923/13

Den 23. september 2013 blev i sag nr. 84.079:

xxxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han har under en ferierejse til Gran Canaria oplevet et pludseligt anfald af bevidstløshed og har som følge heraf afbrudt rejsen før tid. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den førtidige hjemtransport og ødelagte feriedage.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke har været lægelig indikation for førtidig hjemrejse, og at klageren ikke har kontaktet selskabet, inden han selv arrangerede sin hjemtransport. Det er desuden selskabets opfattelse, at han har haft symptomer på lidelsen inden afrejsen.

Klageren, der er født i 1937, bestilte i marts 2012 en rejse for to personer til Gran Canaria med planlagt afrejse den 26/11 2012 og hjemkomst den 17/12 2012.

Den 20/12 2012 modtog selskabet en skadeanmeldelse fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"**Hvad er der sket?**

Dato:	6. December 2012
Kl:	ca. 1500
…	
Beskrivelse:	Efter en spadseretur var hjemvendt til værelset for at drikke en kop kaffe. Pludselig og uden forudgående varsel fik jeg et 'blackout', hvorved jeg faldt

om på gulvet og var bevidstløs, (kendt tid) indtil at jeg blev vækket (rusket i) af min kone.

Oplysninger om behandling

Dato for lægebehandling(er) og evt. hospitalsophold fra/til):	9. December 2012 på [Skadestue i Danmark] af læge …
Diagnose/beskrivelse af sygdommen:	Er fortsat i behandling
Er du tidligere blevet behandlet for samme sygdom:	Nej
Er hændelsen anmeldt til Europæiskes alarmcentral:	Ja
Alarmcentral sagsnummer:	Ukendt, telefonisk 7. Dec 2012"

Ved brev af 29/12 2012 anmodede selskabet klageren om at indsende lægelige dokumentation til brug for vurderingen af, om der havde været lægelig indikation for førtidig hjemrejse.

Selskabet modtog herefter kopi af journaludskrift fra det behandlende hospital. Af journaludskriften fremgår bl.a.:

"**09.12.12 14.00 Notat Indlagt/ambulant**

…

Tidligere

Hypertension og hyperkolesterolæmi.

Juni 2003 intracerebellar hæmangioblastom, radikalt fjernet.

Aktuelt

Været på ferie på Gran Canaria. For 3 dage siden står pt. på altanen og nyder et glas vin, pludselig falder pt. umotiveret om. Ligger herefter fladt på altanen, vågner efter mindre end et minut og kommer hurtigt til kræfter igen. Ikke forudgået af brystsmerter eller palpitationer. Har ikke rejst sig pludseligt op, har drukket rigeligt med væske i løbet af dagen, ikke stort alkoholindtag. Ikke søgt læge i udlandet, men afbryder sin ferie og flyver hjem til Danmark, hvorefter han straks herefter henvender sig i skadestuen.

Pt. er nu helt upåvirket. Har bare for en uge siden været i stand til at kløve flere rummeter brænde og i øvrigt i god fysisk form og oplever ikke brystsmerter i forbindelse med hård aktivitet og heller ikke synkoper eller nærsynkoper i forbindelse med dette. Ingen infektionssymptomer.

…

Vurdering

75-årig mand kendt med hypertension og hyperkolesterolæmi og tidligere radikalt opereret hæmangioblastom intracerebellart.

På Gran Canaria kort synkope og kommer hurtigt til sig selv igen efter mindre end et minut uden kramper eller urinafgang.

EKG med sinusrytme og inkomplet grenblok. Ligger i hjerteovervågningen i venten på blodprøvesvar i 3½ timer, hvor pt har helt normal sinusrytme.

Der er helt normale blodprøver.
Af risikofaktorer alder for kardiel synkope, dog lavrisiko ved tanke på ovenstående. Derfor tages kontakt til kardiologisk bagvagt [læge], og det aftales, at pt. kan udredes ambulant via R-test og indkaldes til ambulant udredning via kardiologisk ambulatorium. Henvisning sendes hertil.
Ved tanke på anamnese og aktuelle neurologiske status er det ikke aktuelt sandsynligt med neurologisk årsag. Pt. er indforstået hermed og accepterer behandling.
…
Indlæggelse:
75-årig mand, fik black out i går aftes.
…
Aktuelt:
I går ca. kl. 21.00, da pt. sidder og læser en bog, får pt. pludselig bevidsthedstab, der formentlig har varet få sekunder.
Vågner direkte op, ved opvågning har pt. hurtig hjertebanken, der varede få minutter. Pt. havde lignende tilfælde den 6.12.12, hvor han dog formentlig var bevidstløs i længere tid, ca. 30 sek. Her slog han sig endvidere svarende til skulderen.
Derudover har pt. de sidste ca. 4 måneder haft kortvarig sorten for øjnene, ca. 2 ugers interval.
Den 9.12. blev pt. set i akutafdelingen og sendt hjem herfra med indkaldelse til Holter monitorering, der foreligger dog ikke noget notet herfra i EPJ.
I forbindelse med aktuelle har der ej været dyspnø eller brystsmerter.
…
24.12.12 09.18 Notat indlagt/ambulant
…
Aktuelt
Har igennem de sidste 4-5 måneder har haft hyppige optil 2 ugers interval tilfælde med uvarslet synkoper. Et enkelt tilfælde er han faldet og har pådraget sig et traume.
…
Konklusion og plan
…
Har sagt til pt., at jeg mener, at han er suspekt for at have hjerteudløst bevidsthedstilfælde. Er informeret om kørselsforbud og at vi bør overvåge hjerterytmen mhp. evt. pauser, som kan indicere implantation af pacemaker."

På baggrund af sagens oplysninger afviste selskabet at yde forsikringsdækning, hvilket blev meddelt klageren ved brev af 8/1 2013. Afgørelsen blev begrundet med, at der var tale om en forudbestående lidelse, og at der ikke var fundet lægelig indikation for førtidig hjemrejse.

Klageren var utilfreds med afgørelsen, hvilket hans svigersøn tilkendegav i brev af 18/1 2013 til selskabet. Af dette brev fremgår:

"Efter at have modtaget svar fra Europæiske ERV dateret den 8. Januar 2013, vedhæftet som bilag, kan vi oplyse, at vi ikke er enig i den afgørelse som er truffet af den medicinske afdeling i Europæiske rejseforsikring.

Det forholder sig således, at man ikke selv udfylder sin lægejournal, men at denne bliver udfyldt af lægen.
Det er således kun lægens vurdering, som bliver journaliseret og ikke patientens fulde udsagn. Patienten har ikke mulighed for at bekræfte, hvorvidt egne udsagn er grundlag for lægens dispositioner eller vurderinger. Men når noget bliver taget ud af en kontekst, kan det give anledning til misforståelser, især når man som den medicinske afdeling i Europæiske rejseforsikring, har en økonomiske interesse i et par linjers tekst i en lægejournal.

Der tænkes især på afsnittet i journal fra [hospital]. På side 3 og 4 hvor overlæge … den 24.12.12 under punktet Aktuelt har skrevet; *'Har igennem de sidste 4-5 måneder haft hyppige optil 2 ugers interval tilfælde med uvarslet synkoper'* Hvilket formentligt er grunden til, at man ikke kan imødekomme erstatningskravet.
...
Det skal hermed oplyses, at [klageren] gennem de sidste måneder og indtil en uge før den 6. December, har arbejdet med flere hundrede kilo bøgetræer som skulle saves og kløves. Der har i den forbindelse været tale om et par tilfælde, hvor det har sortnet for øjnene, eller haft svimmelhed, altså ingen bevidsthedstab, hvilket ikke er unormalt når man tager i betragtning, at der er tale om en 75 årig mand, som har lavet fysisk hårdt arbejde. Hvilket også oplyses af overlæge … den 09.12.12.

Med henvisning til svaret vedrørende afsættet i forsikringsbetingelserne kan det ligeledes oplyses, at [klagers hustru og klager] går til regelmæssig helbredsundersøgelse hvert halve år hos egen læge og blev undersøgt den 15. November 2012, netop med henblik på at være helbredsmæssig klar. Der var således ingen anmærkninger, hvorfor man skulle mene, at forsikringsbetingelserne var opfyldt.

Der er således også med nogen undren, at SOS International har oplyst, at der før afrejse ikke er ansøgt om forhåndstilsagn. Der stilles ikke spørgsmålstegn ved proceduren i SOS International, men 'heldigvis' var rejsebureauet ikke behjælpelig på nogen måde, hvorfor alt blev arrangeret ved egen hjælp. Herunder kan det dokumenteres telefonisk henvendelse til Europæiske ERV, idet at anmeldelsen blev foretaget på egen telefon.

I svaret fremgår det ligeledes, at der på baggrund af det indsendte materiale ikke findes lægelig indikation for førtidig hjemrejse. Der henvises til journal, hvor overlæge … mener, at [klageren] *'er suspekt for at have hjerteudløst bevidsthedstilfælde - som kan indicere implantation af pacemaker'.*

I det tilfælde, hvor man eventuelt skulle have søgt lægehjælp på Gran Canaria med risiko for sproglige misforståelser, mangel på lægefaglige kompetencer, væsentlig forøgelse af økonomiske omkostninger i forbindelse med lægeundersøgelser, blodprøver, EKG test, røntgen, ekkokardiografi, R- test, medicin, indlæggelse, ledsager, tolk, osv. Så har man svært ved at tro, at det nok skulle dækkes af Europæiske, når en simpel udgift i forbindelse med hjemrejse bliver afslået på grund af en misforståelse."

Efter fornyet gennemgang af sagen fastholdt selskabet sin afgørelse ved mail af 4/2 2013 til klagerens svigersøn.

Den 5/3 2013 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...**

[Klageren] var den 6. Dec. 2012 udsat for et uvarslet blackout og havde det dagen efter det dårligt. Se journal, bilag.
Det er så Europæiske påstand, at alarmcentralen ikke er blevet kontaktet, hvilket ikke er korrekt. Det kan formentligt dokumenteres ved udspecificeret udskrift via telefonselskabet (egen mobiltelefon).
Efterfølgende vurdering af Europæiske om, 'at man ikke ville have valgt at hjemtransportere [klageren] før tid, da der ikke findes medicinsk belæg for dette.' - dette på trods af at han fik tilbagefald og blev indlagt på [hospital] kort efter hjemkomst. Se mail bilag.
Yderligere gør de opmærksom på, at man ikke er dækket, hvis der har været symptomer inden afrejse, hvilket fremgår af journalen. Dette beror på en misforståelse, hvilket også er beskrevet i klagen til Europæiske, dateret den 18. Januar 2013. Vedhæftet som bilag.
En tilsvarende bestilt rejse (090313-300313) er blevet afbestilt på grund af ovennævnte oplysninger. Afbestillings forsikring hos Europæiske ERV er udredt.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...
Have dækket resten af den ødelagte ferie jf. Betingelserne hos Europæiske, samt have dækket de økonomiske udgifter i forbindelse med hjemtransport taxa og fly billetter. Se Bilag."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i brev af 21/3 2013 bl.a. anført:

"ER's **afgørelse:**
ER har afvist at dække klagers krav vedrørende førtidig hjemtransport og ødelagte feriedage, med henvisning til, at der ikke har været lægelig indikation for førtidig hjemrejse, samt at klager ikke har kontaktet ER, inden at klager selv arrangerede sin hjemtransport.

Følgende opdeles i klagers to erstatningskrav.

Klagers krav for førtidig hjemrejse:
…
Klager har i forbindelse med sit blackout den 6. december 2012 ikke haft den fornødne kontakt til ER, således at klagers sag kunne forelægges selskabets lægekonsulent. Det er et krav i de gældende forsikringsbetingelser, at hjemtransport skal være ordineret af ER's lægekonsulent. Dette er ikke sket i klagers tilfælde.

Endvidere har klager ikke søgt læge i udlandet, hvilket det af selskabet er vurderet, at der ikke har været lægelig indikation for førtidig hjemtransport.

Havde klager kontaktet ER, havde selskabet henvist til en læge på destination.

Endeligt ligger ER til grund for afgørelsen at klager gennem de seneste 4-5 måneder forud for rejsen, har haft sorten for øjnene, og således har haft symptomer for lidelsen inden afrejsen.

Selskabet gør opmærksom på, at det af SOS international er oplyst, at der før afrejse ikke er ansøgt om forhåndstilsagn.

Klagers krav for ødelagte feriedage:
…

Da erstatning for ødelagte feriedage forudsætter at der er tale om en dækningsberettiget hjemtransport som ovenfornævnt, kan ER heller ikke imødekomme klagers krav for ødelagt ferie.

…

Konklusion

Idet klager ikke opfylder kravene for at være dækket af de gældende betingelser, kan ER ikke imødekomme klagers krav om erstatning for førtidig hjemtransport og ødelagt ferie.

ER kan derfor på det foreliggende ikke give klager medhold, og fastholder sin afvisning."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2 Hjemtransport**

2.0 Forsikringssum – Ubegrænset

2.1 Hvem dækkes udgifter for?

Dækningen erstatter dine udgifter i forbindelse med *hjemtransport* ordineret af Europæiskes læge.

2.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker skadetilfælde omfattet af den *offentlige rejsesygesikring* i tilfælde af akut, alvorlig sygdom eller tilskadekomst opstået på rejse dækker forsikringen efter vurdering og godkendelse af Europæiskes læge sædvanlige, rimelige og nødvendige *ekstraudgifter* til *hjemtransport*.

2.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker efter vurdering fra Europæiskes læge, nødvendige ekstra udgifter til:

a) *hjemtransport* til din bopæl/hospital i Danmark. Europæiskes læge vurderer - efter kontakt med den behandlende læge – om en *hjemtransport* er nødvendig og forsvarlig, samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Europæiske har ret til at *hjemtransportere* dig til behandling i Danmark og lade behandling afvente hjemkomst. Europæiske afgører, hvornår *hjemtransporten* skal finde sted.

…

2.4 Undtagelser

Rejseforsikringen dækker ikke udgifter til:

a) *hjemtransport* på grund af kroniske lidelser eller i forhold til eksisterende lidelser, der indenfor de 6 sidste måneder inden afrejse har medført:
   - hospitalsindlæggelse,
   - vurdering/behandling hos læge,
   - ændret medicinering

b) *hjemtransport* i forbindelse med kroniske eller eksisterende sygdomme, hvor du
   - ikke har søgt læge, har afslået eller opgivet behandling for sygdommen, selv om sikrede formodes at burde vide, at sygdommen/lidelsen krævede behandling eller var væsentligt forværret

…

21 Ødelagt ferie

21.0 Forsikringssum – Ubegrænset

21.1 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?

a) Forsikringen dækker hele *husstanden* (hvis forældre rejser sammen med egne hjemmeboende børn, *papbørn, delebørn* eller *plejebørn)*, eller dig og en rejseledsager eller sikrede og op til 2 sygeledsagere ved skadetilfælde omfattet af *den offentlige rejsesygesikring,* dækningen Sygdom og *Hjemtransport* eller dækningen Hjemkaldelse, hvor du
   - afgår ved døden,
   - hospitalsindlægges,
   - hjemtransporteres,
   - hjemkaldes,
   - skal indhente *fastlagt rejserute*

…

48 Definitioner

Til brug for denne rejseforsikring defineres nedennævnte ord som følger:

…

Hjemtransport. Ved hjemtransport forstås lægeordineret transport fra skadeslandet til Danmark. Hjemtransport foretages enten ved ambulancefly eller alm. rute- eller charterfly efter Europæiskes læges vurdering."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det ikke finder det bevist af klageren, at der fra selskabets side er givet et bindende tilsagn om dækning i forbindelse med telefonisk henvendelse fra klageren.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det endvidere ikke bevist af klageren, at der var lægelig indikation for, at han skulle hjemtransporteres. De afholdte udgifter til hjemtransporten findes således ikke at have været rimelige og nødvendige. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet som sket har afvist at dække klagerens udgifter til den førtidige hjemrejse. Klageren har herefter ikke krav på dækning af ødelagte feriedage.

Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

8. 84079

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels