Ankenævnet for Forsikring

897/12

Den 8. august 2012 blev i sag nr. 81.929:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ungdomsrejseforsikring med superdækning i Gouda Rejseforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for hjemtransport fra Nepal som følge af en maveinfektion.

Selskabet har tilbudt at dække klagerens telefonudgifter til og fra alarmcentralen, men har afvist at yde dækning for hjemtransport med henvisning til, at der ikke er medicinsk indikation for en tidligere hjemrejse.

Forsikringen gjaldt i perioden fra den 8/10 2011 til den 9/2 2012.

Over for nævnet gør klageren gældende, at hun vil have dækket sin flybillet til hjemrejsen eller have den fulde præmie, som hun har betalt for forsikringen, retur. Hun vil endvidere have dækket en telefonregning på 3.119,54 kr. for opkald til selskabet og sin familie. I et bilag til klageskemaet har hun anført følgende:

> "D. 23. december 2011 sidder jeg i Indien med min kæreste og tre venner. Vi spiser på en finere restaurant, men får desværre alle noget mad, der gør os syge.
> D. 25. december skulle jeg rejse videre til Nepal, da planen var, at jeg skulle arbejde på et børnehjem, imens de andre blev i Indien. På dette tidspunkt er jeg stadig syg. Jeg lider af slemme mavesmerter og diarre som jeg tager Imodium plus mod.
> Jeg skulle starte på børnehjemmet d. 27. december, men må bede rejsebureauet om at aflyse, da jeg på daværende tidspunkt kun har fået det værre. Jeg ligger på daværende tidspunkt alene på et hotel i Nepal, hvor strømmen går 2 gange dagligt á 5 timer. Min kæreste

og to af hans venner er på det tidspunkt i bedring, den tredje er stadig syg. Han vidste jeg var syg, og jeg havde kontaktet min familie, der vidste jeg var syg.
D. 28. december er det så slemt, at jeg ikke kan gå udenfor en dør, jeg kunne derfor ikke fylde penge på mit nepalesiske simkort, og måtte bruge mit danske nummer til at ringe op fra. Når de hjemmefra skulle ringe til mig, kunne det kun være på det nepalesiske, så jeg sørgede for, at skifte simkort hele tiden, når jeg ventede opkald. Jeg har på det tidspunkt ikke spist i halvandet døgn, jeg kan ikke andet end bare græde af smerte, men jeg kendte ingen, så jeg vidste ikke hvad jeg skulle gøre. Jeg ringede hjem, og vi blev enige om, at min mor kontaktede Gouda forsikring, gav dem mit nepalesiske nummer, og de ville ringe indenfor en time. Da der var gået to time, måtte jeg ringe endnu engang til min mor, der igen måtte kontakte Gouda, der havde haft vagtskifte og derfor ikke havde ringet som lovet. Det er bare ikke i orden! Da Gouda ringede senere den aftenen, græd jeg stadig af smerter og ville bare gerne hjem og tilses af en læge. Gouda forsikring fortalte mig, at for at de kunne ændre mine flybilletter, var jeg nødt til at blive tilset på … klinikken i Nepal. Det var den læge de normalt brugte, og så ville hun vurderer hvor syg jeg var, og om jeg måtte flyve hjem - samtidig modsagde hun sig selv og sagde, at hvis jeg så var syg, måtte jeg ikke engang flyve og det forvirrede mig. Jeg ventede yderligere på, at hun fik kontaktet nogen, der kunne sørge for, jeg kom ud til klinikken, og jeg blev hentet omkring midnat - nepalesisk tid. Hun kontaktede ikke sygehuset, og forklarede om mine slemme mavesmerter og kramper, så de vidste ikke hvad jeg fejlede. Da jeg forsøgte at forklare lægen, hvad der var galt, gav hun mig febernedsættende piller, fordi hun mente med en temperatur på 37,5 så havde jeg feber.
Jeg skulle til kontrol dagen efter, og der foretog de sig ikke andet, end at give mig noget antibiotika. Meningen var, de skulle have en afføringsprøve, men da jeg på daværende tidspunkt ikke havde noget afføring, kunne jeg ikke aflevere en sådan. De gav mig pillerne og mente, det var det. Da jeg stadig havde det skidt, ville jeg ikke vente mere. Jeg havde på det tidspunkt kontaktet Danmark og brugt 3100 kr. På mobilregning. Jeg kunne ikke se andre udveje, end selv at købe en flybillet hjem, da [en medarbejder] fra Gouda jo havde gjort det klart, at om jeg var syg eller ej, så kunne de ikke ændre min flybillet. Jeg rejste med flyet d. 29 om aftenen, og flyturen var hård. Da jeg kom hjem søgte jeg straks egen læge. De mente mine tarme var hævede og dette skyldtes alle kramperne, jeg skulle gå hjem i seng og se tiden an. Jeg var ved lægen igen d. 11. januar, hvor jeg skulle sende en afføringsprøve ind, for nu var min afføring startet igen. I dag er det d. 17. januar og jeg er stadigvæk syg. Jeg skal ind til lægen igen d. 19, for at have svar på mine afføringsprøver og have tjekket min mave igen. Jeg kan ikke starte på arbejde, da jeg stadig har mange smerter i min mave.
Jeg brugte ca. 3400 på en ny flybillet hjem, og Gouda forsikringen ville have, jeg skulle være blevet og gå og vente og se hvad der skete. Da jeg rigtig skulle have arbejdet på børnehjem, skulle jeg ikke betale for kost og logi den efterfølgende måned, da beløbet for kost og logi allerede var betalt til børnehjemmet. Der ville så pludselig komme udgifter til hotel og mad dagligt + at jeg ville have ringet endnu mere fra mit danske nummer, og så var min telefonregning temmelig sikkert blevet fordoblet. Disse penge er ikke nogen jeg havde med i mit rejsebudget. Jeg brugte mine sidste penge på flybilletten, fordi jeg ikke kunne få den hjælp, jeg havde brug for. Det kan godt være Gouda forsikring har nogle klare retningslinjer, men de må også kigge på det enkelte individ. Jeg var meget syg, men vidste ikke hvad jeg fejlede. Jeg havde konstant mavekramper, kunne stort set ikke andet end ligge i sengen. Jeg spiste ikke, det var koldt, selvom jeg havde sørget for at leje en varmer. Men da der stort set ikke var strøm, hjalp det intet. Jeg var 'palle' alene i et fremmet land og mærkede energien og gejsten forsvinde stødt og sikkert. Jeg var tæt på et nervesammenbrud!! Min mor havde sagt det flere gange i tlf. til Gouda, at hun kunne høre på mig, at det var ved at gå helt galt. Men da de ikke 'ville hjælpe' sagde hun: 'NU SKAL DU KOMME HJEM. Vi skal have dig hjem inden det går helt galt!'
Det er ikke med min gode vilje, at jeg har været nødt til at rejse hjem. Børnehjemmet var frivilligt arbejde, og noget jeg skulle bruge for at komme ind på min uddannelse. Det er ikke

muligt 'bare' at tage af sted igen, da det koster tid og penge. Så det har udelukkende været et tab for mig, at jeg blev syg. Jeg har en drøm om, at blive socialrådgiver, og hjælpe børn og unge til en bedre fremtid, og dette var mit springbræt og nu er mulighederne minimale.
Det er ikke i orden, at man køber en forsikring, der fx skal dække sygdom og hjemtransport, hvor at når man så står og har behov for hjælp, så kan man intet få - og bare det, at de ikke ringer som lovet, det er uacceptabelt.
Siden jeg er kommet hjem, har jeg haft kontakt med [medarbejderen] fra Gouda, der hævder, deres læge ikke mener, der er medicinsk belæg for, at de skal betale min hjemtransport, selvom jeg stadig er syg. Hun/Gouda ville altså have, at jeg bare skulle være blevet på hotellet, og sidde der alene dag ud og dag ind, og håbe på, jeg en dag bliver rask. Jeg vil enten have pengene tilbage for forsikringen, eller en erstatning af min flybillet, nogen må da kunne se, der ikke er handlet korrekt i denne sag."

Selskabet har i brev af 26/3 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Tvisten omhandler klagers krav om refusion af flybillet fra Nepal til Danmark, idet klageren ikke mente at kunne klare fortsat ophold pga. sygdom.

Sagen anmeldes af klagers mor til vores alarmcentral d. 27. december 2011. Klager har mavekramper og ønsker at rejse hjem. Vi tager kontakt til lokal agent i Nepal og beder denne finde en klinik, hvor klager kan få relevant behandling. Agenten arrangerer konsultation og transport til klinikken samme aften. I løbet af de to telefonsamtaler vi har med klager inden konsultationen, udtrykker hun et klart ønske om at rejse hjem pga. sygdommen. Vi understreger i begge telefonsamtaler, at det er kontraindiceret at flyve med mavekramper og derfor kan vi ikke vurdere en evt. hjemrejse før klager er tilset af en lokal læge og sagen er vurderet af Goudas kontaktlæge. Gouda understreger også i anden samtale, at der normalt ikke er dækning for tidligere hjemrejse pga. mavekramper/infektion, men der skal derimod være tale om alvorlig sygdom, som ikke kan behandles lokalt. Vi forsøger herefter forgæves at få kontakt til klager, idet vi ringer til klagers mobiltelefon 5 gange d. 28. december. Da der ikke er kontakt, lægger vi en telefonbesked, og beder klager vende tilbage, så vi kan vurdere sagen.

Vi modtager d. 28. december en medicinsk rapport fra den lokale læge, hvor det fremgår at klager er tilset to gange i konsultationen. D. 27/12 bliver hun tilset pga. mavekramper, diarre og feber på 37,5 C. Den lokale læge giver klager medicin mod mavekramper. Den efterfølgende dag, dvs. 28. december, kommer klager til kontrolbesøg, hvor den lokale læge konstaterer, at mavekramperne er forsvundet, feberen er væk men klager har stadig mavesmerter, dog er maven blød og ikke øm. Den lokale læge udskriver derfor antibiotika, som klager skal tage i 3 dage og lægen skriver i den medicinske rapport, at klager skal komme tilbage hvis nødvendigt.

Da vi d. 30. december ikke har hørt fra klager, sendes også en mail til klager. Først herefter vender klager tilbage med oplysning om at hun er rejst hjem til Danmark, da hun havde smerter og medicinen ikke virkede. Vi informerer herefter klager om, at hun må indsende en skadeanmeldelse med kvitteringer for udlæg, for at sagen kan vurderes.

Dette gør klager dog aldrig, men sender derimod en mail d. 16. januar 2012, hvor hun skriver, at hun ikke kan forstå, at Gouda ikke ville hjælpe med nye hjemrejsebilletter, da hun mener, at hun har ret til dette eftersom hun var syg på rejsen. Herefter beder vi vores kontaktlæge … om at vurdere sagen ud fra den tilsendte medicinske rapport.

Redegørelse og kommentarer fra [kontaktlægen] på baggrund af medicinsk rapport fra lokal læge:

Patienten har inden hjemrejse været på … Clinic i Katmandu. Hun klagede over periodevise mavesmerter i løbet af de sidste 3 dage. Patienten blev sat i relevant behandling og tilsagt kontrol dagen efter d. 28.12. Her var mavekramper mindskede, men hun havde forsat smerter i maven, som dog både var blød ved undersøgelse og ikke spændt muskulatur. Patienten blev herefter sat i behandling med Azitromycin på mistanke om bakteriel infektion pådraget i Indien. På det foreliggende kan jeg ikke se grund til en tidligere hjemrejse.

Efter [kontaktlægen] har vurderet sagen, afviser vi at dække hjemrejsebilletten, da der ifølge betingelserne § 2.1 kun er dækning for hjemtransport, når det af Goudas læge skønnes nødvendigt. Der sendes mail til klager, hvor hun informeres om, at vi desværre ikke kan dække hjemrejsen, da der i følge Goudas kontaktlæge ikke var medicinsk indikation for dette.

Vi har efter modtagelsen af klage fra Ankenævnet udbedt os den fulde journal fra klagers egen læge i Danmark, for at undersøge hvorvidt man set i bakspejlet kan konstatere, at der på grund af behandling efter hjemkomst, kunne være indikation for at dække hjemrejsebilletten alligevel. Sagen er herefter igen blevet vurderet af [kontaktlægen], som igen kommenterer:

Redegørelse og kommentarer fra [kontaktlægen] på baggrund af fuld journal fra egen læge i Danmark:
Patienten blev tilset og sat i behandling på en god velrenommeret klinik i Katmandu, oven i købet tilsagt yderligere kontrol på den sidst iværksatte behandling. Patienten valgte i stedet at tage hjem for egen regning. Patienten er så hos egen læge den 30.12.11, hvor hun beskriver sine klager og årsagen til den tidligere hjemrejse.
Egen læge finder ikke patienten akut medtaget på nogen måde og mener, hun skal tage Pamol mod smerterne. Egen læge tager dog blodprøver, væske og elektrolyt-tal for en sikkerheds skyld. De er alle normale.
Den 11. januar 2012 har patienten og egen læge en mail-konsultation, hvor patienten beskriver forsat periodiske mavesmerter. Hun tilsiges herefter en ny konsultation, hvor der tages afføringsprøver til undersøgelse for både patogene tarmbakterier, cyster og orme. Svar på disse undersøgelser viser, at der er cyster i afføringen, Giardia Lamblia, og patienten sættes i regelret behandling med Flagyl. Dette sker dog først den 18. januar 2012.
Der er således gået næsten 3 uger fra patienten hjemkomst til hun bliver ordentligt udredt og sat i regelret behandling. Jeg er sikker på, det kunne være klaret på en dag i Katmandu, hvor de trods alt er vant til at behandle turister for forskellige maveinfektioner.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at der ikke findes grundlag for dækning af en ny hjemrejsebillet, da der ikke var medicinsk indikation for en tidligere hjemrejse. Vi kan ligeledes ikke imødekomme klagers krav om tilbagebetaling af den fulde forsikringspræmie, men kan dog refundere præmien fra klagers hjemrejsetidspunkt og frem til udløb af den oprindelige forsikringsperiode, dog fratrukket et administrationsgebyr på kr. 100,-, jfr. forsikringsbetingelserne(fællesbetingelserne) pkt. 27 b.

Samtidig opfordrer vi klager til at indsende krav for telefonudgifter i forbindelse med sagen, fsva. dokumenterede opkald til og fra Alarmcentralen, idet disse dækkes af forsikringen. … "

Af medicinsk rapport af 28/12 2011 fra en klinik i Nepal fremgår bl.a.:

"[Klageren] was seen at this clinic late on the night of December 27th with crampy abdominal pair off and on for 3 days. She had diarrhea 3 days prior when she took lopermide with stoppage of diarrhea. She had temp of 37.5C with pulse of 100/min and BP of 110/70mm Hg. Adomen was non tender and rest of the exam was normal. She was given buscopan for

control of stomach cramps and advised to return for follow up on Dec 28th. On December 28th, camps had resolved but she persisted with pains. She was afebrile and abdomen was soft and non tender.

With concern of bacterial diarrhea probably picked up in India, she was given azithromycin 500mg once per day for 3 days. Follow up as needed. …".

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet. Klageren gør i den forbindelse gældende, at hun efter sin hjemkomst har fået en depression, som hun mener, har sammenhæng med oplevelserne i Nepal. Dette er selskabet ikke enigt i. Selskabet bemærker endvidere, at behandlingsforløbet formentlig ville have været kortere, hvis klageren var blevet behandlet lokalt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**2 HJEMTRANSPORT**

…

2.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst, omfattet af dækning *1 Sygdom* eller den offentlige rejsesygesikring, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige

a) *ekstraudgifter* til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. *Goudas* læge vurderer - efter kontakt til behandlende læge - om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. *Gouda* afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted,

...

27 FORLÆNGELSE OG REFUNDERING AF REJSEFORSIKRINGEN

…

B) Opsiges rejseforsikringen skriftligt, før den udløber, tilbagebetales differencen mellem den præmie, der skulle være betalt for den kortere dækningsperiode, og den præmie, der er betalt, med fradrag af et ekspeditionsgebyr på 100 kr. pr. police. Beløb på 100 kr. og derunder refunderes ikke."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, som er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

6. 81.929

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson