sender ligeledes en rejseplan til klagers mor (bilag ..).

2. juli 2009
Behandlende læge kontakter ER lidt før kl. 8, idet ambulancen ikke er kommet kl. 06:30 som planlagt. Behandlende læge oplyser, at nogen har afbestilt ambulancen. Grundet det fremskredne tidspunkt kan klager nu ikke nå flyet fra Milano. ER ringer staks til klager og oplyser, at ER undersøger sagen og vil sørge for ny transport. ER konstaterer, at behandlende læge og den ansvarlige afdeling for ambulancetransporter på hospitalet er gået fejl af hinanden, så ambulancen er blevet bestilt og afbestilt fra hospitalets side. ER får billetter til klager på … afgang fra Zurich samme aften og bestiller ny ambulance - uden om hospitalet. Den nye rejseplan sendes til klagers mor pr. e-mail kl. 13 (bilag ..). … Sygehus og Falck informeres om de ændrede ankomsttidspunkter.

14. juli 2009 - 4. august

ER's skadeafdeling modtager den 14. juli 2009 klagers skadeanmeldelse med tilhørende bilag (bilag ..). Den 15. og 21. juli modtager ER yderligere bilag til sagen. Klager ønsker erstatning for udgifter afholdt i forbindelse med tilkaldelse af klagers mor og søster samt ødelagt ferie for klager selv under på den tegnede forsikring ('tilkaldelse og sygeledsagelse' og 'ødelagt ferie').

Klagers mor vedlægger til skadeanmeldelsen en skriftlig klage over alarmcentralens håndtering af hjemtransporten (bilag ..).

ER udbetaler den 24. juli 2009 en samlet erstatning på DKK 21.475,29 for henholdsvis ødelagt ferie henhold til punkt 21.2.b) og dækning af klagers mors og søsters udgifter til tilkaldelse til Schweiz, herunder transport, hotel, fortæring og lokaltransport i henhold til punkt 7.3 'Tilkaldelse og sygeledsagelse. Hvilke udgifter dækker forsikringen?' (bilag ..).

ER afviser dækning af tøjindkøb og toiletartikler til klager, da dette ikke er omfattet af forsikringen, jævnfør punkt 1.3 'Hvilke udgifter dækker forsikringen?'.

Den 4. august 2009 overfører ER yderligere DKK 816,45 for ødelagt ferie (bilag 14).

25. august 2009
ER's alarmcentral sender et skriftlig svar til klages mor på dennes klage af 13. juli 2009 og redegør for, hvad der er sket. ER beklager, at ambulancen ikke dukkede op som planlagt. ER beklager ligeledes, at klagers mor følger sig misbrugt som rejseledsager (bilag ..).

Klagers påstand
Klager mener, hjemtransporten har været uprofessionel og uforsvarlig og ønsker en ikke nærmere specificeret økonomisk erstatning for manglende professionel hjælp til forsvarlig hjemtransport.

Det vil sige klager anker ikke ER's dækninger af sagen, men ønsker yderligere økonomisk godtgørelse for en ifølge klager fejlslagen hjemtransport. Klager har ikke tidligere fremsat dette krav over for ER.

ER's afgørelse
ER har arrangeret hjemtransport til klager, som ud fra en lægelig vurdering er medicinsk forsvarlig. Beslutningen om hjemtransporten er truffet af ER's lægekonsulent i samråd med behandlende læge, jævnfør punkt 2.3.a. i forsikringsbetingelserne.

ER's lægekonsulent fandt det ikke medicinsk forsvarligt at hjemtransportere klager før operationen.

ER har efter klagers hjemkomst dækket de krav, klager har indsendt til skadeafdelingen vedrørende klagers mors udgifter til tilkaldelse. ER har ydet klager erstatning for ødelagt ferie.

ER's forsikringsbetingelser indeholder ikke dækning for yderligere økonomisk kompensation, såfremt en af ER leveret service ikke forløber fuldt tilfredsstillende. ER kan derfor ikke imødekomme klagers krav om økonomisk kompensation.

Konklusion
Hjemtransporten blev arrangeret ud fra, hvad der i den givne situation var medicinsk forsvarligt og fandt sted, da klager ud fra en lægelig vurdering var klar til at foretage rejsen.

> Det er beklageligt, at klager af SOS fik stillet i udsigt, at hjemtransporten kunne foregå på et tidligere tidspunkt. Vi må dog bede klager eller Ankenævnet rette henvendelse til SOS for en redegørelse for deres vurderinger og beslutninger i sagen.
>
> Der er ligeledes beklageligt, at den først bestilte hjemrejse mislykkes grundet ambulancens udeblivelse som følge af interne kommunikationsfejl på det behandlende hospital i Schweiz. Klager ønsker naturligvis blot at komme hjem efter langs tids sygeophold i udlandet.
>
> Idet ER inden for få timer den 3. juli får arrangeret ny hjemtransport til samme dag, som den først planlagte, finder ER dog ikke, at transporten var fejlslagen eller uprofessionel.
>
> ER har beklaget hændelsen over for klager og dennes mor, men kan ikke tilbyde yderligere økonomisk kompensation, da dette ikke er omfattet af forsikringen."

Klageren er på baggrund af selskabets skrivelse i skrivelse af 22/12 2009fremkommet med følgende bemærkninger:

> "Min eneste kommentar til svar fra Europæiske Rejseforsikring er, at jeg ikke finder hjemrejsetransporten medicinsk forsvarlig af den grund, at jeg ikke måtte belaste mit bækkenbrud ved at sidde op. Jeg mener derfor, at hjemtransporten burde have foregået liggende med ledsagelse af en fagperson, idet jeg under ingen omstændigheder ville have kunnet komme ud til flyet uden hjælp.
>
> Jeg er fuldt ud klar over, at denne form for transport ville have været væsentlig mere kostbar. Men set ud fra mit synspunkt var det mit helbred og min førlighed og risiko for langtidskomplikationer, der blev 'gamblet' med.
>
> Jeg finder det derfor rimeligt, at jeg stiller et krav om økonomisk kompensation, f.eks. svarende til forskellen mellem den anvendte transport og den liggende transport."

Selskabet har til klagerens bemærkninger i skrivelse af 12/1 2010 vedrørende forsvarligheden af den arrangerede hjemtransport anført, at fire forskellige læger tog stilling til klagers fysiske tilstand, og hvordan klageren på forsvarlig vis kunne hjemrejse.

Nævnet udtaler:

Om end nævnet finder, at afviklingen af den arrangerede hjemtransport ikke er forløbet optimalt, finder nævnet ikke, at selskabet har begået sagsbehandlingsfejl, der medfører pligt til at betale erstatning eller godtgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson