Ankenævnet for Forsikring

Den 3. august 2016 blev i sag nr. 88930:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afslag på at yde dækning for udgifter, som hun har haft til behandling på et hospital i udlandet, udgifter til taxakørsel, godtgørelse for svie og smerte samt udgifter til en ødelagt kuffert. Endvidere kræver hun erstatningsrejsedækning for sig selv og en rejseledsager.

Selskabet har blandt andet henvist til, at klagerens lidelser var til stede før afrejsen fra Danmark.

I klageskema og tillæg hertil af 10/1 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

> "Ang. Rejseforsikring:
> Jeg ønsker at anke den afgørelse som ALMBRAND har truffet, om at de ikke vil betale for den indlæggelse jeg desværre oplevede på en ferie til [udlandet] i sep 2015.
> Jeg havde selvfølgelig tegnet en forsikring.
> Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke har panikangst, og at det ikke var derfor jeg blev dårlig i [udlandet].
> Inden rejsen har jeg ganske rigtigt været hos lægen, men der er ikke tvivl om, at det var og stadig er noget muskulært i venstre side, der trykker, mod ribbenene.
> Jeg får beh hos fys for samme sympt. pt.
> Grunden til jeg blev syg i [udlandet] (3 dage inde i ferien) var ekstrem varme.
> Elevatoren på hotellet virkede ikke, og jeg boede på 5. sal.
> Der var kun air con på værelset.
> Jeg var simpelthen tappet for kræfter, jeg blev dårlig med hovedpine, kvalme, hjerteblanken, og trykken for brystet, havde svært ved at trække vejret igennem.

Og selvfølgelig bliver jeg samtidig også bange, klart, det bliver alle når man har besvær med vejrtrækning.
Jeg kan samtidig oplyse at jeg var 1 pers blandt 5 pers. der blev dårlig. og blev indlagt
1 pers døde inde på hotellet, ved poolen, en mand på ca. … år.
Det er selvfølgelig min sag uvedkommende, og så alligevel ikke. Det er en understregning af, at varmen var ekstrem den uge.
Hjemmefra inden afrejsen, var der ca. 28-30 g. Men der var virkelig 45 g.

Jeg ønsker også at fremhæve, at SOS International sendt mig bekræftende sms på at behandling og sygehus var dækket, så jeg skulle endelig ikke bekymre mig.
Dagen efter fik jeg en opringning fra en mand der så fortalte at de alligevel ikke ville dække.

Herefter blev der installeret en vagt udenfor min sygestue.

Jeg blev holdt som gidsel, fik ikke lov til at forlade sygestuen, uden vagten var med.
Yderst ubehagelig og meget belastende, for jeg anede endnu ikke, hvad det indebar at Alm brand havde trukket betalingsgaranti tilbage

Prøv at tænke på denne situation, jeg nu var bragt i.
Alt var kaos, i et fremmed land, og der blev ikke talt engelsk !!!

Min veninde kom, og ringede efter guiden, fra hotellet.
Hun, guiden fandt så ud af hvad der foregik
Så snart jeg havde sat dankort i (selvfølgelig med vagte helt tæt på) og betalt, blev jeg sluppet fri.

Jeg er oppe imod et stort forsikringsselskab.
De vil bruge min sygdom som grund.
Min egen læge, som kender mig, har også skrevet at jeg ikke er rejst mod bedrevidende.
…
Jeg ønsker erstatning for sygehus betaling
2 rejser
taxi kørsel
for svie & smerte
samt ødelagt kuffert"

I selskabets brev af 5/2 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"**Indledning**
Kundens har en rejseforsikring i Alm. Brand og under ferie i [udlandet] har [klageren] været indlagt med brystsmerter og panikangst. Udgifterne for indlæggelsen er søgt dækket via rejseforsikringen.

Fremstilling
Kunden henvender sig til egen læge den 10. august med 4 dage gamle brystsmerter. Hun oplyser, at når smerterne har været værst, så har hun også fået panikangst. Der formodes at være tale om et facetledssyndrom (fastlåsning i facetledene). Tre dage senere kontakter kunden igen egen læge, da hun skal ud og rejse, hvis hun tør. Hun er meget bekymret for atter at få panikangst og ønsker, at egen læge udskriver angstdæmpende medicin.

Den 24. august 2015 oplyser kunden til overlæge …, at brystsmerterne er på retur, men ikke borte. Kunden rejser den 31. august 2015 til [udlandet] og bliver den 3. september indlagt med brystsmerter og angst og hjertebanken. SOS kontaktes samme eftermiddag og der oprettes en sag, med tilknyttet læge som kontakter hospitalet.

Næste morgen den 4. september sendes sms til kunden, hvor SOS bekræfter de er på sagen og sender en betalingsgaranti til hospitalet. Straks efter sendes yderligere en sms til kunden, hvor SOS beder om navn og telefonnummer på egen læge, da SOS-lægen ønsker at tale med denne om hendes helbredstilstand op til rejsen. Samme eftermiddag har SOS-lægen talt med egen læge og fået bekræftet, at kunden havde klaget over samme symptomer op til afrejsen. Senere samme aften da SOS-lægen har gennemgået de samlede lægelige oplysninger, vurderes det, at der var et forventet behandlings behov. Dette meddeles straks kunden og hospitalet, og at vi derfor ikke kan dække udgiften til hospitalsindlæggelsen.

Kunden udskrives herefter og rejser hjem som planlagt.

Efter hjemkomsten klager kunden til SOS over behandlingen i alarmcentralen. Vi aftaler med SOS, at deres skadeafdeling behandler klagen og at den forhåndsgodkendelse, som kunden burde have bedt om før afrejsen, bliver lavet nu. På baggrund af de foreliggende lægelige oplysning fra egen læge op til afrejsen og hospitalsjournalen fra [udlandet], vurderer SOS Rejseservice, at man ville have taget forbehold for panikangst og lignende symptomer, hvis kunden – som forsikringsbetingelserne foreskriver - havde bedt om en forhåndsgodkendelse. SOS fastholder derfor, at sagen er afgjort korrekt og kunden klager til Nævnet.

Begrundelse
Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 2.2.5., at rejseforsikringen kun dækker forudbestående sygdom, hvis det ikke med rimlighed kunne forventes, at lidelsen ville blive behandlingskrævende under ferien.

Kunden har i ugerne op til afrejsen konsulteret egen læge med de samme symptomer, som hun blev indlagt med i [udlandet]. En uge før afrejsen oplyser hun i anden anledning til overlæge …, at hun fortsat har brystsmerter, som dog er i aftagende. Det må således lægges til grund, at der er tale om en lidelse, der allerede var til stede forud for afrejsen.

Det fremgår videre af egen læges journal fra den 13. august, at kunden er tvivl om, hvorvidt hun tør tage afsted, da hun er meget bekymret for at blive ramt af panikangst igen. Derfor beder hun egen læge om at udskrive angstdæmpende medicin til rejsen. Dette - sammenholdt med oplysningerne om at der fortsat er brystsmerter inden afrejsen - gør, at både vores og SOS' læger er af den opfattelse, at der var et sandsynligt behandlingsbehov. I den forbindelse tilføjer de, at panikangsten er en psykisk overbygning i forhold til brystsmerterne, som ikke kan negligeres, blot fordi egen læge ikke har kunnet fastslå nogen somatisk lidelse.

Egen læge skriver i sin journal efter hjemkomsten, at hun ikke mener, at kunden er rejst ud mod bedrevidende på trods af lægebesøgene kort før afrejsen. Det står i misforhold til at hun samtidig har givet kunden stærk angstdæmpende medicin med på rejsen. Det er muligt, at egen læge har vurderet, at der ikke var nogen helbredsmæssig risiko ved at tage af sted, men det er ikke det samme som, at der ikke har været en risiko for, at kunden blev nød til at søge læge under ferien. Dette især i lyset af det psykiske islæt.

For en god ordens skyld skal det tilføjes, at kunden ikke har tegnet afbestilling.

Konklusion
Kunden har ikke på de foreliggende lægelige oplysninger kunnet få en forhåndsgodkendelse for dækning af de forud for rejsen bestående smerte- og angsttilfælde. Det alene fordi, at det af SOS' og Alm. Brands læger er vurderet, at der var en sandsynlig risiko for, at der ville opstå et behandlingsbehov."

I klagerens brev modtaget i nævnet den 19/2 2016 er det bl.a. bemærket:

"Jeg må på det kraftigste understrege at jeg ikke lider af panikangst

Jeg har ej heller udtalt hos min egen læge, at når smerterne er værst får jeg panikangst.

Jeg har ganske rigtigt fået noget at slappe af på, men det er altså ikke pga panikangst, men fordi jeg ikke bryder mig om at flyve.

Endnu engang vil jeg oplyse at min egen læge også har oplyst, at jeg ikke er rejst mod bedre viden.

Jeg må også oplyse at jeg på tlf efter hjemkomst blev oplyst om at det var min bindevævs sygdom, Alm brand havde givet afslag på. Da min [familiemedlem] så læste forsikringsbetingelserne igennem og kontaktede Alm brand, og de må så have fundet ud af den ikke holdt, så blev det pludselig en sag om panikangst. Min sygdom er nemlig ikke behandlingskrævende mere"

I selskabets brev af 4/3 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"Vi har modtaget kundens bemærkninger til vores svar.

Hvad angår det lægelige, så har vi kun refereret fra hendes journal.

Kunden nævner videre, at Alm. Brand har afvist med henvisning til hendes bindevævslidelse. Det er ikke korrekt.

Det fremgår af vores sagslog, at hendes [familiemedlemmet] ringer dagen efter hjemkomsten og udtrykker sin utilfredshed med måden SOS havde håndteret indlæggelsen i [udlandet]. Særligt var han interesseret i at få en forklaring på, hvorfor der var stillet en betalingsgaranti, der så kort efter blev trukket tilbage. Kunden selv ringer senere samme dag og samtalen er nogenlunde identisk med den tidligere med [familiemedlemmet]. I begge tilfælde blev det aftalt, at vi kontaktede SOS får at få deres version af forløbet. Der er således ikke givet noget afslag, som nævnt af kunden. Der i mod er der givet et løfte om, at vi sætter os ind i sagen og vender tilbage.

I starten af oktober bliver vi kontaktet af kundens advokat og vi opdaterer ham på sagen, herunder at vi er i færd med at indhente egen læges journal. Midt i oktober modtager vi egen læges journal og 26. oktober afviser vi over for advokaten med henvisning til brystsmerterne og panikangsten. Bindevævslidelsen har ikke på noget tidspunkt været et tema og vi er først blevet bekendt med den, da vi modtager journal fra egen læge midt i oktober.

Vi har ikke yderligere at bemærke, og finde sagen kan afgøres på det foreliggende."

I klagerens mail af 21/3 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg har yderligere kommentarer til sagen. Jeg må understrege igen, at jeg ikke har panikangst. Også at alm brand oplyser at de ikke har hørt om min bindevævssygdom . Det er jo ikke rigtigt. Jeg er alm forsikringstager gennem alm brand, og det har jeg oplyst da jeg blev kunde, Alm brand oplyser også at de intet ved om denne lidelse og at den ikke har været nævnt som tema. Dette er jo ikke rigtigt. Mener det blev nævnt i tlf kontakt under min indlæggelse og da jeg kom hjem blev det sagt som årsag. Derfor sagde min [familiemedlem] den personen han talte med at dette kunne alm brand jo ikke bruge da jeg ikke var behandlingskrævende
Men der er kommet nye oplysninger til, og jeg behøver mere tid og skal igennem min læge . Der er lidt ventetid hos min læge, inden jeg kan begrunde oplysninger."

I selskabets brev af 21/4 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"Vi har modtaget notat af 5. april 2016 fra egen læge.

I den forbindelse finder vi det betænkeligt, at [klagerens egen læge] i sin iver efter at hjælpe [klageren] i dennes forsikringssag fuldstændig undsiger oplysningerne hun selv har journaliseret i forbindelse med de forudgående konsultationer.

Fakta er, at [klageren] forud for afrejsen konsulterede egen læge med brystsmerter og angst og at egen læge ugen inden afrejsen udskrev stærk angstdæmpende medicin. Det gør en læge forhånbentlig kun, hvis patienten lider af angst, og medicinen i den forbindelse skal tjene et formål.

Efter hjemkomsten henvender [klageren] sig den 8. september 2015 til egen læge og oplyser, at hun blev indlagt i [udlandet] med brystsmerter og angst. Gener/symptomer fuldstændig som beskrevet før afrejsen.

Vi beskrev i vores svar af 5. februar 2016, at både SOS-lægerne og vores egne lægekonsulenter var af den opfattelse, at angsten var en psykisk overbygning til brystsmerterne. Vedhæftede notat fra SOS-loggen bekræfter, at egen læge ikke er uenig i den vurdering.

Egen læges henvisning til efterfølgende KOL diagnose er uden relevans for denne sag, da brystsmerter ikke er et symptom på denne lidelse.

Vi må således fastholde, at der har været en betydelig risiko for, at [klageren] måtte søge lægehjælp i forbindelse med rejsen."

I klagerens indlæg af 8/5 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg har desværre fået en diagnose, som jeg skal leve med Så der er intet betænkeligt ved min læges udtalelser .
Som før beskrevet har , troede man i starten det var muskelsmerter der var årsagen. Og jo, man kan sagtens have trykken for brystet og smerter ved KOL.
…
Og endnu engang. De beroligende tabletter fik jeg fordi jeg er utryg ved at flyve..

Nu vil jeg håbe at Ankestyrelsen vil afgøre sagen inden der bliver for meget mudderkastning"

I klagerens lægejournaler fra egen læge er det bl.a. anført:

"**23-07-2015 Generaliseret bindevævssygdom UNS …**
Diagnoser
L99 Generaliseret bindevævssygdom UNS

Kontakt tekst

Ambulantepikrise

Afsendt *Afsendt: 07-08-2015 13:59*
Hospitalsenhed …
Reumatologisk Ambulatorium …
Modtager *Patient*
Lægerne … …
… [Klageren]
…

Første besøg: 23-07-2015 13:00
Seneste besøg: 23-07-2015 13:00

Aktionsdiagnose

DM359 Generaliseret bindevævssygdom UNS

EPIKRISE:
Kontaktårsag:
Viderehenvises fra …, dels pga. dennes fratrædelse og at hun er fulgt her igennem mange år for formodet lupus.
Ved revurdering i … bl.a. ved. ut. fandt vi ikke, at diagnosen kunne opretholdes. Har efterfølgende været set på …, hvor man vist er kommet til konklusionen, at man kunne understøtte diagnosen uden at der dog i notaterne derfra helt er redegjort for på hvilken præmis. Der har tidl. været positiv ANA og i hele forløbet haft mange ledklager. I tillæg er der nu opstået febertendens som man også ønsker vurderet.
…
Aktuelt:
Aktuelt er der febertendens, der især kommer ved aktivitet. Fremviser kalender med temp. måling, når hun har febertendens. De fleste af disse på 37,7-37,8, kun enkelte på over 38. Måler ikke fast morgen- og aftentemp.
Der er som tidl ledsmerter, disse har været lidt i forværring i en periode. Hun har smerter fra håndled, skuldre og fingre. Lige nu er de i nogen bedring.
…
Plan:
Bindevævslidelse igennem mange år. Lidt uvist om den egentlig kan kategoriseres som lupus, da der hovedsageligt er ledsymptomer og en NSAID-relateret nefropati.
Skal følges til kontrol i hvert fald et års tid for at se om hun frembyder yderliger.
…
Med hensyn til febertendensen beder jeg hende i første omgang måle morgen- og aftentemp., hvis denne er patologisk vil vi overveje henv. til …

…

10-08-2015 Symptom/klage fra brystkasse …

Diagnoser
L04 Symptom/klage fra brystkasse

Kontakt tekst
De sidste 4 dage haft smerter i ve. side af brystkassen primært trykken under costa fra midtaksillært og mod midten men efterhånedne mere generelt i hel ve sde. Det forværres hvis hun sidder eller ligger. Når det har været værst har hun også fået panikangst.
Obj. trækker vejret ubeværet men lidt overfladisk. BT: 109/82 puls 87. Stp et c ia. EKG: ia. der er veludtalt ømhed på ve side på tryggen omkring th 10-11.

Formodes at være facetledssyndrom.
Er beroliget. Ser an med analgetika …

13-08-2015 … …
skal ud at rejse, hvis hun tør. er meget bekymret for atter at få panikangst.
Ønsker alopam.
snak om afhængighed og kørselsforbud. Det er hun helt klar over.
rp oxapax 15 mgxxx

24-08-2015 Generaliseret bindevævssygdom UNS
Diagnoser
L99 Generaliseret bindevævssygdom UNS

Kontakt tekst

Ambulantepikrise
Afsendt: 25-08-2015 11:50

…
Aktionsdiagnose
DM359 Generaliseret bindevævssygdom UNS
EPIKRISE:
Reumatologisk administration

Journalnotat
Reuma-amb:
Husk-tid.

Kontakter pt. telefonisk.
Hun fortæller, at de nytilkomne smerter i thorax er i bedring, og at hun og egen læge i efterforløbet for dette faktisk havde tolket det som et angstanfald. Har ikke haft dette tidligere.
Egen læge har taget ekg, som var i.a.
Ubehaget i thorax er på retur, men ikke helt borte.

Der foreligger nu negativ spyttest og tåretest, og i lyset af hendes positive SSA og de mangeårige klager henviser vi derfor til spytkirtelbiopsi.

I øvrigt fører hun dagbog over febersvingningerne, som hun vil tilsende mig, når denne er udfyldt.

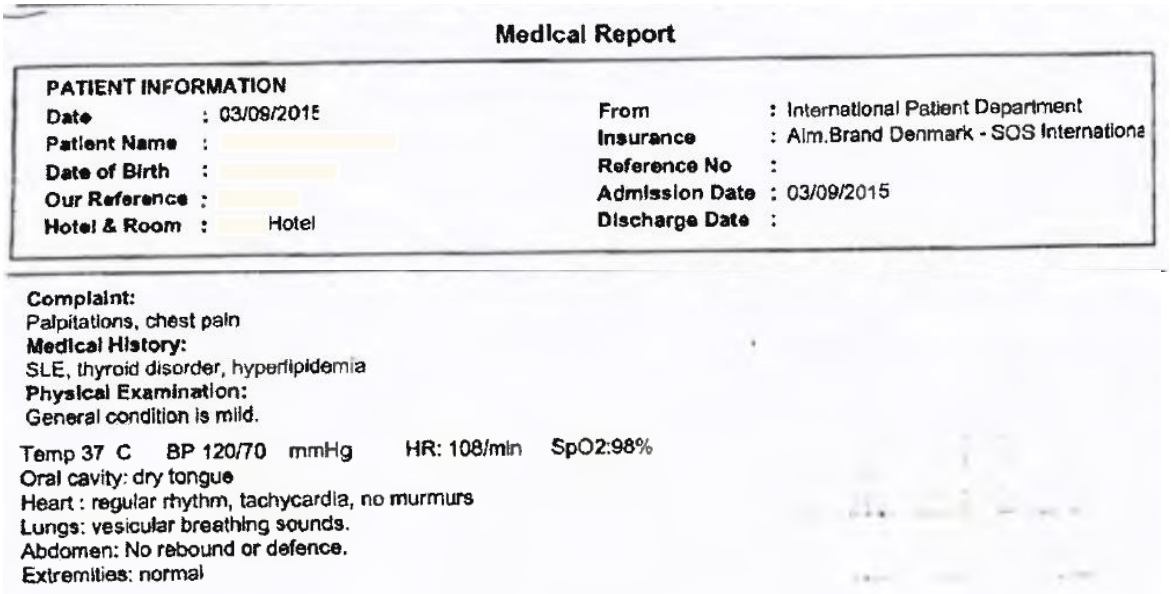
Vi taler igen om, at der formentlig ikke er nogen kausal-behandling, der ikke er forsøgt, som vil have god effekt hos hende.
…
04-09-2015 Kons.Besøg …
Læge … fra alarm SOS ringer og ønsker oplysninger om pt. helbred da hun er indlagt i [udlandet]

08-09-2015 Problem vedr sundhedsvæsen rejseforsikring
Diagnoser
ZI0 Problem vedr sundhedsvæsen rejseforsikring

Kontakt tekst
Været på ferie i [udlandet]i sidste uge
blev dårlig med brystsmerter og angst og indlagt.
Fik umiddelbart at vide at hendes forsikring dækkede. Fik lavet forskellige us. Dagen efter oplyste man at hendes forsikring alligevel ikke dækkede, der blev sat vagt uden for hendes dør og hun måtte betale 20.000 kr for at fa lov til at forråde sygehuset. Rejste hjem med det planlagte fly.

Jeg kan ikke se at hun er rejst ud må bedr vidende og selvom hun har været ved læge kort tid inden hun rejste, burde hun være forsikret af sin rejseforsikring. Hun må prøve at ringe til dem."

I klagerens journal fra hospitalet i udlandet er det bl.a. anført:



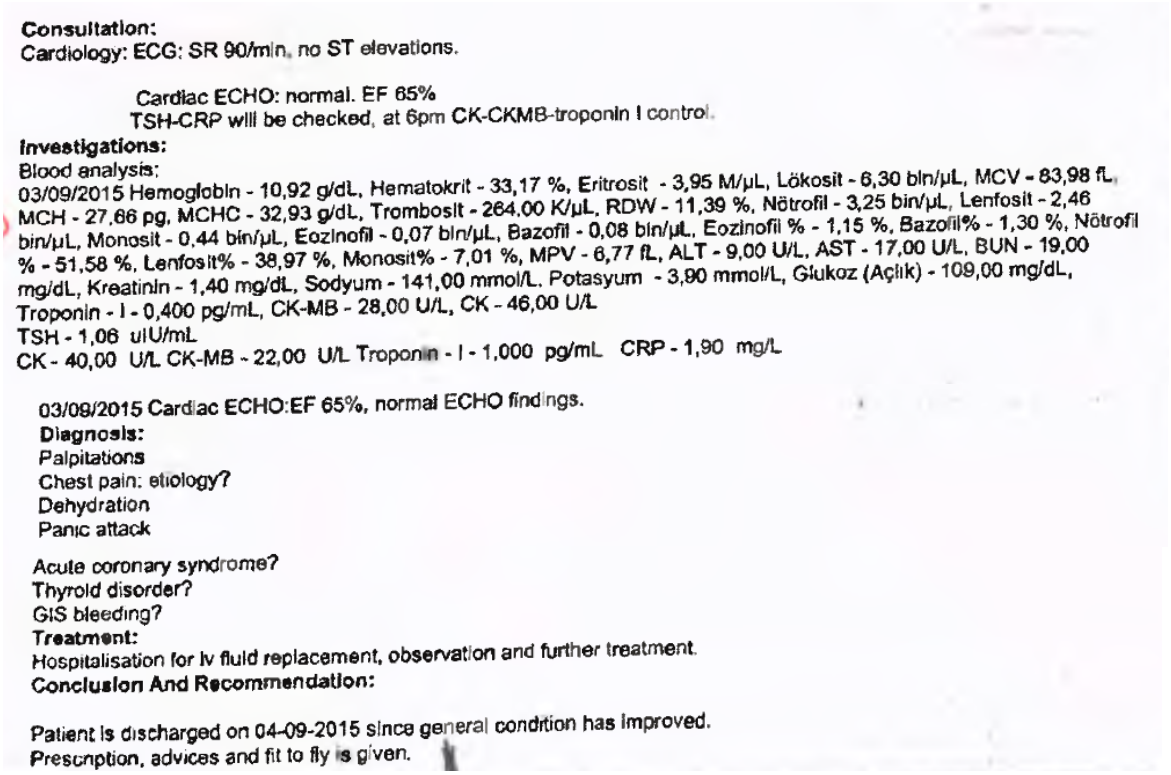
Medical Report

PATIENT INFORMATION

Date	: 03/09/2015	**From**	: International Patient Department
Patient Name	:	**Insurance**	: Alm.Brand Denmark - SOS Internationa
Date of Birth	:	**Reference No**	:
Our Reference	:	**Admission Date**	: 03/09/2015
Hotel & Room	: Hotel	**Discharge Date**	:

Complaint:
Palpitations, chest pain
Medical History:
SLE, thyroid disorder, hyperlipidemia
Physical Examination:
General condition is mild.
Temp 37 C BP 120/70 mmHg HR: 108/min SpO2:98%
Oral cavity: dry tongue
Heart : regular rhythm, tachycardia, no murmurs
Lungs: vesicular breathing sounds.
Abdomen: No rebound or defence.
Extremities: normal

9. 88930



Consultation:
Cardiology: ECG: SR 90/min, no ST elevations.

Cardiac ECHO: normal. EF 65%
TSH-CRP will be checked, at 6pm CK-CKMB-troponin I control.

Investigations:
Blood analysis:
03/09/2015 Hemoglobin - 10,92 g/dL, Hematokrit - 33,17 %, Eritrosit - 3,95 M/µL, Lökosit - 6,30 bin/µL, MCV - 83,98 fL, MCH - 27,66 pg, MCHC - 32,93 g/dL, Trombosit - 264,00 K/µL, RDW - 11,39 %, Nötrofil - 3,25 bin/µL, Lenfosit - 2,46 bin/µL, Monosit - 0,44 bin/µL, Eozinofil - 0,07 bin/µL, Bazofil - 0,08 bin/µL, Eozinofil % - 1,15 %, Bazofil% - 1,30 %, Nötrofil % - 51,58 %, Lenfosit% - 38,97 %, Monosit% - 7,01 %, MPV - 6,77 fL, ALT - 9,00 U/L, AST - 17,00 U/L, BUN - 19,00 mg/dL, Kreatinin - 1,40 mg/dL, Sodyum - 141,00 mmol/L, Potasyum - 3,90 mmol/L, Glukoz (Açlık) - 109,00 mg/dL, Troponin - I - 0,400 pg/mL, CK-MB - 28,00 U/L, CK - 46,00 U/L
TSH - 1,06 uIU/mL
CK - 40,00 U/L CK-MB - 22,00 U/L Troponin - I - 1,000 pg/mL CRP - 1,90 mg/L

03/09/2015 Cardiac ECHO:EF 65%, normal ECHO findings.
Diagnosis:
Palpitations
Chest pain: etiology?
Dehydration
Panic attack

Acute coronary syndrome?
Thyroid disorder?
GIS bleeding?
Treatment:
Hospitalisation for iv fluid replacement, observation and further treatment.
Conclusion And Recommendation:

Patient is discharged on 04-09-2015 since general condition has improved.
Prescription, advices and fit to fly is given.

I udskrift af sms fra selskabets skadebehandler til klageren hedder det bl.a.:

"**fre. 4. sep. 09.44**

File no. …
Hej [klageren].
Vi tager hånd om din sag her på SOS International på vegne af Alm Brand. Vi har koblet en læge på sagen, som holder kontakt med sygehuset, så vi ringer tilbage til dig senere i dag med vores læges vurdering. Samtidig sender vi en betalingsgaranti til hospitalet, så du ikke skal bekymre dig om betaling. Vi tales ved senere i dag.
Med venlig hilsen SOS International / …
…
Fri 2015-09-04 09:47:40
… SMS 003 afsendt til tlf. …
File no …
hej igen [klageren]. Jeg vil bede dig sende os navn og telefonnr på din egen læge i Danmark, da vi meget gerne vil tale med ham/hende om din helbredsmæssige tilstand op til rejsen. Med venlig hilsen SOS International / …"

I notat fra selskabets læge om samtale med klagerens læge af 4/9 2015 er det bl.a. anført:

"SOS doctor(MED). :… Page: 1 of 1
Contact date/time: FRI 04.09.15 18:21:11 Info from: o6 Family GP
Treating Dr. name: dr …

talt med eget lægehus der hvor dr … er læge, og har talt med dr …: Pt har haft samme symptomer og været hos EL i August måned, der blev ikke fundet tegn til fysisk sygdom. (Intern note: EL nævner at hun formoder at det skyldes en neurose). Der er FBB."

I udtalelse fra klagerens egen læge af 5/4 2016 er det bl.a. anført:

"[Klageren] var indlagt under rejse til [udlandet] i 2015 pga brystsmerter og åndenød. AMI blev afkræftet.

Har siden fået konstateret KOL. Er mangeårig ryger og har haft lettere symptomer længe. Er bedret på medicinsk behandling og rygestop.
Har endviderebevægapperatsproblemer og har haft brystsmerter forenelig med thoracalt facetsyndrom.
Har tendens til nervøsitet et men har ingen egentlig angstlidelse."

I policen er det bl.a. anført:

I Kraft-/ændringsdato	25. august 2015
Denne police erstatter en eventuel tidligere police	

…

Forsikringen gælder (Rejseforsikring)
Forsikringstager og hans eller hendes husstand

…

Forsikringen dækker (Rejseforsikring)		Forsikringssum
Ferierejse	Ja	Se betingelser
Skiferie	Nej	
Afbestilling	Nej	

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"2.2. Generelle undtagelser
Forsikringen dækker ikke:
…
2.2.5.
Kroniske lidelser eller lidelser, der var til stede før afrejsen fra Danmark, er udelukkende omfattet af forsikringen, hvis det ikke med rimelighed kunne forventes, at lidelsen ville medføre behandlingsbehov under udlandsopholdet. Det kan derfor være nødvendigt at få foretaget en medicinsk forhåndsvurdering tidligst 2 måneder før afrejsen. Den medicinske forhåndsvurdering afgør, om sikrede* i forhold til den eksisterende eller kroniske lidelse har fuld, delvis eller ingen dækning på rejsen. Læs mere på wwwalmbrand.dk

2.7. Sygdomsudgifter pådraget under rejsen

2.7.1
I tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst dækker forsikringen følgende syge-udgifter* i den rejseperiode, forsikringen dækker, jf. punkt 1.3.

Forsikringen dækker med op til 20 mio. kr. pr. skade.

Behandlende læger, speciallæger, tandlæger mv. skal have autorisation i det land, hvori der praktiseres. Medicin, kiropraktorbehandling og fysioterapi skal være lægeordineret.

2.7.1.1. Behandling hos læge
Udgifter til akut lægehjælp hos en på stedet behandlende læge, samt udgifter til medicin ordineret af den behandlende læge.

2.7.1.2. Behandling og ophold på sygehus
Udgifter til lægeordineret ophold på sygehus og sygehusbehandling inkl. operationer. Der dækkes udgifter til behandling på offentlige og private hospitaler, dog maksimalt udgifter til behandling og ophold svarende til almindelig sygehusklasse (2-sengs stue) i det pågældende land. Fuld dækning på private hospitaler ydes kun efter forudgående godkendelse fra Alm. Brand/SOS.

2.7.1.3.
Der ydes dækning for udgifter til ophold og behandling på sygehus indtil det tidspunkt, hvor sikrede* kan udskrives. Hvis Alm. Brand/SOS skønner, at behandling i udlandet ikke er påkrævet, men kan afvente hjemkomst, ydes der ikke dækning for fortsat hospitalsophold/-behandling.

2.7.1.4.
Alm. Brand kan kræve, at sikrede* skal transporteres til behandling i Danmark, og at behandlingen først skal ske ved hjemkomsten, hvis Alm. Brand/SOS og den behandlende læge er enige om, at det er forsvarligt.

2.7.2. Andre behandlingsudgifter
Forsikringen dækker rimelige udgifter til midlertidig smertestillende tandbehandling med indtil 5.000 kr. og lægeordineret behandling hos fysioterapeut og kiropraktor med indtil 15.000 kr. i tilfælde af sygdom eller tilskadekomst. Det er en forudsætning, at behandlingen foregår i udlandet.

2.7.3. Ekstraudgifter
Forsikringen dækker ekstraudgifter til lægeordineret hotelophold, herunder ekstraudgifter til sygeplejebistand, diætmad mv. hvis en behandling, der ellers ville kræve sygehusindlæggelse, kan foregå ambulant.

…

2.8. Syge- og hjemtransport

2.8.1.
Forsikringen dækker rimelige udgifter til sikredes* syge- og hjemtransport inkl. ambulancetransport i tilfælde af akut opstået sygdom, alvorlig tilskadekomst eller død.

Ved hjemtransport dækker forsikringen transport til det sted i Danmark, der er angivet som slutdestination i henhold til rejsebevis/billet.

Forsikringen dækker ikke hjemtransport, der er dækket fra anden side.

Fra Norge, Sverige, Island og Finland er hjemtransport dækket af en særlig nordisk aftale.

…

2.11. Erstatningsrejse

2.11.1.
Udgør rejseperioden højst 60 dage, dækker forsikringen prisen for de sikredes* ferierejse, hvis sikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst under rejsen.

Det er en forudsætning for erstatning, at sikrede:

2.11.1.1.
Bliver hospitalsindlagt i mindst halvdelen af den planlagte rejseperiode på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra første lægebesøg.

2.11.1.2.
Bliver syge- eller hjemtransporteret på grund af egen, akut opstået sygdom eller tilskadekomst, der er opstået i første halvdel af den planlagte rejseperiode.

2.11.1.3.
Rejser hjem i første halvdel af den planlagte rejseperiode som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 2.4. (Denne dækning gælder ikke for ferierejser i Danmark).

…

2.12. Kompensation for ødelagt rejsedøgn

2.12.1.
Hvis rejseperioden højst udgør 60 dage, yder Alm. Brand en kompensation pr. dag som følge af, at sikrede*:

2.1 2.1.1.
Bliver hospitalsindlagt på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Perioden beregnes fra første lægebesøg.

2.1 2.1.2.
Bliver syge- eller hjemtransporteret efter lægeordination på grund af egen, akut opstået sygdom eller tilskadekomst.

2.1 2.1.3.
Rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse efter punkt 2.4. (Denne dækning gælder ikke for ferierejser i Danmark).

2.1 2.1.4.
Ordineres ro eller hvile i og omkring boligen på grund af egen, akut opstået, sygdom eller tilskadekomst der gør, at du ikke er mobil, kræver Alm. Brand, at:

- du har en erklæring fra den behandlende læge på feriestedet, med diagnose og forslag til behandling.

- der er en naturlig sammenhæng mellem diagnose og forslag til behandling.

- SOS International A/S kontaktes, hvis lægen forventer at perioden kommer til at strække sig over mere end to dage.

2.12.2.
Der ydes kompensation til den syge/tilskadekomne punkt. 2.12.1.1. - 2.12.1.4.

2.12.3.
Der ydes kompensation for ødelagte rejsedøgn til én sikret, hvis denne bliver hos den syge/tilskadekomne i sygeperioden, eller hvis sikrede* rejser hjem sammen med den syge/tilskadekomne og ikke rejser retur.

2.12.4.
Ved sygeledsagelse jf. punkt 2.5. dækker forsikringen ødelagt rejsedøgn for sygeledsageren med højest 30.000 kr. Det er et krav, at sygeledsageren har rejseforsikring i Alm. Brand. (Denne dækning gælder ikke for ferierejser i Danmark.)

2.12.5.
Der ydes kompensation for ødelagte rejsedøgn i Danmark når ferien har en varighed på mindst tre overnatninger.

2.12.6.
Kompensation pr. dag beregnes som rejsens pris pr. rejsedag pr. deltager jf. punkt 2.11.5 og 2.11.6. Derudover dækkes jf. 2.11.3 udgifter til arrangementer, udflugter mv. Kompensationen pr dag gives ikke for rejsedage uanset tidspunktet for ud- og hjemrejsen. På samme måde tælles dagen, hvor erklæringen jf. 2.12.1.4. udfyldes af den behandlende læge ikke med."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 10/8 2015 henvendte sig til egen læge, og at det i lægejournalen er noteret "symptom/klage fra brystkasse" og "De sidste 4 dage haft smerter i ve. side af brystkassen primært trykken under costa fra midtaksillært og mod midten men efterhånden mere generelt i hel ve sde." Videre er det i journalen anført, at "Det forværres hvis hun sidder eller ligger. Når det er værst har hun også fået panikangst." Klagerens egen læge anfører, at symptomerne "formodes at være et facetledssyndrom".

I journalen fra egen læge af 13/8 2015 er det anført, at klageren "skal ud og rejse, hvis hun tør, er meget bekymret for atter at få panikangst. Ønsker alopam … rp oxapax 15 mg"

Endelig er det i klagerens lægejournal af 24/8 2015 anført, at de nytilkomne smerter i thorax er i bedring, at egen læge har tage EKG, som var normalt, og at ubehaget i thorax er på retur, men ikke helt borte.

Klageren tog herefter på ferie til udlandet med afrejse fra Danmark den 31/8 2015. Den 3/9 2015 søgte hun behandling på et hospital efter et ildebefindende.

I journalerne fra hospitalet i udlandet er klagerens "complaints" angivet som "Palpitations, chest pain", som nævnet lægger til grund er hjertebanken og smerter i brystet. Videre er det i journalmaterialet under "Diagnosis" anført "Paltitations, Chest pain: etiology?, Dehydration, Panic attack, Acute coronary syndrome? Thyroid disorder? GIS bleeding?" Behandlingen på hospitalet er noteret som "Hospitalisation for iv fluid replacement, observation and further treatment.", ligesom det fremgår af journalen, at klageren har fået taget forskellige prøver og undersøgelser. Endelig er det anført, at klageren blev udskrevet dagen efter, dvs. den 4/9 2015, med henvisning til, at hendes "general condition has improved" og at hun er "fit to fly".

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 2.2.5. er "lidelser der var til stede før afrejse fra Danmark udelukkende omfattet af forsikringen, hvis det med rimelighed kunne forventes, at lidelsen ikke ville medføre behandlingsbehov under udlandsopholdet. Det kan derfor være nødvendigt at få foretaget en medicinsk forhåndsvurdering tidligst 2 måneder før afrejsen. Den medicinske forhåndsvurdering afgør, om sikrede i forhold til den eksisterende eller kroniske lidelse har fuld, delvis eller ingen dækning på rejsen".

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren før afrejse fra Danmark søgte læge for den samme lidelse og måtte forvente, at dette ville medføre et behandlingsbehov i udlandet. Selskabet har i den forbindelse anført, at SOS Rejseservice efterfølgende har vurderet, at man ville have taget forbehold for panikangst og lignende symptomer, hvis klageren havde bedt om en forhåndsgodkendelse.

Nævnet lægger til grund, at klageren ikke efter udskrivning fra hospitalet den 4/9 2015 var ramt af yderligere sygdom, og at hun anvendte den planlagte returbillet til Danmark den 7/9 2015.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering af sagens konkrete omstændigheder, at selskabet ikke har godtgjort, at klagerens gener før afrejsen var af en sådan karakter, at det med rimelighed kunne ventes, at hun ville få et behandlingsbehov under udlandsopholdet.

Det fremgår således af klagerens lægejournal, at hendes egen læge ikke fandt anledning til at foretage yderligere undersøgelser efter klagerens henvendelse med brystsmerter den 10/8 2015 eller iværksætte behandling udover at udskrive beroligende medicin. Nævnet har i den forbindelse ikke grundlag for at tilsidesætte klagerens oplysninger om, at den beroligende medicin var til brug for flyveturen eller hendes læges udtalelse af 5/4 2016 om, at klageren ikke har en egentlig angstlidelse. Nævnet bemærker i denne sammenhæng, at et formål med medicinen tillige kunne være at forebygge, at klageren blev ramt af angst under ferien i et omfang, der ville nødvendiggøre, at hun søgte læge. Der er heller ikke forhold, der tyder på, at klageren forud for henvendelsen til egen læge den 10/8 2015 skulle have haft tilfælde af smerter i brystet, ligesom det i klagerens journal af 24/8 2015 er anført, at ubehaget i brystet er på retur.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at årsagen til klagerens lidelser før afrejse af egen læge blev angivet som "facetledssyndrom", og at hendes gener i udlandet er angivet med mange mulige diagnoser, der ikke efterfølgende ses bekræftet. Ifølge udtalelsen fra klagerens egen læge af 5/4 2016 har klageren således fået konstateret KOL efter hun kom hjem, ligesom det nævnes, at klageren ikke har en angstlidelse.

På baggrund af ovenstående og henset til, at SOS Rejseservice ifølge selskabet alene ville have taget forbehold for panikangst og lignende symptomer, har selskabet efter en samlet vurdering ikke været berettiget til at afvise klagerens krav med henvisning til forudbestående lidelser.

Selskabet skal derfor genoptage sagen og realitetsbehandle klagerens krav efter forsikringsbetingelserne, herunder bestemmelserne om sygeudgifter efter betingelsernes punkt 2.7 og kompensation for ødelagt rejsedøgn efter betingelsernes punkt 2.12.

Da klageren ikke ses at opfylde kravene for dækning af erstatningsrejse efter betingelsernes punkt 2.11, kan hendes krav herom ikke imødekommes.

16. 88930

Klageren ses ikke at have fremlagt dokumentation eller nærmere redegjort for sit krav på dækning for en ødelagt kuffert, hvorfor nævnet heller ikke kan give hende medhold i dette krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens akutte sygdom ikke er undtaget efter betingelsernes punkt. 2.2.5 om forudbestående lidelser. Selskabet skal genoptage sagens behandling og yde dækning i overensstemmelse med betingelserne. Allerede forfaldne krav skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels