Ankenævnet for Forsikring

Den 21. februar 2018 blev i sag nr. 91185:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring basis i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager blandt andet over selskabets sagsbehandling og afvisning af udbetaling af godtgørelse for svie og smerte mv., efter at hans mor var udsat for et ulykkestilfælde under en rejse i udlandet.

Klagerens mor var sammen med klagerens søskende på en rejse i udlandet i perioden fra den 10/6 2017 til den 24/6 2017. Den 18/6 2017 kom moderen til skade ved et ulykkestilfælde og fik to brud i sin venstre skulder.

Klageren kræver blandt andet, at selskabet udbetaler godtgørelse for svie og smerte til hans mor, og at selskabet udbetaler kompensation til de pårørende for den pleje, som de har udført overfor moderen frem til hjemrejsen. Han kræver også, at selskabet yder dækning for lægebehandling i udlandet.

Selskabet har anerkendt at betale for lægebehandlingen i udlandet, såfremt det modtager kvitteringer herfor. Selskabet har oplyst, at det per kulance herudover har tilbudt klagerens mor 195 kr. i godtgørelse for svie og smerte for selve hjemrejsedagen. Sel-

skabet har afvist klagerens øvrige krav med henvisning til, at de ikke er omfattet af forsikringens dækningsomfang.

I klageskema af 3/8 2017 til nævnet har klageren blandt andet anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag
Beskrivelse af skadesforløb:
Min …-årige mor faldt ud af sengen søndag d. 18 Juni og brækkede skulderen med 2 brud under ferien i [udlandet]. Min lillesøster og min lillebror sørgede for at min mor kom på det nærmeste hospital i [udlandet].
Hun fik behandling med støttebind og taget røntgenbilleder på hospitalet.
Hospitalet anbefalede videre behandling idet de sagde hun skulle opereres, men de sagde at det skulle hun gøre hjemme i Danmark pga. besværlighederne med hendes alder.
Efter samtale med Europæiske blev der sendt røntgenbilleder fra hospitalet til Europæiske samme dag som skaden skete.
Europæiske ville ikke sørge for hjemtransport til videre behandling i Danmark, men bad i stedet om en lægerapport. Europæiske sagde at de ventede på at deres egen læge til at se på røntgenbillederne og derefter blev der bedt om lægerapporten. I stedet kunne Europæiske have hjulpet med at anvise en af deres egne hospitaler, så lægerapporten kunne laves med det samme. De pårørende er jo ikke bekendt med hvor lang tid det kan tage at skaffe en lægerapport i [udlandet], som Europæiske burde have vidst.
Det blev på det tidspunkt af Europæiske mundligt stillet i udsigt at der kunne ske en opgradering af flysædet ved hjemrejse, da min mor kører i kørestol (se vedlagte rapport fra [hospital]).
Lægerapporten var flere dage undervejs grundet langsomt bureaukrati i [udlandet] og den fremkom først 2 dage inden billettens hjemrejsedato altså torsdag, hvor lægerapporten så blev sendt til Europæiske.
Denne lægerapport sagde det samme som de tidligere røntgenbilleder med en tilføjelse om, at hun skulle hjem til videre behandling.
Europæiske afgjorde så dagen før billettens hjemrejse altså fredag, at der ikke kunne ske opgradering af flysædet, til trods for at min …-årige mor ikke kan gå af sig selv, men er afhængig af kørestol med ledsager og jo havde brækket skulderen med 2 brud og derfor var i smerter og hæmmet. Det blev mundtligt meddelt at det skulle være en skade ved benene, for at sådan en opgradering af flysædet skulle være mulig. Det blev også meddelt vi selv kunne dække opgraderingen af flysædet og derefter søge denne udgift dækket hos Europæiske, som de ikke kunne garantere at vi kunne få dækket.
Efter billettens hjemrejse dvs. lørdag sørgede pårørende for transport af min mor fra lufthavn til [hospital] efter at vi havde kontaktet hospitalet. [Hospitals] akutafdeling modtog min mor. Her blev det konstateret dobbelte brud ved skulder. Brud ved skulder kan behandles ved operation, men mine søstre ønskede ikke operation (se vedlagte rapport fra [hospital]). Desuden blev det bekræftet at min mor er gangbesværet grundet hoften.

Europæiske har under dette forløb ikke været behjælpelig med eller taget foranstaltning til følgende:
- Sørge for lægerapport fra Europæiske anvist læge.
- Sørge for pleje for min mor mens hun ventede på hjemrejse
- Sørge for hjemtransport i fly og transport fra lufthavn til hospital uden unødig svie og smerte for min …-årige mor

I stedet måtte min mor vente på billettens hjemrejse, hvor min mors pårørende var hos hende og på hospitalet for at fremskaffe lægerapport. Herved kunne min mor og hendes pårørende ikke holde ferie resten af tiden.
Min klage med krav om erstatning:
Europæiske har ikke været proaktiv og taget initiativ til at yde hjælp og støtte til min mor og hendes pårørende efter at min mors skulder blev brækket under ferien i [udlandet].
Europæiske har ikke taget skridt til at fremskynde processen ved f.eks. at anvise et hospital så en lægerapport kunne fremkomme hurtigt. I stedet måtte pårørende selv sørge for at skaffe en lægerapport fra hospitalet, som endvidere bare sagde det samme som de første røntgenbilleder.
Det virker som om at Europæiske bare ville trække tiden ud ved at bede de pårørende om at sørge for lægerapporten kom frem, så Europæiske kunne spare en hjemtransport og alt det andet.
I stedet for hjemtransport måtte min mor vente med svie og smerte til billettens hjemrejse og pårørende brugte ferien på at pleje min mor.
Under hjemtransport og transport til hospital i Danmark blev der ikke ydet hjælp, så min mor blev udsat for unødig svie og smerte, samt at hendes pårørende måtte sørge for denne transport.
Jeg vil derfor kræve kompensation til min mor for unødig svie og smerte, som beskrevet ovenfor, dvs. ventetid i [udlandet] og unødig besværlig hjemrejse i fly, samt kompensation til min mor og min mors pårørende for at have været ude af stand til at holde ferie efter skaden opstod.

Indirekte anerkender Europæiske at der har været svigt ved at ville betale 1 dag for svie og smerte.

Lægerapporten blev oversat fejlagtigt, idet lægerapporten anbefalede at min mor skulle behandles i hjemlandet Danmark. Europæiske er i besiddelse af den originale lægerapport fra [udlandet].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
- Erstatning for svie og smerte for min mor fra skaden skete søndag d. 18/6-2014 til hjemrejse lørdag d. 24/6-2017 idet Europæiske forsinkede processen ved at der unødigt skulle ventes på lægerapport og ikke kunne vurderes ud fra røntgenbillederne, som viste fraktur.
- Betaling for pleje for min mor mens hun ventede på hjemrejse, idet hendes pårørende brugte deres ferie på at pleje min mor istedet for at Europæiske sørgede for pleje eller hjemtransport.
- Betaling for lægebehandling i [udlandet]"

Selskabet har i brev af 7/9 2017 til nævnet blandt andet redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsforløb**
Klager har den 10. juni 2017 købt en 'Årsrejseforsikring Basis Europa Udvidet' med selvrisiko med ikrafttrædelse fra den 11. juni 2017 til 10. juni 2018.

Betingelserne for den gældende forsikring vedlægges som bilag 1.

Nedenfor vil vi kort opridse de punkter i sagsforløbet, der, efter ERV's opfattelse har betydning i relation til klagers anke:

19. juni 2017
ERV's alarmcentral (herefter ECM) bliver kontaktet af klagers søster som oplyser, at klagers mor har været ude for en ulykke.

ECM beder om at få tilsendt den medicinske journal, så alarmens læge kan evaluere sagen. Det bliver aftalt, at der sendes en e-mail til både klager og rejseledsager, så de kan svare på denne når journalen er modtaget.

Datteren sender en e-mail med røntgenbilleder. ECM takker for fremsendte, men oplyser samtidig, at de har behov for en medicinsk journal, som beskriver diagnose samt behandling for klagers mor.

Klagers søster oplyser, at der alene har været en mundtlig gennemgang af røntgenbillederne. Klagers søster er bekendt med, at man kan forlange en lægerapport, som dog vil være på [sprog]. ECM bekræfter, at de er nødt til at have en medicinsk journal for at kunne evaluere dækning, og klagers søster oplyses om, at journalen sagtens kan være på [sprog], da ERV har netværk, som kan hjælpe med at oversætte.

20. juni 2017
Klagers søster ringer og oplyser, at moren har ting hun skal hjemme, og derfor gerne vil hjem. ECM oplyser, at de er nødt til at modtage den medicinske journal, før de kan vurdere, om der er nogle restriktioner, der gør sig gældende i forhold til morens hjemrejse. Klagers søster oplyser, at de vil sende journalen senere samme dag.

22. juni 2017
ECM ringer til klagers bror, og han oplyser, at de er på vej for at hente journalen nu.

Klagers søster sender journalen, som er affattet på [sprog]. ECM videresender derfor journalen til oversættelse.

Klagers søster sender en e-mail med journalen igen, og oplyser at klagers mor er i smerte, og at hun har svært at sidde ned grundet den smerte. Familien beder derfor om assistance til og fra hospitalet samt en opgradering til business class. Desuden oplyses det, at moren sidder i kørestol og er dårligt gående.

Klagers søster ringer til ECM og oplyser, at hun har sendt journalen på [sprog]. ECM oplyser, at journalen er sendt til oversættelse og herefter kan den medicinske vurdering foretages.

ECM modtager oversættelsen af journalen, jf. bilag 2. Herefter forlægges sagen for ECM's læge som vurderer:

'Examination date: 18/06/2017, Dr. …
CC: pain in the left arm after falling down the ground.
PE: Policy Holder (PH) in pain with tender upper part of left arm.
X-Ray/Dx= Fracture in the upper part of left humerus.
Tx= - Wide arm sling.
- Analgesic medications.
Patient was advised to have rest and follow up in outpatient clinic.

Comment: Acute non pre-existing condition. Urgent medical attention and X-Ray were justified. Travel recstriction: PH will be FTF when sheduled. She will need WCHS and taxis to and from the airport.
Upgrade to BZN is advisable (to have more space and comfort) although not mandatory. No other requisites.
Destination > FU with an orthopedis surgeon as soon as possible'

23. juni 2017
ECM informerer telefonisk klagers bror, at der medicinsk ikke er indikation for opgradering af morens flybillet til business. Dette kommunikeres også skriftligt til klagers søster og bror.

Klager ringer herefter til ECM, da han er utilfreds med den manglende opgradering af moren. ECM oplyser, at det er en lægelig vurdering på baggrund af den medicinske journal.

27. juli 2017
Klager indsender en skadeanmeldelse med bilag (bilag 3) med krav om kompensation for svie og smerte for moren.

6. juli 2017
Klager rykker for svar på skadeanmeldelsen.

10. juli 2017
Kundeambassaden besvarer klagers henvendelse, jf. bilag 4.

18. - 20. juli 2017
Klager og ERV's kundeambassadør udveksler synspunkter og stillingtagen til sagen. Inkluderes i sin hele som bilag 5.

Klagers påstand
Klager ønsker erstatning for morens svie og smerte, betaling for pleje af moren fra pårørende samt betaling for lægebehandling i [udlandet].

ERV's afgørelse
Indledningsvis ønsker ERV at gøre opmærksom på, at klager ikke har rettet krav om dækning for lægebehandling før nu. Policen indeholder selvsagt dækning herfor (fratrukket selvrisiko) men det kræver, at kravet bliver indsendt til ERV, hvilket endnu ikke er sket.

Hospital
Klagers mor har selv indfundet sig på et hospital. Familien har ikke undervejs i forløbet gjort opmærksom på, at de ønskede at skifte hospital. Medmindre der er tale om behandlingssvigt på hospitalet eller forsikrede eller pårørende selv gør opmærksom på det, opfordrer ECM ikke selvstændigt til, at forsikringstager skifter hospital.

Familien indsendte i første omgang røntgenbilleder, men for at kunne tage stilling til en sag er ECM's læge i alle tilfælde nødt til at have en medicinsk journal. Da familien gav udtryk for, at en journal ville være på [sprog] blev de oplyst om, at denne blot vil blive oversat, hvilket der ikke var nogen indvendinger mod. Oversættelsen skete da også samme dag, og familien havde dermed et svar på journalen dagen efter.

Der er således ikke tale om forhaling fra ECM's side.

Hjemtransport
Under 'Hjemtransport' dækker forsikringen:

Hvis forsikrede har en dækningsberettiget skade under dækning for 'Sygdom og Tilskadekomst', er der dækning for:
a) Hjemtransport til din bopæl eller et hospital i Danmark, når Europæiske ERV vurderer, at en hjemtransport* er nødvendig og forsvarlig.*
b) Hjemsendelse af efterladt almindelig rejsebagage, som du må efterlade på grund af en hjemtransport.*
c) Hjemrejse til bopæl i Danmark, hvis du har forpasset din planmæssige hjemrejse* på grund af skaden.*
d) Hjemrejse for dine medrejsende børn, papbørn* eller plejebørn* under 18 år, der skulle have fortsat rejsen eller opholdet alene, hvis forældre eller andre medrejsende hjemtransporteres*.*
e) Ekstraudgifter til transport til og fra behandlingssted, hvis vi vurderer, at du ikke kan transportere dig selv.*

Ifølge den medicinske rapport er anbefalingen, at klagers mor skulle have ro og hvile og så et ambulant opfølgende lægecheck, hvilket sker i Danmark på [hospital].

Medicinsk er der således ingen indikation for hjemtransport før tid. Det er ikke anbefalet af behandlende læge, og heller ikke fundet relevant af ECM's læge. Uanset hvor klager havde befundet sig, ville hendes tilstand have været det samme.

Behandlende læge har i øvrigt ikke kommenteret på restriktioner i forhold til rejsen. På baggrund af den journal fra behandlende læge i [udlandet] har ECM's læge således vurderet, at der ikke var medicinsk behov for en opgradering af flybilletten til business.

Pleje for klagers mor
I forbindelse med sygdom eller tilskadekomst er udgiften til behandling dækket.

Klagers mor har købt en Rejseforsikring Basis, som ikke inkluderer dækning for 'ødelagt ferie', jf. oversigten på side 3 i forsikringsbetingelserne (bilag 1).

Hvis klagers mor havde haft en rejseforsikring med dækning for 'ødelagt ferie', ville forsikringen i så fald have dækket en dagspris pr. ødelagt feriedag. Pårørendes tid til pleje er sjældent dækket medmindre der er tale om syge/tilskadekomne børn under 15 år eller at forsikrede er hospitalsindlagt. Det er dog ERV's erfaring, at langt de fleste pårørende gerne vil tage sig af den syge/tilskadekomne – også selvom det måtte ødelægge deres egen ferie.

Svie og smerte
ERV har i sagen handlet i overensstemmelse med de medicinske anbefalinger. At selskabet alligevel har tilbudt klager en enkelt dags godtgørelse med samme sats som fremgår af erstatningsansvarsloven § 3, mener ERV ikke er en anerkendelse af, at klager burde havde hjemrejst på business klasse. En hjemrejse vil uagtet være smertefuld, og i anerkendelse heraf tilbød vi dækning ud over, hvad forsikringsbetingelserne hjemler.

Desuden har ERV bemærket, at klagers mor på … år i forvejen lider af diabetes, psoriasis, mavesår, aortastenose, KOL, kunstige knæ og som følge heraf sidder i kørestol, jf besøgssammendrag i bilag 3. Der er således flere forskellige præ-eksisterende diagnoser, som gør livet smertefuldt for klagers mor ud over selve slaget efter faldet.

Konklusion
ERV vil selvfølgelig dække de medicinske udgifter klagers mor har haft i overensstemmelse med den police, forsikrede har købt.

Klagers yderligere krav ligger ud over forsikringsbetingelsernes dækning.

Selskabet mener ikke at have handlet ansvarspådragende ved ikke at opgradere morens hjemtransport eller tilbyde førtidig hjemtransport.

Henset til forsikredes skade samt generelle helbredstilstand ville klagers mor, i ERV's optik, have haft ondt og brug for familiens hjælp, uanset hvor hun befandt sig."

Klageren har i e-mail af 2/10 2017 til nævnet heroverfor blandt andet anført:

"Kommentarer til selskabets svar.

Angående dækning er vi godt klar over at der ikke er tegnet dækning for ødelagt ferie, men købt en forsikring til min mor, hvor hun har brug for en behovsbestemt sygebehandling, derfor mener vi at da hun kom til skade med sin fremskredne alder, var berettiget til sygehjælp, som kunne have været en henvisning til ERV's privathospital i [udlandet], for professionel behandling og pleje.

Enten skulle hun have haft behandling og pleje mens hun ventede på hjemtransport eller en opgradering til en hjemtransport, så hun kunne have kommet hjem til behandling på et dansk hospital.

Vi er ikke enige med citat fra hjemtransport afsnittet: 'Ifølge den medicinske rapport er anbefalingen, at klager mor skulle have ro og hvile og så et ambulant opfølgende lægecheck, hvilket sker i Danmark på [hospital]'.

Grundlaget for ikke at få hjemtransport er forkert, fordi der ikke i den originale lægerapport på [sprog] står nogen steder om, **at min mor skal have ro og hvile**, det er rent opdigtet. Der står heller ikke ordet lægecheck, men derimod står at hun skal til ambulant opfølgende behandling på et hospital. Desuden har pårørende sørget for at min mor kom direkte fra lufthavnen til akut modtagelse på [hospital] og altså ikke bare et ambulant opfølgende lægecheck.

Citat vedr. afsnittet 'oversættelse': 'Oversættelsen skete da også samme dag, og familien have dermed et svar på journalen dagen efter'. Vi spurgte om oversættelsen, men den skulle først til [land], da det er der de kan få den oversat, dvs. at det var ikke samme dag den blev oversat, men vi skulle vente en dag. Jeg spørger bare kan det være så svært at få oversat 5 linjer af de mange forskellige tolke der er i Danmark. Jeg går da ud fra at ERV har kontakt og er vant til at få oversat mange lægelige rapporter af tolke i Danmark. Desuden er den blevet tolket forkert, som nævnt ovenfor. Fra oversættelsen: 'Patient was advised to have rest...' som ingen steder står i den [originale] lægerapport.

Citat fra afsnittet 'pleje for klagers mor': 'Det er dog ERV's erfaring, at langt de fleste pårørende gerne vil tage sig af den syge/tilskadekomne – også selvom det måtte ødelægge deres ferie'. Men det er ikke det er tale om her. ERV gav ikke den fornødne lægehjælp under opholdet i [udlandet] og derfor måtte de pårørende pleje og bruge deres ferietid, men min mor led med smerter mens hun måtte vente på hjemtransport. Det drejer sig så

ikke om ødelagt ferie, som vi er bekendt med ikke er dækket, men derimod om svigtende behandling fra ERV side, hvor de pårørende så måtte træde til.

Citat fra afsnittet 'Svie og smerte': 'Der er således flere forskellige præ-eksisterende diagnoser, som gør livet smertefuldt for klagers mor ud over selve slaget efter faldet'. Nej, min mor klagede kun over smerterne fra den brækkede skulder og ikke andre skader, så dette er en forkert påstand fra ERV's kundeambassadør.

Citat under konklusion: 'Henset til forsikredes skade samt generelle helbredstilstand ville klagers mor, i ERV's optik, have haft ondt og brug for familiens hjælp, uanset hvor hun befandt sig'. Min mor fik ikke den samme medicin i [udlandet], som hun fik på [hospital]. Vi vil gøre opmærksom på at hospitalet i [udlandet] var et lokalt hospital, som de lokale har henvist til os (og ikke som påstået citat: 'Klagers mor har selv indfundet sig på et hospital'), da vi ikke er lokalt kendt i området og ikke er [udenlandske]. Citat: 'Familien har ikke undervejs i forløbet gjort opmærksom på, at de ønskede at skifte hospital'. Vi gjorde opmærksom på nærmest hver dag, at min mor ikke havde godt og var i smerter uden at ERV proaktivt kom med forslag til hvad der kunne afhjælpe situationen. Vi burde kunne regne med professional assistance fra ERV's side, som så kunne have foreslået behandling på et af deres privathospitaler i [udlandet]. Hvor skulle vi vide fra at det var os som skulle foreslå at skifte hospital? Derfor har min mor unødigt været udsat for smerte i [udlandet], som kunne have været undgået hvis ERV havde henvist til et af deres professionelle privathospitaler i [udlandet]. Vi kontaktede ERV allerede første dag efter at have været kommet hjem fra det lokale hospital og vi var i kontakt med ERV nærmest hver dag, både fra [Danmark] og [udlandet], hvor vi gjorde ERV opmærksom på at hun lider og havde brug for behovsbestemt sygehjælp.

På [hospital] drog de den konklusion fra røntgenbilledet fra [udlandet], at der ikke er tale om en lille skade med ro hvile, men de talte om operation kunne være på tale, som de så bad min søster om at afgøre, fordi lægerne sagde at der kunne opstå mulige komplikationer på længere sigt, pga. min mors fremskredne alder. Vi vil takke [hospital] for god medicinsk behandling og efterfølgende fysioterapi.

Min konklusion er at jeg holder fast i at ERV ikke har været proaktive og har svigtet min mor, som led i [udlandet] i mange dage uden at kunne få behovsbestemt sygehjælp eller hjemtransport og opgradering til egen hjemtransport. De pårørende måtte træde til da ERV ikke kunne yde hjælp med hverken sygehjælp i [udlandet] eller hjemtransport. Jeg vedlægger en email fra min søster til ERV, hvor hun nærmest tigger om at få transport for min mor til lufthavnen, men fik det aldrig.

Vi kræver den kompensation som vi tidligere har anmodet om i skadesanmeldelsen."

Klageren har henvist til sin søsters e-mail af 22/6 2017 til selskabet, hvoraf det blandt andet fremgår:

"I'm sending my moms medical rapport. My sister and brother just Received it today – it wasn't easy to get it from the hospital.

My moms is flying back from [udlandet] on Saturday to [Danmark]. I have spoken with one of your colleagues regarding to let my mom be flying back comfortable, as she is in pain and having difficult to sit comfortable because of the pain. Please we need help to transfer my mom to the airport and help to the airplane – also if we can change her seat to busi-

ness class, because she need space. Please, let me know if is possible to give my mom this help, and what we are suppose to do.

Very important information that you should know is, that my mom is sitting on a wheelchair and can't walk properly."

Selskabet har i brev af 25/10 2017 til nævnet hertil blandt andet anført:

"Klagers mor er berettiget til behandling i forbindelse med akut opstået sygdom, hvilket ERV på intet tidspunkt har anfægtet.

Forsikringen dækker udgifter til sygeledsagelse (hotel, kost og lokaltransport), hvis forsikrede er hospitalsindlagt i 3 dage eller mere.

Eftersom klagers mor ikke er indlagt er der ikke dækning for sygeledsagelse.

Hvis et hospital vælger at udskrive en patient er det en lægefaglig vurdering, som ERV ikke kan anfægte.

Forsikringen indeholder ikke dækning for pårørendes tid til pleje af forsikrede.

Vi medgiver klager, at der ikke decideret står lægecheck, men *'ambulant opfølgende behandling'*. Dette er dog fortsat ikke det samme som, at forsikrede skal hjemtransporteres før tid, men et udtryk for, at behandlingen ikke blot slutter efter lægebesøg i [udlandet].

Klager er uenig i den oversættelse selskabet har modtaget. Som følge heraf har selskabet fået foretaget en anden oversættelse, som vedlægges. Her fremgår det også, at klager mor har brug opfølgende behandling.

Klager mener selskabet burde have anvist forsikrede til et andet hospital, fordi de udtrykte moren ikke havde det godt og var i smerter. Når der ikke er tale om behandlingssvigt fra hospitalet, og når klager ikke decideret giver udtryk for, at de vil flytte hospital for forsikrede undersøger selskabet ikke mulighederne herfor.

ERV fastholder, at have behandlet klagers mor i overensstemmelse med de medicinske anbefalinger. "

Til dette har klageren fremsendt e-mail af 10/11 2017, hvor det blandt andet er anført:

"ERV taler om at de kun kan hjælpe, hvis der er tale om behandlingssvigt.

Når min mor lå i smerter efter hun kom hjem fra behandling fra det lokale hospital og var i smerter helt til hjemrejsen og at vi gjorde opmærksom på dette telefonisk både fra [udlandet] og Danmark, uden at få en henvisning til et ERV anvist professionelt hospital med dygtige ledsagere, er vores mening at der er tale om behandlingsvigt fra ERV's side!

Men ERV insisterede at der skulle ventes hele ugen på en lægerapport, uden der blev ydet hjælp til min mor, som var i smerter og ikke kunne sove om natten.

> ERV er enige med os at der i lægerapporten stod, at det blev anbefalet at min mor skulle have opfølgende ambulant behandling. Men ERV udelader nu at nævne, at der i ERV's første oversættelse stod at min mor skulle have hvile (Dette står ingen steder i lægerapporten og er heller ikke nævnt i ERV's nye oversættelse). ERV brugte dette (Citat fra forkert første oversættelse: 'Patient was advised to have rest and follow up in outpatient clinic') som grundlag for at min mor ikke skulle hjemtransporteres eller have yderligere hjælp i [udlandet] eller opgraderes til Business Class. Vi undrer os over at ERV nu i den seneste besvarelse ikke nævner den forkerte oversættelse af lægerapporten, mht. at min mor skulle have hvile. Er dette en bevidst udeladelse fra ERV's side? Det var jo et centralt punkt i ERV's argumentation for hverken at tildele en hurtig hjemrejse eller yderligere hjælp i [udlandet].
>
> Derfor mener vi at ERV ikke har ydet det vi har betalt for mht. hjælp og pleje og behandling i [udlandet]."

Nævnet har fået forelagt sagens lægelige journaloplysninger samt korrespondancen mellem parterne. Et uddrag heraf vil blive gennemgået i det følgende.

Det fremgår blandt andet af oversættelse 1 af lægejournal af 18/6 2017 fra det udenlandske hospital:

> "[Klagerens mor] was seen in Emergency room on June, 18 at 11:30 pm, she complained of pain in the left arm after falling down the ground.
>
> On examination she looked in pain with tender upper part of left arm.
>
> Plain X-Ray was done and it showed fracture in the upper part of left humerus.
>
> [Klagerens mor] was given the following management:
>
> - Wide arm sling.
> - Analgesic medications.
>
> Patient was advised to have rest and follow up in outpatient clinic."

Det fremgår blandt andet af oversættelse 2 af lægejournal af 18/6 2017 fra det udenlandske hospital:

> "Companioned with / The person mentioned above attended the emergency department at 11:30 pm. She is now suffering from an injury that occurred after falling, and after the medical examination and the operation of the necessary x-rays, it was found that there was a fracture in the upper bone of the left humerus and need a drug treatment and follow-up in the outpatient clinic"

11. 91185

Af besøgssammendrag af 24/6 2017 fra akutmodtagelsen på det danske hospital:

> "Faldet ud af seng i [udlandet] for 1 uge siden, slået venstre skulder.
> Kendt diabetes, psoriasis, mavesår, aortastenose, KOL, TKA bilat. Har angiveligt hofteartrose bilat, men har valgt ikke at få THA. Gangfunktion indendørs med rollator få skridt. Køres af familie både indendørs og udendørs i kørestol.
> Medbringer rtg. billeder fra [udlandet], angiveligt taget for en uge siden, viser collum cirurgicum fraktur med afsprængning af tuberculom major i AP-plan (ingen sideplan).
>
> OBJEKTIVT
> Venstre skulder: Har fikseret mitella på. Ingen sår. Sv.t. proksimale humerus. Ingen ømhed af albue eller håndled. Nat. neurovask. forhold distalt. Bevæger fingrene frit. Ingen hævelse.
>
> Rp. rig. af venstre skulder obs. fraktur
> …
> Rtg. viser collum cirurgicum fraktur Neer 3-4.
>
> PLAN
> Patienten og datter ønsker ikke operation.
> Vejledes vedr. genoptræning og forventet forløb
>
> Rp. tid i ort. kir. amb. om 10 dage-mhp. rtg. kontrol og opstart med fysioterapi."

Af skadesanmeldelse til selskabet af 27/6 2017 fremgår det blandt andet:

> "**Udgifter / erstatningskrav**
>
Udgiftsart	Andre udgifter
Årsag	Tilskadekomst
Amount	35000
Currency	DKK
Udbetal til	thirdparty
Kommentar	Kompensation for svie og smerte og mere jvf. vedlagte bilag.
Cause	Tilskadekomst"

Selskabet har ved brev af 10/7 2017 til klageren blandt andet anført:

> "Jeg vil dog alligevel ekstraordinært og uden for betingelsernes dækningsområde gerne tilbyde at dække svie og smerte i en dag for din mor i forbindelse med hendes hjemrejse. Vi har selvfølgelig som selskab forståelse for, at det ikke har været en uproblematisk hjemrejse for din mor.
>
> Beløbet herfor fremgår af erstatningsansvarsloven § 3 og udgør DKK 195 i 2017. Dette er helt ekstraordinært og uden for betingelsernes dækningsområde og kan ikke forventes ved en senere sag."

Nævnet har endvidere fået forelagt klagerens e-mail af 1/2 2018.

12. 91185

Af forsikringsbetingelserne fremgår det blandt andet:

"**Dækning for: Sygdom og tilskadekomst**

Forsikringen dækker:

a) Behandling af akut opstået sygdom* og tilskadekomst under rejsen. Det er et krav, at behandlende læge har autorisation i det land, hvor du bliver behandlet.
Europæiske ERV har altid ret til at hjemtransportere* dig til behandling i Danmark og lade behandlingen afvente til efter hjemkomst, hvis Europæiske ERV skønner, at det er forsvarligt.
…
a) Sygetransport til det nærmest egnede behandlingssted, når Europæiske ERV vurderer, at en sådan sygetransport er nødvendig og forsvarlig som følge af behandlingssvigt på det nuværende behandlingssted.
…
Forsikringen dækker ikke:
…
b) Hvis du ikke har søgt læge eller har afslået eller opgivet behandling for lidelsen, selvom du burde vide eller formode, at lidelsen krævede behandling.
c) Hvis du er blevet opgivet vedrørende yderligere behandling eller har fået afslag på behandling.

…
i) Behandling og hospitalsindlæggelse, når Europæiske ERV har vurderet, at behandlingen kan vente til efter hjemkomst.

…
Dokumentation i skadetilfælde:

Vi kan blandt andet kræve følgende dokumentation i skadetilfælde:

- Skadeanmeldelse.
- Lægeerklæring, journalkopi eller anden dokumentation for sygdom eller tilskadekomst fra behandlende læge eller hospital på destinationen*. Oplysninger om diagnose og behandling skal fremgå.
- Originale kvitteringer for dine afholdte udgifter.
- Rejsebevis eller anden dokumentation for rejsens destination*, varighed og formål.

…
Dækning for: Hjemtransport

Forsikringen dækker:

Hvis forsikrede har en dækningsberettiget skade under dækning for 'Sygdom og Tilskadekomst', er der dækning for:
a) Hjemtransport* til din bopæl eller et hospital i Danmark, når Europæiske ERV vurderer, at en hjemtransport* er nødvendig og forsvarlig.
b) Hjemsendelse af efterladt almindelig rejsebagage, som du må efterlade på grund af en hjemtransport*,
c) Hjemrejse* til bopæl i Danmark, hvis du har forpasset din planmæssige hjemrejse* på grund af skaden.
d) Hjemrejse* for dine medrejsende børn, papbørn* eller plejebørn* under 18 år, der skulle have fortsat rejsen eller opholdet alene, hvis forældre eller andre medrejsende hjemtransporteres*.

e) Ekstraudgifter* til transport til og fra behandlingssted, hvis vi vurderer, at du ikke kan transportere dig selv.

Forsikringen dækker ikke:

a) Hjemtransport* arrangeret af dig selv uden godkendelse fra Europæiske ERV, eller udgifter til hjemtransport*, som Europæiske ERV ikke ville have haft, hvis Europæiske ERV selv havde stået for transporten.
b) Ambulanceflytransport, når transporten efter Europæiske ERVs vurdering kan finde sted på anden vis.
c) Hjemtransport*, som skyldes frygt for smittefare.

Forsikringen erstatter:

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter*, når de er godkendt af Europæiske ERV.

Forsikringssummen er:	Ubegrænset Dog dækkes ekstraudgifter* til hotelophold, kost og lokaltransport maksimalt med op til: Rejseforsikring Basis: DKK 1.000 pr. person pr. døgn. Rejseforsikring Plus: 2.000 pr. person pr. døgn

Dokumentation i skadetilfælde:

Vi kan blandt andet kræve følgende dokumentation i skadetilfælde:

- Skadeanmeldelse.
- Lægeerklæring, journalkopi eller anden dokumentation for sygdom eller tilskadekomst fra behandlende læge eller hospital på destinationen*. Oplysninger om diagnose og behandling skal fremgå.
- Originale kvitteringer for dine afholdte udgifter.
- Rejsebevis eller anden dokumentation for rejsens destination*, varighed og formål.

Dækning for: Sygeledsagelse

Forsikringen dækker:

Hvis forsikrede har en dækningsberettiget skade under 'Sygdom og Tilskadekomst' eller 'Hjemtransport', er der dækning for 'Sygeledsagelse' hvis:

- forsikrede rammes af en akut opstået sygdom* eller tilskadekomst, og behandlende læge og Europæiske ERV forventer, at det vil medføre hospitalsindlæggelse i 3 dage eller mere,
- forsikrede rammes af livstruende akut opstået sygdom* eller tilskadekomst,
- forsikrede ikke kan følge planlagt rejserute,
- forsikrede skal hjemtransporteres* og/eller
- forsikrede afgår ved døden.

Opfyldes ovenstående, dækker forsikringen:
a) Sygeledsagers nødvendige udgifter til hjemrejse* eller indhentning af fastlagt rejserute*, maksimalt på økonomiklasse, hvis den fastlagte rejserute* ændres eller forsinkes, så sygeledsageren kan blive hos forsikrede.

…
Forsikringen dækker ikke:

Sygeledsagelse efter forsikredes hjemkomst til bopæl eller behandlingssted i Danmark.

…
Definitioner

Til brug for denne rejseforsikring defineres nedennævnte begreber, som følger:

…
Hjemtransport Lægeordineret transport fra skadelandet til Danmark. Hjemtransport foretages normalt ved ambulancefly eller almindeligt rute- eller charterfly efter Europæiske ERVs vurdering."

Nævnet udtaler:

Klagerens mor var sammen med klagerens søskende på en rejse i udlandet i perioden fra den 10/6 2017 til den 24/6 2017. Den 18/6 2017 kom moderen til skade ved et ulykkestilfælde og fik to brud i sin venstre skulder.

Klageren kræver blandt andet, at selskabet udbetaler godtgørelse for svie og smerte til hans mor, og at selskabet udbetaler kompensation til de pårørende for den pleje, som de har udført overfor moderen frem til hjemrejsen. Han kræver også, at selskabet yder dækning for lægebehandling i udlandet. Han har herunder anført, at selskabet har forsinket processen med at indhente en lægerapport i udlandet, at selskabet ikke har taget initiativ til at yde hjælp og støtte til moderen samt de pårørende, at selskabet burde have oplyst om mulighederne for at blive indlagt på et privathospital og burde have betalt for, at moderen blev fløjet hjem på businessclass. Af anmeldelsen til selskabet af 27/6 2017 fremgår det blandt andet, at klageren kræver udbetaling af et beløb på 35.000 kr.

Selskabet har anerkendt at betale for lægebehandlingen i udlandet, såfremt det modtager kvitteringer herfor. Selskabet har oplyst, at det per kulance herudover har tilbudt klagerens mor 195 kr. i godtgørelse for svie og smerte for selve hjemrejsedagen.

Selskabet har afvist klagerens øvrige krav med henvisning til, at de ikke er omfattet af forsikringens dækningsomfang.

Selskabet har anført, at der ikke har været et behandlingssvigt på det behandlende hospital, og at de pårørende i forløbet ikke har gjort opmærksom på deres utilfredshed med behandlingen. Endvidere har selskabet oplyst, at det først kunne tage stilling til sagen, når der forelå en lægerapport, og at det herefter fik oversat lægerapporten med det samme. Selskabet har også anført, at der ikke var en medicinsk indikation for hjemtransport før tid, og at hjemtransport hverken var blevet anbefalet af den behandlende læge eller af selskabets læge. Selskabet har endvidere anført, at pårørendes tid og pleje sjældent er dækket af forsikringen, medmindre der er tale om tilskadekomne børn under 15 år, og at moderens forsikring var tegnet uden dækning for ødelagt ferie.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt om "Dækning for: Sygdom og Tilskadekomst", at forsikringen dækker "sygetransport til det nærmest egnede behandlingssted, når Europæiske ERV vurderer, at en sådan sygetransport er nødvendig og forsvarlig som følge af behandlingssvigt på det nuværende behandlingssted". Af punktet om "hjemtransport" fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker lægeordineret hjemtransport fra skadelandet til Danmark, når selskabet vurderer, at hjemtransport er nødvendig og forsvarlig.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er forsikringstageren, der skal bevise, at der var lægeordineret hjemtransport af hende før tiden. Det er ligeledes forsikringstageren, der skal bevise, at selskabets sagsbehandling, rådgivning mv. har været så mangelfuld, at dette kan begrunde et erstatningsansvar efter dansk ret.

Hjemtransport

Efter en gennemgang af sagen – herunder sagens lægelige bilag - finder nævnet det ikke bevist, at der var lægelig indikation for, at hun blev hjemtransporteret før tiden eller blev hjemtransporteret på businessclass. Nævnet finder derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet ikke foranstaltede sådan hjemtransport.

Nævnet lagt vægt på, at det fremgår af oversættelse 1 af lægerapport af 18/6 2017, at klagerens mor havde fået konstateret brud på venstre skulder, og at "Patient was advised to have rest and follow up in outpatient clinic", og "Upgrade to BZN is advisable (to have more space and comfort) although not mandatory. No other requisites."

Af oversættelse 2 fremgår det endvidere, at hun på grund af brud i venstre skulder "need a drug treatment and follow-up in the outpatient clinic".

Godtgørelse for svie og smerte samt kompensation for pasning og pleje

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet på erstatningsretlig eller forsikringsretligt grundlag at betale klagerens krav om godtgørelse for svie og smerte eller kompensation for pasning og pleje.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er godtgjort, at klagerens mor har været udsat for et behandlingssvigt på det behandlende hospital i udlandet. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at forsikringen ikke giver ret til godtgørelse for svie og smerte, og at forsikringen ikke giver ret til kompensation for pårørendes pasning og pleje af en medrejsende.

Sagsbehandling

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at selskabet i sin sagsbehandling i øvrigt har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har foretaget sagsbehandlingen i overensstemmelse med anbefalingen i lægerapporten fra den udenlandske læge, jf. oversættelse 1 og 2, samt udtalelsen fra selskabets læge og det danske hospital, som har vurderet, at klagerens mor kunne behandles ambulant uden operation for sine brud i skulderen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

17. 91185

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand