876/11

Den 3. oktober 2011 blev i sag nr. 79.430:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxxxxx xxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i tilknytning til et MasterCard rejseforsikring i If Skadeforsikring. Han klager ved sin repræsentant over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en brokoperation, som han fik foretaget på en ferie i Thailand.

Selskabet har afvist at yde dækning for operationen med henvisning til, at den ikke var akut, hvorfor den kunne afvente klagerens hjemkomst.

Forud for sagens indbringelse for nævnet er sagen på selskabets vegne behandlet af SOS International (herefter SOS).

Det fremgår af sagen, at klageren den 18/2 2010 anmeldte til SOS, at han havde behov for at blive opereret for brok. SOS modtog herefter medicinsk rapport fra Bangkok Hospital af 18/2 2010. Heraf fremgår bl.a.:

> "Chief Complaint/Reason for admission:
> Five days before, the developed lump on the right groin associated with pain when walking and straining. Lump disappear when laying down.
> …
> Reducible sight inguinal hernia but pain on pressure."

SOS' lægekonsulent vurderede den 19/2 2010 bl.a.:

"Patienten har for to år siden fået lavet dobbeltsidig lyskebrok i Danmark. Der er nu recidiv på den højre side.
Brokket går væk når han ligger ned.
Det kan reponeres, men der angives smerter.
Konklusion: DER ER IKKE MEDICINSK INDIKATION FOR OPERATION HER OG NU.
…
I Thailand kan han anvende brokbind."

Den 20/2 2010 blev klageren underrettet om, at der ikke var dækning for brokoperationen. På grund af fortsatte smerter henvendte klageren sig den 22/2 2010 på ny til SOS, der imidlertid fastholdt afgørelsen.

Klageren kontaktede den 24/2 2010 Phuket International Hospital. Af medicinsk rapport fra dette hospital fremgår bl.a.:

"This is to certify that [klageren] … visited our outpatient clinic on February 24, 2010 because of pain and swelling at right groin 1 day prior to visit.

**Diagnosis:** Advice-operation

**Recommendation:** Urgent operation on February 26, 2010. Hospitalization for recovery after operation, 2 days."

Herefter vurderede SOS' lægekonsulent bl.a.:

"Lægen fremsender nu en attest med at brokket ikke kan sættes på plads.
Er sat til 'akut' operation d. 26-02-2010.
Konklusion: det virker mærkeligt, at det pågældende brok nu pludseligt er blevet irreponibelt.
Der skal ikke umiddelbart gives GOP.
I stedet for skal patienten sendes til Bangkok Phuket Hospital."

Klageren blev undersøgt den 25/2 2010 på Bangkok Phuket Hospital. Herefter anførte SOS' lægekonsulent bl.a.:

"Patientens brok er 'reponibelt'.
Bangkok Phuket Hospital har misforstået henvendelsen, de tror vi ønsker patienten opereret. Det gør vi ikke.
Konklusion:
Patienten har et brok i lysken.
Det er på Phuket International Hospital bedømt som 'incarcerated' og på Bangkok Phuket hospital som reponibelt, svarende til den primære diagnose på PIR.
Vi kan således konstatere, patienten har et brok som vi i Skandinavien vil betragte som ikke 'akut' operationskrævende.
Det er meget svært at opfatte PIH 'ændrede' diagnose som andet end 'kreativ'. Formentlig fordi man har villet føje patienten.

> Jeg synes man skal fastholde oprindelige beslutning og sige til patienten at man anbefaler ham brokbind som tidligere skrevet. Det er ikke mit indtryk at patienten er begyndt at bruge dette endnu."

SOS informerede klageren om, at der ikke var dækning for en eventuel brokoperation. Klageren valgte imidlertid at blive opereret den 26/2 2010 på Phuket International Hospital og oplyste over for SOS, at han selv betalte for operationen, og at han ville rejse krav over for If Skadeforsikring efter hjemkomsten.

Ved mail af 10/3 2010 anmeldte klageren til selskabet, at han var blevet opereret under rejsen.

Selskabets lægekonsulent afgav den 15/3 2010 følgende udtalelse:

> "Der var tale om et brok der kunne skubbes på plads hvorfor en akut operation ikke var påkrævet."

Selskabet afviste ved mail af 17/3 2010 at yde dækning under henvisning til, at akut operation ikke var påkrævet, og at klageren inden operationen var blevet oplyst om, at selskabet ikke dækkede denne.

Sagen blev efterfølgende indbragt for selskabets kundeombud, der ved brev af 15/7 2010 fastholdt selskabets afgørelse. Af brevet fremgår bl.a.:

> "Når jeg læser alle oplysninger i sagen igennem, kan jeg se, at din klient kontakter Bangkok Phuket Hospital den 18. februar 2010, og at han i den forbindelse også kontakter SOS og fortæller, at han skal opereres. SOS' læge taler derfor med lægen på hospitalet, og får oplyst, at [klagers] brok er reponibelt, det vil sige kan sætte på plads uden operation. Det betyder, at der ikke er medicinsk indikation for en operation her og nu. SOS' læge oplyser derfor til hospitalet og til [klager], at forsikringen ikke kan tilbyde at betale for en operation, idet en operation kan vente til han kommer hjem til Sverige, og at han kan benytte brokbind indtil da.
>
> Den 24. februar 2010 kontakter [klager] et nyt hospital, Phuket International Hospital. SOS' læge bliver igen sat på sagen, men da det undrer ham, at [klagers] brok pludselig er blevet irreponibelt, og at en operation nu skulle være akut påkrævet, beder lægen ham om at blive evalueret/få en 2. opinion på et andet hospital. [Klager] bliver derfor igen undersøgt på Bangkok Phuket Hospital. SOS' læge taler i den forbindelse med Dr. …, som oplyser, at brokket er reponibelt. Dr. … og SOS' læge er derfor enige om, at der ikke er medicinsk indikation for en operation her og nu. SOS' læge oplyser derfor igen til hospitalet og til [klager], at forsikringen ikke kan tilbyde at betale for en operation i Thailand.
>
> Jeg kan ikke finde noget i sagen, der bekræfter, at der er tale om et brok, der ikke længere kunne skubbes på plads, og at en akut operation derfor var nødvendig, som du henviser til i

dit brev til Kundeombudet. Og da det samtidig er SOS' læges og Ifs lægekonsulents vurdering, at der er tale om et brok, som vi i Skandinavien vil betragte som ikke akut operationskrævende, ser jeg ingen grund til at tvivle på den lægelige vurdering af sagen.

Jeg er ikke i tvivl om, at [klager] har været generet af sit brok, og at det formegentligt er derfor, at han selv vælger at betale for at blive opereret på privathospital i Thailand. Selv om, at SOS flere gange har orienteret ham om, at forsikringen ikke dækker for operationen."

Klageren anførte herefter i mail af 20/7 2010 bl.a.:

"Jeg har lige læst svaret fra IF ang. operation i Thailand, og kan slet ikke forstå deres håndtering af sagen, de skriver at SOS lægen har talt med Dr. … Det har han IKKE, det sagde de også i Feb. og jeg spurgte på hospitalet, og de svarede at han IKKE har talt med nogen fra SOS, jeg er heller ikke blevet undersøgt 2 gange af ham. Jeg blev undersøgt af en læge på et andet hospital, og hun sagde at en operation var nødvendig da det var akut og der kunne ske skade på tarmen hvis det ikke blev opereret, det fremgår også af min journal. Det kan da godt være at det ikke var akut fra starten, men det blev meget værre, jeg kunne ikke skubbe det på plads til sidst, også selvom jeg lå ned."

Sagen er indbragt for nævnet den 24/11 2010.

Klagerens repræsentant har over for nævnet gjort gældende, at brokoperationen var akut og nødvendig, hvorfor selskabet skal yde forsikringsdækning herfor.

Selskabet har i brev af 14/12 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder afvisningen i henhold til punkt 6.2f og 35.h i betingelserne, da både SOS' læge og Ifs lægekonsulent har sagt, at operation ikke var akut og kunne afvente til skadelidtes hjemkomst.
Vi har fuld forståelse for at skadelidte ikke synes, at det var optimalt at gå med brokbind i Thailand men jf. ovenstående dækker forsikringen kun behandling som er medicinsk betinget."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Basisdækninger for Classic, Guld og Platin kort**

…

**6.2 Forsikringen dækker ikke**

…

c. Behandling der ikke er medicinsk betinget og berettiget for at bevare eller forbedre sikredes sundhed som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst.

…

**Generelle forsikringsbetingelser:**

…

**35 Undtagelser gældende for hele forsikringen**

…

h. Medicinsk indlæggelse, operation og behandling der ikke er akut og som kan afvente sikredes hjemkomst til bopælslandet, under medicinsk forsvarlige forhold."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og må på baggrund af de foreliggende oplysninger være enig med selskabet i, at klagerens tilstand ikke havde en sådan akut karakter, at den nødvendiggjorde operation under rejsen til Thailand. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse, der findes at være i overensstemmelse med de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen