924/13

Den 7. oktober 2013 blev i sag nr. 83.993:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxx xxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for diverse omkostninger i forbindelse med hospitalsbehandling og hjemtransport som følge af et brud på hendes lårben.

Det fremgår af sagen, at klageren den 6/12 2012 brækkede det ene lårben i forbindelse med en gåtur under et ferieophold i USA. Selskabet afholdt udgifterne til behandling af klageren frem til den 16/12 2012, hvor der via SOS International blev arrangeret hjemtransport. Klageren afviste imidlertid at lade sig hjemtransportere og rejste i stedet hjem den 29/12 2012. Hun fremsatte efterfølgende krav på i alt 110.154 kr. for taxatransport fra et rehabiliteringscenter til feriestedet den 12/12 2012, forlænget ophold på feriested, hjemtransport af sig selv og sin datter samt behandlinger hos fysioterapeut.

I sin klage til selskabet af den 15/1 2013 anførte klageren bl.a.:

"**Fakta:**
…
- Uheld: Torsdag 6. dec. kl. 16.30 falder [klageren] og brækker øverste del af venstre lårbensknogle.
- Behandling: Indlægges på hospital i …, Florida - opereres søndag 9. dec.
- Udskrevet fra hospitalet 12. dec.

Hospitalets ambulance kører [klageren og dennes datter] til et såkaldt rehabiliteringshotel. [klageren og dennes datter] tager videre til Helseinstituttet samme aften.

- [Klageren og dennes datter] opholder sig på Helseinstituttet de næste godt to uger.

De bestiller og betaler for fysioterapeut til [klagerens] genoptræning.

- Hjemrejse: 29. dec. 2012.

- Den første kontakt til [klagerens] forsikringsselskab Codan Forsikring A/S - sagens oprettelse - foretages af [klagerens] ældste søn, …, i Danmark.
- Derefter er det [datteren], som fra Florida foretager alle kontakterne til SOS og Codan Forsikring A/S.

Samtlige samtaler og deres indhold er udførligt beskrevet i mails og sms'er til både SOS, Codan Forsikring A/S og til [klagerens] barnebarn … samt til familiens nære ven, …

…

Efterbehandling og 'rehab'

[Klageren] er afkræftet efter operationen. Hun har ikke smerter, men voldsomme opkastninger især om natten. Hun er stærkt generet af støj og uro på hospitalsstuen og får kun sovet sporadisk. Hver halve time kommer nye læger for at tilbyde ny medicin, og højtaleren over sengen skingrer og skratter alle afdelingens kommunikationsbeskeder ud til samtlige sygestuer døgnets 24 timer.

Sygeplejerskerne gør opmærksom på, at de fleste patienter videresendes til et 'rehab' for at genoptræne og komme sig. Og de foreslår, at vi bare skal bede om at blive flyttet til et rehab.

[Klagerens datter] foreslår denne løsning til SOS, som giver sit samtykke i den udstrækning, rehab ikke overstiger prisen for indlæggelse på hospitalet, hvor vi er.

…

Hjemtransport

- Den 10. dec. - altså to dage før den mystiske rehab-tur - får [datteren] at vide fra SOS- medarbejder …, at det vedr. [klagerens] hjemtransport er ok, at [datteren] kan rejse sammen med sin mor - selv om der også skal en læge med.
- Den 11. dec. bekræfter SOS-medarbejder … mundtligt, at [datteren] kan rejse sammen med [klageren] hjem på flyet, selv om der kommer en læge med.
- Den 12. dec. beder [datteren] om at få dette bekræftet skriftligt, men det er ikke muligt.
- Både … og … (familiens nære ven) kontakter SOS og Codan Forsikring A/S og understreger, at det er nødvendigt, at [klageren] ledsages af [datteren], hvis hun skal transporteres hjem på daværende tidspunkt i sin sårbare tilstand.
- Den 13. dec. ringer SOS-lægen … til [klageren og dennes datter] for at tale om hjemtransport. [Lægen] foreslår først, at [klageren] kan blive en uge eller to længere i Florida og komme sig så meget, at hun vil kunne rejse hjem på businessclass. Dette er en helt ny tanke, som ingen har overvejet før. Men nu, hvor vi selv har måttet finde tilbage til helseinstituttet, hvor [klageren] er faldet lidt til ro, og [datteren] har indset, at hun er i stand til at pleje sin mor, omend det er 24 timer i døgnet, så giver det pludselig mening at undgå at flytte [klageren] yderligere.
- I løbet af samtalen trækker SOS-lægen imidlertid pludselig sit eget forslag tilbage og fastholder nu, at der kun kan blive tale om hjemtransport liggende på båre !? Lægen antyder, at det kan blive i weekenden d. 15.-16. dec. Forvirring - hvad mener lægen egentlig? [Klageren] understreger, at de gerne vil tage imod lægens første tilbud om at blive lidt længere, så [datteren] kan blive mere stabil. Ud over at blive i stand til selv at gå på toilettet, er der også god grund til at antage, at de natlige opkastninger kan nå at fortage sig.
- Den 14. dec. bekræfter SOS skriftligt, at [datteren] har lov til at rejse med [klageren] hjem på sygetransporten. Men mere står der ikke i mailen.
  På dette tidspunkt har [klageren] som nævnt gjort op med sig selv, at hun ikke ønsker en liggende transport, men hellere vil tage imod SOS-lægens forslag om at komme sig og derefter tage hjem siddende.
- Den 14. dec. om aftenen - uden forudgående aftale med [klageren og dennes datter]! - står der pludselig en læge fra SOS i helseinstituttets reception og vil have [klageren]

med hjem. [Klageren] sover. Lægen, …, siger til [datteren] ved dette korte møde, at han accepterer, at [klageren] gerne vil blive og komme sig og rejse hjem senere, og at han egentlig ikke har mere at gøre. [Datteren] skal blot hilse sin mor og ønske hende god bedring. Han spøger også lidt med, at det er første gang i hele hans 'karriere' som SOS-læge, at en patient ikke vil med ham hjem til Danmark.

- Næste morgen den 15. dec. ringer [lægen] imidlertid og meddeler, at han alligevel gerne vil komme og selv tale med [klageren]. Da han sidder foran [klageren] i hendes soveværelse, meddeler han, at han har pligt til at høre patienten - at [klageren] har medbestemmelse omkring sin situation - at det er meget billigere for SOS at lade hende blive og sende hende hjem på en businessclass-billet senere - og at [klageren] selv bestemmer, hvad hun vil.
- Lægen siger også, at det bestemt vil være bedst for [klageren] at tage hjem med ham med det samme, og at hendes opkastninger, som bekymrer hende, kan fjernes med medicin.
- [klageren] siger, at hun er bekymret for sin nyre (hun har kun haft én nyre, siden *hun* for 60 år siden fik fjernet den anden), og forklarer, at hun derfor ikke ønsker at tage unødig medicin, og derfor hellere vil blive lidt bedre, inden hun skal op at flyve. Dette synes ikke at påvirke lægens opfattelse.
- Lægen synes heller ikke at tage [klagerens datter]s bekymring mht. [klageren]s let forvirrede tilstand alvorligt. Siden operationen har [klageren] været lettere konfus, og dette skulle nødigt forværres ved at udsætte hende for yderligere pres, hverken psykisk eller fysisk.
- Lægen går igen uden at fortælle, hvad han rent faktisk vil anbefale til SOS ud over, at han vil meddele SOS sin egen vurdering: at [klageren] er stabil nok til at rejse hjem liggende på en båre.
- Nogle timer senere samme dag den 15. dec. ringer endnu en 'ny' SOS-medarbejder (navnet var vistnok …, med skandinavisk accent) og meddeler, at SOS ikke vil betale hjemtransporten, når [klageren] ikke vil tage hjem sammen med lægen på en liggende transport. Og at SOS heller ikke vil betale for et forlænget ophold på helseinstituttet. … sikrer sig meget nøje, at [klagerens datter] har forstået budskabet.
- [Klagerens datter] svarer, at beskeden er klar nok, men at den tydeligvis er et resultat af SOS's og SOS- lægens uforbeholdne mening uden hensyn til [klageren]s ønske. Man har ikke taget hensyn til patientens udtalelser, selv om lægen selv understregede, at han var pligtig til netop dét. [klagerens datter] spørger …, hvorfor SOS har taget den kompromisløse beslutning. … siger, at SOS anser det for usikkert, om [klageren] vil blive i stand til at rejse hjem siddende på en businessclass-billet om kun to uger, og de/SOS vil ikke risikere at skulle betale for yderligere forlænget ophold.
- [klagerens datter] forklarer …, at hun kender sin mor rigtig godt og ved, at hun viljesmæssigt er meget stærk, og at [klagerens datter] er sikker på, at [klageren] vil blive i stand til at foretage hjemrejsen siddende efter 2 uger.
- Da SOS-medarbejderen argumenterer med, at 'det kan man jo ikke vide med sikkerhed', beder [klagerens datter] hende om følgende løsning: at SOS betaler for ophold i to uger og derefter hjemrejse på businessclass. Skulle [klageren] mod forventning ikke være klar til det, når de to uger er gået, overtager [klageren] selv ansvaret for yderligere ophold, således at SOS stadig kun betaler for hjemrejsen. Men også denne løsning afviser SOS.
- Her slutter samtalen med, at [klagerens datter] siger, at hun foretrækker at prioritere det menneskelige hensyn frem for det pengemæssige, når det helt tydeligt er til [klageren]s bedste at vente med hjemrejsen.
- [Klageren] og [klagerens datter] bliver på helseinstituttet i to uger.

4. 83.993

Der bestilles billetter til hjemrejse d. 29. dec. på businessclass, så [klageren] kan hvile og sove næsten liggende undervejs. Rejsen forløber som forventet uden problemer.

Kommunikationen

- SOS erklærer i en mail til [klagerens datter] den 12. december 2012, at der har været flere misforståelser. Dette gentager de mundtligt flere gange under telefonsamtalerne med [klagerens datter] og beklager det.
- [klagerens datter] har talt med mindst 5 forskellige sagsbehandlere hos SOS. Foruden to hos Codan Forsikring A/S.
- Der foreligger endnu ikke nogen forklaring fra SOS på, hvorfor to af deres medarbejdere først fortæller patienten og den pårørende, at de har mulighed for at blive på destinationen, til patienten er bedre og kan tage hjem på businessclass - for derefter at trække deres tilbud tilbage.
- Der foreligger endnu ikke nogen forklaring på turen til det af hospitalet valgte 'rehab'. Hvem er ansvarlig for denne frustrerende og for [klageren] chokerende 'udflugt', som endte med en uautoriseret videre transport?
  Efter denne aften blev [klageren] tydeligvis dårligere og mistede i nogen grad orienteringen mentalt set - muligvis 'kun' på grund af udmattethed og stress - men alligevel..!
- Dette sidstnævnte kunne den udsendte SOS-læge ikke konstatere, idet han ikke var bekendt med [klageren]s tilstand før uheldet. Han betragtede blot [klageren] som enhver anden 80-årig. Men faktum er, at [klageren] op til uheldet har været selvstændig erhvervsdrivende på fuld tid og ikke, som der står i hospitalets indlæggelsespapirer, pensioneret (retired).
- [Klageren] fortalte SOS-lægen om sin forvirrethed. Hvorfor bliver han ved at sige, at det da også ville være meget billigere for SOS at lade hende blive *'fordi ophold + nye flybilletter aldrig vil koste så meget som en liggende transport'?*
- Der var ingen som helst logik i det, som foregik. Hverken [klageren] eller [klagerens datter] forstod, hvad lægen havde til hensigt. Det var yderst forvirrende at blive præsenteret for hans to modsatrettede synspunkter: på den ene side, at [klageren] endelig skulle mærke efter og selv tage stilling til sin situation, og på den anden side hans kompromisløse erklæring om, at han var helt sikker på, at [klageren] skulle tage med ham hjem 'for sit eget bedste', som han udtrykte det.
  Efter 1½ time var [klageren] så forvirret, at alt næsten var lige meget for hende. Om det også var lægens hensigt, vides ikke. Det var yderst pinligt at overvære."

SOS International besvarede den 24/1 2013 klagen på vegne af selskabet. I svaret fremgår bl.a.:

"**Operationen**
Ifølge vore notater blev du indlagt torsdag den 6/12 2012 og ikke som du skriver den 8/12.
Sagen blev anmeldt til SOS fredag den 7/12 kl. 10:20 DK-tid, og der oplyste din søn, …, at du var indlagt.

For at kunne arbejde videre med sagen bad vi … om forskellige tillægsinformationer og vi bad ham om at sørge for at du fik besked på at underskrive en 'release form' på hospitalet, så den amerikanske læge kunne udlevere informationer om din tilstand til vores kontaktlæge.
SOS modtog de manglende informationer den 7/12 kl. 18:01 af dit barnebarn …, og vi sendte derefter den første betalingsgaranti til hospitalet for behandling 6/12 - 8/12.
SOS har som vi også meddelte dig i telefonen, eller noget ansvar for hvornår og hvordan hospitalet valgte at operere dig.

Efterbehandling og rehab
SOS har ingen mulighed for at påvirke forholdende på et amerikansk hospital, og hvor deres patienter placeres. Det er korrekt at SOS på opfordring fra din datter [klagerens datter], godkendte at du blev transporteret til et sted for rehabilitering. Det var dog hverken SOS der foranledigede transporten, eller valgte det pågældende sted. Vi kan derfor kun beklage den oplevelse du havde, og som vi forstår at du gerne ville have været foruden.

Fjernelse af sting fra operationen, er selvfølgelig dækket af forsikringen uanset om sagen i øvrigt var lukket for videre. Denne udgift skal derfor naturligvis dækkes.

Hjemtransport
Vores kontaktlæge afgav transportordination den 10/12, og alarmcentralen begyndte allerede her at forberede båretransporten. Da [klagerens datter] talte med [klageren] den 11/12 kl. 16:21 forklarede han hende om transporten og meddelte, at vi forventede at hjemrejsedagen blev den 14/12 eller 15/12. Det blev aftalt at vi ville vende tilbage når vi havde flere konkrete detaljer.

Vi talte med [klagerens datter] et par gange i løbet af de følgende dage, og den 12/12 kl. 13:53 DK-tid bad hun SOS om at få en skriftlig bekræftelse på at hun kunne få lov at rejse med dig hjem. Denne bekræftelse blev også fremsendt som aftalt den 12/12. kl. 21:30 DK-tid. Vi forstår derfor ikke, at [klagerens datter] skriver at hun først modtog den, den 14/12.

Da [klagerens datter] den 13/12 talte med … - som ikke er læge, men sagsbehandler - noterede …, at [klagerens datter] havde spurgt om I ikke kunne blive en uge længere og flyve hjem siddende. Hun ville vide det omgående, fordi I skulle give besked til det sted i boede. Vibeke tilbød at undersøge dette med kontaktlægen, men kunne af gode grunde ikke love noget.
Der var på intet tidspunkt, som du skriver, tale om noget tilbud fra SOS' side om at ændre transporten.

… talte med kontaktlægen, der afviste at ændre båretransporten, og … bad lægen kontakte [klagerens datter] for at forklare hvorfor vi ikke kunne tilbyde en anden transport. Ifølge det du skriver tyder noget på at denne samtale aldrig fandt sted. Hvis dette er tilfældet må der være sket en fejl, som vi beklager.

Vi kan læse af jeres brev, at I forventede, at båretransporten var annulleret alene på baggrund af den forespørgsel der var givet til en sagsbehandler, og som I aldrig fik svar på/bekræftelse på. Dette er vi uforstående overfor.

Intet var ændret, og næste dag, den 14/12, var hele transporten klar. En kollega forsøgte at ringe til [klagerens datter] flere gange, men der blev ikke svaret. Sagsbehandleren ringede i stedet til din søn …, der tidligere have været i kontakt med os, og ud over at drøfte indlæggelse efter hjemkomsten, bad hun … sørge for at informere dig og [klagerens datter] om hjemrejsen, der nu var helt færdigarrangeret.
Vi var i god tro om at … informerede jer om hjemtransporten, og vi kan derfor kun beklage hvis dette ikke var tilfældet.

Da ledsagerlægen ankom til Florida var I overraskede over hans ankomst.
Han vurderede at du var i fuld stand til at gennemføre den planlagte båretransport. Efter flere samtaler både med ledsagerlægen og alarmcentralen, meddelte [klagerens datter], at du definitivt ikke ønskede ikke at rejse hjem på den planlagte transport. Hovedargumentet for dette var, at du generelt ikke ønsker at tage medicin, og dette kunne muligvis blive nødvendigt på

hjemrejsen, hvis der skulle opstå symptomer som smerter eller kvalme, som du havde haft natten forinden.

I denne forbindelse er vi nødt til at henvise til at SOS Internationals lægefaglige retningslinjer er evidensbaseret medicin, og SOS kan desværre ikke tage særhensyn til patienter, der ønsker behandling ud fra andre principper.

Det er korrekt at vores ledsagerlæge ud fra internationale lægeetiske regler skulle respektere din autonomi, og du var i din fulde ret til at sige nej til båretransporten. At sige nej til denne transport havde dog den konsekvens at I så selv skulle betale for en senere hjemtransport. Dette ved vi at vi forklarede [klagerens datter] indgående, og hun accepterede dette.

Vi kan se at …/Codan i sit brev til [klagerens datter] af den 21/12, bekræfter, at fortsat behandling (og dermed også hjemtransport) ikke dækkes, såfremt sikrede nægter at lade sig hjemtransportere selvom SOS' læge har besluttet og vurderet at sikrede er i stand til at blive hjemtransporteres.

Kommunikation
De er beklageligt, at der opstod misforståelser omkring [klagerens datters] ledsagelse. Dette fik vi dog afklaret, og [klagerens datter] fik naturligvis lov at ledsage dig hjem.

Det er korrekt at I har talt med flere forskellige medarbejdere undervejs, men dette kan desværre ikke undgås, når man over mange dage er i kontakt med 24 timers alarmcentral, hvor medarbejderne arbejder i forskellige skift.

Det var korrekt, at ledsagerlægen både gjorde opmærksom på at du var i din ret til at sige nej til transporten, men at dette havde konsekvenser. Hans opgave var at informere jer om fakta, og ikke tage beslutninger på jeres vegne. Vi ser ingen årsag til at kritisere hans handlinger og udtalelser.

Refusion af ekstraudgifter
SOS International har på Codans vegne afvist at dække en ny hjemrejse for dig og [datteren]. Vi må her gøre opmærksom på, at Codan allerede har måttet betale langt over 200.000 DKK for den transport du ikke ønskede at gennemføre. SOS har forsøgt at få Lufthansa til at tilbagebetale beløbet, men dette var desværre ikke muligt, da aflysningen blev foretaget for sent."

Klageren indbragte efterfølgende sagen for nævnet. Af klageskemaet dateret den 10/2 2013 fremgår bl.a.:

"**1.** Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Forsikringstager [klageren], alder 80 år, brækker benet på 5-dagen af et 14-dages ferieophold i Florida, USA den 6. dec. 2012.
I kommunikationen med Codan Forsikring A/S og SOS under hospitalsindlæggelse, overflytning til 'rehab', og efterfølgende opstår en række for forsikringstager uacceptable sagsforløb og efterfølgende afgørelser. Hovedanken i sagsforløbet er SOS's konklusion, som går på, at forsikringstager ikke har ret til økonomisk kompensation for sig selv og sin ledsager (datter) for transport fra rehab til feriested, flybilletter Florida-København samt forlænget ophold på feriested som følge af de af SOS's fremsatte tilbud, som forsikringstager siger ja tak til, men som efterfølgende ikke følges op af SOS/Codan Forsikring A/S.
Der er i sagsforløbet flere uoverensstemmelser, som SOS ikke redegør for i deres svar.

7. 83.993

Forsikringstager har fra begyndelsen - med hjælp fra sin datter - kommunikeret klagepunkterne til Codan forsikring A/S og SOS. Samtlige bilag i form af mail-udskrifter er vedlagt her. Endvidere findes en lang række sms-beskeder mellem forsikringstager/datter, barnebarn og bekendte, som understøtter sagsforløbet.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Undertegnede ønsker:
1. Refusion af båretransport rehab til feriested - 143,50 S = **800,00** kr. d kr. (bilag vedlagt)

2. Refusion af flybilletter for undertegnede og hendes datter fra West Palm Beach til CPH - 2x 35547 = **71.097,00** d kr. (bilag vedlagt)

3. Refusion af udgift for sig selv og hendes datter for forlænget ophold på feriestedet — 17.360,00 x 2 = **34.720,00** (kopi af udgiftsbilag vedlagt)

4. Refusion af udgift fysioterapeut/genoptræning postop. 635 S = **3537,25 d kr.** (kopi af udgiftsoverførsel/kontoudtog vedlagt)

Selskabet har i brev af den 9/4 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"D. 07.12.2012 anmeldte forsikringstagerens søn telefonisk, at forsikringstageren var kommet til skade ved et fald under en ferierejse i USA, og at hun var indlagt på hospital. Vi henviste ham til at kontakte SOS International [herefter benævnt SOS].

Vi har efterfølgende d. 13.12. været i telefonisk kontakt med såvel forsikringstagerens datter som hendes barnebarn, og igen gjort opmærksom på, at det er SOS, der afgør hvordan og hvornår hjemtransport skal finde sted.

D. 16.01.2013 modtog vi en skriftlig anmeldelse fra forsikringstageren med redegørelse for hændelsesforløbet i sagen. Denne redegørelse er endvidere fremsendt som en klage til SOS, der har kommenteret klagen i brev af 24.01.2013.

Det fremgår af redegørelsen, at forsikringstageren sammen med sin datter var på ferie/-kursusophold på et helseinstitut i Florida. Rejsen blev påbegyndt d. 01.12.2012 og hjemrejsen var planlagt til d. 16.12.2012.

Forsikringstageren kom til skade d. 06.12. og blev indlagt på hospitalet, hvor hun blev opereret d. 09.12. og udskrevet d. 12.12. Derfra blev forsikringstageren og datteren efter eget ønske kørt til et rehabiliteringshotel, hvor de imidlertid ikke ønskede at være. De foranstaltede derfor samme dag transport til det helseinstitut, hvor de opholdt sig, da forsikringstageren faldt. Hjemrejsen fandt sted d. 29.12.

*****

Nærværende klage vedrører følgende forhold, som forsikringstageren ønsker dækning af:

1. taxatransport fra 'rehab' til feriestedet d. 12.12.
2. flybilletter til forsikringstageren og hendes datter d. 29.12.
3. forlænget ophold på feriestedet
4. udgift til fysioterapibehandling.

…
I kommentar til forsikringstagerens krav anført under punkt 1 skal vi bemærke følgende:

Overførslen fra det behandlende hospital til rehabiliteringshotellet skete på foranledning af forsikringstageren og hendes datter, og efter accept fra SOS under forudsætning af, at prisen ikke vil overstige prisen på hospitalet.

SOS har således ikke anbefalet denne overførsel, endsige anbefalet det pågældende sted. Forsikringstageren og hendes datter fandt som tidligere anført ikke stedet acceptabelt og valgte derfor samme dag at arrangere transport til det helseinstitut, der oprindelig var rejsens mål.

På dette grundlag finder vi, at udgiften til transport fra 'rehab' til helseinstituttet beror på forsikringstagerens egne forhold, og personlige ønsker, og derfor er forsikringen uvedkommende, jf. punkt 8.2 og 84. i forsikringsbetingelserne.

I kommentar til punkterne 2-4 skal vi bemærke følgende:

SOS's læge vurderede, at forsikringstageren burde transporteres hjem hurtigst muligt, og arrangerede derfor hjemtransport (båretransport med ledsagelæge) d. 14.12. eller 15.12.

Forsikringstageren gør i redegørelsen gældende, at man fra SOS havde stillet i udsigt, at hun kunne blive i Florida i et par uger, og derefter rejse hjem på business-class

SOS oplyser imidlertid i sit brev af 24.01. - i overensstemmelse med noteringerne i SOS' sagsjournal - at forsikringstagerens datter under en telefonsamtale d. 13.12. med en sagsbehandler hos SOS selv forespurgte til muligheden for at forlænge opholdet på helseinstituttet og flyve hjem siddende. Sagsbehandleren lovede at undersøge det, og drøftede det med vagtlægen, der afviste at ændre båretransporten.

Imidlertid var båretransporten klar den næste dag, d. 14.12., og sagsbehandleren hos SOS forsøgte flere gange forgæves at ringe til datteren. I stedet fik sagsbehandleren kontakt til forsikringstagerens søn, og bad ham informere forsikringstageren om, at hjemtransporten nu var færdigarrangeret.

Da ledsagelægen ankom til helseinstituttet for at afhente forsikringstageren og datteren, var disse angiveligt overraskede over hans ankomst. Han vurderede imidlertid, at forsikringstageren fuldt ud var i stand til at gennemføre den planlagte båretransport. Forsikringstageren og hendes datter meddelte imidlertid ledsagelægen, at de ikke ønskede denne hjemtransport, idet forsikringstageren ikke ønskede at indtage medicin, hvilket kunne blive nødvendigt, hvis der skulle opstå kvalme eller smerter.

SOS har ud fra lægefaglige hensyn fastholdt sin anbefaling af, at forsikringstageren accepterede den hjemtransport, der var arrangeret, og har henvist til, at der ikke kan tages særlige hensyn til patienter, der ønsker behandling ud fra andre principper. SOS har imidlertid - i sagens natur - respekteret forsikringstagerens ret til selv at bestemme, og gjort klart, at den senere hjemtransport i så fald ville være for hendes egen regning.

Sagen har undervejs været gennemgået af SOS' cheflæge, der i sin redegørelse af 19.12. konkluderer, at SOS kontaktlæge har foretaget en sagshåndtering efter SOS' lægefaglige standarder, herunder ordineret transportform og transporttidspunkt, der er flyvemedicinsk korrekt. Han konkluderer videre, at ledsagelægen har handlet korrekt ved at forsøge at overtale forsikringstageren og hendes datter til at acceptere transporten, og ved at respektere, at de ikke ønskede transporten.

*****

Som anført har vi allerede ved telefonsamtale d. 07.12. pointeret, at al kommunikation vedrørende forsikringstagerens tilskadekomst og deraf følgende behandling m.v. skal aftales med SOS.

Der har efterfølgende været løbende kontakt mellem SOS og forsikringstagerens datter og søn. Det har således været klart for forsikringstageren og hendes datter, at SOS vurderede, at forsikringstageren skulle transporteres hjem til Danmark så hurtigt som muligt. Baggrunden herfor er ifølge SOS, at der er en forøget risiko for efterfølgende komplikationer, når der er tale om ældre patienter.

Der er d. 12.12. givet datteren besked om, at forsikringstageren vil blive transporteret hjem, og efter nogle misforståelser, som vi skal beklage, er der samme dag givet besked om, at udgiften ved at hun kunne følge med forsikringstageren hjem, ligeledes ville være dækket.

Det fremgår af SOS' registreringer, at datteren d. 13.12. foreslår, at forsikringstageren bliver på helseinstituttet, og derefter transporteres hjem siddende. SOS vurderer imidlertid, at forsikringstageren skal hjemtransporteres på båre.

Pga. problemer med telefonkontakt til datteren, kontaktes i stedet forsikringstagerens søn, der informeres om transporten.

D. 15.12. lykkes det SOS at få telefonkontakt med datteren, og det gøres her klart, at hvis ledsagelægen vurderer, at hjemtransport den næste dag er forsvarlig, vil denne blive effektueret. Hvis ledsagelægen ikke vurderer, at transporten er forsvarlig, vil den naturligvis blive annulleret.

Samme dag har ledsagelægen en lang samtale med forsikringstageren og hendes datter. Han vurderer, at forsikringstagerens medicinske tilstand ikke er til hinder for den planlagte hjemrejse den følgende dag. Som tidligere anført ønsker forsikringstageren imidlertid ikke, at blive hjemtransporteret.

Forsikringstageren og hendes datter er herefter blevet grundigt informeret om, at udgifterne til forlængelse af opholdet på kurstedet samt senere hjemtransport ikke vil blive dækket. De har allerede d. 12.12. været orienteret om, at forsikringstageren ville blive transporteret hjem, formentlig d. 14. eller 15.12., hvilket da også fremgår forudsætningsvis af datterens mail af 12.12. til SOS.

Vi må således fastholde, at forsikringstagerens vægring ved at lade sig hjemtransportere på det af SOS anbefalede tidspunkt og den anbefalede måde ikke giver adgang til at få dækket de udgifter, der er påløbet som følge heraf. Det skal herved bemærkes, at udgiften til fysioterapibehandling er påløbet efter den af SOS planlagte dato for hjemtransport. Som følge af, at forsikringstageren først d. 15.12. gør opmærksom på, at hun ikke ønsker at benytte transporten, har det ikke været muligt at afbestille denne, hvilket er årsagen til, at der er påløbet omkostninger på ca. 380.000 kr.

Vi må på dette grundlag afvise at dækker de rejste krav, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 8.2 og 8.4.

For en ordens skyld skal tilføjes, at ophold på 'rehab' indtil hjemtransporten efter SOS' anbefalinger skulle have fundet sted, naturligvis er dækket."

10. 83.993

Klageren har i brev af den 3/5 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"På side 1 afsnit 6 hedder det i Codans brev, at *'derfra blev forsikringstageren og datteren efter eget ønske kørt til et rehabiliteringshotel, hvor de imidlertid ikke ønskede at være.'*
Codan får det til at se ud som om, der er tale om en parentes i forløbet, som forsikringstager og datter ikke finder tilfredsstillende.
På dette tidspunkt har forsikringstager og datter været igennem et opslidende tovtrækkeri i kommunikationen med Codan og SOS om retten til at ledsage den skadelidte på flyet hjem. Det starter fra det øjeblik, datteren første gang er i telefonisk forbindelse med SOS og får at vide, at hun ikke kan komme med flyet sammen med sin mor, som på det tidspunkt ikke er i stand til at overskue sin situation.
De næste dage er en lang kamp med SOS og Codan på mail og telefon fyldt med usikkerhed og misforståelser.

Forsikringstager og datter er i sagens natur fuldstændig beroende på SOS' agentens kommunikation med hospitalet og disse to instansers dispositioner.
Som anført i første klageskrivelse kender vi som indlagte på hospitalet ikke til forholdene i USA. Vi ved af gode grunde ikke, hvilke muligheder vi har. Og vi har ikke en jordisk chance for at undersøge det.
Da vi på hospitalet får vi at vide, at det er normal praksis at overflytte patienter til et rehabiliteringscenter, fordi det er langt billigere end at have patienter på en hospitalsstue og bedre for patienten, videregiver vi dette til SOS med ønske om flytning, og SOS accepterer forslaget, blot det som nævnt ikke overstiger prisen for opholdet på hospitalet.
Vi tror nu, at vi bliver taget hånd om. Vi tror, at SOS i samarbejde med hospitalet sørger for almindelig god patientbehandling. Hvad andet kan vi tro? [klageren] har en forsikring (og en forsikringsagent), som hjælper os, hvis vi er så uheldige at komme til skade. Vi må tro, at vi er i gode hænder. Vi kan ikke på nogen måde forudse, at vi vil havne i en absurd situation.

SOS anfører: *'Forsikringstageren og hendes datter fandt ()...ikke stedet acceptabelt (...)'*
Ovenstående er mildt sagt ikke dækkende. I første klageskrivelse forsøger vi at beskrive stedet, som ambulancefolkene kørte os til. Det var ikke et spørgsmål om ikke at være tilfredse med stedet. Det var ganske enkelt ikke et sted, som hverken nogen i SOS eller andre almindelige mennesker ville ønske at opholde sig, medmindre man var på en mission i en flygtningelejr.

Følgende sætning er ligeledes misvisende: ' - *og de valgte derfor samme dag at arrangere transport til det helseinstitut, der oprindelig var rejsens formål'.*
Det lyder, som om vi er på skovtur.
Virkeligheden var, at vi var chokerede. Datteren står med en ny-opereret kvinde på over 80 år, som ikke kan løfte sig selv i sengen. Klokken er over syv om aftenen, det er blevet mørkt, vi ved ikke, hvor vi er, vi er uden hjælpemidler, uden mad. Det er svært at holde panikken på afstand.

Den dag i dag forstår jeg ikke, hvordan det kunne gå så galt, når min mor havde en forsikring. Jeg forstår ikke, hvordan SOS og Codan kunne overlade sin forsikringstager til disse omstændigheder. Vi følte os som aktører i en dårlig film. Det hele forekom fuldstændig besynderligt og uvirkeligt.

Hvis SOS så havde givet os et telefonnummer, som vi kunne kontakte. Men SOS' agent i USA forekom nærmest at være en hemmelighed. Datteren forsøgte et par gange i forløbet at få et telefonnummer at ringe til i USA, men fik at vide, at hun skulle kontakte SOS i Danmark.

11. 83.993

Codan anfører, at *'udgiften til transport fra 'rehab' beror på forsikringstagerens egne forhold og personlige ønsker'..*
Men det første, datteren får at vide, da hun dagen efter taler med SOS' repræsentant, er, at hun endelig må gemme kvitteringen for transporten, så den kan blive refunderet !?
På det tidspunkt, accepterer SOS altså, at situationen er SOS' ansvar.

Det er rigtigt, at vi, lige da ulykken var sket, var helt indforstået med SOS' forslag om at transportere [klageren] hjem så hurtigt som muligt, altså den 14. eller 15. december. Vi kendte ikke til andre muligheder.
Men det ændrer sig, da SOS' egen medarbejder i en telefonsamtale den 13. 12 foreslår løsningen med, at [klageren] kan blive i Florida nogle uger og komme hjem siddende på business class.
Som tidligere anført har vi ikke nogen forudsætning for at komme på den ide selv, da ingen af os nogen sinde har fløjet på business class og ikke har kendskab til, hvad det indebærer. Det er SOS' medarbejder, som over for datteren oplyser om muligheden, og hvordan det kan lade sig gøre, fordi sæderne er sådan indrettet, at selv om man er gangbesværet, er det komfortabelt nok.
I første sekund lød det som en nem måde for SOS at slippe om ved hjemtransporten at udskyde den nogle uger. Men SOS-medarbejderen argumenterede seriøst med, at det ofte er bedre for en ny-opereret patient at vente med at flyve, og det gik hurtigt op for datteren, at det i [klageren]s situation ville være den rigtige løsning, hvilket hun medgav SOS-medarbejderen. Det er altså ikke korrekt, at det er datteren, som forespørger SOS om muligheden. Det er SOS' medarbejder, som kommer med forslaget, og som begrunder sit forslag med, at det både er billigere for SOS og mere behageligt for forsikringstager.

Indtil medarbejderen pludselig senere i samme samtale bliver usikker på sit eget forslag og begynder at mene, at det måske ikke er så godt alligevel.

Det virker selvsagt underligt på os, at SOS først siger et og bagefter noget andet. Samtalen slutter med, at SOS-medarbejderen vil undersøge, om SOS kan tilslutte sig sit eget forslag om, at vi bliver, og samtidig skal datteren undersøge med feriestedet, om der er logi for forsikringstager og datter de næstfølgende to uger.

Dette forgår om torsdagen den 13. december sidst på eftermiddagen.
Vi regner naturligvis med, at SOS har tjek på situationen og afventer et svar fra SOS på, om det er ok at følge deres forslag om at blive.

SOS siger, at de herefter har haft kontakt med sønnen i Danmark. Men den besked når ikke forsikringstager og datter i USA. Sønnen modtager SOS' besked som en orientering til ham, og han tager derfor ikke kontakt til datteren i den anledning.

Hvorfor indtalte SOS ikke en besked på datterens telefonsvarer, så SOS var sikker på, at datteren fik beskeden og kunne reagere på den?
Hvorfor mailede SOS ikke på datterens mailadresse? Datteren har på dette tidspunkt hele tiden brugt mail som kommunikation til SOS, og SOS vidste, at datteren tjekkede sin mail dagligt.
Var SOS ikke interesserede i, at vi fik beskeden?

I stedet vælger SOS at sende en læge til USA, uden at forsikringstager er informeret og lade ham dukke op uden varsel, mens forsikringstager og datter tror, de afventer svar på SOS-medarbejderens undersøgelse om at kunne udsætte hjemrejsen.

Codan anfører, at *'der har efterfølgende været løbende kontakt mellem SOS og forsikringstagerens datter og søn'.* Dette er ikke korrekt.
Det korrekte udsagn er, at en række forskellige SOS-medarbejdere har haft løbende kontakt med datteren.
Sønnen er kun involveret i den første indrapportering af uheldet, fordi den skadelidte og hendes datter ankommer til hospitalet uden forsikringspapirer.

SOS kan ikke vide, at mor og søn ikke har kontakt, men SOS kan til fulde vide, at den eneste sikre kontakt til forsikringstager og datteren er mail og telefon, idet det er den kommunikationsvej, datteren hele tiden har brugt.

Codan anfører på side 4, at *'det har således været klart for forsikringstageren og hendes datter, at SOS vurderede, at forsikringstageren skulle transporteres hjem til Danmark så hurtigt som muligt Baggrunden herfor er ifølge SOS, at der er en forøget risiko for efterfølgende komplikationer, når der er tale om ældre patienter.'*
Det er rigtigt, at det første, SOS meddelte, var, at forsikringstager skulle hjem så hurtigt som muligt. Men når SOS senere forslår noget andet, må vi som skadelidte jo også tro på det.
At SOS ikke er enig med sig selv og derfor giver forskellige svar, kan ikke være skadelidtes ansvar. Vi kan kun forholde os til de oplysninger, SOS giver os - i den rækkefølge de bliver givet.

Endvidere: Når SOS er så opmærksom på komplikationer og bruger det som begrundelse i denne sag, er det uforståeligt, at SOS-lægen vælger at negligere forsikringstagers bekymring for komplikationer i forbindelse med en hurtig hjemtransport/flyvning/medicin. Forsikringstager begrunder sin bekymring med den relevante kendsgerning, at hun som 20- årig fik fjernet sin ene nyre på grund af nyresvigt og to år senere også fik nyresvigt i den anden nyre. Kostomlægning fik nyren i gang igen.
Det skal understreges, at forsikringstager siden da - altså i over 60 år - ikke har indtaget nogen former for medicin og aldrig senere haft nogen symptomer fra sin raske nyre. Samtidig siger det sig selv, at 60 år uden indtagelse af nogen former for medicin gør, at man bliver påvirket af så megen medicin, som en operation medfører. Og at det vil være ualmindelig fornuftigt at drage den konklusion, at det er bedre at være på den sikre side end at løbe en risiko. Ingen kan jo vide, hvor meget eller hvor lidt det påvirker den ellers raske nyre.
Datteren er meget opmærksom på forsikringstagers konstitution og forsøger at få lægen til at forstå de særlige omstændigheder, som er til stede. Datteren anfører overfor lægen, at forsikringstager virker konfus i forhold til sin sædvanlige konstitution og tilskriver det uvante medicinindtag denne tilstand. Hun beder derfor lægen tage hensyn til dette og understreger overfor lægen, at hun har et indgående kendskab til sin mor. Datteren siger også til lægen, at hun med rimelig sikkerhed kan forudse, at moderens stålsatte vilje til at gennemføre genoptræning vil sikre, at siddende hjemtransport vil være mulig efter to uger.

Lægen fremsætter en række modsatrettede udtalelser:
Lægen siger, at han har lovmæssig pligt til at høre patienten og tage hendes udtalelser med i sin vurdering af situationen.
Han siger, at han ikke kan garantere, at SOS vil betale for en senere hjemtransport.
Han siger, at forsikringstager skal beslutte sig nu (lørdag formiddag), fordi båretransporten skal aflyses, hvis hun vælger at blive på feriestedet.
Han siger, at det vil være det billigste for SOS, hvis hun vælger at blive.

Han beskriver i detaljer, hvordan en båretransport foregår, hvor mange sæder, det lægger beslag på, og hvor meget det derfor koster.

Hverken forsikringstager eller hendes datter ved, hvad lægen vil anbefale SOS, da han går. Han siger godt nok, at han på det kraftigste vil anbefale forsikringstager at tage hjem med ham, men han siger samtidig, at han skal nå at aflyse båretransporten, hvis forsikringstager ikke vil gøre brug af den.

Da SOS-medarbejderen ringer senere på dagen (lørdag), bruger hun samme formulering: *at der skal tages en beslutning nu, så SOS kan nå at aflyse båretransporten hos Lufthansa.*
Vi mener, at beslutningen er taget og meddelt SOS. Dels sagde vi til SOS-medarbejderen om torsdagen, at [klageren] ønskede at blive, hvis feriestedet havde logi, og dels havde [klageren] lige meddelt lægen, at hun ønskede at blive af de nævnte grunde.
Datteren gentager derfor over for SOS-medarbejderen i telefonen, at [klageren] ønsker at blive, mens SOS endnu en gang forsøger at få os til at ændre beslutning ved at fremhæve, at det *kan blive endog meget dyrt for [klageren] ikke at benytte båretransporten!?*

For datteren er [klageren]s velbefindende og fortsatte helbredstilstand det afgørende. [klageren] skulle på sigt gerne blive i stand til at genoptage sit virke som selvstændig erhvervsdrivende.

Ifølge SOS sparer vi SOS for et astronomisk beløb ved at aflyse båretrans-porten. Det er den besked, vi hele tiden har fået fra både læge og SOS-medarbejderne. Og selv om det ikke i situationen er det vigtigste for os, så lyder det fint at spare så mange penge. Det er bare mærkeligt, at SOS senere skriver, at de har måttet betale 380.000,- for den båretransport, som kunne være aflyst... eller blev aflyst...?!
Det er ikke nemt for os at vide.

Det er også i telefonsamtalen med SOS lørdag formiddag efter lægens besøg, at datteren forslår SOS, at hun på baggrund af sit indgående kendskab til sin mors stærke vilje med stor sikkerhed kan forudse, at forsikringstager vil være i stand til at genoptræne tilstrækkelig i løbet af to uger til at kunne blive transporteret hjem siddende. Og at hvis det alligevel ikke skulle lykkes, da er villig til selv at overtage udgifterne ved transporten. Dette ville efter vores opfattelse være en win-win-situation for både os og SOS.
Men dette afslår SOS-medarbejderen med henvisning til, at *man ikke kan vide, om det vil lykkes...!!??*
Nej, naturligvis - og forsikringstager foreslår derfor selv at tage ansvar for transporten, hvis det mod forventning ikke skulle lykkes.
Men SOS-medarbejderen er ubøjelig.

Når SOS kan aflyse båretransporten, hvorfor sker det så ikke?
Og hvorfor ønsker SOS ikke at lade forsikringstager blive på den betingelse, at [klageren] selv tager risikoen for ikke at være klar efter 14 dage?
Set i bakspejlet virker det som om, SOS ønsker at få forsikringstager til at blive for egen regning og helt slippe for at betale hendes hjemrejse.

Codan skriver endnu en gang på side 4, at SOS i sine papirer har registreret, at *'datteren foreslår, at forsikringstager bliver på feriestedet og derefter transporteres hjem siddende'.*
Det er som tidligere nævnt ikke datteren, som foreslår denne løsning, men SOS' medarbejder. Det ville kunne dokumenteres, hvis der forelå en optagelse af samtalen. Kan SOS tænkes at have en sådan?

14. 83.993

Yderligere bemærkninger

…

Vi har desuden spurgt os selv, hvor forsikringsetisk korrekt det er, at SOS på Codans vegne overfor forsikringstager argumenterer med de beløb, som det koster eller ikke koster dem at foretage en given transport frem for en anden?"

SOS Internationals cheflæge har om forløbet af ledsagerlægens møde med klageren på hospitalet bl.a. anført:

"Essensen af klagen, lægefaglige problemstillinger:

1. Klager har fået den opfattelse at ledsagelægen har accepteret at patienten (klagers mor) ikke ønskede at komme hjem liggende
2. Klager står uforstående for at man ikke respekterer at patienten ikke ønsker at blive transporteret hjem liggende
3. Klager anfører at patienten ikke rigtig havde haft føling med egen situation siden faldet, og at ledsagelægen forsøgte at udnytte patientens manglende evne til at orientere sig i situationen, til at få sin og SOS vilje
4. Klager anfører at patienten havde det slemt om natten med opkastninger
5. Klager anfører at SOS foretager en forrykt ambulanceflytning til et mærkeligt sted for sindslidende, efter at patienten og klager har sagt nej til overflytningen til Danmark

Svar på klagen:

1. Ledsagelægen har fulgt de internationale lægeetiske regler, ved at respektere patientens autonomi. Dette betyder at en patient selv bestemmer over sin egen krop. Dette er ikke det samme som at ledsagelægen og SOS international er forpligtet til at arrangere og betale for ting der ikke er medicinsk indikation for, eller for en ny transatlantisk transport, hvis den første ikke gennemføres, fordi patienten siger nej til en korrekt planlagt transport.
2. Den eneste der kan beslutte hvilken transportform der er flyvemedicinsk forsvarlig samt praktisk gennemførlig, er SOS kontaktlæge, der har flyvemedicinsk kompetence. Den eneste der kan underkende en transportbeslutning er undertegnede. SOS respekterer, og gjorde det også i denne sag, at patienten ikke ønsker hjemtransport liggende. Transporten blev ikke gennemført.
3. Det der beskrives er kendt blandt læger, og der er tale om konfusion i let grad. Dette kan SOS ledsagelæge håndtere under en evt. lufttransport.
4. Der er ingen beskrivelse fra behandlende læge til SOS kontaktlæge, af at patienten har natlige opkastninger. Ledsagelægen bliver dog bekendt med dette, og vurderer lægefagligt at dette ikke forhindrer en lufttransport.
5. Der er tale om en rehabiliteringsafdeling.

Konklusion:

SOS kontaktlæge har foretaget en sagshåndtering efter SOS Internationals lægefaglige standarder, herunder ordineret en transportform og transporttidspunkt der er flyvemedicinsk korrekt.

SOS ledsagelæge har handlet korrekt, ved at forsøge at overtale patienten og patientens datter til at acceptere transporten. Ledsagelægen har handlet korrekt ved at respektere at de ikke ønskede at acceptere transporten."

15. 83.993

Af SOS Internationals sagslog fremgår bl.a.:

"Sat 2012-12-08 15:51:20 MNW4,19 KONTAKTLÆGE RAPPORT LØBENR. 003
OPRETTET Hjemrejse. : Syg med Medif
PT trp.klar fra: SUN 16.12.12

…

Sat 2012-12-08 17:57:17 Til PTs datter.

- Hun er meget irriteret over at HOS først vil operere på mandag. Jeg infoer at det er ikke rigtig noget vi kan tvinge HOS til.

- Jeg infoer mht ledsagelse at vi sender enten sygeplejerske eller LLÆ ud og hjælper hendes mor hjem. Altså at hun ikke kan være IML og må rejse hjem plan eller blive ekstra på egen regning.

- Det er hun meget utilfreds med. Hun beder om mit navn og vil KTK Codan.

- Jeg forklarer hvad hensigten er m IML og at det her er nødvendigt at det er en faguddannet der ledsager PT. Hun vil helst tale videre m SEL.

Sat 2012-12-08 17:57:32

…

Mon 2012-12-10 15:55:35 TIL PTs datter / …:

- Jeg infoer at hun er berettiget som ledsager for PT.

[Klagerens datter] bliver meget fornøjet og forståelig over vores fejl informering.

…

Tue 2012-12-11 16:21:08 Fra PTs datter; spørger til hjemtrp og jeg infoer at if
Ig ovst notater ser det ud til hjemtrp på båre 14 eller 15/12. Infoer at LLÆ skal sendes ud først og om hviletid mm. OK, hun afv info. ønsker at PT overføres til rehab-afd indtil hjemtrp , Aftaler at vi undersøger dette og infoer HOS via vores ktk om at vi planlægger hjem trp.

…

Tue 2012-12-11 16:29:38 Mail 9 til UNITED HEALTH INTERNATIONAL - UHI gop gensendt til 15/12. Infoer at vi planlægger hjemtrp 14 el 15/12 , PT ønsker at flyttes til rehab, men forsikringen betaler ikke ekstra omk til dette.

…

Thu 2012-12-13 16:48:0 til ovenst, som er PT's datter.
Infoer at PT er flyttet retur til det sted de opprinnei
var på, et rehab center.
PT er ok og bedre. Datter plejer PT, rehab der. De har sted til 14/12.
Datter infoes trp ord. Foreslår de kan blive een uge mere og PT så hjem siddende? Hun skal give bsk dd til rehab center.
Datter ønsker cfm hun er lægeord at rejse med PT. Jeg taler med KTL og vtb.

Datter er også usikker på om det sted de kom til med ambu, noe de fravalgte da det var så elendig, er ok nu.

…

Fri 2012-12-14 14:30:49 Fax 26 til HEATHROW AIR AMBULANCE
ambu til - båre+llæ + pts datter og bagage - hvis ikke plads i ambu, da må de arr taxa til datteren og bagage

Fri 2012-12-14 14:43:38 til pts datter: tlf lyder optaget.

Fri 2012-12-14 14:44:29 til pts datter igen: stadig optaget.

Fri 2012-12-14 14:49:29 til pts søn: han tror pt hører til på … sygehus, så vi starter med at spørge der.. Søn takker for info.

…

Sat 2012-12-15 15:46:22 Til LLÆ
Han infoer at PTs datter og PT blev helt forbavset igår når han ringede på døren. han undrer derfor vad der er arr og aftalt, aftaler at jeg læser sag igennem og rtb
om 10 minutter.

…

Sat 2012-12-15 16:58:04 LLÆ tager ud til PT nu så taler vi sammen senere dd.

…

Sat 2012-12-15 20:23:28 Til LLÆ
Han har nu sett PT og haft laaang samtale med PT og datter. LLÆ mener PT medicinsk kan hjemrejse imorgen, men PT vil ikke. PT siger selv grunden er at hun ikke kan holde ud at hun skal ligge på en båre og kaste op så mange timer. Aftaler med LLÆ at jeg ktk MNW og at jeg infoer PT/Pts datter om konsekvensene af dette.

…

Sat 2012-12-15 21:50:12 Tidligere innen ovenstående telbesked.
Til PTs datter lang samtale hvor jeg forsøger at overtale til at de hjemrejser på den bookede båre transport til imorgen. LLÆ mente Pt var medecinsk klar for hjemtransport og det derfor vil være det forsikringen følger og vil dække. Dvs at hvis de ikke tager hjem så vil ikke forsikringen dække efter den 16/12 hverken rehabcentret eller ny hjemtransport. Vi har lang samtale og Pts datter siger at vi har forskellig tilgang til tingene og hun kan ikke tvinge sin mor til at hjemrejse når hun ikke mener selv at hun kan klare det.
Datter vil at jeg skal annullere båre transporten og at de så selv vil betale for videre behandling og senere hjemrejse. Dette vil de så forsøge at få tilbage betalt af forsikringen når de kommer hjem da de mener vi gør en fejl bedømning ved å sige at PT skal hjem på båre.

…

Jeg preciserer at forsikringsvilkårene siger at det er den medecinske begrunnelse der er afgørende. Jeg ville gerne ha talt med MNW og det har jeg ikke gjort ennu (d a jeg ikke kommer i ktk med henne)så jeg lover at ringe datter tilbage imorgen.

…

Sun 2012-12-16 15:04:54 Jeg gentager vad jeg sa igår, at rehab center / behandling ikke er dekket fra 16/12/2012 og at vi ikke hjelper med

hjemtransport længer da de ikke accepterede det vi hadde arrangeret."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8 Sygdom og hjemtransport**

8.1 Akut sygdom eller tilskadekomst
Dækningen omfatter behandling og/eller hjemtransport ved akut sygdom eller tilskadekomst, der er opstået under rejsen.
…
8.2 Erstatning
Erstatningen for sygebehandling og hjemtransport kan højst udgøre 5 mio. kr. for hele husstanden. Det er en betingelse for erstatning, at al behandling og transport sker efter aftale med SOS International. Det er således SOS International som afgør, hvornår og hvordan hjemtransport skal finde sted. Kontakt derfor altid SOS International inden nogen form for behandling eller transport påbegyndes.

8.3 Hvad er dækket?
Dækningen omfatter nødvendige og rimelige udgifter til:

- hospitalsbehandling og -ophold, inkl. operationer og ambulancetransport til nærmeste behandlingssted lægebehandling og lægeordineret medicin, røntgenbilleder og øvrige hjælpemidler
- lægeordineret behandling af fysioterapeut eller kiropraktor med op til 5 behandlinger i udlandet for hver sikret person
  hotel og forplejning, når ekstraordinært ophold er ordineret af læge lægeordineret hjemtransport eller læge- ordineret transport til nærmeste egnede behandlingssted.

…
8.4 Hvad er ikke dækket?
Dækningen omfatter ikke udgifter:
…

- til fortsat behandling og indlæggelse på et hospital, hvis sikrede nægter at lade sig transportere hjem, selv om SOS Internationals læge har besluttet, at sikrede kan transporteres hjem, og den behandlende læge har godkendt transporten
- som skyldes, at sikrede ikke følger de anvisninger, som er givet af den behandlende læge og/eller af SOS Internationale læge.

…
27 Vejledning i skadetilfælde
Hvis du får brug for akut hjælp ved alvorlig sygdom eller tilskadekomst, kan du kontakte SOS International a/s døgnet rundt:"

Nævnet udtaler:

Transport fra rehabiliteringscenteret til feriestedet

Efter det oplyste valgte klageren at lade sig transportere fra rehabiliteringsklinikken til sit feriested, da hun fandt, at forholdene på rehabiliteringsklinikken ikke levede op til den standard, man kunne forvente.

18. 83.993

Klageren har i den forbindelse fremsat krav over selskabet om dækning af sine transportudgifter fra rehabiliteringsklinikken til feriestedet.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at udgifterne til transporten fra rehabiliteringsklinikken til hendes feriested er at anse som omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 8.3.om bl.a. rimelige og nødvendige udgifter til lægeordineret transport til nærmeste egnede behandlingssted. Nævnet finder herefter ikke at kunne kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at dække klageren krav.

Forlænget ophold, behandlingsudgifter og hjemtransport

Nævnet må efter sin gennemgang af sagens akter lægge til grund, at selskabet arrangerede hjemtransport af klageren og hendes datter den 14 eller 15/12 2012, samt at ledsagerlægen fra SOS International vurderede, at klageren kunne gennemføre hjemrejsen, men at hun afslog tilbuddet.

Efter sin gennemgang af sagen, herunder sagens lægelige oplysninger og klagerens detaljerede forklaringer mv., finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at det var helbredsmæssigt uforsvarligt for hende at lade sig hjemtransportere den 14 eller 15/12 2012 som anbefalet af selskabet. Nævnet finder det endvidere ikke godtgjort, at selskabet eller SOS International har givet klageren tilsagn om, at merudgifterne ved senere hjemtransport mv. ville være dækket.

Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at dække klagerens omkostninger til ophold, behandling og hjemrejse efter det tidspunkt, hvor selskabet havde arrangeret hjemtransport.

19. 83.993

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen