Ankenævnet for Forsikring

Den 8. september 2014 blev i sag nr. 85536:

xxxxxxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ungdomsforsikring hos Gouda Rejseforsikring. Hun klager ved sin svigerfar over selskabets afslag på at dække omkostningerne til hjemtransport til Danmark i forbindelse med anmeldt sygdom i udlandet. Herudover kræver hun sin præmie tilbagebetalt.

Selskabet har afvist at dække omkostningerne forbundet med klagerens hjemtransport med henvisning til, at hjemtransporten ikke var nødvendig.

Selskabet udstedte den 1/8 2013 en ungdomsrejseforsikring for perioden 1/8 2013 til 31/1 2014 til klageren, der skulle rejse til Slovakiet.

Den 23/8 2013 kontaktede klageren selskabet, da hun gennem et par uger havde haft smerter i det ene øje, og selskabets læge bad hende om at se tiden an. Den 24/8 2013 kontaktede klageren igen selskabet, da hun følte at symptomerne tiltog. Selskabet foranledigede, at klageren samme aften kunne blive undersøgt på hospitalet. Klageren valgte i stedet at rejse hjem til Danmark den 25/8 2013 for at modtage behandling.

Ved brev af 25/8 2013 til selskabet anførte klagerens svigerfar bl.a.:

”7. august under dagligdagens aktiviteter får patienten, mens hun går på gaden, pludselige skærende, skarpe smerter lokaliseret til 'i og bag selve øjet.' Der var ledsagende fotofobi . Anfaldet varer nogle timer og ledsages af tågesyn (ser gennem vat) og øget lysfølsomhed.

Både 8. august og 9. august optræder de længerevarende smerteanfald og patienten må forlade sit arbejde på ambassaden. Ledsages af lokal medarbejder til hospital hvor hun undersøges overfladisk af en øjenlæge, der behandler med Kloramfenikol trods manglende conjunctivitsymptomeringen på hospitalet taler engelsk.

Mandag, den 12. august er der ingen bedring m.h.t. tågesyn, smerterne aftaget noget, men er stadig trykkende. Hun gennemgår nu en øjenundersøgelse på en privat øjenklinik hvor øjenlægen konstaterer **sår på nethinden** og der behandles med Hyaldrop (lubricerende øjendråber med Hyaluronsyre) og omslag med sort The !!!

Tilstand herefter rimelig stationær D.v.s. fortsat lurende smerter dybt i hø. øje. Tågesyn og manglende evne til at akkomodere og stille skarpt. med hø. øje. Der er nu tilkommet forandringer i øjeæblet på hø. side.

Efter 17 dage uden egentlig fremgang de sidste 15 dage kontakter patienten der nu 'slidt op' sin rejseforsikring, Gouda, der lover at få deres øjenlæge, … til at kontakte patienten. …[øjenlægen] ringer og mener via telefonsamtalen at det drejer sig om en adenovirus - bare uden symptomer og foreslår at hun ser an 3 - 5 dage mere.

Dette er uholdbart for en 24 årig studerende, der opholder sig i et østeuropæisk land hvor læger og sundhedspersonale ikke taler engelsk og hvor behandling af retinalæsioner består af omslag med Sort the.

Der tages igen kontakt til Gouda via Speciallæge i almen medicin, … på opfordring af …[klageren]. Det forklares at tilstanden er uholdbar og Gouda bedes revurdere tilstanden i og med at patienten har fået en diagnose på en retinalæsion

Dette medfører så at … bliver opringet af sagsbehandler hos Gouda og tilbudt kontakt, via en russisk agent, med en øjenlæge i Bratislava. På en privat adresse hun ikke kender og uden nogen fra Gouda's side for at nogen på adressen taler engelsk. Det viser sig senere at der er tale om det hospital hun en gang er undersøgt meget overfladisk på.

Endvidere trues hun med, at såfremt hun søger hjælp, i Danmark vil Gouda trække sig fra alle forpligtelser ! og ansvar ! Da hun så pludselig ikke kan tåle at flyve.

Med baggrund af dette sagsforløb skal jeg venligst udbede mig navn på den øjenlæge Gouda benytter og som hedder ’…’. Det skal oplyses at jeg ikke kan finde nogen … i min fortegnelse over opthalmologiske speciallæger.

Jeg vil gerne have en redegørelse for de overvejelser der ligger til grund for diagnosen Adenovirus når patienten fra lokal øjenlæge er orienteret om forhøjet intraoculært tryk og sår på nethinden.

Jeg vil gerne orienteres om baggrunden for at Gouda's forsikringstager trues med sanktioner hvis hun søger kvalificeret hjælp. Specielt da Gouda's lægefaglige ekspertice telefonisk vurderer tilstanden som en ufarlig virusinfektion.”

Det fremgår bl.a. af brev af 10/10 2013 fra klagerens svigerfar til selskabet:

”Jeg har noteret mig at De ikke har besvaret det fremsendte brev.

Jeg har i begyndelsen af september fået en opringning fra Goudas læge, men fandt ikke rigtig ud af hvorfor han kontaktede mig ud over at han var enig i at sagsbehandlingen og de de trusler … blev udsat for var utilstedelige og kritisable.

Det er vores holdning at Gouda ikke har sagsbehandlet i denne sag eller i bedste fald er det min opfattelse at sagsbehandlingen har været af en så ringe kvalitet at den har skabt problemer i stedet for at løse disse. Det er endvidere min opfattelse at den lægefaglige rådgivning har været under vanlig standard og at diagnosen ikke har været fagligt begrundet ud fra de oplysninger, der forelå ved kontakten til Gouda. Alt i alt har Gouda ikke leveret den vare … har købt som en reserve til hendes blå sygesikringsbevis.

Som det fremstår af tidligere brev står … i Bratislava med smerter i øjet, tågesyn, focuseringsproblemer og med de stillede øjenlægediagnoser: Glaucom og sår/rift på nethinden. Da mulighederne i forhold til det blå sygesikringsbevis er udtømte kontakter hun Gouda, hvis lægekonsulent i telefonen udstyrer hende med en specifik virusdiagnose (adenovirus) uden at have belæg for dette og uden hun har objektive symptomer der kan retfærdiggøre denne diagnose.

På grund af den lemfældige sagsbehandling fra Goudas side, valgte … at rejse til Danmark og blev undersøgt på en lokal øjenafdeling. … følte sig på daværende tidspunkt ikke tryg ved at vente længere, særlig ikke da problemerne var uforandrede og stærkt ubehagelige.

Undersøgelsen her i Danmark kunne heldigvis afkræfte at … havde glaucom, hun havde heller ingen retina læsion og hun havde slet ikke tegn på en adenovirusinfektion.

Retrospektivt er det min opfattelse at Goudas rolle i denne sag er meget kritisabel og uacceptabel, blandt andet fordi:

Deres læge har handlet under vanlig standard ud fra de oplysninger der forelå på kontakttidspunktet og har derfor bidraget til en øget utryghed og usikkerhed. Han har udstyret … med en diagnose, der ikke var belæg for. Ud fra de foreliggende symptomer er der IKKE lægelig belæg for at skubbe problemet foran sig 'nogle dage'.

Goudas hjælp til forsikringstageren er derfor heller ikke tilfredsstillende og virker ukvalificeret. I stedet for at true … med repressalier burde man fra Goudas side have handlet mere konstruktivt.

Når Gouda åbenbart ikke har noget samarbejde med øjenlæger i Slovakiet burde man have en strategi om at henvise til nærmeste kvalificerede øjenlægeklinik — der også har kendskab til et ag hovedsprogene, i dette tilfælde til Wien, der kun ligger 45 km fra Bratislava.

Jeg skal derfor anmode Dem om at dække …s rejseudgifter i forbindelse med øjenlægeundersøgelsen i Danmark.

Subsidiært at tilbagebetale det opkrævede forsikringsbeløb, da de helt tydelig ikke har kunne levere den ønskede ydelse i bredeste forstand.”

Ved brev af 18/10 2013 til klagerens svigerfar anførte selskabet bl.a.:

”Den 24/08/13 modtog vi en mail fra … med hendes synspunkter på sagen og denne besvarede vi straks. Siden da har vi intet yderligere hørt fra ….

Vi var derfor overbeviste om, at sagen var afsluttet efter din samtale med vores øjenlæge … i starten af september, som netop var udløst af dit fremsendte brev.

… kontaktede Gouda første gang den 23/08/13 kl. 21.59, hvor hun oplyser at hun havde gået med symptomer i flere uger og opsøgt adskillige læger. Vi kan naturligvis ikke være ansvarlige for de behandlinger/vurderinger … havde fået før hun kontaktede os.

Vi anbefaler altid forsikrede, at man kontakter alarmcentralen så tidligt som muligt i forbindelse med sygdom/ulykkestilfælde. På den måde får vi langt bedre muligheder for at sikre den korrekte behandling fra starten.

Efter …s første kontakt til Gouda, beder vi straks vores øjenlæge om at kontakte …, for at snakke om hendes symptomer. Næste dag, beder vi vores agent finde en øjenlæge der kan tilse …, og vi sender ligeledes betalingsgaranti for dette. … bliver igennem hele dagen orienteret om forløbet. Samme aften oplyser …, at hun vælger at rejse hjem til Danmark.

Vi gør endnu engang … opmærksom på, at det er vigtigt at blive tilset inden flyvningen, så vi er sikre på at en flyvning er medicinsk forsvarlig. Det sker desværre ikke, og … hjemrejser på eget ansvar.

Heldigvis ser det ud fra vores oplysninger ud til, at det efter hjemkomst blev bekræftet at … [selskabets øjenlæge] formodning om at … havde fået en øjenbetændelse, og at der heldigvis ikke var tale om en alvorlig øjensygdom.”

I klageskema af 26/11 2013 til nævnet, er det bl.a. anført:

”1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
7. august stærke smerter i og bag det ene øje ledsaget af synsforstyrrelser. Søger hjælp i Slovakiet efter de gældende regler (blå sygesikringskort). Når at blive udstyret med 3 diagnoser, rifter på hornhinden, en nethindesygdom og en på forhøjet tryk i øjet (Glaucom). Sygdommen bliver meget pludseligt forværret en aften og hun søger hjælp via sin rejseforsikring, der ikke mener at disse øjensymptomer er akut behandlingskrævende ! De henviser hende til selv at søge hjælp på en adresse hun ikke kender og på et behandlingssted hvor ingen tilsyneladende taler et af hovedsprogene. Goudas læge udtrykker stor tillid til den faglige kompetence på det lokale sygehus, men udstyrer hende pr. telefon med en diagnose på en virusinfektion, der skulle være ufarlig og truer hende med, at såfremt hun søger hjælp andetsteds eller flyver hjem til undersøgelse i Danmark kan dette forværre hendes alvorlige øjensygdom og Gouda vil trække sig helt ud af sagen !

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Erstatning for de ekstraudgifter jeg er blevet påført ved at have en forsikring der ikke dækker mig ind når behovet opstår, desuden udstyrer mig med virusdiagnoser stillet via en telefon.

Alternativt at Gouda erkender at de ikke er i stand til at yde kvalificeret medicinsk, lægelig bistand i Slovakiet og refunderer mig de udgifter jeg har haft til denne forsikring."

Selskabet besvarede klagen ved brev af 10/1 2014 til nævnet, og det fremgår bl.a.:

"Den 23. august 2013 kl. ca. 22.00 kontakter … telefonisk vores alarmcentral, hvor hun oplyser, at have haft øjenproblemer de sidste par uger samt have konsulteret forskellige læger, som bland andet har ordineret penicillin mod øjenbetændelse.

Symptomerne er tiltaget og består nu af sløret syn og en følelse af, at nethinden er ved at løsne sig.

Samme aften kontakter vores lægekonsulent med speciale i øjensygdomme (oftalmologi) … per telefon.

Ud fra …s symptomer er det vores lægekonsulents opfattelse, at den stillede diagnose og behandlingen er korrekt og … alene bør se tiden an.

Den 24. august 2013 ved middagstid kontakter … vores alarmcentral igen, da symptomerne igen er tiltaget og hun gerne vil tilses af en læge.

Da det er lørdag og de fleste klinikker dermed er lukket, aftales det, at vores lægekonsulent vil kontakte … hurtigst muligt, så de kan drøfte situationen.

…s svigerfar …, som er speciallæge i almen medicin kontakter nu alarmcentralen for at sikre, at … får den rigtige behandling, da han er nervøs for, at der kan være tale om regnbuehindebetændelse. Vi forsikrer ham om, at … er i gode hænder og at hun naturligvis vil blive tilset af en læge, såfremt det er påkrævet.

Vores lægekonsulent har nu været i kontakt med … og de har aftalt, at hun skal tilses af en øjenlæge, så vi kan få en medicinsk rapport at evaluere ud fra. Han mener dog ikke, at der er tale om regnbuehindebetændelse, idet symptomerne ikke passer med denne diagnose.

Vi beder herefter vores agent finde en engelsktalende øjenlæge i Slovakiet, og der stilles en betalingsgaranti for konsultationen.

…s svigerfar kontakter på ny alarmcentralen og oplyser, at han har bestilt tid hos en øjenlæge i Danmark og at … rejser hjem den efterfølgende dag.

Vores lægekonsulent taler igen med … den 24. august 2013 kl. ca. 15.00, som synes, at det går dårligere.

Vi taler herefter med … og oplyser, at vores agent er i gang med at finde en øjenlæge som kan undersøge hende. Samtidig informere vi om, at det er det er vigtigt, at blive undersøgt før, hun eventuelt rejser hjem, da trykket i en flyvemaskine kan have indflydelse på hendes øjne og flyselskaberne derfor kræver et "Fit for Flight" dokument fra en læge.

Såfremt … ikke tilses inden eventuel afrejse, vil hendes hjemrejse være på eget ansvar.

Om aftenen den 24. august 2013 kontakter vi … med adressen på et hospital i nærheden, hvor der er en øjenlæge på vagt. … er dog i tvivl om, hun vil tage på hospitalet, da hun har bestilt billet til Danmark den efterfølgende dag kl. 14.40.

Vi anbefaler igen, at … bliver undersøgt på hospitalet og informere om, at rejseudgifterne ikke er dækket under forsikringen, da der ikke er medicinsk indikation for at rejse hjem.

Vi modtager herefter en mail fra … af den 24. august 2013, hvori hun klager over vores behandling af sagen (Bilag …).

Denne mail besvares samme dag (Bilag …).

Den 29. august 2013 modtager vi en klage over sagens forløb fra …s svigerfar (Bilag …), som efterfølgende drøfter sagen med vores lægekonsulent. Her oplyses det, at den endelige diagnose var en virus øjenbetændelse, som først antaget.

Den 14. oktober 2013 modtages endnu en klage fra …s svigerfar (Bilag …), som besvares den 18. oktober 2013 (Bilag …).

Herefter er der en kort mailkorrespondance med …s svigerfar (Bilag …).
….
Konklusion:

Da … først kontakter os efter at have haft symptomer i en længere periode og den ordinerede behandling ikke har haft den ønskede effekt, har hun naturligvis brug for at få stillet/bekræftet diagnosen hurtigst muligt, så det tilsikres, at behandlingen er korrekt.

Af samme årsag sætter vi vores speciallæge på sagen med det samme og beder vores agent finde en speciallæge i Bratislava allerede dagen efter vores første kontakt med ....

At … vælger at rejse til Danmark til undersøgelse, er efter vores mening problematisk, idet hun rejser hjem uden godkendelse fra flyselskabet og dermed på eget ansvar.

I henhold til forsikringsbetingelserne nr. 811 pkt. 2.1 dækker forsikringen alene hjemtransport til Danmark, såfremt dette er medicinsk nødvendigt og godkendt af vores alarmcentral.

Da … kunne være blevet tilset af en øjenlæge om aftenen den 24. august 2013 i Bratislava og vores lægekonsulent herefter kunne have drøftet diagnosen og behandlingen med den behandlende læge, er der i dette tilfælde ikke tale om behandlingssvigt, som retfærdiggør en hjemtransport.

Vi har naturligvis fuld forståelse for, at … var utryg ved situationen inden hun kontaktede os, idet hun havde mange gener og tidligere havde fået stillet forskellige diagnoser.

Da … kontaktede os, stillede vores lægekonsulent en foreløbig diagnose og fastslog at den behandling som … fik umiddelbart var korrekt.

Den følgende dag bestilte vi yderligere en tid hos en speciallæge, for at få bekræftet diagnosen.

I henhold til vores oplysninger stillede den danske læge diagnosen øjenbetændelse, hvilket er samme diagnose, som både lægen i Bratislava og vores lægekonsulent stillede før hjemrejsen til Danmark.

… har løbende været i kontakt med både vores assistancekoordinatorer og vores lægekonsulent samt fået tilbudt relevant lægehjælp og vi mener derfor, at en hjemtransport til undersøgelse i Danmark var unødvendig."

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelserne:

"*Hjemtransport*
I alle tilfælde hvor hjemtransport kan komme på tale, skal du hurtigst muligt kontakte Gouda Alarmcentral. *Goudas læge* vil herefter i samråd med behandlende læge/hospital vurdere, om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig.
….
2. HJEMTRANSPORT
….
2.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen
I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst, omfattet af dækning *1. Sygdom* eller den offentlige rejsesygesikring, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige

a) *ekstraudgifter* til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. *Goudas læge* vurderer - efter kontakt til behandlende *læge* - om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. *Gouda* afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted,"

Nævnet udtaler

Det fremgår af sagen, at klageren, der var i Slovakiet, kontaktede selskabet første gang om aftenen den 23/8 2013, efter at hun gennem et par uger havde haft smerter i det ene øje, og hun var blevet undersøgt at flere læger, der havde stillet forskellige diagnoser. Selskabets speciallæge bad klageren om at se tiden an. Den 24/8 2013 kontaktede klageren igen selskabet, da hun syntes, at symptomerne tiltog, og selskabets speciallæge lavede en aftale om, at klageren samme aften skulle tilses af en speciallæge på hospitalet.

Nævnet finder på baggrund af sagens oplysninger at måtte lægge til grund, at klageren ikke blev undersøgt på hospitalet i Slovakiet den 24/8 2013, og at hun den 25/8 2013 rejste hjem til Danmark for at modtage behandling.

8. 85536

Ifølge de gengivne forsikringsbetingelser dækkes omkostninger til hjemtransport, når selskabets læge efter kontakt til den behandlende læge vurderer, at hjemtransport til Danmark er nødvendig og forsvarlig.

Efter en samlet vurdering af sagens oplysninger finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at hjemtransport til Danmark var nødvendig og forsvarlig. Nævnet har bl.a. lagt vægt på oplysningerne om, at klageren først kontaktede selskabet, efter hun havde haft smerter i øjet i et par uger, at selskabets læge forud for hjemrejsen ikke fik mulighed for at drøfte klagerens tilstand med den lokale speciallæge, da klageren ikke blev undersøgt den 24/8 2013, og at hun rejste hjem med en uafklaret øjensygdom, hvor der var risiko for forværring. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække omkostningerne forbundet med klagerens hjemtransport den 25/8 2013. Nævnet finder videre ikke, at der er grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale præmien.

Det forhold, at klageren har oplyst, at hun tidligere var blevet undersøgt i Slovakiet, og at hun var utryg ved lægerne, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels