Ankenævnet for Forsikring

920/13

Den 5. juli 2013 blev i sag nr. 83.836:

xxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx xx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren og hans hustru er omfattet af en Årsrejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at betale for hjemtransport og kompensation for ødelagte feriedage under deres rejse til Malaysia i perioden den 9/7 2012 til 7/8 2012.

Selskabet har afvist at yde kompensation for ødelagte feriedage med henvisning til, at selskabet ikke finder, at klagerens hustrus sygdom opstod akut. Vedrørende dækning for hjemtransport har selskabet afvist at dække med henvisning til, at det er en betingelse for dækning, at Rejsehjælp godkender transporten samt formidler hjemtransporten.

Selskabet har i brev af 21/1 2013 beskrevet sagens forløb således:

"**Vi har modtaget følgende i sagen**
Den 20. juli 2012 modtager Falck TravelCare en opringning fra [klagers] svigersøn ... Det fremgår af Falck TravelCares log, at [svigersøn] oplyser at svigermor har været indlagt i 2 døgn med en alvorlig og slem lungebetændelse. Hun er blevet udskrevet, men er faldet i badet ikke har kunnet komme op ved egen hjælp. Han oplyser endvidere, at [klager og hustru] er 80 år gamle og meget hjælpeløse.

Svigersønnen ønsker, at FalckTravelCare arrangerer førtidig hjemtransport, men Falck TravelCare oplyser, at de er nødt til først at undersøge om der er medicinsk indikation for førtidig hjemrejse.

Senere den 20. juli 2012 modtager Falck TravelCare en medical rapport fra lægen i Malaysia. Her fremgår det, at [klagers hustrus] røntgen viser mulig højresidig lungebetændelse og blod-

prøver viser tegn på infektion. Ultralyd af abdomen viser let galdegangsbetændelse. Svigersøn … oplyser til Falck TravelCare at [klagers hustru] igen kaster op og har det dårligt.

Lægen skriver følgende til Falck TravelCare:
RE: [klagers hustru]. 79 y/o female. ID No. …

I was called to see [klagers hustru] at her hotel this morning to see if she is fit to travel back to Europe.

Past medical history: She was recently being treated in a local hospital for (1) cholecystitis, and (2) Pneumonia of the lefl upper lobe. She is still on Clarithromycin 500 mg bd and Moxifloxacin 400 mg od. She had a fall in the bathroom yesterday (19 July) due to slippery floor. She landed on her buttock.

Examination: General - she appeared comfortable, sitting up on the side of her bed. Does not appear to be in any form of distress. She is able to move by herself without pain but she mentioned that she felt weak as she is unable to tolerate much food intake due to nausea. She had 1 episode of diarrhea this morning.

Vital sign: BP 130/80 mmHg, PR 68/ min. regular, Temp. 38.7 c. Resp. 24/min. No jaundice, non-icteric sclera, edema left leg from thigh down.

O/E: ENT - not abnormal findings. Lungs: Clear breath sound, tympanitic. Heart: Dual rhythm, no murmur. Normal size. Abdomen: Liver & spleen not palpable. No tenderness RUQ. No epigastric discomfort. Normal bowal sound. Extremities: edema left leg. No erythema. Femoral pulse normal.

Impression: (1) Recovering from pneumonia and cholecystitis (2) mild gastritis due to medication (3) Contusion left buttock with stasis edema of the left lower leg.

Treatment: Dramamine 1 tid prn for nausea. Cimitidine 400 mg bd. Paracetamol 1 gm qid prn for pain and/or fever. And to complete her antibiotics given previously.

Recommendation: Fit to travel by air to Europe (with the aid of a wheel chair when on transit).

Dr …

Ud fra ovenstående vurderer Falck TravelsCares læge, at [klagers hustru] kan rejse hjem som planlagt, dog med kørestol i lufthavnen.

Svigersøn … er meget uenig i Falck TravelCares afgørelse, da [klagers hustru] ud fra hans synspunkt stadig er meget syg og kaster op. Falck TravelCare henviser til, at de på ny må søge læge.

Den 22. juli 2012 ringer svigersøn … til Falck TravelCare og oplyser, at [klagers hustru] på ny har været til læge. Denne læge vurderer også, at [klagers hustru] er fit to fly, når hun er kommet sig lidt.

Svigersøn … oplyser, at de selv har booket nye flybilletter hjem til [klagers hustru] og [klager], da de frygter at [klagers hustru] ikke kan klare sig, efter at svigersøn … og kone rejser videre.

3. 83.836

Det fremgår af Falck TravelCares log, at svigersøn … er indforstået med, at der ikke er medicinsk indikation for førtidig hjemrejse og dermed heller ikke dækning for turen.

Den 2. august 2012 modtager vi mail fra [klager], hvor han beskriver deres oplevelse af forløbet.

Det fremgår af beskrivelsen, at hovedårsagen til [klagers hustrus] sygdom og førtidige hjemrejse skyldes smerter og hævelse i venstre ben.

Den 7. september 2012 modtager vi anmeldelse, rejsebevis, lægedokumentation samt kvitteringer for diverse ekstraudgifter.

[Klager] skriver i anmeldelsen, at blodpropper er årsag til hændelsen. Han skriver endvidere, at [klagers hustru] efter hjemkomst har fået konstateret blodpropper i lår og lunger samt kræft i galdegangene og leveren.

Det fremgår ingen steder, hverken i Falck TravelCares log eller i de udenlandske lægepapirer, at der er mistanke om blodpropper.

Der nævnes udelukkende diagnoser som:

Traume efter fald i badet
Lungebetændelse
Dehydrering
Betændelse i galdegangene

Den 21. september 2012 beder vi [klager] om at sende kopi af [klagers hustrus] journal fra Danmark efter hjemkomst.

Den 25. september 2012 modtager vi kopi af [klagers hustrus] journal fra Danmark.

Det fremgår af journalen, at [klagers hustru] i minimum 2½ måned har haft de samme symptomer. Hun har angiveligt haft feber i flere måneder, inklusiv før rejsen til Borneo. Hun har haft kvalme og opkastninger, angiveligt gennem længere tid. Hun fik forværring med opkastninger under ferien.

Sagen bliver forelagt vores rådgivende læge. Denne vurderer ud fra journalen, at [klagers hustru] ikke har været i god stabil fase 2 måneder før afrejse.

Vi beslutter at dække hendes sygeudgifter kulant.

Den 12. oktober 2012 skriver vi til [klagers hustru] og [klager], at vi har overført 7.524,81 kr. til deres bankkonto til dækning af sygeudgifter, men ikke dækker hjemtransport eller kompensation for ødelagte feriedage.

Den 24. oktober 2012 modtager vi en klage fra [klager], hvoraf det fremgår, at [klager] ikke er enig i vores afgørelse. Han skriver, at [klagers hustru] ikke havde nogen kronisk eller eksisterende lidelse ved afrejse, og at han ikke mener, at der er forbindelse mellem forholdene inden afrejse og de blodpropper hun fik konstateret.

Den 1. november 2012 svarer Topdanmarks klageansvarlig på [klagers] klage. Der bliver i svaret lagt vægt på, at det af [klagers hustrus] journal fremgår, at hun 1-1½ måned før afrejse

har haft kvalme, opkastninger, træthed og feber og at det ingen steder i Falck sagen eller lægepapirer fra udlandet fremgår, at der er tale om blodpropper.

På den baggrund fastholder Topdanmarks klageansvarlig afgørelsen.
…
På baggrund af [klagers hustrus] sygdom og lægebesøg i perioden inden afrejse, kan vi ikke betegne hendes sygdom som akut opstået, og derfor kan vi ikke dække kompensation for ødelagte feriedage.

I henhold til vilkårenes punkt 32D 2, er det en betingelse for hjemtransport, at Rejsehjælp (Falck TravelCare) godkender transporten samt formidler hjemtransporten.

Det fremgår af Falck TravelCares log, at de inden hjemtransporten gør svigersøn … det klart, at der ikke er dækning for hjemtransporten.

Vi fastholder vores afgørelse
Der er ikke kommet nye oplysninger til sagen og vi må derfor fastholde vores afgørelse."

Klageren gør gældende, at hovedårsagen til hjemrejsen skyldtes blodproppen i klagerens hustrus venstre ben.

Af klagerens første beskrivelse af hændelsesforløbet i mail dateret den 2/8 2012 fremgår:

"En forhånds orientering af hændelsesforløbet for perioden 9.7 - 2.8.2012 er som følger:
Afrejse fra … 9.7.2012. Overnatning på … Hotel. 10.7.2012 fly … til Singapore. Allerede dagen efter begyndte venstre ben at hæve voldsomt resulterende i, at vi blev bundet til at opholde os på Hotellet. 13.7.2012 fortsatte rejsen vi til Kuching øst Malaysia. Dagene herefter blev min kones tilstand stadig forværret, hvorfor vi søndag 15.7.2012 tilkaldte en læge, som straks indlagde min kone på … Medical Centre i Kuching. Dokumentationen herfra er Dem bekendt, idet den er sendt til Dem af min svigersøn. Indlæggelsen medførte ingen synderlig forbedring af min kones mobilitet ej heller af den almene tilstand. Da udsigten til at skulle tilbringe resten af ferien på hotelværelset eller på hospitalet (som foreslået af Topdanmarks læger) uden deltagelse i de planlagte udflugter etc. sammen med resten af familien, bestemte vi at tage hjem hurtigst mulig. Vi kontaktede derfor …, der havde planlagt de første 15 dage af vores rejse, med henblik for at få om-booket vore flybilletter for en mulig tidligere afgang. Dette lykkedes således, at vi ankom til Københavns Lufthavn 24.7.2012 hvor et familiemedlem til vor svigersøn ventede os for at bringe os til ... Her blev vi bragt direkte til Regionshospitalet … Akut modtagelse. Min kone blev straks indlagt på akut afdelingen, hvor der umiddelbart blev indledt en undersøgelses række og samtidig blev der foretaget en medicinering baseret på dokumentationen fra Sygehuset i Borneo. I de efterfølgende dage fulgte undersøgelser i en lang række. Der blev konstateret en blodprop I venstre bens lår, yderligere store blodpropper i begge lunger. Det må formodes, at disse sygdomstegn har medført en begrænset mobilitet samt åndenød.

Ovennævnte er til information. Når yderligere oplysninger foreligger vil vi meddele Dem det, idet vi afventer resultatet af en PET-scanning udført på … hospitalet, ligesom en biopsi taget 02.8.2012."

Den behandlende læge i Malaysia har i udateret erklæring anført:

"The above patient was admitted to … Medical Centre with vomiting and dehydration probably from side-effects of her oral drugs and long journey from Europe.

She was receiving antibiotics for cholecystitis. She was found to be dehydrated on admission and was nursed in … under Dr …. and Dr …

Apart from dehydration she was suffering from cholecystitis, left lung pneumonia and mild renal impairment. She was admitted on 15/7/12 but on 17/7/12 she requested for discharge to continue her tour and therefore her intravenous antibiotics were converted to oral medications.

She was asked to come for review but so far we have not seen her.

I would advise her to see a doctor nearby to ascertain she is fit to travel."

I journalen fra det behandlende hospital i Danmark er bl.a. noteret:

"09.08.12. 10:40 …

Journalnotat
ÅRSAG TIL INDLÆGGELSE
78-årig kvinde indlægges til udredning af vedvarende febrilia.

RESUMÉ AF UNDERSØGELSER, FUND OG BEHANDLINGSFORLØB
Pt. har en ca. 2-2½ mdr.s anamnese med kvalme og opkastninger, træthed, almen sygdomsfølelse og febrilia.
Udredt via egen læge inkl. UL af abdomen og rtg. af thorax. Rejste på ferie til Borneo, men var vedvarende syg og har været indlagt der, hvor der er foretaget yderligere udredning inkl. CT af thorax og abdomen.
Da pt. ankommer her er pt. febril tp. $38,5^0$ Resp. upåfaldende, men pt. har haft åndenød igennem ca. i md. Der findes forhøjede infektionstal, et let forhøjet TSH samt lav T3 og let anæmi.
Man påbegynder udredning for feber uden fokus med grundig gennemdyrkning inkl. for malaria og MRSA samt diverse reumatologisk parametere. Intet positivt i nogle af disse undersøgelser. Endvidere foretages ekkokardiografi både transtorakalt såvel som transøsofagealt. Der findes normale forhold, ingen tegn til endokardit. Ingen tegn pa højt tryk i lungesystemet.
…
Grundet DVT trods det, at pt. er i behandling med lavmolekylært Heparin dosis sv.t. lungeemboli, anbefales det ligeledes at monitorere trombocyttallet.
Skulle pt. senere atter får trombose trods Fragmin behandling vil Tromboseklinikken, … Hospital gerne kontaktes mhp. rådgivning.
…
25.07.12 14:37 … overlæge, Akutafdelingen Q …

Journalnotat
GENNEMGANG
A.s.a.
78-årig kvinde, der er kendt med primær parathyrealdisme, skulle ang. være velbehandlet. Velbehandlet hypertension.
I ca. 10 uger tiltagende tendens til uro i kroppen, har følt sig syg.

6. 83.836

Vægttab og tp.forhøjelse af og til. Skulle være us. blodprøvemæssigt ved egen læge - uden at dette gav anledning til yderligere. Under en tur til Borneo for omkring 14 dage siden tiltagende fornemmelse af sygdom i kroppen. Kvalme og tendens til opkastninger. Primært kun sympt. fra maveregionen. Der skulle ikke have været sympt. fra luftvejene. Ingen hoste el. åndenød.

…

Aktuelt

Syg minimum 2½ mdr. med samme symptomer, som er lidt i bedring.
Angiveligt feber i flere mdr. incl. før rejsen til Borneo.
Har kvalme og opkastninger, angiveligt gennem længere tid.
Fik forværring med opkastninger under ferie, hvorefter familie sendt pt. på hospital."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**16. Hvis du får ødelagt nogle feriedage i udlandet**

A Hvis du kommer på hospitalet, bliver hjemtransporteret eller kaldt hjem

1. Forsikringen dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver
   a. indlagt på hospitalet, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade.
   b. transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp eller den offentlige rejsesygesikring.
   c. kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 20.

B Hvis du bliver syg uden at komme på hospitalet

1. Forsikringen dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade, men ikke bliver indlagt på hospitalet eller transporteret hjem. Det er en betingelse, at sygdommen eller skaden fører til, at din bevægelsesfrihed bliver begrænset* så væsentligt, at du er tvunget til at opholde dig indenfor, og at det bliver understøttet af lægens diagnose.

…

32. Hvis du får brug for sygetransport

A Hvornår dækker forsikringen?

Forsikringen dækker sygetransport, hvis du er blevet akut syg eller kommer til skade på din ferierejse.

B Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter i udlandet til

1. transport med ambulance fra sygdoms- eller ulykkesstedet til behandlingsstedet
2. sygetransport til og fra det nærmeste, egnede behandlingssted
3. transport til Danmark med almindeligt transportmiddel, ambulance eller ambulancefly
4. hjemtransport af efterladt bagage som følge af din hjemtransport
5. transport til Danmark ved død, hvis du befinder dig uden for det område, der er omfattet af Sundhedskortet*
6. ekstraudgifter* til kost, log* og lokaltransport* indtil sygetransporten kan ske, hvis denne ligger efter tidspunktet for den planlagte hjemrejse Kost, logi* og lokaltransport* er dækket med højst 1.154 kr. (2010) i døgnet for hver forsikret person. Erstatningen kan højst være 17.327 kr. (2010) for hver forsikret person.

…

D Hvilke betingelser stiller vi`

Det er en betingelse,

1. at din sygdom eller tilskadekomst er dækket af Sundhedskortet*, hvis du rejser i det område, som er omfattet af den offentlige rejsesygesikring eller af Sygeforsikringen i punkt 33, hvis du rejser i et land uden for Sundhedskortets* område.

2. at Rejsehjælp godkender transporten og formidler en eventuel hjemtransport eller indhentning af rejserute.

…

Sygeforsikring

…

33. Hvis du for brug for Sygeforsikringen

A Hvad dækker Sygeforsikringen?

Hvis du bliver akut syg eller kommer til skade på ferierejsen, dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter i udlandet i op til 1 år til

1. behandling hos en autoriseret læge og lægeordineret medicin
2. lægeordineret ophold og behandling på et hospital
3. kost og logi* fra det tidspunkt, hvor du bliver udskrevet fra et hospital, og indtil du kan rejse hjem, blive transporteret hjem eller indhente din planlagte rejserute. Det er en betingelse, at det sker efter aftale med Rejsehjælp
4. behandling i forbindelse med graviditet i indtil en måned før det forventede fødselstidspunkt
5. behandling af et for tidligt født barn, hvis barnet er født mere end en måned før det forventede fødselstidspunkt
6. Indhentning af rejserute efter endt sygdom eller tilskadekomst, til det sted, hvor du ifølge din rejseplan skulle befinde dig.

B Hvad dækker Sygeforsikringen ikke?

1. Hvis din rejse er omfattet af dækningen på den offentlige rejsesygesikring (se punkt 3 A), dækker sygeforsikringen ikke den første måned af din rejse, når rejsen er inden for Sundhedskortets* område.
2. Forsikringen dækker ikke de udgifter, som du kan få dækket af det blå kort*. 3. Forsikringen dækker ikke udgifter
   a. til behandling af en kronisk sygdom eller eksisterende lidelse, hvis der sker en forværring*, som med rimelighed kunne forventes
   b. til kontrol, behandling eller medicin til at holde en kronisk sygdom eller en eksisterende lidelse stabil
   c. som skyldes, at du har standset behandlingen eller har fået afslag på behandling af en kronisk sygdom eller lidelse
   d. som vedrører et behandlingsbehov, du kendte inden din afrejse fra Danmark
   e. som skyldes, at du er udeblevet fra et aftalt kontrolbesøg for en kronisk sygdom eller eksisterende lidelse
   f. til behandling og ophold i udlandet, hvis Rejsehjælps læge har besluttet - og den læge, som behandler dig, har godkendt - at behandlingen kan vente, til du er kommet hjem til Danmark
   g. til fortsat behandling og indlæggelse på et hospital, hvis du nægter at lade dig transportere hjem, selvom Rejsehjælps læge har besluttet, at du kan transporteres hjem, og den læge, som behandler dig, har godkendt transporten
   h. som skyldes, at du ikke følger de anvisninger, som du får af den læge, som behandler dig, og / eller af Rejsehjælps læge
   i. kosmetiske indgreb.

…

En **forværring** af en kronisk sygdom eller en eksisterende lidelse kan med rimelighed forventes, hvis lidelsen inden for de seneste 2 måneder inden afrejsen fra Danmark har medført en af disse situationer

- en indlæggelse på et hospital.
- en ændring i medicineringen af lidelsen.
- et lægebesøg.

- en henvisning fra lægen til yderligere vurdering eller behandling, eller
- at du er blevet dårligere, uden at du har søgt læge, selv om det reelt var nødvendigt."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet, således som sagen er oplyst, lægge til grund, at klagerens hustru forud for afrejsen ikke følte sig helt rask, men var uvidende om sin kræftlidelse, ligesom det er uafklaret, om klagerens hustru før afrejsen var ramt af blodpropper.

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afslå dækning af hjemtransport og kompensation for ødelagte feriedage.

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal opgøre og udbetale klageren erstatning for hjemtransport og kompensation for ødelagte feriedage i forbindelse med klagerens og hans hustrus rejse til Malaysia.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels