Ankenævnet for Forsikring

895/12

Den 25. juni 2012 blev i sag nr. 81.096:

xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xx xx x xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i GF Forsikring A/S. Hun klager ved sin repræsentant over, at selskabet har afvist at yde dækning for en operation, hun fik foretaget i Tyrkiet.

SOS International A/S har forud for sagens indbringelse for nævnet behandlet sagen på vegne af det indklagede selskab.

Selskabet har afvist at yde dækning for den anden operation, som klageren fik foretaget i Tyrkiet, med henvisning til, at operationen kunne vente til efter klagerens hjemkomst, hvilket klageren blev informeret om af SOS's lægekonsulent.

I brev af 19/8 2011 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "Vores klient fik en hjerneblødning under et ferieophold i Tyrkiet i sommeren 2010. Hun blev indlagt på et hospital i Tyrkiet, hvor hun gennemgik to operationer, før hun blev transporteret hjem til Danmark.
>
> SOS International har anerkendt dækningen af omkostninger for tilkald af 2 familiemedlemmer, den første operation, hospitalsbehandling og hjemtransport. Kopi af SOS Internationals breve af 4. januar, 31. marts, 8. maj og 5. august 2011 vedlægges i kopi.
>
> SOS International fastholder dog, at det var muligt for vores klient at blive transporteret tilbage til Danmark efter den første operation. Vores klients videre behandling skulle derefter foregå i Danmark.

Det fremgår dog af to breve af henholdsvis 30. juni og 23. juli 2010, at lægen som foretog operationer på vores klient og forestod hendes videre behandling, var af den klare mening, at vores klient ikke kunne transporteres tilbage til Danmark efter den første operation, idet dette ville være at udsætte hendes liv for umiddelbart fare. Kopi af brevene vedlægges.

Vi ønsker således, at SOS International anerkender og dækker alle vores klients udgifter i forbindelse med sygdomsforløbet i Tyrkiet, idet vi mener, at den anden operation var nødvendig for vores klient."

Selskabet har i brev af 29/11 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**SAGSFREMSTILLING:**

Den 23.6.2010 kontakter klagerens søn SOS med anmeldelse af sagen. Klageren er rejst alene til Tyrkiet for at besøge familiemedlemmer. Klagerens søn oplyser, at klageren har været indlagt på to forskellige hospitaler, men skal overflyttes til et tredje hospital, da klageren skal opereres.

Den 23-24.6.2010 kontakter SOS' lægekonsulent hospitalet og får oplyst, at klageren er ved at blive undersøgt af neurokirurg. Klageren har en subaraknoidal blødning.

Den 24.6.2010 kontakter klagerens søn ... SOS med oplysning om, at han er rejst til Tyrkiet for at besøge sin mor.

Den 25.6.2010 kontakter SOS' lægekonsulent hospitalet angående behandlingsforløbet. Lægekonsulenten vurderer, at klagerens tilstand er livstruende. Behandlende læge oplyser, at familien ikke ønsker operation i Tyrkiet. SOS' lægekonsulent vurderer, at SOS ikke kan tage ansvaret for hjemtransport af klageren. Behandlende hospital har stor erfaring med sådanne operationer, hvorfor SOS' lægekonsulent vurderer, at der ikke er medicinsk indikation til en overflytning.

Den 25.6.2010 oplyser klagerens søn ... til SOS' lægekonsulent, at klageren skal overflyttes til Ankara. SOS' lægekonsulent har fået det modsatte oplyst fra Dr. ...

Den 25.6.2010 har SOS' lægekonsulent forsøgt at kontakte hospitalslægen pr. telefon.

Den 25.6.2010 kontakter klagerens søn SOS med information om, at klageren skal opereres for hjerneblødning samt at familien ønsker at operation skal foretages i Danmark.

Den 25.6.2010 kontakter SOS klagerens søn ..., og det aftales, at SOS' lægekonsulent skal vurderer, om klageren kan blive behandlet i Danmark.

Den 25.6.2010 vurderer SOS' lægekonsulent, at den første operation skal foretages i Tyrkiet, idet SOS' lægekonsulent ikke vil tage ansvaret for klagerens tilstand under hjemtransporten.

Den 25.6.2010 kontakter klagerens svigerdatter SOS med besked om, at lægerne i Tyrkiet ikke vil operere klageren. Det aftales, at SOS vender tilbage til familien.

Den 25.6.2010 kontakter SOS klagerens søn ... med oplysning om at klageren skal overflyttes til hospital i Ankara, hvor klageren vil blive opereret af en anerkendt læge. SOS' lægekonsulent vil kontakte klagerens søn.

3. 81.096

Den 26.6.2010 har SOS' lægekonsulent konfereret med Dr. ... angående klagerens operation. Dr. ... er uforstående overfor, at familien ikke ønsker operation, da hospitalet foretager adskillige hundrede af disse operationer. SOS' lægekonsulent har ligeledes talt med ... Hospital, der ikke er bekymret for operation i Tyrkiet.

Hospitalet var ved at gøre klar til operation af klageren, men familien har valgt at udskrive klageren. Hospitalet er ikke orienteret om, hvor klageren befinder sig. Hospitalet er informeret om risikoen ved overflytning. SOS' lægekonsulent er uforstående overfor, at klageren har valgt at lade sig udskrive, idet dette er forbundet med stor medicinsk risiko.

Den 26.6.2010 kontakter SOS klagerens søn ... med oplysning om SOS' lægekonsulents vurdering. Klagerens søn har overflyttet sin mor til et nyt hospital, idet familien ikke havde tillid til hospitalet.

Den 26.6.2010 kontakter SOS klagerens søn ... med information om, at klageren og dennes familie skal orientere SOS om behandlingsforløbet, samt at SOS fremover skal godkende behandlingsforløb.

28.6.2010 har SOS' lægekonsulent forsøgt at kontakte hospitalslægen flere gange uden held.

Den 30.6.2010 kontakter SOS' lægekonsulent hospitalet og får oplyst, at klageren er blevet opereret og er udskrevet. Den behandlende læge er ... SOS' lægekonsulent vil forsøge at få kontakt til behandlende læge.

Den 30.6.2010 kontakter klagerens søn SOS med besked om, at klageren er blevet udskrevet fra hospitalet, samt at klageren skal møde op om 2-3 uger på hospitalet til anden operation.

Den 5.7.2010 forsøger SOS' lægekonsulent at kontakte Dr. ... pr. telefon.

Den 5-6.7.2010 har SOS' lægekonsulent fået kontakt til lægen, der oplyser at klageren har yderligere 2 aneurismer. Derfor vurderer SOS' lægekonsulent, at klageren skal hjemtransporteres til Danmark for yderligere operation. Klageren vurderes at kunne blive hjemtransporteret om få dage. SOS' lægekonsulent har vurderet, at operationen er forbundet med risiko for blødning.

Den 6.7.2010 vurderer SOS' lægekonsulent, at de to kolde aneurismer kan behandles på et senere tidspunkt. Der er risiko for, at det kan bløde samt at dette vil betyde en akut operation. Hvis der tilstøder komplikationer, kan dette være livstruende. SOS' lægekonsulent vurderer, at klageren skal hjemtransporteres til behandling i Danmark.

Den 6.7.2010 kontakter SOS klagerens søn ... og informerer om SOS' lægekonsulents vurdering. Klagerens søn oplyser, at hospitalet har planlagt operation om 14 dage, og at operationen betragtes som akut. Det aftales at klageren vil ringe tilbage senere.

Den 6.7.2010 har SOS' lægekonsulent talt med klagerens søn ..., som oplyser, at klageren har veloverstået den første operation. Næste operation er planlagt til om 10 dage. Familien ønsker anden operation foretaget i Tyrkiet. Lægekonsulenten oplyser til klagerens søn, at operation er forbundet med stor medicinsk risiko, om hvilken familien er vidende.
Familien ønsker selv at træffe beslutning om, hvor moderen skal opereres. Familien bliver orienteret om, at selskabet vil hjemtransportere dem til Danmark, og at SOS' lægekonsulent

vurderer, at operation kan vente til efter hjemkomst. Det aftales, at familien vil vende tilbage den efterfølgende dag.

Den 14.7.2010 har SOS' lægekonsulent forsøgt at kontakte klagerens søn ... flere gange, men klagerens søn tager ikke telefonen.

Den 23.7.2010 formoder SOS, at anden operation angiveligt er foretaget.

Den 12.8.2010 kontakter klagerens søn ... SOS fra Danmark med oplysning om, at klagerens anden operation er foretaget for 10 dage siden (angiveligt den 23.7.2010). Klagerens søn mener, at moderen har planlagt hjemrejse i slutningen af august samt at aftalen var at han skulle ringe tilbage, når klageren kunne hjemrejse.

Den 13.8.2010 modtager SOS fax sendt fra klagerens søn med brev fra Dr. ..., jf. bilag ...

Den 13.8.2010 har SOS' lægekonsulent talt med klagerens søn angående klagerens tilstand. Klageren er meget påvirket efter operationen. Derfor vurderes, at klageren har brug for en af SOS' ledsagersygeplejersker under hjemtransporten.

Den 13.8.2010 kontakter SOS Klagerens søn. Klagerens søn mener, at SOS er orienteret under hele forløbet, og at der er givet dækningstilsagn for samtlige behandlingsudgifter. SOS bestrider dette. Det aftales, at SOS forestår hjemtransporten, og at problemstillingen vedrørende dækning af den anden operation afklares efter hjemkomst, hvor SOS vil fastholde, at der ikke kan opnås dækning for den anden operation.

Den 26.8.2010 modtager SOS skadeanmeldelse, jf. bilag ...

Den 31.3.2011 sender SOS skriftlig afgørelse pr. brev til klageren, hvoraf det fremgår at klagerens anden operation ikke kan omfattes af forsikringsdækningen, jf. bilag ...
...

FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:

Klageren påstår i klage sendt til Ankenævnet, at klagerens anden operation var medicinsk nødvendig at få foretaget i Tyrkiet inden hjemrejse samt at dette er dokumenteret jf. bilag ...

Endvidere påstår klageren, at klagerens søn ... har været i dialog med SOS' lægekonsulent inden anden operation samt at det blev aftalt at klageren selv kunne bestemme, om hun ønskede at blive behandlet i Tyrkiet eller Danmark. Klageren skulle vende tilbage med svar på deres valg af hospital.

Endvidere påstår klageren, at familien kontaktede SOS 2-3 dage efter ovennævnte opkald og angiveligt fortalte, at klageren skulle opereres så hurtigt som muligt anden gang, hvilket også var årsagen til at klageren havde fået tid til en akut operation 14 dage efter den første operation.

Endvidere påstår klageren, at SOS' lægekonsulent skulle have godkendt at klageren kunne blive hjemtransporteret efter anden operation samt i øvrigt skulle have talt med behandlende læge om, at anden operation var livsnødvendig inden hjemtransport kunne foretages.

Selskabet henleder Ankenævnets opmærksomhed på, at SOS ikke har stillet en hospitalsgaranti for anden operation eller i øvrigt hverken har godkendt anden operation over for Klagerens pårørende eller behandlende læge i udlandet.

Til støtte for påstanden vedlægger selskabet kopi af lægejournal, jf. bilag ... + ..., hvoraf det tydeligt fremgår, at anden operation ikke var medicinsk nødvendig at få foretaget inden hjemrejse til Danmark.

Journalen er dateret **inden,** at anden operation er foretaget og selskabet betragter således kopi af journalen som valid dokumentation for sin påstand.

Af journalen fremgår følgende under punkt om operationsbeskrivelse '*De andre aneurismer henholdsvis i udspringet af hø a. communikantes posterior og den 3. i hø a. media dxt bifurkaturen lades uberørt . Skal behandles elektivt på et senere tidspunkt'.*

SOS' lægekonsulent udtaler følgende:

'Det er normal procedure at behandle den akutte aneurisme. Derefter skal det ses an i 3 måneder før eventuel efterfølgende behandling af de øvrige aneurismer. Familien er blevet oplyst om risikoen ved at få foretaget indgrebet med det samme. Der er ikke medicinsk indikation for yderligere behandling på destinationen ud over behandlingen af den akutte fase'.

SOS' lægekonsulent fastholder således, at anden operation ikke var medicinsk nødvendig og således ej omfattet af forsikringsdækningen.

SOS' lægekonsulent har ligeledes rådført sig med eksperter på Rigshospitalet, herunder aneurismekirurger. Disse udtaler, at det ikke er nødvendigt med anden operation, samt at de øvrige aneurismer skulle kontrolleres efter 6 måneder.

Endvidere henviser selskabet til det forhold, at klageren den 26.6.2010 har fået præciseret af SOS, at SOS skal underrettes og godkende behandlingsforløbet. En sådan godkendelse foreligger ikke.

Til trods herfor vælger klagerens søn ikke at oplyse SOS - forud for anden operation - at denne var planlagt til at foregå i Tyrkiet, og der indhentes ikke godkendelse fra SOS.

SOS' lægekonsulent flere gange forsøgt at få telefonisk kontakt til klagerens søn, men klagerens søn besvarer ikke SOS' telefonopkald.

SOS har ikke kunnet opnå kontakt til klagerens søn, og det er først efter at anden operation er foretaget, at klagerens søn kontakter SOS med denne oplysning. Klageren har således fået fortaget anden operation 1) uden at SOS var informeret herom, og 2) uden at SOS har godkendt operationen.

I henhold til FAL § 21 og 22 påhviler forsikrede at foretage behørig meddelelse til selskabet. Forsømmer den sikrede dette, er selskabet ikke ansvarlig i videre omfang, end det ville have været, hvis sådan meddelelse var givet.

Selskabet har bemærket, at klageren under hele sagsforløbet har foretaget sine egne dispositioner uden at have involveret selskabet og SOS i beslutningsprocessen. Blandt andet har selskabet hæftet sig ved, at klageren har valgt at lade sig udskrive uden SOS' eller hospitalets kendskab hertil, samt valgt ikke at kontakte SOS med oplysning om planlagt anden operation. Klageren har ligeledes fået foretaget anden operation uden godkendelse fra SOS.

SOS har modtaget fax fra klageren fra 13.8.2010 (bilag ...), hvoraf det fremgår, at klageren er nødsaget til at få foretaget operation i Tyrkiet. Dette dokument modtager SOS mere end to uger efter at klageren er blevet opereret.

SOS' lægekonsulent har således ikke haft mulighed for at reagere på klagerens henvendelse eller har kunnet kontakte hospitalet for at forespørge, hvorfor anden operation angiveligt skulle være medicinsk indiceret. Klageren har således handlet uden SOS' godkendelse og uden mulighed for, at selskabet kunne foretage rimelige og nødvendige tiltag for at begrænse skadeudgifterne.

Selskabet beder Ankenævnet bemærke, at dokumentet (bilag ...) er stilet til 'whom it may concern' (der er således ikke tale om kopi af lægejournal eller operationsbeskrivelse). Hospitalet har ikke ansøgt om hospitalsgaranti for anden operation.

Selskabet har valgt at erstatte klagerens omkostninger til hjemtransport til trods for, at klageren ikke har fulgt retningslinjerne fra SOS.

Selskabet fastholder med støtte i SOS' lægekonsulent og de rådspurgte speciallæger på Rigshospitalet, at den anden operation ikke var medicinsk nødvendig, og at klageren ikke kan have handlet i god tro. Der er således ikke rimelig grund til, at klagerens forsikring skal dække den anden operation.
...

Selskabet nedlægger således påstand om:
...
11. Selskabet har modtaget lægeudtalelse (bilag ...), hvoraf det fremgår at anden operation var medicinsk nødvendig inden hjemrejse den 13.8.2010. Dette er mere end 2 uger efter at operationen er foretaget. Selskabet bestrider bilag ... og anfægter således kvaliteten af den lægefaglige standard som bilag ... angiveligt skulle være til udtryk for.
12. Selskabet bestrider, at klageren kan have været i god tro. Således kan klageren ikke have handlet i tillid til den behandlende læges vejledning.
13. SOS bemærker endvidere, at bilag ... er sendt fra klageren samt at denne ikke er stilet til hverken SOS eller er blevet sendt til SOS. Hospitalet har ikke indsendt kopi af lægejournal forud for operationen eller ansøgt om hospitalsgaranti for anden operation. Hospitalet og klageren tilbageholder således væsentlige oplysninger."

Hertil bemærker klagerens repræsentant i brev af 16/12 2011 til nævnet bl.a. følgende:

"Vores klients søn kontakter den 6. juli 2010 SOS International og oplyser, at hans moder skal opereres anden gang indenfor 14 dage, og at operationen betragtes som akut. Ifølge SOS International aftales det, at vores klients søn vil ringe tilbage senere. Herefter taler SOS Internationals lægekonsulent med vores klients søn, som oplyser, at operationen er planlagt til om 10 dage. Her aftales det ifølge selskabet, at vores klients familie skal vende tilbage den følgende dag. Først den 13. august 2010 oplyser SOS International vores klients søn om, at SOS International 'fastholder', at selskabet ikke vil dække operation nummer to. Denne oplysning er dog ny for vores klient og hendes familie på dette tidspunkt. Det fremgår heller ikke af selskabets bemærkninger, at SOS International før operation nummer to informerede vores klient eller dennes familie om, at SOS International ikke ville dække omkostningerne for operation nummer to på trods af, at selskabet var velvidende om, at denne operation var planlagt. Vores klient og hendes familie handlede således i god tro ved at planlægge operation nummer to, idet de ikke forud for operationen havde fået en klar besked fra SOS International om, at selskabet ikke dækkede denne."

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet. Selskabet anfører i den forbindelse, at klageren den 6/7 2010 blev informeret om de medicinske samt de dækningsmæssige konsekvenser ved en operation i Tyrkiet, og at klageren således ikke kan have været i god tro. Selskabet bestrider endvidere, at operationen var akut, og bemærker, at klageren var udskrevet i perioden frem til den anden operation. Klagerens repræsentant bestrider, at klageren blev oplyst om, at den anden operation ikke var dækket af forsikringen. Klagerens søn, som lægekonsulenten havde kontakt med, var derimod af den opfattelse, at de selv kunne vælge hvor operationen skulle foregå.

Af hospitalsjournal udarbejdet i forbindelse med klagerens første operation fremgår bl.a.:

> "Operationsbeskrivelse:
>
> I general anæstesi foretages punktur af hø a. femoralis ; aneurismen svt ve a. media colles ; cirkulation til aneurismen afbrydes.
>
> De andre aneurismer henholdsvis i udspringet af hø a. communikantes posterior og den 3. i hø a. media dxt bifurkaturen lades uberørt . Skal behandles elektivt på et senere tidspunkt.
>
> Efter den akutte fase , planlægges elektivt beh. af de øvrige aneurismer ; under dække af blodfortyndende medicin (antiagregan) skal anlægges flowensretter , så flow til aneurisme afbrydes."

Af lægeudtalelse af 23/7 2010 (omtalt af selskabet som bilag 3) fremgår bl.a.:

> "[Klageren] who had admitted to the hospital after a subaracnoid bleed was urgently taken to the endovascular treatment 1t 26th of June 2010 by me in TDV 29 Mayis Hospital neuroendovascular unit. She had a ruptured irregular left MCA aneurysm and the other two unruptured right MCA bifurtcation and P-Com.aneurysm diagnosed with DSA.
>
> The left MCA bifurcation aneurysm, which was the source of bleeding found out secondary to the imaging findings, was treated with balloon remodelling and coiling. Her postoperative period in ICU and regular ward was uneventful and he was discharged at post op 5th day.
>
> Her second and third aneurysms which were a complex and wide necked right MCA bifurcation and right P Com aneurysms respectively could not be treated since Y stenting and coiling was needed for right MCA and pipeline flow diversion treatment was needed for right P Com aneurysm. So, there would not be done in the acute stage of SAH since it need a prior medication with antiaggregating agents and scheduled to be performed later efter acute stage. She continued to have headache after the procedure and was followed in her house. ***After acute stage passed, it was deemed that the rest of her aneurysms which***

are irregular in shape with blebs needs to be treated before she would go back to Denmark with airplane."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**3.1 Sygdom og tilskadekomst**

3.1.1 Bliver sikrede akut syg eller kommer til skade på rejsen (ferie og fritid), dækker forsikringen, under forudsætning af GF Forsikrings alarmcentrals godkendelse, rimelige og nødvendige ekstraudgifter i udlandet til:

...

3.1.2 Forsikringen dækker ikke:

...

- fortsat behandling eller ophold, såfremt sikrede nægter at lade sig hjemtransportere, når GF Forsikrings alarmcentrals læge har besluttet, og når den behandlende læge har godkendt hjemtransporten
- behandling og ophold i udlandet, når GF Forsikrings alarmcentrals læge har besluttet, og behandlende læge har godkendt, at behandling kan afvente ankomst til Danmark

...

4.2 Hvad dækker forsikringen

...

4.2.2 Akut sygdom og tilskadekomst

Forsikringen dækker behandlingsudgifter inkl. hjemtransport op til i alt 5.130.000 kr. (basisår 2011 - indeksreguleret) pr. sikret person.

Ud over punkt 3.1, sygdom og tilskadekomst, dækker forsikringen, efter aftale med GF Forsikrings alarmcentral, også rimelige og nødvendige udgifter til:

- behandling af læge med autorisation i det land, hvor behandlingen foregår
- lægeordineret ophold på hospital efter normale takster for semiprivate (tosengsstue) eller intensiv afdeling
- lægeordineret medicin"

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er godtgjort, at den anden operation, som klageren fik foretaget i Tyrkiet, havde en så akut karakter, at den ikke kunne afvente klagerens hjemkomst til Danmark, hvorfor der ikke er dækning i henhold til forsikringsbetingelserne. Dette finder nævnet, at klageren er blevet tilstrækkeligt informeret om forud for operationen. Nævnet kan på denne baggrund ikke pålægge selskabet at yde dækning herfor.

9. 81.096

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand