Ankenævnet for Forsikring

908/13

Den 4. februar 2013 blev i sag nr. 82.752:

xxxx xxxxxxx xxxxxx
xxx xxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Bupa Denmark, filial af
Bupa Insurance Limited,
England
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de ekstraudgifter, hun har afholdt i forbindelse med en anmeldt akut opstået sygdom i Vietnam. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at den anmeldte sygdom eksisterede inden afrejsen og derfor er undtaget forsikringsdækning.

Klageren rejste til Vietnam den 28/12 2011 og søgte læge den 30/12 2011.

Af klagerens patientjournal af 3/12 2011 fra speciallæge i gynækologi fremgår bl.a.:

> "Har gennem nogle måneder haft murrende smerter i underlivet - får antidepressiv medicin - giver udtørrende effekt i slimhinderne, har haft blødning pr rectum og er i gang med tarm udredning.
> AC Kondom
> Gu vvp nat - der tages smear
> Ul viser uterus med flot 3 laget endometrium to normale ovarier. ingen ascites
>
> vil gerne have gardasil vaccination."

Af patientjournal af 12/12 2011 fra klagerens egen læge fremgår bl.a.:

2. 82.752

"1. Rektal blødning - er henv d. 1.11 af … til kirurg, men kunne ikke få tid hos [kirurg] indtil februar. Blødning nu aftaget en del. Har smerte ved afføring, frisk blod på papir + i kummen nu aftaget. Ubehag suprapubisk. Ingen UVI symptomer. Tidl IBS. Obj abdo blødt uømt ingen palp udf. Expl rekt ses rift under heling ingen synlig eller palp hæmorrhoider. Ingen palp ud. gives nr til andre kirurg og opfordres til at få tid inden hun rejser til udlandet i 3 mdr d. 28.12. Kan være pga tidl anal rift, men andet patologi kan ikke udelukkes.
2. hoste 1 måned + fornemmelse let stakåndet. Har høfeber. Bedre når hun motionerer.
afeb. Obj upåv st.p.ia nat vejrtrækning. For at udelukke astma som er blevet drøftet før>reversibilitets test."

Af patientjournal af 21/12 2011 fra klagerens egen læge fremgår bl.a.:

"Normal reversibilitetstest. Tyder ikke på astma. ryger ikke. Beroliges.
Var hos [kirurg] i går. Undersøgelsen ang ia.
Ønsker GU tjek inden hun rejser til Vietnam pga let sm suprapubic. Urin blank. GU ia. let øm uterus skal have menses snart. Beroliges."

Af klagerens patientjournal af 26/12 2011 fra vagtlægen fremgår bl.a.:

"… 13:04 …
Coloskoperet sidste uge pga blod aff. Fra i går sm under ribben og madlede og lufthunger. Skal rejse 3 mdr i nat så hun er meget bekymret. Jeg ved ikke lige hvad dette drejer sig om, men nok bedst med vurdering.
…
14:27 …
Abd: dir palpøm i epigastriet,
tolkes som reflux-symptomer rp lanso, nkvb ellers ingen
Handling: Konsultationsrecept

Recept oprettet med følgende præparater:
…
Indikation: mod mavesyre i spiserøret
…
23:00 …
Mavesm taget til trods PPI.
Skal rejse i morgen 3 uger, om bekymring og angst
Ikke feber, råd og vejl
Handling: Telefonkonsultation"

Af klagerens patientjournal af 27/12 2011 fra vagtlægen fremgår bl.a.:

"… 05:53 …
se tidl. Nu også forstoppelse. Rp Microlax + klyx + palp abdomen v egen læge.
temp 36,9 C Ikke bevægeøm. Skal være i lufthavn kl. 8.
Handling: Visitation til besøg
…
06:26 …
skal til Hanoi Vietnam obstipationssymptomer blød i maven rp microlax skånekost
Handling: Besøgskonsultation"

3. 82.752

I mail af 12/3 2012 til klageren fra den behandlende læge i Vietnam hedder det bl.a.:

"When [klager] first presented on December 30th she was in significant distress and discomfort. Due to concern of the risk of a serious acute event superimposed on her significant chronic but undiagnosed gastro-intestinal problems, a number of investigation were requested. Based on her history and findings on physical examination, it was decided to test for H. Pylori as well as order certain blood tests (Amylase, CRP, UE, LFT, FBC). An abdominal ultrasound scan was also requested in view to her complaints of generalized, nonspecific abdominal pains and tenderness soon after a colonoscopy. The alternative to these investigations would have been referral to an acute hospital with consideration for admission, comparable investigations and observation."

I klageskema af 5/5 2012 har klageren bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Jeg har valgt at vedlægge markeret udtalelse (undertegnede) i printversion af min mailkorrespondance med IHI BUPA. Jvf. den udvidede rapport fra SOS int. Vietnam, viser den at min opståede sygdom ej var til stede ved afrejse. Jeg blev behandlet af inkompetent medarb. hos IHI BUPA, der oplyste mig trods mistanke om alvorlig lever- el. galdeblæreinfektion, at jeg selv måtte betale kr. 2000,- i telefonomkostninger til IHI BUPA under rejsen. Ydermere at de ej samarbejder med SOS, trods den danske vagtlæge hos IHI BUPA bad mig tage af sted strakt pga. mine symptomer - der var totalt modstridende oplysning og direkte fejlfortolkning af min diagnose.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Dækning for kr. 2000,- telefonomkostninger med IHI BUPA. Tilbagebetaling af sagsomkostninger/behandling, sygdom.
Ydermere fokus på det faktum, at IHI BUPA lader uvidende og inkompetente medarbejdere vejlede én, når man står i en alvorlig krisesituation, dvs. beder om at scanne dokumenter etc. i områder der går under ulands niveau samt afslår at hjælpe ved mistanke om alvorlig sygdom. Dette er direkte livsfarligt."

Dertil har selskabet i brev af 5/7 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagsfremstilling:**
Selskabets Alarmcentral (herefter benævnt: Alarmcentralen) modtager den 30.12.2011 en henvendelse fra Klager som oplyser, at hun er i Vietnam og har en maveinfektion. For at få belyst symptomerne nærmere aftales det, at Selskabets lægekonsulent ringer tilbage til Klager snarest. I den efterfølgende samtale oplyser Klager til lægekonsulenten, at hun har fået foretaget en kolonsskopi 12 dage tidligere. Da dette svarer til, at kolonskopi er foretaget mindre end 2 uger inden afrejsen fra Danmark oplyser lægekonsulenten, at der kan være tale om en forudbestående lidelse, som ikke opfylder forsikringens 4 måneders stabilitetskrav, jf. § 5.5. Det aftales, at Klager opsøger en lokal læge for en nærmere udredning af tilstanden og, at hun selv skal betale regningen. Det aftales, at afklaring af dækningsomfanget vil blive vurderet, når Alarmcentralen har modtaget de lægelige oplysninger, der er nødvendige for at kunne vurdere, om de aktuelle symptomer har sammenhæng med de symptomer som Klager er blevet undersøgt for inden for de seneste 4 måneder inden afrejsen fra Danmark (27.12.2011).

Efter at være tilset af en læge på SOS Clinic i Hanoi, ringer Klager tilbage til Alarmcentralen. Den vietnamesiske læge foreslår diverse tests med henblik på, at fastslå en diagnose. Prisen for disse tests vil være USD 900 og klager ønsker, at der bliver stillet en betalingsgaranti for

dette beløb. Som svar herpå oplyser medarbejderen på Alarmcentralen, at inden der evt. kan stilles en betalingsgaranti er det nødvendigt, dels at få afklaret fra hendes læge i Danmark, hvad præcis Klager er blevet undersøgt/behandlet for i tiden op til sin afrejse, og dels vil Alarmcentralen skulle aktivere en samarbejdspartner i området for at få stillet et evt. betalingsgaranti, dersom behandlingen er dækningsberettiget.

Den 4. januar i år modtager Alarmcentralen en journal fra behandlende vietnamesiske læge hvoraf følgende fremgår: *Current Diagnosis: Concern re risk of complication following colonscopy.*

Som det fremgår af vedlagte bilag, udbeder Alarmcentralen sig efterfølgende Klagers fuldmagt til indhentning af journalkopi fra hendes praktiserende læge, …

Den 17. januar 2012 modtager Selskabet en fuld journalkopi fra [klagers læge], for perioden 30.8. - 30.12.2011.

Af journalkopien fremgår det dels, at Klager den 20.12.2011 har fået foretaget kolonskopi hos en speciallæge, Ligeså gengives lægevagtsnotater for perioden 25. - 27.12.2011, som dokumenterer, at Klager så sent som ca. 2 timer inden hun skal være i lufthavnen for at påbegynde sin rejse, har kontaktet vagtlægen i forbindelse med forstoppelse.

Med en indikation af, at 4 måneders stabilitets-kravet nævnt i § 5.5, ikke er opfyldt, bliver Selskabets lægekonsulent bedt om at vurdere, om der med Klagers symptomer i Vietnam lægeligt set er tale om udvikling af symptomer, som har været til stede inden Klagers afrejse den 27.12 2011.

Idet lægekonsulenten finder en klar sammenhæng mellem symptomerne der nødvendiggør en kolonskopi den 20.12.2011 samt flere henvendelser til vagtlægen i godt et døgn op til sin afrejse til Vietnam - senest 2 timer inden hun skal møde i lufthavnen - konkluderes det, at der er tale om udvikling af en eksisterende lidelse.

Følgelig skriver Alarmcentralen i en mail til Klager den 22. januar 2012 og oplyser, at betingelserne for erstatning ikke er opfyldt, grundet udvikling af symptomer der var til stede inden afrejsen fra Danmark.

Idet Klager er uenig i Selskabets afvisning af erstatningskravet, forelægges sagen for god orden skyld for en anden af Selskabets lægekonsulenter. Idet også denne lægekonsulent finder en klar sammenhæng mellem Klagers symptomer inden afrejsen og de symptomer hun oplever i Vietnam, skriver Alarmcentralen til Klager og fastholder afvisningen af erstatningskravet.

Den 14. marts i år skriver Klager en mail til Selskabets klage-inbox, med opfordring til reevaluering af erstatningsspørgsmålet. Som svar skriver Selskabet den 15. marts en brev til Klager, hvori sagsforløbet gennemgås og der argumenteres for, hvorfor betingelserne for erstatning ikke er opfyldt. I slutningen af brevet bliver det desuden understreget, at hvis Klager havde kontaktet os inden afrejsen og oplyst om sine symptomer, havde vi kunnet fortælle hende, at en udvikling af symptomerne ville være undtaget fra dækning.

Konklusion:
Med henvisning til de foreliggende lægelige oplysninger, dels fra Klagers praktiserende læge og dels den vietnamesiske læges udtalelse samt forsikredes egen gengivelse af en hårdhændet kolonskopi fastholder Selskabet, at betingelserne for erstatning ikke er opfyldt.

5. 82.752

Som en del af Klagers krav kan vi se, at der angives et beløb på DKK 2.000 for hendes udgifter til kontakt til Alarmcentralen mens hun opholdt sit i Vietnam. Selskabet er naturligvis indstillet på at imødekomme et sådan krav, forudsat vi modtager dokumentation for udgifternes eksakte størrelse. Dokumentationen - typisk specificeret opgørelse fra ens teleselskab, med angivelse af telefonnumre., datoer, opkaldenes varighed og priser, bedes sendt til Selskabet.

Så snart vi har modtaget en sådan liste, vil vi opgøre erstatningen og refundere Klagers udgifter til opkald til Selskabet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**§ 5 Dækning af sygeudgifter**
…
5.2 Ved rejser, der ikke er omfattet af den offentlige rejsesygesikring, dækkes forsikredes sygeudgifter i tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst.
…
5.5 Ved rejser uden for Europa dækker forsikringen ikke udgifter til behandling af kroniske eller eksisterende sygdomme, der inden for de sidste 4 måneder før afrejsen har medført:
a) hospitalsindlæggelse,
b) vurdering eller behandling hos læge/tandlæge, som ikke er et led i kontrol,
c) ændret medicinering.
…
§ 17 Generelle undtagelser fra erstatning
17.1 Selskabet yder ikke erstatning for udgifter, der vedrører, skyldes eller er opstået som følge af:
a) sygdomme og lidelser, der er opstået forud for rejsens start, samt eventuelle følger af sådanne sygdomme og lidelser,
…"

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker, at selskabet vil dække klagerens udgifter for telefonopkald til selskabets alarmcentral, såfremt klageren dokumenterer sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at den lidelse, klageren modtog lægebehandling for i Vietnam den 30/12 2011 og i januar 2012, har klar sammenhæng med den lidelse, som hun i dagene inden afrejsen havde konsulteret egen læge, speciallæge og vagtlæge for. På denne baggrund finder nævnet, at sygdomsforløbet i Vietnam ikke kan karakteriseres som en akut opstået sygdom. Nævnet finder derfor ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

6. 82.752

På det foreliggende grund finder nævnet endvidere ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling i øvrigt, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson