943/14

Den 23. juni 2014 blev i sag nr. 85.239:

xxxxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Rejseforsikring Verden i LB Forsikring A/S. Han klager over selskabets behandling og alarmcentralens håndtering af sagen og ønsker kompensation for de gener, han og hustruen havde af den grund.

Selskabet har ydet erstatning til klageren og hans hustru for ødelagte feriedage, hospitalsindlæggelse, taxa og telefonopkald fra første lægebesøg den 18/1 2013 og frem til oprindelig hjemrejsetidspunkt den 6/2 2013. Herudover har selskabet beklaget forløbet i forbindelse med betalingsgaranti til hospitalet, men har afvist at udbetale kompensation med henvisning til, at der ikke er årsagssammenhæng mellem selskabets behandling af sagen og hustruens tilstand i perioden efter hjemkomst, tilstanden på nuværende tidspunkt eller en eventuel forværring af tilstanden.

Det fremgår af sagen, at klagerens hustru under deres rejse til … i perioden 8/1 2013 til 6/2 2013 blev syg med opkast og svimmelhed. Om forløbet har klageren i klage til nævnet 17/10 2013 anført:

> "I … fik min kone det hver dag værre og værre. Hun havde svært ved at gå og holde balancen.
> Den 18. jan. om morgenen kontaktede jeg derfor L.B.'s alarmcentral og fik at vide, at vi skulle lade min kone indlægge på … Hospital. Alarmcentralen godkendte, at behandling blev påbegyndt, men trak senere tilsagnet om betaling tilbage. Jeg valgte næste dag at lade min kone udskrive, fordi vi på det tidspunkt hverken havde VISA/Dankort eller kontanter nok til blot at betale for en dags indlæggelse, selv om lægerne anbefalede fortsat indlæggelse. Hvordan vi

kom ud af hospitalet fremgår af bilagene. Min kone kunne på daværende tidspunkt selv gående forlade hospitalet.
Senere måtte jeg lade min kone indlægge på en privat klinik for at få intravenøst væsketilskud og glukose. Hver dag måtte jeg give hende et tilskud af glukose i vand, da hun stort set ikke tog føde til sig.
Hjemturen blev temmelig barsk. Min kone kunne ikke mere selv gå, så hun måtte sidde oven på vores kufferter, til jeg efter indtjekning kunne rekvirere en kørestol.
Det gentog sig i … og kbh. Lufthavn.
Dagen efter hjemkomsten blev hun akut indlagt på … sygehus i isolation. (se bilag). Efter 4 dages behandling kunne jeg få hende hjem, men som overlæge … udtrykte det: 'Det er noget af en opgave, du får med hjem. Hun har været langt ude.'
I den flg. tid måtte jeg op ca. 5 gange hver nat for at støtte min kone ud på toilettet og selv lave alt husarbejde. Min kone fik igen bevilget genoptræning, og det gik kun meget langsomt fremad. Hun havde tabt næsten 10 kg fra 63 til 53 kg. Hun lignede en kz-fange.
Efterhånden fik hun appetitten tilbage og kunne selv begynde at gå, selv om det gik langsomt.
I juni bestilte vi en bustur til … på 6 dage, for at komme lidt hjemmefra. Den morgen, vi skulle af sted, kastede min kone blod op over hele toilettet, og jeg fik hende igen indlagt på … sygehus. En gastroskopi viste, at hun havde blødende mavesår og havde haft det i længere tid pga. et bakterieangreb af helicobakter pylori. Igen blev hun svækket og hendes blodpct. var nede på 5. først nu her til okt. er hun ved at komme til kræfter igen og har taget på til 58 kg.
Jeg mener, at hendes sygdomsforløb havde set helt anderledes ud, hvis hun allerede den 18. 01. 2013 var blevet færdigbehandlet på … Hospital.
L.B.'s alarmcentrals forkerte afgørelse vedr. betaling af hendes behandling har gjort, at min kone i over ½ år har haft stærkt nedsat livskvalitet, har været igennem mange unødige lidelser, og pga. manglende behandling i næsten 3 uger i … været i livsfare, jfr. Overlæge … 's udsagn.
Jeg mener også, at det blødende mavesår, hun havde pådraget sig i starten af juli md. kan relateres til en generel svækkelse pga. manglende rettidig behandling af hendes hyponatriæmi.
Derudover mener jeg, at der bør ydes erstatning for de gener, alarmcentralens forkerte afgørelse, påførte os begge."

Af egen læges journal fremgår bl.a.:

"16.12.12 e-Konsultation (… læge)
Sub.: Væskebalance
Jeg har siden primo juni døjet med at få væskebalancen i orden. For ca. 5 uger siden var jeg indlagt på … Sygehus, fordi jeg ikke mere kunne gå. Jeg fik i løbet af 2 døgn 3 l saltvand intravenøst. Det hjalp. Det hjalp også, at jeg fik at vide, at jeg ikke mere skulle tage Centyl Mite, som jo er vanddrivende. Jeg fik fredag taget blodprøver m.henblik på at undersøge min væskebalance."

Af egen læges journal af 17/12 2012 fremgår:

"Sendt e-Kons svar til patienten:
Fine væsketal - fint nyretal. Hilsen [lægen]"

Af hospitalsjournal af 26/10 2012 fremgår bl.a.:

"Udskrivningsnotat
Journalnotat

Indlagt akut pga. generelt krafttab, især de sidste par døgn, ingen egentlige fokale klager.
Kendt normofrekvent AFLI og hypertension.
Netop været til en myokardieskintigrafi, som iflg. vir ikke har vist iskæmi.
D. 20.10. trombolyse behandlet cerebralt infarkt, uspecifikke pareser efterfølgende.
Her findes albumin 31, natrium 120.
Urinstix positiv for leukocytter, ikke nitrit, sendt til dyrkning.
Røntgen af thorax endnu ikke beskrevet. ALAT 56, ellers normale leverprøver.
Natrium steget til 128, kalcium ion 1,22.
Ved kort samtale med patient og vir, aftales udskrivelsen og de er indforståede med, at vi kontakter dem telefonisk i næste uge, også om information om urindyrkning, har haft talrige af disse, samt svar på røntgen af thorax.
KRAM
Ikke øvrig relevant, udover ovenstående.
KRAM (Kost, rygning, alkohol og motion)"

Af samme hospitalsjournal den 8/2 2013 fremgår bl.a.:

"69-årig kvinde netop hjemkommet fra … efter fire ugers ophold. Seks måneders anamnese med udtalt træthed, kraftesløshed samt manglende appetit. Forværring over fire uger.
Indlæggelseskrævende grundet dehydratio i forbindelse med …sophold.
…
Obs. leverlidelse, påvirkede leverparametre med amylase 7, ALAT 60, bilirubin 30, basisk fosfatase 246.
CT-thorax/abdomen /bækken på cancermistanke.
Der foreligger endnu ikke biokemi fra i dag, i går ses hyponatriæmi på 122. Dette genfindes tilbage til efteråret 2012, formodentlig på baggrund af fortynding.
Rp. to liter i.v. væske det kommende døgn - en liter natriumklorid/en liter natriumglucose.
Rp. U-stix
Rp. ekkokardiografi"

Selskabet har over for nævnet i brev af 5/11 2013 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Sagsforløb:
Under ferierejse i … i perioden den 8. januar 2013 til den 6. februar 2013 blev medlemmets hustru syg med opkast og svimmelhed. Medlemmet kontaktede vores alarmcentral og oplyste, at de ønskede at få hustruen tilset på hospitalet. Vores alarmcentral bad derfor deres agent i …om at stille en betalingsgaranti til hospitalet samt for transport til dette.

Hospitalet ville indlægge hustruen, hvorfor vores alarmcentral vurderede, at dette skulle godkendes af deres kontaktlæge. Medlemmet oplyste, at hustruen havde været igennem samme behandling tidligere. Herefter gjorde vores alarmcentral opmærksom på, at de havde behov for en medicinsk rapport for at kunne vurdere dækning. Kontaktlægen på vores alarmcentral vurderede på baggrund af den medicinske rapport, at der var behov for at få oplysninger fra hustruens praktiserende læge for at kunne vurdere, om der var tale om et forventet behandlingsbehov.

Kontaktlægen forsøgte i samarbejde med vores alarmcentral telefonisk, at få udleveret oplysninger fra hustruens praktiserende læge, men denne krævede et skriftligt samtykke hvorfor vores alarmcentral måtte indhente dette fra hustruen. Der gik således længere tid end forventet, før vores alarmcentral havde de fornødne oplysninger for at kunne vurdere sagen.

Af journalnotat, som vores alarmcentral modtog, fremgik, at hustruen havde oplyst til lægen den 16. december 2013, at: *'Jeg har siden primo juni døjet med at få væskebalancen i orden. For ca. 5 uger siden var jeg indlagt på … Sygehus, fordi jeg ikke mere kunne gå'.* Det blev derfor tolket at hustruen ikke havde været stabil op til afrejsen den 8. januar 2013 hvorfor sagen blev afvist.

Efter medlemmets hjemkomst modtog vi en klage over behandling af sagen samt vores alarmcentrals håndtering af denne. I den forbindelse indhentede vi en kopi af hustruens journal fra … Sygehus, hvoraf det fremgik, at indlæggelsen have fundet sted den 25. oktober 2012 til 26. oktober 2012 og, at den sidste af 2 kontroller forud for rejsen havde vist normale tal.

Den 23. maj 2013 beklagede vi derfor over for medlemmet, at sagen var blevet afvist af vores alarmcentral og udbetalte herefter erstatning for medlemmets udgifter til indlæggelse, taxa og telefonopkald samt erstatning for ødelagte feriedage.

Herefter modtog vi en klage til selskabets klageansvarlige, idet medlemmet ønskede økonomisk godtgørelse for de gener, som medlemmet mener, at selskabet har påført ham og hans hustru.

Den 28. august 2013 meddelte vi medlemmet skriftligt, at vi ikke kunne anerkende hans krav om en økonomisk godtgørelse.

Den 3. september 2013 modtog vi endnu en klage til selskabets klageansvarlige idet medlemmet ikke var tilfreds med afgørelsen.

Den 17. september 2013 besvarede vi medlemmets klage.

…

Afgørelse:

Medlemmet har fremsat krav om, at selskabet skal betale en godtgørelse for de gener som han og hans hustru har oplevet i det seneste halve år og som medlemmet mener, skyldes vores alarmcentrals behandling af sagen.

Til støtte for sit krav har medlemmet angivet, at hustruen igennem det sidste halve år har haft stærkt nedsat livskvalitet, at hun har været igennem unødige lidelser og været i livsfare grundet manglende behandling under ferien i … samt, at det efter medlemmets vurdering er den manglende behandling under ferien der er medvirkende årsag til, at hustruen i starten af juli 2013 blev indlagt med et blødende mavesår.

I vores skrivelse til medlemmet af 19. januar 2013, har vi beklaget over for medlemmet, at det tog lang tid inden det var afklaret fra vores alarmcentrals side om der kunne stilles en betalingsgaranti til hospitalet i … Endvidere har vi beklaget, at afvisningen af sagen blev givet på et forkert grundlag, idet der var ukorrekte oplysninger i den indhentede journal og, at de korrekte oplysninger først blev indhentet ved vores afgørelse af sagen den 23. maj 2013.

Desuden kan vi oplyse, at vi har udbetalt erstatning for medlemmets udgifter til indlæggelse, taxa og telefonopkald i henhold til det fremsatte krav samt ødelagte feriedage i overensstemmelse med de gældende vilkår. Medlemmet og hans hustru har derfor fået erstatning for perioden fra og med første lægebesøg den 18. januar 2013 til det oprindelige hjemrejsetidspunkt den 6. februar 2013.

Efter vores gennemgang af sagen beklager vi fortsat, at vi ikke har kunnet hjælpe vores medlem og dennes hustru på optimal vis. Det er vores vurdering, at vores håndtering af sagen ikke har medført, at vi har handlet ansvarspådragende for de gener som medlemmet og dennes hustru har oplevet dels under rejsen og i forløbet efter hjemkomst.

Sagen har været forelagt selskabets lægekonsulent samt cheflægekonsulent og begge udtaler, at medlemmets hustru forud for afrejsen havde været igennem et sygdomsforløb siden august 2012 med udtalt træthed, kraftesløshed samt manglende appetit. Under rejsen sker en forværring af symptomerne og indlæggelse er nødvendig grundet dehydrering. Hustruen havde været indlagt med samme symptomer den 25. oktober 2012.

Vores lægekonsulenter har derfor vurderet, at de nuværende gener og symptomer skyldes den forudbestående sygdom og ikke vores behandling af sagen. Endvidere er det deres vurdering, at medlemmet ikke har været i en livstruende situation, som følge af vores behandling af sagen.

På baggrund af ovenstående, mener vi således ikke, at der er årsagssammenhæng mellem vores behandling af sagen og hustruens tilstand i perioden efter hjemkomst, tilstanden på nuværende tidspunkt eller en eventuel forværring af tilstanden.

Vi henviser til kendelserne AK 77.270 samt AK 84.174.

I henhold til ovenstående må vi derfor fastholde, at vi ikke kan tilbyde økonomisk godtgørelse til medlemmet grundet hustruens gener eller for svie og smerte."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2 Forhold ved kronisk sygdom/bestående lidelse

2.1 Medicinsk forhåndsvurdering

Der skal foretages en medicinsk forhåndsvurdering, hvis sikrede inden for de sidste 2 måneder før afrejsedatoen på grund af sygdommen/lidelsen:

- har været hospitalsindlagt
- har modtaget lægebehandling/-vurdering bortset fra almindelig kontrol
- har fået ændret medicinering
- er indkaldt til undersøgelser eller behandling, bortset fra almindelig kontrol.

Et af ovennævnte forhold kan bevirke enten:

- at forsikringen dækker fuldt ud
- at der er forbehold for udgifter under rejsen som følge af sygdommen/lidelsen
- at forsikringen ikke dækker.

…

5.2 Dækning ved sygdom eller tilskadekomst

Ved akut sygdom eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker forsikringen sædvanlige, rimelige og nødvendige udgifter til:

…

B. Lægeordineret ophold på egnet hospital efter sikredes ønske - højst på økonomiklasse, herunder intensiv afdeling efter behov.

…

5.3 Undtagelser ved sygdom eller tilskadekomst Forsikringen dækker ikke udgifter til:

6. 85.239

A. Behandling af kronisk lidelse eller lidelse, der var til stede før afrejsen fra Danmark, hvis det ved afrejsen kunne påregnes, at der kunne opstå behov for behandling for lidelsen under rejsen, se pkt. 2.1.

Dækningen omfatter alene udgifter til nødvendig behandling af den akutte situation og ikke en videregående behandling af den eksisterende lidelse.

…

7.2 Erstatning for ødelagte feriedage

Der gives erstatning for ødelagte feriedage*:

A. Hvis en af de sikrede på grund af tilskadekomst eller akut opstået sygdom indlægges på hospital eller ordineres sengeleje/indendørs ophold af den behandlende læge på feriestedet.

…

7.3 Hvordan beregnes erstatningen

A. Erstatningen udgør rejsens pris pr. dag for de feriedage* som bliver ødelagt som følge af et af ovennævnte forhold. Der ydes erstatning til alle sikrede som deltager i rejsen. ... Der ydes højst erstatning 1 gang pr. person pr. ødelagt feriedag.

...

C. Individuelt arrangeret rejse

Rejsens pris udregnes som summen af afholdte, ikke refunderbare transportudgifter og dokumenterede udgifter til ophold (uden fortæring). Prisen pr. dag udgør herefter denne sum divideret med det antal dage som rejsen skulle vare.

32 Ordliste

…

Feriedage

Feriedage er det antal dage, sikrede havde planlagt at være på ferie og inkluderer både udrejse- og hjemrejsedagen.

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at kontakten til selskabets alarmcentral og alarmcentralens kontakt med klagerens hustrus læge ikke har været optimal og afstedkom, at selskabet i første omgang afviste dækning. Selskabet har efterfølgende ydet forsikringsdækning i overensstemmelse med de oven for citerede forsikringsbetingelser, og der er ikke hjemmel i betingelserne til kompensation.

Spørgsmålet er herefter, om selskabets behandling eller alarmcentralens håndtering har været ansvarspådragende for selskabet.

Om end nævnet finder, at håndteringen og behandlingen ikke har været optimal og tilmed belastende for klageren og hans hustru, finder nævnet på det foreliggende grundlag, at det ikke er bevist, at der er årsagssammenhæng mellem selskabets behandling af sagen og hustruens tilstand i perioden efter hjemkomsten til Danmark, hvorfor nævnet ikke kan pålægge selskabet at udbetale erstatning eller kompensation for svie og smerte til hustruen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand