Ankenævnet for Forsikring

Den 21. februar 2018 blev i sag nr. 91284:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har krævet 17.152,21 kr. tilbagebetalt efter, at SOS International har afholdt lægeudgifter i forbindelse med klagerens modtagelse af lægebehandling i udlandet.

Selskabet har krævet beløbet tilbagebetalt med henvisning til, at der ikke er tale om "akut opstået sygdom på rejsen, da forsikringstager modtog lægebehandling dagen inden afrejse, hvor forsikringstager klagede over 'meget ondt i ryggen', efterspurgte en blokade og fik ordineret smertestillende medicin. Det kunne derfor med rimelighed forventes, at forsikringstager ville få et behandlingsbehov under rejsen".

I klageskema af 8/9 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Hej .
> Vi har været i [udlandet] 17-28 april . Inden afrejse som er 2. påskedag har jeg lidt ondt i ryggen og tager til (det er påskelørdag - så jeg kan ikke få fat på min egen læge) lægevagten for at be om noget smertestillende til flyveturen, som er land da vi skal til ... Jeg får udleveret 1 tablet mod smerter og 1 stk. stesolid - det var alt . Vi rejser 2. påskedag Under turen laver jeg en forkert bevægelse, og får voldsomme smerter, som tiltager under opholdet. d. 19 april vælger vi at tage kontakt til SOS for at komme til lægebesøg / hvilket bliver bevilliget igennem en meget lang telefonsamtale og jeg får nogle indsprøjtninger og tabletter til resten af turen. Som vi gennemfører dog ikke helt som planlagt. Efter hjemkomst får jeg en MR scanning, som viser der muligvis har været en mindre diskusprolaps, som har foretaget sig igen. Codan vil nu have vi selv skal bære alle omkostningerne vedr. lægebesøget, da jeg ikke oplyste vi havde været ved vagtklægen. Men det er IKKE noget

vi har fortiet eller mod bedre vidne... Tror bare ikke vi har været klar over at det var af nogen betydning . Og det at have ondt i ryggen er jo alt fra en skala fra 1 til 100.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At vi ikke selv skal betale for lægebesøget i [udlandet]."

Selskabet har i brev af 6/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Klagen vedrører alene spørgsmålet om, hvorvidt forsikringstager skal dække vores udgifter til SOS International i forbindelse med forsikringstagers modtagelse af lægebehandling i udlandet.

Sagsforløb

Forsikringstager rettede henvendelse til os ved mail af den 1. maj 2017, da hun havde fået rygsmerter under en rejse til [udlandet].

I skadesanmeldelse af den 4. maj 2017 oplyste forsikringstager, at afrejsedatoen var den 17. april 2017 med planlagt hjemkomst den 28. april 2017, og at skaden skete 'undervejs over …' den 18. april 2017 (i flyet), hvor forsikringstager oplevede '*pludselig stærk smerter i ryggen, som bliver værrer og værrer*'.

Under opholdet i udlandet tog forsikringstager kontakt til SOS International med henblik på at modtage behandling for rygsmerterne.

Ved kontakten til SOS International oplyste forsikringstager, at hun senest havde haft rygsmerter for 4 år siden. På den baggrund bevilligede SOS International behandling af forsikringstagers ryggener i udlandet. Journalen fra forsikringstagers behandling i udlandet den 19. april 2017 er vedlagt.

Vi modtog faktura fra SOS International af den 16. juni 2017 på kr. 17.152,21, som vi afholdt udgifterne til.

I forbindelse med vores behandling af sagen modtog vi lægejournal fra forsikringstagers egen læge fra november 2016 og frem. Ved gennemgang af lægejournalen har vi kunne konstatere, at forsikringstager var ved læge dagen inden afrejsen, grundet rygsmerter.
Følgende fremgår bl.a. af journalnotat af den 16. april 2017:

> Vagtlæge kl. 10.25:
> *'Skal rejse langt i morgen. Har de sidste par dage haft meget ondt i ryggen. Spørger efter blokade.'*
>
> Vagtlæge kl. 12.17:
> *'Ca. ½ uge smerter i lænde ryg. Skal udlands. Kendt lille udposning på L3-L4 fundet for nogle år siden og ikke givet problemer. Nu lokaliseret smerter med udstråling hø ben... Råd omk. fast panodil og ibuprofen samt medgivet 2 stk hexalid 5 mg og 2 tbl. Ketogan.'*

Efter forsikringstagers hjemkomst fik hun foretaget MR-skanning som bl.a. viste degeneration af 2., 3. og 4. discus med protrusioner, specielt i højre side nedadtil. Lægen vurderede, at der godt kan have været tale om en mindre prolaps i begyndelsen af rodkanalen på højre side.

På baggrund af oplysningerne i de lægelige bilag fremsendte vi mail til forsikringstager med afgørelse af den 8. august 2017, hvor vi afviste dækning for forsikringstagers krav med henvisning til, at forsikringstager mod bedre viden, havde oplyst SOS International om, at hun senest havde haft rygsmerter for 4 år siden, og at SOS International således havde givet ok til behandlingen i udlandet på forkert grundlag.

SOS International ville således ikke have godkendt at dække udgifterne til forsikringstagers behandling i udlandet, såfremt forsikringstager havde oplyst SOS International om, at hun havde modtaget lægebehandling for sine rygsmerter dagen inden afrejse.

I afgørelsen anmodede vi forsikringstager om at indbetale et beløb på kr. 17.152,21 svarende til de omkostninger vi havde afholdt til SOS International.

Ved mail af den 17. august 2017 fastholdt vi vores afvisning over for forsikringstager og fastholdt ligeledes, at forsikringstager skulle tilbagebetale de afholdte udgifter til SOS International.

***

Vi har gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.
I henhold til de gældende forsikringsbetingelser dækker forsikringen lægebehandling, hvis forsikringstager bliver akut syg under rejsen.

I henhold til punkt 6 i forsikringsbetingelserne vedr. generelle undtagelser, omfatter dækningen ikke skader; *som følge af kroniske lidelser eller lidelser, der var til stede før afrejse fra Danmark, medmindre det ikke med rimelighed kunne forventes, at lidelsen ville medføre behandlingsbehov under rejse.*

Forsikringen dækker således ikke udgifter, der vedrører et behandlingsbehov, som forsikringstager kendte til inden afrejse fra Danmark.

I henhold til punkt 8 i forsikringsbetingelserne dækker forsikringen ikke, hvis der på rejsen sker en forværring af en sygdom, som opstod inden for de sidste 6 måneder inden afrejsen, hvis der er tale om rejse uden for Europa.

Vi må derfor fastholde, at der ikke er dækning for forsikringstagers krav under rejseforsikringen, og at forsikringstager skal godtgøre de omkostninger vi har afholdt til SOS International, idet der ikke er tale om akut opstået sygdom på rejsen, da forsikringstager modtog lægebehandling dagen inden afrejse, hvor forsikringstager klagede over *'meget ondt i ryggen'*, efterspurgte en blokade og fik ordineret smertestillende medicin.

Det kunne derfor med rimelighed forventes, at forsikringstager ville få et behandlingsbehov under rejsen."

Klageren har i mail af 3/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed mit svar til sagen kørende mod Codan .

1. Venligst bemærk at jeg IKKE har ondt i ryggen de sidste par år, det begyndte i påsken, og påskelørdag tog jeg til vagtlægen for at få noget lindring da vores flyvetur var meget

lang. Som der står skrevet fik jeg 2 ketogan og ønsket om en god ferie. SÅ at det udvikle-de så radikalt efter et 'knæk' på selve flyveturen kunne ingen forudse.

2. Hvis de mener min mand eller jeg ved opkaldet har undladt at fortælle Sos om vagtlæ-ge besøget om lørdagen før afrejse, er det uden vores erindring. I hvert fald ikke noget vi har tillagt nogen som helst betydning. OG PÅ INGEN MÅDE bevidst,

3. Og så er begrebet ondt i ryggen meget komplekst, for hvad er det på en skala fra 1 til 100

4. Vi er dybt skuffede over Codan, som vi har været kunder hos i 35 år .Og for at sige det mildt overrasket .Og turen var på INGEN måde som det forventede:("

Selskabet har i brev af 15/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vedlagt er udskrift fra SOS, hvor det fremgår, at forsikringstager har oplyst, at det er 4 år siden, at hun sidst havde smerter i ryggen. Dette stemmer ikke overens med det der fremgår af lægejournalen:

Journalnotat af den 16. april 2017:

Vagtlæge kl. 10.25:
*'Skal rejse langt i morgen. Har de sidste **par dage** haft meget ondt i ryggen. Spørger efter blokade.*'

Vagtlæge kl. 12.17:
'***Ca. ½ uge** smerter i lænde ryg. Skal udlands. Kendt lille udposning på L3-L4 fundet for nogle år siden og ikke givet problemer. Nu lokaliseret smerter med udstråling hø ben... Råd omk. fast panodil og ibuprofen samt medgivet 2 stk hexalid 5 mg og 2 tbl. Ketogan.*'

På baggrund af oplysningerne i lægejournalen fastholder vi, at det med rimelighed forven-tes, at forsikringstager ville få et behandlingsbehov under rejsen.

Vi anerkender at begrebet 'ondt i ryggen' er komplekst, men i denne sag har forsikringsta-ger efterspurgt blokade i ryggen dagen inden afrejse, hvilket understøtter, at forsikringsta-ger har haft stærke rygsmerter i dagene op til afrejsen.

Forsikringstagers bemærkninger giver os derfor ikke anledning til at ændre vores vurde-ring af sagen."

Klageren har i brev modtaget af nævnet den 30/11 2017 bl.a. anført:

"Jeg fastholder at det er ok at tage til lægevagten, og bad om en blokade da vi skulle ud og rejse MEGET langt og MANGE timer, da jeg havde hørt det kunne hjælpe. Men man giver slet ikke blokader i ryggen.

Og som det fremgår, var det 4 år siden det var noget alvorligt, ryggen gør tit problemer sådan lidt on and off. Og som det fremgår, fik jeg 2 smertestillende tabletter og 2 ibupro-fen.

Så det var bestemt IKKE til at forudse at det krævede behandling i [udlandet], havde jeg vidst det, var vi slet ikke taget afsted. Men fået en lægeerklæring og blevet hjemme.

Så jeg fastholder kravet om IKKE at skulle betale for behandlingen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af udskrift fra SOS International fremgår bl.a.:

"**Skade**
Beskrivelse: ONDT I LÆNDEN, HAR HAFT DET FOR 4 ÅR SIDEN – SAMME STED, MELLEM 3. OG 4. LÆNDEHVIRVEL."

Af klagerens patientjournal fremgår bl.a.:

"**15-04-2017 Vagtlæge**
…
16-04-2017 10:25 Vagtlæge: …
Visitationsnotat
Skal rejse langt i morgen. Har de sidste par dage haft meget ondt i ryggen. Spørger efter blokade. Varslet om, at hun ikke kan regne med blokade.
…
16-04-2017 12:17 Vagtlæge: …
Konsultationsnotat
Ca ½ uge smerter i lænde ryg. Skal udlands. Kendt lille udposning på L3-L4 fundet for nogle år siden og ikke givet problmer. Nu lokaliseret smerter med udstråling hø ben. Ikke tibj, eller obj. alarm symptomer. Råd omk. fast panodil og ibuprofen samt medgivet 2 stk hexalid 5 mg og 2 tbl. ketogan.
…
02-05-2017 Speciallæge
…
MR skanning af columna lumbalis:
Der er 5 hvirvler med lumbalt udseende, hvor 1. lumbale hvirvel har små rudimentære postae.
Der ses degeneration af diskus intervertebralis fra L2 til og med L5 med nedsat vandsignal svarende til diskus samt let reduceret højde frem for alt svarende til niveauerne L2/L3/L4. Der er små reaktive osteofytter på hvirvelkanterne og en schmorl'sk impression i den nederste dækplade al corpus L4 ventralt på hø. side. Ligeledes lille schmorl'sk impression i øverste dækplade af corpus L3 posteriort på ve. side.
Diskus L3/L4 er generelt bugtende med impression i durasækken, men uden påvirkning af cauda equina eller afgående spinalnerverødder.
Også diskus L4/L5 er generelt bugtende, en anelse mere på hø. side med let afklemning af hø. laterale reces svarende til afgangen af hø. L5 nerverod.
Normale forhold L5/S1.
Der normale intervertebralled.
Distale medulla spinalis inkl. conus medullaris har normalt udseende.
…

03-05-2017 Speciallæge

…
Har set patienten for nogen år siden med smerter i ryggen og højre hofte og lår. Vi fandt tegn til en lille, lateral prolaps på L2. Siden er det egentlig gået fint. Har holdt sig igang. Har trænet med yoga, som har haft en god effekt. Har godt nok ikke trænet de sidste 6 uger inden påske og i forbindelse med, at hun hjalp til med at rense stranden en weekend, fik hun tiltagende ondt i højre hofte og lår, strålende ned mod knæet og ind imellem lidt på underbenet.
Bukkede sig meget op og ned den dag.
Efterfølgende fik hun behandling ved fys. og kiropraktor, og det gik også lidt bedre.
Skulle på ferierejse til [udlandet], men det var bestemt ikke godt. Hun fik tiltagende problemer derovre og var også kortvarigt indlagt til medicinsk behandling.
Fik smertestillende i form af NSAID og morfin, og tilstanden blev igen noget bedre.
Siden har hun så haft noget vekslende smerter omkring hoften og nederste del af lænden l. ud og forside af højre lår til under knæet, og ind imellem har der været lidt ned på fodryggen også.
Ikke noget på venstre side.
Det er nok blevet stille og roligt bedre. Der var en enkelt dag, hvor generne faktisk var væk en hel dag, men returnerede så igen til aften.

Er kommet igang med yoga igen. Føler at der er lidt stivhed eller nedsat rotation, spec. udadrotation i højre hofte, men det har hun egentlig haft længe.
Har været til skanning her i går.
…
Vi gennemser MR-skanningen, om viser degeneration af 2., 3. og 4. discus med protrusioner, spec. i højre side nedadtil, hvor hun har en let skoliose. Rodkanalen L4/L5 er t hæver med lidt recesstenose på denne side, og det kan fint forklare problemerne ud i højre hofte og lår.
Der er ikke nogen tegn til egentlige prolapser som sådan, men der kan godt have været tide om en mindre prolaps ud i begyndelsen af rodkanalen på højre side. Det ville passe godt med symptomerne.

Alt i alt er tilstanden bedre. Hofterne bevæger sig jo meget fint. Noget af stivheden kan være fra trokanter, men også fra den lette skoliose. Der er ikke grund til yderligere lige nu.

Fortsætter med at træne, men jeg foreslår, at hun holder det lidt på lavere blus den næste indtil der er faldet rigtig ro i. Kan gerne taget noget NSAID lidt efter behov, når hun kan mærke, at det blusser op.
Afsluttes, men kan selvfølgelig ses efter behov.

DM511 - Lumbal eller torakal diskusprolaps med radikulopati
ØM5'13 - Anden torakal eller lumbal diskusdegeneration."

Af klagerens patientjournal fra udlandet fremgår bl.a.:

"You have been evaluated today by … for the following condition(s):

Acute right sided sciatica with low back pain. No sensory loss or motor deficit.
…
Prescription Medications:
Lodine 300 mg capsules: Take 1 capsule orally every 8 hours as needed. Dispense thirty (30). No refills. Subbstitution is permissible.

Medrol Dosepak: take according to package directions. Dispense one (1) dosepak. No refills. Substitution i permissible."

Af faktura af 16/6 2017 fra SOS International fremgår bl.a.:

"**Ydelse**	**Momsfri**	**Moms-pligtig**	**Re-verse Charge**	**Moms**	**Brutto beløb**
Sygdom & Tilskadekomst					
Lægebehandling cut-patient	15.592,53				15.592,53
Externe assistancer					
Ekspeditionsgebyr (momsfritaget)	357,68				357,68
Telekommunikation					
Teleudgifter	153,00				153,00
SOS honorarer					
SOS Honorar - Out-patient	1.049,00				1.049,00
Total	17.152,21				17.152,21
SOS Savings					
Cost control 2.751,64					
For yderligere specifikationer se …					
Total				**DKK**	**17.152,21**"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**6 Generelle undtagelser**

Dækningen omfatter ikke skader:

…

- Som følge af kroniske lidelser eller lidelser, der var til stede før afrejsen fra Danmark, medmindre det ikke med rimelighed kunne forventes, at lidelsen ville medføre behandlingsbehov under rejse

…

8 Sygdom og hjemtransport

8.1 Akut sygdom eller tilskadekomst

Dækningen omfatter behandling og/eller hjemtransport ved akut sygdom eller tilskadekomst, der er opstået under rejsen.

Behandling af en akut forværret sygdom/tilskadekomst, hvis sikredes sygdom/tilskadekomst var i en stabil god fase inden afrejse.
Ved rejser i Europa, jf. definitionen under Den offentlige Rejsesygesikring, skal den sikredes sygdom/tilskadekomst have været i en stabil god fase 2 måneder inden afrejse. Ved rejser udenfor Europa skal den sikredes sygdom/tilskadekomst have været i en stabil god fase 6 måneder inden afrejse.

Ved stabil god fase forstås:
At tilstanden har været stationær uden nogen form for ændring, udvikling eller periodisk forværring som har:

- krævet kontakt til læge (udover regelmæssige kontrolbesøg)
- medført justering eller plan om ændring af behandling/medicinering
- medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

…

8.4 Hvad er ikke dækket?

Dækningen omfatter ikke udgifter:

- til behandling af en kronisk sygdom eller eksisterende lidelse, hvis der sker en forværring, som med rimelighed kunne forvente

…

- som vedrører et behandlingsbehov, sikrede kendte inden afrejse fra Danmark."

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 17/4 2017 på ferie med planlagt hjemkomst den 28/4 2017. Klageren har oplyst, at hun den 16/4 2017 havde ondt i ryggen, hvorfor hun tog til vagtlægen for at få noget smertestillende til flyveturen, da de skulle rejse meget langt og mange timer. Under turen til rejsedestinationen lavede hun en forkert bevægelse, hvorefter hun fik voldsomme smerter, som tiltog under opholdet. Hun tog derfor kontakt til SOS International den 19/4 2017, som bevilligede behandling af ryggenerne.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har krævet, at klageren skal tilbagebetalte behandlingsudgiften på 17.152,21 kr., idet hun ikke inden afrejse kunne forudse, at rygsmerterne ville kræve behandling i udlandet.

Selskabet har krævet beløbet tilbagebetalt med henvisning til, at der ikke er tale om "akut opstået sygdom på rejsen, da forsikringstager modtog lægebehandling dagen inden afrejse, hvor forsikringstager klagede over 'meget ondt i ryggen', efterspurgte en blokade og fik ordineret smertestillende medicin. Det kunne derfor med rimelighed forventes, at forsikringstager ville få et behandlingsbehov under rejsen".

Selskabet har anført, at klageren i forbindelse med kontakten til SOS International oplyste, at hun senest havde haft rygsmerter for 4 år siden, og at SOS International på denne baggrund bevilligede behandling af klagerens ryggener i udlandet. Havde SOS In-

ternational fået oplyst, at klageren havde modtaget lægebehandling for rygsmerter dagen forinden afrejse, ville de ikke have godkendt at dække udgifterne til klagerens behandling.

Af udskrift fra SOS International fremgår det blandt andet: "Ondt i lænden, har haft det for 4 år siden – samme sted, mellem 3. og 4 lændehvirvel".

Det fremgår blandt andet af klagerens patientjournal af 16/4 2017, kl. 10:25 fra vagtlægen, at "skal rejse langt i morgen. Har de sidste par dage haft meget ondt i ryggen. Spørger efter blokade. Varslet om, at hun ikke kan regne med blokade". Af patientjournal af 16/4 2017, kl. 12:17 fra vagtlægen fremgår det, at "ca. ½ uge smerter i lænde ryg. Skal udlands. Kendt lille udpiosning på L3-L4 fundet for nogle år siden og ikke givet problmer. Nu lokaliseret smerter med udstråling hø ben. Ikke subj. eller obj. alarm symptomer. Råd omk. fast panodil og ibuprofen samt medgivet 2 stk hexalid 5 mg og 2 tbl. Ketogan".

Klageren fik den 2/5 2017 foretaget en MR-skanning, der blandt andet viste "degeneration af 2., 3. og 4. discus med protrusioner, spec. i højre side nedadtil, hvor hun har en let skoliose. Rodkanalen L4/L5 er snæver med lidt recesstenose på denne side, og det kan fint forklare problemerne ud i højre hofte og lår. Der er ikke nogen tegn til egentlige prolapser som sådan, men der kan godt have været tale om en mindre prolaps ud i begyndelsen af rodkanalen på højre side".

Af speciallægeepikrise af 3/5 2017 fremgår det blandt andet: "Har set patienten for nogen år siden med smerter i ryggen og højre hofte og lår. Vi fandt tegn til en lille, lateral prolaps på L2. Siden er det egentlig gået fint. Har holdt sig i gang. Har trænet med yoga, som har haft en god effekt. Har godt nok ikke trænet de sidste 6 uger inden påske og i forbindelse med, at hun hjalp til med at rense stranden en weekend, fik hun tiltagende ondt i højre hofte og lår, strålende ned mod knæet og ind imellem lidt på underbenet. Bukkede sig meget op og ned den dag. Efterfølgende fik hun behandling ved fys. og kiropraktor, og det gik også lidt bedre. Skulle på ferierejse til …, men det var bestemt

ikke godt. Hun fik tiltagende problemer derovre og var også kortvarigt indlagt til medicinsk behandling".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6. at forsikringen ikke dækker skader som følge "lidelser, der var til stede før afrejsen fra Danmark, medmindre det ikke med rimelighed kunne forventes, at lidelsen ville medføre behandlingsbehov under rejse". Efter forsikringsbetingelsernes punkt 8.1 dækkes behandling ved "akut sygdom eller tilskadekomst, der er opstået under rejsen. Behandling af en akut forværret sygdom/tilskadekomst, hvis sikredes sygdom/tilskadekomst var i en stabil god fase inden afrejse. … Ved rejser udenfor Europa skal den sikredes sygdom/tilskadekomst have været i en stabil god fase 6 måneder inden afrejse".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke er berettiget til at kræve tilbagebetaling af den allerede udbetalte erstatning.

Nævnet har blandt lagt vægt på, at klageren de sidste år inden rejsen ikke havde problemer med sin ryg. I forbindelse med en overbelastning af ryggen fik hun meget ondt i den og opsøgte vagtlæge, der ordinerede smertestillende medicin, men ikke fandt subjektive eller objektive alarmsymptomer. Hun blev ikke rådgivet om, at hun af lægelige grunde burde afstå fra den lange flyrejse – tværtimod.

På denne baggrund finder nævnet, at klageren ikke med rimelighed kunne forvente at få et behandlingsbehov for sine ryggener under rejsen ud over det, hun selv kunne klare med de smertestillende piller, som vagtlægen gav hende med.

11. 91284

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at kræve 17.152,21 kr. tilbagebetalt vedrørende de allerede dækkede lægeudgifter.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand