Ankenævnet for Forsikring

940/14

Den 19. maj 2014 blev i sag nr. 85.305:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade, der skete under hendes universitetsophold i USA. Klageren mener, at hun er blevet vildledt omkring forsikringens dækningsomfang, og hun kræver derfor sin præmie tilbagebetalt.

Selskabet har afvist at tilbagebetale klagerens præmie med henvisning til, at selskabet har behandlet hende i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Selskabet henviser i den forbindelse til, at klageren ikke havde en akut behandlingskrævende skade i forsikringsbetingelsernes forstand. Ifølge oplysningerne i klageskemaet har universitetets forsikring efterfølgende betalt operationen.

Ved skadeanmeldelse af 18/12 2012 anmeldte klageren skaden til selskabet. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

> ”Til fodboldholdet er der tilknyttet "trainers" (en slags fysioterapeuter), som giver massage og sørger for behandling af småskader. Jeg blev løbende behandlet, men da de ikke følte, at deres behandling hjalp på mine smerter, rådede de mig til at søge læge, hvilket jeg gjorde d. 22/8.
>
> Her blev det konstateret, at jeg har "exertional compartment syndrome" (kopi af journal er vedhæftet skadeanmeldelsen).
> …

> Jeg oplevede ikke nogen bedring efter afslutning af den medicinske behandling, og "Trainer'en" anbefalede, at jeg igen søgte læge (d. 20/9) og lægens konklusion var, at medicin ikke ville kunne hjælpe, og at operation var den eneste mulighed.
>
> Jeg blev henvist til Dr. … hos … Orthopaedic Institute med henblik på en evt. operation
>
> Da det nu var blevet konstateret, hvad der var årsag til mine problemer med benene, blev min træning og deltagelse i kampe tilpasset, således at jeg deltog i det omfang, jeg ikke havde smerter ved at gøre det. Det viste sig at have en gavnlig effekt, og jeg kunne deltage i en hel kamp og store dele af træningen uden at opleve store smerter.
> …
> Dr. … anbefalede umiddelbart ikke nogen operation pga. de kosmetiske gener, jeg ville få. Forinden havde jeg oplyst, at jeg ikke forventede at skulle spille fodbold på topplan, når jeg kommer tilbage til Danmark, og jeg i den mellemliggende periode havde kunnet gennemføre flere kampe fuldt ud. Dog har jeg to år mere på universitet i USA, hvor jeg forventer at spille på fodboldholdet.
>
> Jeg fik udleveret recepter på Ibuprofen og gel, som jeg dog endnu ikke har afhentet, da jeg kun bruger det i små mængder, såsom før kampe, og da jeg desuden stadig har gelé tilbage fra den første recept. Der var planlagt en yderligere konsultation d. 26. august, som jeg dog ikke tog til, da jeg følte, at det går nogenlunde, selv om jeg fortsat har nogle smerter ind imellem."

I perioden herefter konsulterede klageren en dansk og flere amerikanske læger, der konkluderede, at hun havde kompartment syndrom i begge underben. Da konservativ behandling ikke hjalp, var der grundlag for operation af hendes underben.

Ved mail af 30/1 2013 til klagerens mor afviste selskabet at yde forsikringsdækning for en operation af klageren. Af mailen fremgår:

> "Hermed på skrift afvisningen af din datter … sag.
>
> Der henvises til 1.4 undtagelser:
>
> h) til behandling og hospitalsindlæggelse, når Europæiskes læge har vurderet, at behandlingen kan vente, til du er kommet hjem til Danmark,"

Klagerens mor har ved klageskema, der er modtaget den 7/11 2013, indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> "Essensen i sagen er:
> • At det har vist sig, at Europæiske — på trods af deres bekræftelse på forsikringsdækning — ikke dækker behandling i Danmark
> • At Europæiske undervejs i forløbet har givet modsatrettede beskeder om, hvordan de så på sagen, og hvad det videre forløb skulle være (januar 2013)

• At Europæiske afviste behandling i USA, selv om det drejede sig en simpel operation under bedøvelse, udskrivning samme dag og fjernelse af sting senere (hos Ciconia ville det koste 32.000 kr. ved operation i begge ben på en gang, eller to x 22.000 kr. ved et ben ad gangen)
• At Europæiske ved sin beslutning om ikke af afhjælpe skaden i USA negligerede det faktum, at [klagerens] mulighed for at studere i USA afhang af hendes formåen som fodboldspiller
• At Europæiskes måde at afhjælpe skader på strider mod de gældende regler i Danmark, idet det ikke er muligt som midlertidig frameldt Folkeregistret at blive behandlet under det offentlige ved den hjemtagelse, som Europæiske først havde til hensigt (ref. telefonsamtale d. 24/1-2013)
• At Europæiske henviste [klageren] til behandling i Danmark under det offentlige på trods af, at det ville kræve, at hun lod sig registrere som genindrejst og min. opholdt sig i Danmark i tre måneder, hvilket var uforeneligt med et studium i udlandet — dvs. at de reelt ikke dækkede hende, når hun var i Danmark — heller ikke selv om vi havde valgt at forlænge forsikringsperioden, som forsikringen gav mulighed for.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Vi mener, vi er blevet vildledt under tegningen af forsikringen for perioden 3. august 2012 til 20. maj 2013 til kr. 6.595, og at vores krav minimum må være, at få præmien tilbagebetalt.
I øvrigt synes vi ikke det er rimeligt, at en anden forsikring kom til at betale for [klagerens] skade. Sagen har i det hele taget været meget tidskrævende, og kravet mod selskabet er yderst beskedent i forhold til universitetets udgifter og vores tidsforbrug."

Selskabet har i brev til nævnet af 3/12 2013 bl.a. anført:

"**ERV's afgørelse**
ERV har delvist afvist at erstatte klagers krav med henvisning til, at rejseforsikringen alene dækker akut, behandlingskrævende tilskadekomst.

Indledningsvis bemærker ERV, at selskabet først nu er blevet præsenteret for klagers krav om refusion af forsikringspræmien. Igennem hele klageforløbet har det været svært at gennemskue, hvad klager ønskede af selskabet. Selskabet har først kunnet tage stilling til klagers krav i forbindelse med nærværende skrivelse, da klager ikke tidligere har fremsat sit krav tydeligt.

ERV beklager og har gentagne gange beklaget det meget uheldige sagsforløb over for klager. Selskabet er udmærket klar over det uhensigtsmæssige sagsforløb og de modstridende beskeder, klager har modtaget undervejs.

Af kapitel 1 'Hvem kan købe rejseforsikringen?' fremgår det, at:
'For at kunne købe en rejseforsikring, er det et krav, at du har et sundhedskort (er berettiget til ydelser i henhold til Lov om offentlig sygesikring, herunder den offentlige rejsesygesikring), der er gyldigt på afrejsetidspunktet, eller at du på grund af udlandsrejse midlertidigt frameldes Folkeregisteret i Danmark'.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 1.2 'Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?' fremgår det, at:
'Rejseforsikringen dækker skadetilfælde som følge af akut sygdom eller tilskadekomst - opstået på rejsen".

Om akut sygdom fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 48 'Definitioner':

4. 85.305

'Akut sygdom: ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom'.

Under kapitel 2 punkt 2.3 a) om hjemtransport står:
'Rejseforsikringen dækker efter vurdering fra Europæiskes læge, nødvendige udgifter til hjemtransport til din bopæl/hospital i Danmark. Europæiskes læge vurderer - efter kontakt med 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 afgør hvornår hjemtransporten skal finde sted'.

I det tilfælde, at der havde været tale om en akut, behandlingskrævende operation ville selskabet sandsynligvis have hjemtransporteret forsikringstager med henblik på operation i Danmark. Såfremt operationen ikke kunne foregå i offentlig regi, ville ERV selvfølgelig have sørget for, at forsikringstager havde fået foretaget operationen på et privathospital, fx … Privathospital, som forsikringstager allerede havde været tilset på.

'Rejseforsikringen dækker ikke udgifter til behandling og hospitalsindlæggelse, når Europæiskes læge har vurderet, at behandlingen kan vente, til du er kommet hjem til Danmark', jf. punkt 1.4 h).

Selskabets medicinske konsulent vurderede endeligt, at forsikringstagers operation ikke var akut behandlingskrævende.

Forsikringstager studerer i USA på et 'fodbold-scholarship', som muliggør forsikringstagers ophold i USA. Det forhold, at forsikringstager har brug for operationen for at kunne fortsætte sit fodboldspil på højt plan med henblik på at få betalt en del af studiet, tages der ikke højde for i forsikringsbetingelserne. Forsikringstagers operation er således ikke akut i forsikringsmæssig sammenhæng, idet hun sagtens kan fungere i det daglige.

Den tegnede forsikring tager ikke hensyn til formålet med opholdet og ERV henleder opmærksomheden på, at forsikringstager har en rejseforsikring og ikke en sygeforsikring. I modsætning til sygeforsikringer ses der i rejseforsikringsbranchen netop på, hvorvidt der er tale om en akut, behandlingskrævende skade.

Klager anfører, at ERV har ydet mangelfuld rådgivning i forbindelse med salg af forsikringen. Forsikringstagers dækningsområde er på policen specificeret til "hele verden", og dermed dækker den også ferierejser i Danmark. ERV bemærker her, at selskabet netop i overensstemmelse hermed dækkede forsikringstagers besøg på … Privathospital den 10. januar 2013.

ERV har båret risikoen for skader under forsikringens løbetid fra 6. august 2012 til 20. maj 2013.

Selskabet kan således ikke tilbyde klager at få præmien retur, eftersom ERV allerede har refunderet en del af forsikringstagers krav i forbindelse med denne skade. Derudover har ERV refunderet forsikringstager DKK 1.025,- for en anden sag fra den 27. januar 2013.

Konklusion
ERV har refunderet forsikringstagers krav for medicin, telefon og besøg hos … Privathospital på i alt DKK 2.602,59.

5. 85.305

Forsikringstager har pådraget sig en skade under sit ophold i USA. Skaden er dog ikke så enerverende, at forsikringstagers dagligdag bliver påvirket. Det er alene ved belastning i forbindelse med forsikringstagers hobby, at skaden udgør et problem for klager.

Idet der ikke er tale om en akut nødvendig og behandlingskrævende operation kan denne, i rejseforsikringshenseende, vente til forsikringstager igen var i Danmark ultimo maj 2013.

På trods af, at sagsforløbet hos ERV har været uheldigt, fastholder selskabet afgørelsen i forhold til forsikringstagers operation. I forhold til klagers øvrige krav har ERV refunderet den del af forsikringstagers krav, som selskabet ifølge forsikringsbetingelserne er forpligtet til."

Hertil har klagerens mor i brev til nævnet af 1/1 2014 bl.a. anført:

"Da vi d. 11/1-13 og igen d. 24/1-13 bliver kontaktet og får at vide, at ERV ønsker at dække transportomkostninger til Danmark/tilbyder hjemtransport, går vi naturligvis ud fra, at ERV anerkender, at der er tale om et forhold, som skal behandles, og at den falder inden for forsikringsbetingelserne. Den præmedicinske konsulent henviste ligeledes til en lægelig vurdering om behov for behandling under telefonsamtalen d. 24/1-2013.
Af det fremsendte svar fra ERV fremgår det, at sagen får en drejning, da ERV laver en økonomisk vurdering af, hvad der bedst kan betale sig for dem — altså en hjemtagelse og behandling under det offentlige på trods af, at forudsætningen for vores tegning af forsikringen var, at forsikringen ville dække [klageren] (som midlertidigt frameldt folkeregistret) under ophold i Danmark — dvs. at forsikringen skulle kunne dække evt. behov i Danmark i stedet for det offentlige. Som det fremgår af det tidligere fremsendte materiale, bekræftede ERV dette skriftligt ved tegningen af den samme type forsikring året forinden.
…
Da universitetet ønskede, at [klageren] kunne være klar til at bidrage på fodboldholdet fra august 2013, blev det arrangeret, at hun allerede d. 22. februar fik en ambulant operation. De første par dage derefter skulle hun holde sig i ro med benene højt, men derefter kunne hun begynde at bevæge sig omkring på krykker, så hun kunne deltage i undervisningen. .Efter nogle få uger uden fysisk aktivitet begyndte hun sin genoptræning under vejleding af universitetets "trainers", som kan sammenlignes med fysioterapeuter, og efter seks uger var hun igen med til fodboldtræning. Som det fremgår, var der tale om et mindre indgreb, som bedst kunne ordnes i USA eller alternativt planlagt udført i Danmark på privathospital på et passende tidspunkt uden de store konsekvenser for [klagerens] studium."

Selskabet har hertil i brev til nævnet af 13/1 2014 bl.a. oplyst:

"ERV kontakter klager den 11. januar 2013 og oplyser, at hvis forsikringstager skal opereres i Danmark, så dækker forsikringsselskabet forsikringstagers transportomkostninger. Selskabet har således ikke på dette tidspunkt taget stilling til om skaden er dækket. Klager informeres her alene om sagens forløb i det tilfælde, at forsikringstager skal opereres.

Alarmcentralen oplyste videre i samtalen den 11. januar 2013, at EAC havde brug for en medicinsk journal for at kunne tage stilling til eventuel dækning for operation.

At klager således efterfølgende er gået ud fra, at ERV har afgivet forhåndstilsagn er selskabet uforstående overfor.

Ved EAC's kontakt med klager den 24. januar 2013 oplyses klager om, at ERV kan tilbyde forsikringstager hjemtransport med henblik på operation. Ifølge klagers tilbagemelding tilkendegiver hun, at der er et økonomisk aspekt i sagen, og at der ikke er tale om en akut skade.

På dette tidspunkt i sagen er det således fastslået, at:
- ERV er indforstået med, at betale en eventuel hjemtransport med henblik på operation - Klager er indforstået med, at der ikke er tale om en akut skade

Af sagsforløbet fremgår det, at EAC den 25. januar 2013 har noteret, at hvis operationen er nødvendig, så må EAC betale forsikringstagers operation i USA eller i Danmark. Dette når dog aldrig at blive kommunikeret til klager, idet det i mellemtiden vurderes, at forsikringstagers operation ikke er akut behandlingskrævende (forsikringstagers dagligdag uden ekstrem dyrkelse af sport kan fortsætte på vanlig vis uden operationen).

At EAC tidligere i sagen fejlagtigt har oplyst, at forsikringstager skulle behandles under det offentlige system rettes således her. EAC anerkender, at såfremt der er tale om en akut behandlingskrævende operation dækker selskabet enten i Danmark eller i USA.

ERV ønsker her at pointere, at selskabet aldrig ville have hjemtransporteret forsikringstager og bedt denne afvente, at hun igen var tilmeldt det danske offentlige sundhedsvæsen.
…
Selskabet ønsker at præcisere, at dækning af forsikringstagers omkostninger til operation mv. blev afvist, idet der ikke var tale om en akut behandlingskrævende tilskadekomst. Sagen blev således ikke afgjort ud fra økonomiske betragtninger, men alene ud fra forsikringsbetingelserne."

Hertil har klagerens mor i brev til nævnet af 2/2 2014 bl.a. anført:

"Set fra vores side, var dermed tale om en akut skade (pludselig opstået midt i august 2012), men den var ikke livstruende. Skaden betød, at [klageren] ikke kunne fortsætte med aktiviteter, der var relevante for en normal dagligdag — herunder at holde sig i form.
…
Vi har noteret os, at ERV efter vores klage er indgivet pointerer, 'at selskabet aldrig ville have hjemtransporteret forsikringstager og bedt denne afvente, at hun igen var tilmeldt det offentlige sundhedsvæsen'.
Det gør ikke nogen gavn nu, da det jo var i forbindelse med det tilbud om hjemtransport d. 24. januar 2013, at ERV pointerede, at operation skulle ske under det offentlige. Det var netop konflikten mellem hjemtransport mhp. behandling og udsigten af skulle afvente tidspunkt for behandling under det offentlige, der startede denne sag.
Det er vores klare indtryk, at tilbuddet om hjemtransport fremsat under telefonopringning d. 24. januar 2013 var et tilbud, som vi kunne sige ja til. Det, der foruroligede os, var de gældende regler mht. folkeregistret og de økonomiske og studiemæssige konsekvenser for [klageren]."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Enkelte af disse vil blive gengivet i uddrag nedenfor.

Af klagerens lægejournal fra et behandlende privathospital i Danmark fremgår bl.a.:

”10-01-2013 Behandles for: Compartment Syndrom
Spiller fodbold I USA.
Har fået stillet diagnosen kompartmentsyndrom bilateralt. Har fået tilbudt operation af en kirurg og frarådet operation fra en anden. Derfor har hun brug for en second opinion herfra.
Symptomerne startede i august måned 2012 bilateralt på samme tidspunkt og i samme grad. Ligesåsnart hun begynder at løbe, får hun krampeagtige smerter, svarende til antero-lateralsiden af begge underben. Hun er nødt til at stoppe, indtil smerterne forsvinder.
Man har lavet specielt opvarmningsprogram til hende, således at hun får mindre smerter og hun spiller som forsvarer, da hun ikke kan klare at spille midtbane eller mere fremme. Har ikke dyrket løbesport i flere måneder, da hun ikke kan klare det.

OBJEKTIVT
Er 165 cm, vejer 60 kg.

Begge ben med pæne akser, ikke nogen fodfejlstilling, god 1-bensstand. God og fin balance i begge benmuskler. På lejet ikke nogen fejlstillinger, veltrænede muskler, pæn puls i arteria dorsalis pedis og popliteusområdet. Angiver at smerterne er lokaliseret svarende til både anteriore og laterale kompartment og ikke noget, svarende til posteriore kompartment.

KONKLUSION
Anamnestiek drejer det sig om klassisk antero-lateral kompartment (ingen mistanke om posterior kompartment, da patienten ingen smerter har der, når hun får kramper).
Finder indikation for spaltning anteriort og lateralt bilateralt.”

I en mail af 25/1 2013 fra selskabets samarbejdspartner i New York til selskabet fremgår bl.a.:

”I have reviewed the Danish MR and the doctor, who is a sports orthopaedic surgeon at the private hospital …. in … , Denmark, is recommending surgery, which means that 2 out of 3 doctors have recommended surgery. However, the Danish doctor is giving his opinion based only on the history and clinical findings according to his note, and without reviewing previous findings incl. any imaging that was done in the US.
Also it is not clear whether this young female plays soccer on a professional level and thus have to have the problem surgically taken care of, or she could avoid surgery by a change of lifestyle and the sports she is practising.
As a minimum before a decision is made it is necessary to get the medical records including imaging from the doctors who saw her in the US, so that they can be reviewed alongside with the one from the Danish doctor.”

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

”**1 Sygdom**
…

1.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker skadetilfælde som følge af *akut* sygdom eller tilskadekomst - opstået på rejsen.

1.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?
Rejseforsikringen dækker nødvendige udgifter til

8. 85.305

…

1.4 Undtagelser

Rejseforsikringen dækker ikke udgifter

…

h) til behandling og hospitalsindlæggelse, når Europæiske ERV's læge har vurderet, at behandlingen kan vente, til du er kommet hjem til Danmark,

…

2 Hjemtransport

…

2.2 Hvilke skadetilfælde dækker rejseforsikringen?

Rejseforsikringen dækker i tilfælde af akut, alvorlig sygdom eller tilskadekomst opstået på rejsen dækker forsikringen efter vurdering og godkendelse af Europæiske ERV's læge sædvanlige, rimelige og nødvendige *ekstraudgifter* til *hjemtransport*.

2.3 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen?

a) Rejseforsikringen dækker efter vurdering fra Europæiskes læge, nødvendige udgifter til hjemtransport til din bopæl/hospital i Danmark. Europæiskes læge vurderer - efter kontakt med 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 afgør hvornår hjemtransporten skal finde sted.

42 Definitioner

Til brug for rejseforsikring defineres nedennævnte ord som følger:

…

Akut sygdom. Ved akut dækningsberettigende sygdom forstås en nyopstået sygdom, en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom, eller en uventet forværring i en bestående eller kronisk sygdom."

Nævnet udtaler:

Klageren fik under et ophold i USA (Fodbold-Scholarship) konstateret kompartment syndrom i begge underben. Diagnosen blev bekræftet af danske og amerikanske læger. Da konservativ behandling ikke hjalp, fandt de behandlende læger grundlag for operation. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for omkostningerne til klagerens operation i USA med henvisning til, at behandlingen af hendes lidelse kunne vente, til hun kom hjem til Danmark, og at der ikke var tale om en akut behandlingskrævende tilstand. Efter det oplyste har klageren gennemført operationen i USA, idet der er opnået forsikringsdækning i henhold til en forsikring tegnet af universitetet, hun gik på. Der er i sagen ikke oplysning om, at hun har haft udgifter i denne forbindelse.

9. 85.305

Klageren ønsker forsikringspræmien retur, da hun føler sig vildledt om forsikringens dækningsomfang. Hun har herved bl.a. henvist til, at lidelsen medførte, at hun bl.a. ikke kunne deltage i fodboldspil, samt at selskabet har givet tilsagn om, at hun kunne rejse til Danmark og få foretaget operationen.

Som sagen er oplyst, finder nævnet ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets oplysning om, at operationen ud fra lægelig synsvinkel kunne foretages i Danmark og principielt kunne afvente klagerens hjemkomst til Danmark efter forsikringens ophør. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at betale udgifterne forbundet med en operation i USA. Endelig har klageren ikke godtgjort, at selskabet i forbindelse med tegningen af forsikringen har ydet utilstrækkelig rådgivning om hendes forsikringsbehov og de dækninger, hun burde tegne.

Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning til klageren i form af tilbagebetaling af forsikringspræmien.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen