864/11

Den 28. marts 2011 blev i sag nr. 78.275:

xxx xxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Chartis Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring hos Chartis Europe S.A. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at dække omkostningerne til en operation, som hans hustru fik foretaget under en rejse til USA.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at det ikke var medicinsk nødvendigt, at operationen blev foretaget i USA, og at den planlagte hjemtransport kunne være gennemført på medicinsk forsvarligt vis, samt at operationen blev foretaget uden at være godkendt af selskabet.

Klagerens advokat har i klagebrev af 29/4 2010 over for nævnet redegjort således for sagen:

> "Klagers hustru … blev under et ophold i Southport, Connecticut, den 23. maj 2009 ramt af en lille blodprop i hjernen. Opfølgende undersøgelser viste, at halspulsårerne var tilstoppet 60-70 %. Hospitalet fandt det herefter nødvendigt hurtigst muligt at foretage en operativ oprensning af den højre halspulsåre. SOS International A/S har under hele forløbet været holdt orienteret, men ca. 7 dage efter operationen meddelte SOS International, at man ikke ville dække udgifterne til operationen. Dette var begrundet i, at neurologen havde erklæret [klagers hustru] klar til udskrivning den 24.5.2009, og at S. Medical Center ikke have sikret sig SOS International A/S' accept inden operationen. Det nærmere forløb i sagen er beskrevet i klagers skrivelse af 18. december 2009 til SOS International A/S, hvilken skrivelse er vedlagt nærværende klage. Efter klagers opfattelse er det imidlertid helt åbenbart, at en operation har været nødvendig, og at der derfor er forsikringsdækning."

Vedlagt klagebrevet er to udtalelser fra to læger fra det behandlende hospital. Af udtalelsen dateret den 28/10 2009 fremgår:

> "To Whom It May Concern:
> [Klagers hustru] was first scan at S. Hospital on May 25, 2009. This is a 68-year-old woman who was visiting from Denmark who presented to the emergency room with a left upper and lower extremity paresis. This resolved and a carotid ultrasound performed showed a greater than 70 % right internal carotid artery stenosis. This was confirmed by other testing and she was evaluated by both the medical and neurology services as well as the vascular service. Because of the tight carotid stenosis and the history of a transient ischemic attack, we elected to proceed with an urgent carotid endarterectomy. We felt that the flight back to Denmark would very well be hazardous to her health and, after confirming this with both the medical and neurological specialists, we proceeded with the carotid endarterectomy. The procedure was uneventful; she tolerated it well, and recuperated for a week at her daughter's house in … and was seen in our offices following that. Her neurological symptoms had completely resolved and she was cleared to return home shortly thereafter. This was a critical carotid stenosis that was symptomatic and, in light of that, the operation was clearly indicated."

Af den anden lægeudtalelse dateret den 17/12 2009 fremgår:

> "On May 24, 2009 [klagers hustru] was seen for a neurological consultation during an inpatient stay at S. Medical Center. The patient was admitted due to complaints of transient left arm and leg weakness associated with some slurring of her speech. A neurological work-up was then completed which did include a carotid ultrasound. The ultrasound was read as showing a greater than 70 % stenosis of the right internat carotid artery. On 5/25/09 a physician from Denmark called my office to check on [klagers hustrus] status and I was asked whether or not it was safe for the patient to take a flight back to Denmark to have the surgery completed. My recollection is that I informed the physician I was speaking to that [klagers hustru] was stable for the flight though I could not guarantee to either him or, most importantly, to the patient that there would be no reoccurrence of symptoms which could possibly proceed to a stroke. In any event, I would always leave this type of decision, in this particular setting, to the vascular surgeon who was consulted for the same problem. In this particular case Dr. … opined that transportation would have been too risky and therefore this determination was left to his discretion. Should you have any other questions concerning this case please do not hesitate to call."

Herudover har advokaten i brev af 11/8 2010 til nævnet anført:

> "I ovennævnte sag fremsendes vedlagt mail af den 8. juni 2010 fra S. Hospital til klagers datter.
>
> Af denne mail fremgår det, at SOS International uden klagers viden har foretaget betaling af de neurologer, der i samråd med kirurgen anbefalede den akutte operation. Det er efter klagers opfattelse påfaldende, at man efterfølgende afviser at betale for selve operationen.
>
> Yderligere skal det præciseres, at neurologen, dr. …, der talte med SOS Internationals læge den 24. maj 2009, i sit brev dateret december 2009 (bilagt klagen) har meddelt, at han ikke havde givet grønt lys for udskrivning til hjemrejse, men tværtimod havde understreget, at den igangværende undersøgelse måtte afgøre, om udskrivning var forsvarlig, eller om en akut operation skulle gennemføres.

Det er efter klagers opfattelse ganske åbenbart, at en akut operation var påkrævet, og at klager, der løbende holdt SOS International orienteret om situationens udvikling, med rette kunne forvente, at den etablerede kontakt mellem hospitalet og SOS International blev anvendt til at træffe de fornødne aftaler om operationen."

Den omtalte mail er forelagt nævnet.

Selskabet har i svarbrev af 1/11 2010 til nævnet anført:

"Klageren nævner, at han i henhold til brev fra S. Hospital, er blevet klar over at vi har betalt for neurologernes undersøgelser, hvorfor Klageren mener det er påfaldende, at vi ikke betaler for den operation, som undersøgelserne førte til.

Vi skal derfor gentage, at vi har dækket de udgifter, der relaterer sig til patientens forundersøgelser, men afvist at yde dækning for den kirurgiske behandling, da denne kunne have ventet til patienten blev overført til et Dansk hospital. Dette er fuldstændig normal procedure.

Endvidere fremgår det af Klagerens brev, at Neurolog Dr. …, ikke havde godkendt udskrivning til hjemrejse, men derimod havde understreget at yderligere undersøgelser var nødvendige.

Sagen er gennemgået med både intern lægekonsulent og ekstern speciallæge, som er professor inden for det aktuelle specialområde.

Den eksterne læge udtaler følgende, på baggrund af grundig gennemgang af sagens medicinske akter:
'Hun er blevet håndteret helt korrekt og sat i relevant antitrombotisk og kolesterolsænkende medicin, hvorfor en operation godt kunne være udsat nogle dage - ikke mindst i lyset af hendes kendte polymyalgia rheumatica. Jeg vurderer, at det vil være medicinsk forsvarligt at flytte patienten til behandling i Danmark, hvor en evt. operation - efter fornyet vurdering - kunne være gennemført kort efter hjemkomst - fx på Rigshospitalet.'

Der forelå således ikke nogen medicinsk indikation for, at operationen ikke kunne afvente behandling i Danmark den 26.05.09. Den arrangerede hjemtransport, der blev aflyst, ville have været fuldt ud medicinsk forsvarlig at gennemføre, hvorefter patienten ville være overdraget direkte til det danske sundhedssystem. En operation i Danmark kunne fortsat være gennemført indenfor rimelig tid fra diagnosen blev stillet.

Vi fastholder således:
- at det ikke var medicinsk nødvendigt, at operationen blev fortaget i USA.
- at den planlagte hjemtransport kunne være gennemført på medicinsk forsvarligt vis.
- at operationen blev foretaget, uden at være blevet godkendt af os, på trods af, at Klageren var bekendt med, at operationen skulle godkendes af os."

Klagerens advokat har hertil i brev af 20/12 2010 til nævnet anført:

"Under henvisning til min skrivelse af 16. ds. kan jeg oplyse, at klager ikke har modtaget den anførte udtalelse og klager vil derfor rykke Chartis direkte for udtalelsen.

Udtalelsen er efter klagers opfattelse imidlertid irrelevant. Qua de fremlagte erklæringer fra de amerikanske læger er det efter klagers opfattelse dokumenteret, at den udførte operation var nødvendig.

Hertil kommer, at [klager] af SOS blev instrueret om, at han - når forbindelse mellem SOS og S. Medical Center var etableret - ikke måtte foretage sig yderligere, idet SOS så overtog dialogen med de amerikanske læger. Forbindelsen var etableret allerede fra 25. maj 2009. Klager havde således som lægmand ingen anden mulighed end at følge de behandlingsforslag, man modtog fra de amerikanske læger/specialister, herunder at en operation var nødvendig inden hjemtransport. Klager måtte tilsvarende gå ud fra, at behandlingsforløbet var aftalt mellem de rette instanser.

Sideløbende holdt klager imidlertid SOS International orienteret om udviklingen i behandlingsforløbet pr. telefon og e-mail, men åbenbart uden at det har foranlediget SOS International til at forhøre sig hos S. Medical Center om situationens udvikling og om fornødent at skride ind. Er det tilfældet, har SOS International i bedste fald ladet sin klient i stikken.

Yderligere skal det anføres, at indklagede ikke over for klager har oplyst noget om en 'planlagt hjemtransport'. Instruksen fra SOS af den 25. maj 2009 var, at patienten blot kunne tage sit normale rutefly hjem den 27. maj 2009.

Endelig anmodes indklagede om at fremlægge nærmere oplysning om, hvilke udgifter man har dækket, og hvilke krav der måtte var rejst fra S. Medical Center."

Advokatens brev har ikke givet selskabet anledning til yderligere bemærkninger.

I et brev af 18/12 2009 fra klager til selskabet hedder det bl.a.:

"Under et ophold i Southport, Connecticut, blev min kone, … 23. maj 2009 ramt af en lille blodprop (TIA) i hjernen. Det førte til hasteindlæggelse på … Medical Center i Bridgeport, hvor det heldigvis viste sig, at proppen ikke havde forvoldt varig skade. Opfølgende undersøgelser viste imidlertid 60 - 70 % tilstopning af halspulsårerne tillige med uregelmæssigheder i højre side, som havde forvoldt blodproppen, og hvorfra risikoen for nye blodpropper var høj. På det grundlag fandt hospitalet det nødvendigt hurtigst muligt at foretage en operativ oprensning af den højre halspulsåre. Operationen skete 27. maj, og den var vellykket. Udskrivning skete 28. maj, og efter ca. 10 dages rekonvalescens og en afsluttende skanning af halspulsårerne blev … [klagers kone] erklæret fit-for-flight. Hjemrejsen, der arrangeredes af SOS International, gennemførtes uden ledsagelse af medicinsk personale 10.-11. juni uden problemer.

Under hele forløbet holdt vi SOS International orienteret via telefon og e-mail, og på SOS International's anmodning etablerede vi kontakt mellem … Medical Center og SOS International samt til SOS International's amerikanske agent Medsave. Vi konstaterede, at kontakt mellem SOS International og … Medical Center var skabt senest 24. maj, hvor en SOS sagsbehandler under henvisning til en samtale mellem SOS-lægen og … Medical Center meddelte os, at … [klagers kone] ville blive udskrevet samme dag og kunne gennemføre flyrejsen tilbage til Danmark på sin ordinære returbillet 26. maj. Som det fremgår af nedenstående, viste udmeldingen fra SOS International sig desværre at være både forhastet og forkert.

Den 3. juni, dvs. syv dage efter operationen meddelte SOS International, at man som udgangspunkt ikke ville dække udgifterne til operationen. Beslutningen blev begrundet med, at neurologen havde erklæret … [klagers kone] klar til udskrivning 24. maj, og at … Medical Center ikke havde sikret sig SOS International's accept, inden operationen gik i gang. SOS sagsbehandler medgav dog samtidigt, at vi ikke kunne lastes for forløbet, dels fordi vi havde holdt SOS løbende underrettet, dels fordi der også var begået fejl i SOS International's håndtering."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Det Grønne Kort dækker:**

…

2.2. Lægeordineret ophold og behandling på hospital efter normale takster for semiprivate (tosengsstue) eller intensiv afdeling.

…

Det Grønne Kort dækker ikke:

…

2.f. Enhver udgift til hospitalsophold eller hjemtransport, som ikke er godkendt af SOS-International."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet på baggrund af de foreliggende lægelige udtalelser, at det har været medicinsk nødvendigt, at operationen af klagerens hustru blev foretaget i USA. Nævnet finder endvidere, at klageren har underrettet selskabet efter forskrifterne. Idet SOS herefter har overtaget dialogen med hospitalet, finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise dækning af udgifterne til operationen i USA med henvisning til, at operationen ikke var godkendt af selskabet.

Herefter

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Chartis Europe S.A, skal anerkende at dække klagerens udgifter til operationen foretaget i USA.

Poul Sørensen