Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. marts 2019 blev i sag nr. 91370:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S

Frederiksberg Alle 3

1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en rejseforsikring. I klageskema af 20/9 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Jeg blev i midten maj syg i [udlandet] og havde kontakt med forsikringsselskabet omkring d. 15/5-17 og kom på hospitalet første gang d. 19/5-17 med lændesmerter, problemer med det højre øre og manglende følelse i blommen på højre langefinger og blev undersøgt og hjemsendt igen. Samme dag kontaktede jeg europæiske erv for at forhøre mig om jeg skulle forlænge forsikringen eller tegne en ny i et andet selskab hvis sygdommen ikke forsvandt igen, idet at forsikringen udløb d. 21/5-17. Jeg blev oplyst af en medarbejder i europæiske erv at det ikke skulle være nødvendigt idet at et sygdomsforløb var påbegyndt inden at forsikringen udløb. Jeg var derfor i god tro, men sygdommen tog desværre herefter rigtig fat med tiltagende lændesmerter og forstoppelse, feber og synsforstyrelser og øjenbetændelse og d. 27/5-17 kom jeg igen på hospitalet og blev undersøgt grundigt og tilrådet til at holde tæt kontakt med dem og blev diagnossticeret med 'inflammation' og fik et brev antibiotika ordineret. Kort herefter fandt jeg ud af forsikringen ikke dækkede mere alligevel og jeg måtte derfor nogle få dage efter rejse akut hjem til Danmark for at få behandling og endu under behandling her i landet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Opnå betaling for sygdomsbehandling d. 27/5-5-17 på hospitalet i [udlandet]
Opnå betaling for akut hjemrejse til Danmark
Opnå erstatning for ubehandlet infektionssygdom /udviklende sig til ubehandlet nethindebetændelse medførende virkning til grøn stær som er uhelbredeligt og til neurologiske gener i bevægeapparatet som måske er blevet kronisk."

Selskabet har i brev af 9/11 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsforløb**
Klager har tegnet årsforsikring Basis Verden og Bagage og Ansvar den 14. april 2017 via ERV's Kundecenter med dækning fra 21. april 2017 til 20. april 2018. Betingelserne for den gældende forsikring vedlægges som bilag 1.

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

15. maj 2017
Klager indsender skadeanmeldelse til ERV's skadeafdeling (bilag 2). Af skadeanmeldelsen fremgår, at klagers rejseperiode er fra den 22. april til den 25. maj 2017.

Vedlagt anmeldelsen er der ikke noget krav.

17. maj 2017
ERV's skadeafdeling sender mail til klager og beder om journalkopi samt dokumentation for afholdte udgifter.

18. maj 2017
Klagers mor ringer til ERV's alarmcentral (herefter 'alarmen') og oplyser, at klager har slået sin ryg og har brug for alarmens assistance.

Alarmen ringer til klager, som oplyser, at han har smerte øverst ved hoften og hele vejen ned til tæerne og har brug for at blive tilset af en læge.

Alarmen oplyser pr. mail, at der forefindes et hospital i det område klager befinder sig, og at alarmen gerne vil stille betalingsgaranti, såfremt klager ønsker at blive tilset her.

Klager svarer på mallen, og oplyser at han gerne vil på hospitalet den følgende dag. Alarmen sørger herefter at stille betalingsgaranti på hospitalet til den følgende dag.

19. maj 2017
Alarmen skriver til klager for at høre, hvordan hans lægebesøg gik.

20. maj 2017

Klager svarer, at han fik nogle øredråber, som han lige er nødt til at give nogle dage til at virke. Det er muligt at klager herefter skal til læge igen.

Alarmen oplyser, at såfremt klager skal til lægen igen er vi nødt til at have kopi af journalen.

21. maj 2017
Klager sender en mail til alarmen og oplyser, at tilstanden i ørerne er blevet bedre, men at smerten nederst i ryggen er blevet værre og vil høre, hvordan han skal forholde sig.

Alarmen forklarer, at for at vi kan tage stilling til yderligere behandling, er vi nødt til at have journal fra det første besøg, som skal vurderes af alarmens læge. Såfremt klager har mange smerter, kan han jo altid opsøge akutmodtagelsen, betale og søge refusion herfor senere.

22. maj 2017
Alarmen skriver til hospitalet og udbeder sig en journal for klagers besøg den 19. maj.

Klager sender en mail til alarmen og oplyser, at han på sit bedste engelsk har forsøgt at bede om at journalen bliver sendt til dem. Han oplyser desuden, at smerten i mellemtiden er blevet værre, så han har været på apotek og købt noget smertestillende, som han håber virker.

23. maj 2017
Klager sender en mail til alarmen og oplyser at han er blevet mere syg og nu også har feber. Han beder alarmen ringe til sig.

Alarmen ringer og oplyser klager, at vi ikke kan dække yderligere indtil vi har modtaget journalkopi. Desuden informeres klager om, at forsikringen kun er gyldig på rejsens første måned. Klager har ikke den store respons hertil, men forstår ikke hvorfor hans visakort er blevet lukket, fordi han har brugt for mange penge.

Senere sender klager endnu en mail og beder om at blive ringet op. Han oplyser, at hospitalet alene tjekkede hans øre og ikke ryggen. Alarmen oplyser klager, at han blev sendt til hospitalet grundet rygsmerter og spørger, hvorfor klager fik ørerne tilset i stedet. Det ved klager ikke.

Alarmen forsøger endnu engang at rekvirere en journal direkte fra hospitalet. Klager sender en mail og oplyser, at han har taget kontakt til hospitalet for at forklare begge de problemstillinger han har.

24. maj 2017
Alarmen rykker igen for journalen og modtager den fra hospitalet (bilag 3). Sagen forelægges herefter for alarmens læge.

26. maj 2017
Alarmens læge har vurderet den fremsendte journal, og oplyser at der er tale om voks i øret. Det vurderes, at behandlingen er sædvanlig og at klager har brug for et opfølgende tjek ved ørespecialist. Det er i den forbindelse dog vigtigt at bemærke, at alarmens læge ikke forholder sig til forsikringsmæssige dækningsspørgsmål.

27. maj 2017

Klager ringer til alarmen og oplyser, at han er rigtig syg og er nødt til at blive tilset på hospital. Klager oplyses, at han er uden for dækningsperioden, og derfor dækker forsikringen ikke. Klager insisterer på, at han muligvis er ved at dø og er nødt til at blive tilset af en læge. Alarmen oplyser, at man har modtaget journalen, som skal sendes til medicinsk vurdering med henblik på om der kan gøres noget, eftersom klagers sygdom opstod inden de 30 dage. Klager tilføjer, at han gerne vil tilbage til Danmark, men at han ikke kan rejse. Han tilføjer, at han ikke kan føle sine fingre og tæer, at han har feber og hans mave er oppustet. Klager mistænker, at han er alvorligt syg.

Klager ringer til alarmen senere samme dag og oplyser, at han står uden for hospitalet. Han oplever selv, at han er døende. Sagsbehandleren siger, at hvis han tror, han skal dø, er han nødt til at opsøge hospitalet, uanset om han er dækket af forsikringen eller ej. Klager informeres om, at alarmen ikke har modtaget journal fra den 19. maj vedrørende ryggen. Klager oplyses, at hans forsikringsdækning ophørte den 21. maj, så hvis der er tale om et nyt problem, vil klager ikke være dækket. Alarmen er dog nødt til at modtage en journal vedrørende ryggen, før sagen kan evalueres. Klager er overbevist om, at hans rygsmerter er relateret til den nye akutte situation omkring nyresvigt. Alarmen vil forsøge at sætte sig i kontakt med hospitalet for at opklare klagers situation.

Hospitalet kontaktes og ifølge dem havde klager et ambulant skadestuebesøg den 19., men klagers diagnose er ikke noteret.

Alarmen kontakter forgæves klager telefonisk flere gange. Da det lykkedes, oplyser han, at han har været på hospitalet og har fået konstateret en nyreinfektion. Han har bedt hospitalet sende journal herfor til alarmen. Klager oplyser, at han har betalt for medicinen, men ikke selve lægebesøget.

Alarmen kontakter endnu engang hospitalet med hensyn til at modtage journalen vedrørende ryggen.

28. maj 2017
Alarmen sender en mail til klager og oplyser, at vi fortsat afventer journalen med henblik på at kunne evaluere dækning.

29. maj 2017
Alarmen sender en mail til et samarbejdende kontor i …, og beder dem bekræfte med hospitalet, at man fejlagtigt har vurderet klagers øre i stedet for ryggen, som der ellers var sendt betalingsgaranti for.

Alarmen sender en mail til klager, og beder ham bekræfte at problemstillingen med øret er behandlet.

30. maj 2017
Det samarbejdende kontor i … vender tilbage og oplyser, at man har fået kontakt til behandlende læge som oplyste, at klager henvendte sig med smerter i nakke og øreregionen, og der blev identificeret det var ørevoks som han blev sat i behandling for.

11. juni 2017
Klager sender en mail omkring forløbet til ERV's skadeafdeling.

12. juni 2017
ERV's skadeafdeling svarer klager, at man er nødt til at have journal og kvitteringer for at kunne vurdere kravet.

13. juni 2017
Klager sender mail til ERV og spørger, om vi kan sende en læge, som kan ledsage ham hjem.

14. juni 2017
Klagers mor ringer til ERV og spørger om udgifter ud over forsikringens dækningsperiode kan dækkes, hvilket ERV svarer benægtende på. Moren oplyses, at i så fald skulle der være tegnet forsikring for hele perioden. Hun takker og oplyser, at hun vil give det videre til klager, som fortsat er ude og rejse.

15. juni 2017
Klager videresender mail fra hospitalet med krav om betaling af regning fra 27. maj 2017, og at han har videresendt alle informationer til ERV's skadeafdeling.

21. august 2017
Klager ringer til ERV og rykker for behandling af hans sag. Han oplyser at han har været syg under ferien, hvor han har været udrejst i mere end 30 dage. Han er blevet syg i flere omgange også efter den 30 dage, hvor han er udrejst.

Klager oplyser, at sagen er anmeldt til alarmen, som ifølge klager, har oplyst at han er dækket, hvis sygdommen var opstået inden den 30 dage efter udrejse, hvilket klager også selv syntes var mærkeligt.

Klager har en regning på 7.000 - 8.000 DKK som han gerne vil have dækket. Sagsbehandleren oplyser, at vi nødt til at undersøge sagen og give klager en status den følgende dag. Klager oplyses, at hvis sygdommen opstår 30 dage efter udrejse og der ikke er tegnet en forlængelse til forsikringen er det ikke dækket, men at det må undersøges, om alarmen eventuelt har informeret anderledes.

22. august 2017
Sagsbehandleren i skadeafdelingen sender klager en mail og oplyser, at ERV ikke kan dække udgifter ud over rejsens første 30 dage.

23. august 2017
Klager ringer til ERV for at høre, om regningen fra den 19. maj er betalt, hvilket ERV oplyser den er.

Desuden spørger han til dækning af regningen fra den 27. maj, hvilket afvises, da kravet ligger ud over 30 dage fra afrejse.

30. august 2017
Forsikringstager sender klage (bilag 4).

27. september 2017

ERV besvarer forsikringstagers klage (bilag 5).

Klagers påstand
Klager ønsker, at:

- Opnå betaling for sygdomsbehandling d. 27. maj 2017 på hospitalet i [udlandet]
- Opnå betaling for akut hjemrejse til Danmark
- Opnå erstatning for ubehandlet infektionssygdom/udviklende sig til ubehandlet nethindebetændelse medførende virkning til grøn stær som er uhelbredeligt og til neurologiske gener i bevægeapparatet som måske er blevet kroniske.

ERV's afgørelse
Indledningsvis ønsker ERV at beklage eventuel forvirring i sagsforløbet. Årsagen til, at alarmen gentagne gange beder om journalen for ryggen er, at man den 19. maj sender klager til undersøgelse på hospitalet, som resulterer i, at klager i stedet bliver undersøgt ved øret. Hvordan dette er gået til ved klager ikke selv.

I henhold til forsikringsbetingelsernes Del 1 fremgår under *'**Hvor længe gælder forsikringen?***
Årsrejseforsikring *
Har du købt en årsrejseforsikring, gælder forsikringen fra den dag, hvor forsikringen træder i kraft og indtil næste hovedforfald. Ved fornyelse gælder forsikringen fra fornyelsesdatoen og indtil hovedforfald. Forsikringsperioden fremgår af din police. Indenfor forsikringsperioden, som maksimalt kan udgøre 12 måneder, dækker årerejseforsikringen* alene rejser af op til 30 dages varighed'.*

Klager har købt sin forsikring gennem ERV's kundecenter, hvor det tydeligt præciseres, at det kun er dækning i rejsens første 30 dage.

Klagen af 30. august bærer tydeligt præg af, at klageren har fået denne information.

Vi noterer al korrespondance med forsikringstagere med henblik på vores dokumentationspligt i eksempelvis sager som denne. Det fremgår af vores interne sagssystem, at vi på intet tidspunkt har oplyst, at lidelser ud over dækningsperioden dækkes, såfremt de blot er opstået inden for dækningsperioden.

Tværtimod opfordrer ERV altid forsikringstagere til at købe den fulde dækning hjemmefra, for selvom forsikringstagere måske vil opfylde selskabets betingelser for at forlænge forsikringen under udrejse har ERV mulighed for at undtage allerede opstået sygdom.

ERV vedlægger forretningsgangene for tegning af forsikring inden afrejsen, samt forlængelser efter afrejsen, som dokumentation for ovenstående argumentation (se bilag 6).

Desuden ønsker selskabet at tilføje, at en forlængelse af forsikringen kun kan ske via ERV's kundecenter, som i så fald ville have undtaget allerede opstået sygdom i forrige dækningsperiode.

Principalt fastholder ERV således, at klager ikke er berettiget til dækning ud over de 30 dage, også selvom sygdommen måtte være opstået forinden, da det er et krav, at klager søger læge for lidelsen inden for dækningsperioden.

Subsidiært mener selskabet, at såfremt Ankenævnet finder det bevist, at alarmen har lovet klager dækning ud over de 30 dage, så er det alene for den behandling klager modtog den 19. maj, som viste sig at være i forbindelse med ørerne og ikke ryggen.

Såfremt klager havde rygsmerter ved hospitalsbesøget den 19. maj, må det lægges til grund, at klager havde omtalt disse til skadestuelægen og var blevet udredt herfor. Klager tilses og behandles imidlertid for smerter i nakke- og øreregionen og gør først opmærksom på, at smerterne i ryggen fortsat er til stede, da forsikringsperioden er udløbet. At rygsmerterne reelt var til stede i dækningsperioden, foreligger der ikke lægelig dokumentation for, og klager har derfor ikke sandsynliggjort, at hans krav på behandling af rygsmerter samt eventuelt behov for hjemtransport efter dækningsperiodens udløb er omfattet af forsikringen.

Klagers krav om hjemrejse tages der ikke stilling til, da forsikringsdækning udløber den 21. maj og kravet herom først fremsættes den 13. juni. Desuden er det for ERV uvist, hvad klager reelt har fejlet for at kræve hjemtransport på pågældende tidspunkt.

Konklusion
ERV har sørget for, at stille betalingsgaranti i forbindelse med klagers hospitalsbesøg den 19. maj 2017.

I stedet for de gener klager har med ryggen vælger han i stedet at få undersøgt øret. Efterfølgende ønsker klager, at opnå dækning efter udløb af dækningsperioden.

Principalt fastholder ERV, at forsikringen ikke dækker behandling ud over ud over rejsens første 30 dage, som er hjemlet i forsikringsbetingelserne.

Subsidiært mener ERV ikke, at klager har sandsynliggjort at rygsmerterne er opstået i dækningsperioden.

Selskabet mener således at have afregnet klagers krav i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne."

I e-mail af 25/4 2018 anmodede nævnet klageren om besvare følgende spørgsmål:

"Det fremgår af selskabets bilag 2 (din skadeanmeldelse af 15/5 2017), at rejsen til [land] var planlagt at vare fra 22/4 2017 til 21/5 2017. Hvorfor rejste du ikke hjem som planlagt? Jeg vil gerne bede om kopier af dine ud- og hjemrejsebilletter.

I klageskemaet har du skrevet, at du ønsker at opnå
- 'betaling for sygdomsbehandling den 27/5-5-17 på hospitalet i [udenlandsk by]'. Det ser ud til, at der er gået noget galt ved datoindtastningen. Er det en kun den 27/5-17 eller en længere periode, du ønsker erstatning for? Har du selv lagt ud for behandlingen? Hvor stort er dit krav? Hvis du har modtaget opkrævninger, må du gerne sende kopier heraf.

- 'betaling for akut hjemrejse til Danmark'. Hvornår rejste du hjem? Send gerne kopi af billet og kvittering på bestilling, hvoraf pris fremgår. Skal det forstås således, at du rejste hjem til Danmark, fordi du ikke havde råd til at betale for behandling i [land]?

- 'erstatning for ubehandlet infektionssygdom/udviklende sig til ubehandlet nethindebetændelse medførende virkning til grøn stær som er uhelbredeligt og til neurologiske gener i bevægeapparatet som måske er blevet kroniske'. Jeg formoder, at dette krav skal forstås i sammenhæng med dit punkt 3 og 4 i din klage til selskabet af 30/8 2017? Jeg skal bede dig sende kopi af dine patientjournaler vedrørende disse forhold. Du kan kontakte dine behandlingssteder herom (egen læge, hospitaler m.v.). Nogle findes måske også på sundhed.dk."

Klageren besvarede spørgsmålene telefonisk den 13/6 2018. Af nævnets telefonnotat fremgår:

"Klager kan ikke finde flybilletten. Han kan ikke huske, hvilket flyselskab han fløj med og muligvis er billetten betalt med en andens betalingskort, for han kan heller ikke finde den i sin betalingsoversigt. Han mener dog, at han bestilte billetten nogenlunde samtidigt med, at han købte forsikringen.

Han gentog, at han klagede pga 1) betalte omkostninger i udland og 2) selskabet havde sagt, de ville dække, men trak det så tilbage."

Klageren har endvidere indsendt en række bilag og anførte samtidig:

"Jeg rejste ikke hjem som planlagt fra [land] fordi jeg var for syg til at klare den lange tur alene. Jeg var forinden hjemrejsen sengeliggende i omkring 6 uger og det var med nød og næppe jeg klarede rejsen hjem d, 23/6-17. Efter hjemkomsten til DK. Fortsatte jeg med undersøgelser her i landet.

Jeg havde ikke råd til selv at betale for behandling i [land].

Jeg stiller fortsat krav om dækning af udgifter til … hospitalet d. 27/5-17, flybilletten hjem til Danmark d. 23/6-17 og at øjenbetændelsen måske kan have medført grøn stær jævnfør min klage til til forsikringsselskabet i punkterne 1-3. Set i henhold til punkt 4 er jeg endnu usikker på varige skader."

Selskabet har herefter den 15/8 2018 bl.a. anført:

"Som svar på Ankenævnets brev af 20. juni 2018 vender vi hermed tilbage.

I forhold til klagers oprindelige sagsfremstilling og hvilken dækning han konkret ønskede at opnå af ERV sammenholdt med den nu fremsendte journal fremgår tydeligt det for selskabet, at klager har en tendens til at præsentere sig med nye lidelser og symptomer.

Desuden fremgår det af journalen den 30. juni 2017, at klager er 'kendt med skizotypisk sindslidelse' og at han den 17. juli 2017 'har trappet sig selv ud af Cipralex og Truxal for psykisk sygdom'. Hen over sommeren 2017 har klager nærmest daglig kontakt med sundhedsvæsenet, og tankespind og sygdomsangst nævnes i journalen, ligesom det fremgår tydeligt af notat den 27. juli, at 'der er ingen legemlig sygdom'.

ERV fastholder således sagsforløbet og afgørelsen som fremlagt i ERV's sagsfremstilling af 9. november 2017.

9. 91370

I forhold til klagers oprindelige påstand om 'infektionssygdom udviklende sig til ubehandlet nethindebetændelse medførende virkning til grøn stær' nævnes øjnene først i journalen den 11. august 2017, og altså først længe efter klagers forsikringsdækning ved ERV var ophørt. ERV er således ikke præsenteret for symptomer eller krav omkring øjnene, mens klager var forsikret ved ERV.

Derudover bemærker ERV, at det fremgår af journalnotat den 27. juni 2017, at 'rejste til [land] den 22.4 (arbejder i [virksomhed] i [udenlandsk by])', hvilket er en ny oplysning for ERV.

Den af klager købte rejseforsikring dækker ferierejser, hvor hovedformålet med rejsen er ferie og højst arbejde i én dag på rejsen.

På klagers skadeanmeldelse, udfyldt via ERV's hjemmesiden den 15. maj 2017 har klager selv angivet, at formålet med rejsen var ferie. Såfremt formålet med klagers rejse var arbejde i mere end én dag, er der således ikke dækning under forsikringen.

Ovenstående er ny information, og har ikke været ERV bekendt før modtagelsen af journalen. Såfremt klagers rejse havde et arbejdsmæssigt formål gør vi opmærksom på, at forsikringen slet ikke dækker. Klager har således muligvis oplyst urigtigt i forbindelse med tegning af forsikringen og ved henvendelse til alarmen.

Vi beder således klager fremlægge dokumentation for, at der var tale om en ferierejse."

Klageren har den 2/9 2018 bl.a. anført:

Jeg har gennemlæst europæiske erv's brev af d. 15 august og har følgende at kommentere brevet med.

Jeg medgiver at jeg lider af skizotypi, men der ud over kunne jeg jo let fejle noget fysisk samtidig.
Sygehuset i [udenlandsk by] hvor jeg fik behandling for infektionssygdommen gav mig jo antibiotika, hvilket gives ved infektioner med bakterier. Efter hjemkomsten til Danmark blev der taget fæcesprøver på anledning af infektions medicinsk afdeling på … sygehus hvor man der efter fandt e-coli bakterier som det tydeligt fremgår af journalen.
Vedr. at jeg skulle have arbejdet som [arbejde] i egen [virksomhed] i [udenlandsk by] er jo noget som må værre en stærk misforståelse. Jeg ved ikke hvad jeg skal svare andet end at min daværende veninde i [udenlandsk by] driver egen [virksomhed] som jeg i øvrigt intet har haft med at gøre. Jeg er ikke [uddannelse] og var på ferie i [udenlandsk by] på daværende tidspunkt sygdommen kom til mig.

Jeg ved ikke hvordan jeg skal bevise at det var en ferierejse jeg var på?

Jeg vil derfor venligst anmode om at europæiske forsikring dokumenterer deres påstand om at mit ophold ikke var en ferierejse."

Selskabet har herefter den 27/9 2018 bl.a. anført:

"Selskabet har tidligere kommenteret på at klager initialt undersøges ét sted på trods af, at det han henvender sig til alarmen med er smerter et andet sted, hvilket selskabet fortsat finder bemærkelsesværdigt.

At klager skulle have arbejdet under rejsen til [land] fremgår af journalnotat, og er således ikke en påstand fremsat af ERV.
Dokumentation herfor kan fremsendes ved bekræftelse fra arbejdsgiver eller dokumentation for indberetning af ferie til kommune og evt. a-kasse."

Klageren har den 5/12 2018 bl.a. anført:

"Jeg har ingen mulighed for at få kontakt med den vagtlæge som jeg talte med i telefonen d. 27 juni 2017 og kan derfor ikke få udredt den misforståelse som er sket omkring at jeg skulle have drevet en [arbejde] i [land]. Som tidligere nævnt er det min … som drev en [arbejde]. Jeg har kun opholdt mig på ferie i [land] og har ikke haft egen [arbejde] i [land] på noget tidspunkt. Jeg har iøvrigt ikke flere kommentarer til sagen fremover."

Selskabet har den 19/12 2018 bl.a. anført:

"ERV gør opmærksom på, at klager fortsat ikke har dokumenteret formålet med rejsen.
Når dokumentation for, at klager afholdt ferie i pågældende periode er fremlagt, har ERV ikke yderligere kommentarer."

Af klagerens skadeanmeldelse af 15/5 2017 fremgår bl.a.:

"**Basic information**

claim from domain	Privat
claim regarding	Sygdom/Tilskadekomst/Hjemtransport
…	
Skadesdato	2017-05-13

Custom questions

5. Oplysninger om rejsen	
Planlagt afrejsedato	22-04-2017
Planlagt hjemkomstdato	21-05-2017
…	
6. Hvad skete der?	
Beskriv venligst sygdommen/skadestilfældet	stoppet i højre øre
7. Oplysninger om behandling	
Diagnose/behandling	ikke behandlet endu
Angiv dato for første lægebehandling	15-05-2017
Angiv dato for evt. hospitalsindlæggelse	
Hvor lang tid var du syg (antal dage)?	3
…	
Udgifter / erstatningskrav	
Udgiftsart	Lægebehandling
Årsag	Sygdom
Amount	2000
Currency	DKK
Udbetal til	myself
Kommentar	

11. 91370

Cause Sygdom
Dato for hændelsen"

Af klagerens lægejournal fremgår det bl.a.:

"26-06-2017: Har været i [land] i et par mdr. Været syg derovre startende med smerter i nyrereg. Feber 39 målt. Fået blodprøver og scanning derovre, viste ang ikke noget.
Klager over kvalme, smerter i maven. forstoppelse og lidt slimet aff. Når han spiser får han smerter i maven og ang feber. Ikke følelse i nogle fingre og tæer. Ang tabt 15 kg under forløbet.
BT: 125/75. Abd blød, uøm. Stp et c: i.a.
Lab. Ringer for svar.
29-06-2017: Været på akutafdelingen i går, gået inden han fik svar på blodprøverne. Disse imidlertid i orden. Leuc let forhøjet, men det plejer de at være.
Jeg kan ikke helt gennemskue tilstanden. Pt har en kendt skizofreniform lidelse, er i medicinsk beh for denne gennem mange år. Men pt fortæller, at han har det fint psykisk, blev gift for 2 ugr siden i [land] og er ang glad og lykkelig.
Får en subakut tid i infektionsmedicinsk amb i morgen forudgået af lab kl 0900.

27-06-2017 20:28 Vagtlæge: …
Visitationsnotat
…
Haft ondt maven i 1½ måned, kommet hjem for 2 dage siden fra [land]. Er i udredning via egen læge kontakt dertil i morgen. Har neurologiske symptomer også. Tilbyder tid, men vil snakke med egen læge, Lyder da som en rejsemedicin/infektionsmedicin. Malaria?: Handling: Visitation til konsultation Sendt til konsultation: …, aftalt tid: 21:05.

27-06-2017 21:24 Vagtlæge:
Konsultationsnotat
Rejste til [land] den 22.4 (arbejder i egen [arbejde] i [udenlandsk by]) blev syg 2-3 uger efter ankomsten, var dårlig så han knapt kunne gå har været i en tag, er kommet hjem for 2 dage.
Der er mavesmerter, der sygdomsfornemmelser i hele kroppen, der er smerter i benene.
Pt virker lidt forvirret
Handling: Konsultation
Henvist til sygehus - kommer selv: …, Medicinsk

28-06-2017 00:45
EPIKRISE:
Faglig aktivitet:
Klinisk vurdering
…-årig mand henvises pga. utilpashed. Angiveligt hjemkommet fra sig inden for 2 dage siden.
Patienten er dog ikke interesseret i undersøgelse, ej heller lyst til at vente længere indtil blodprøvesvar.
Patienten vil gerne hjem imod givet råd.
Der informeres vel om konsekvenserne ved dette.
Vurderes patienten til at være vågen og klar og helt orienteret. Psykisk upåfaldende.
Egen læge bedes om videregive svar på blodprøverne.
…
17-07-2017

12. 91370

EPIKRISE
Henvender sig med bekymring om at have Dengue feber eller malaria eller anden tropesygdom. Har opholdt sig i [land] ½ år og kom hjem den 22/6. Var forinden us på hospital i [land] for forstoppelse, feber og tørst. CT scannet med fund af normale nyrer. Normale blodprøver. Var sengeliggende i maj. Har svært ved at tåle at spise. Har talrige vandl. og aff i døgnet Har været indlagt på … Sygh. til udredning. Angiver fremdeles at fryse og svede. Har kløe på ben og artralgier. Jeg ser af lab., at der er leukocytose, men normal CRP. Jeg kontakter sekretær ved Infektionsmed. afd og Intern med. afd. Pt følges ved sidstnævnte og har været til en billeddiagnostisk us i dag. Hører måske mere til hos infektionsmed. Man vil forhøre en læge og melde tilbage. Der kunne tages serologiske teste for Dengue feber og udstrygninger for malaria, men jeg synes ikke, at jeg også skal starte udredning.
…
17-07-2017
EPIKRISE
Aktuelle:
Henvender sig på gangen i med.amb (har været til ct-scanning) fordi han mener at han er alvorlig syg. Har også haft ringet til sekretariatet x mange pga af bekymring.
Angiver de samme symptomer som beskrevet til forundersøgelsen i infektionsmedicinsk + opfølgning i IMA.
Smerter i nedre lænderyg, sovende fornemmelse i hænder, kvamle/opkast, muskelsmerter, angiver at være febril, dog ikke målt temperatur.
Er stoppet med Movicol fordi det ikke hjælper.
F. er overbevidst om at han han en tropesygdom, enten dengue, tyfus (er undersøgt i fæces prøve, dette har han ikke) eller Malarie. Til forundersøgelsen ved infektionsmedcinsk er det vurderet ikke at undersøge for disse sygdomme, har været i DK siden april 17.

Har trappet sig selv ud af Cipralex og Truxal for psykisk sygdom.

Konklusion og plan:
Det er svært for os, at hjælpe ham, når han henvender sig på denne måde.
Aftalt at vi holder øje med svaret på ct- scanningen.
Booket en opfølgende tid til samtale
Hvis der vurderes indlæggelse skal dette gøres via egen læge.
…
18-07-2018
EPIKRISE
Pt har nu været aktiv med at ringe igen. Talt med en patientvejleder. Nu er der tanker om leukæmi. De tagne lab tyder ikke derpå. Jeg fastholder at ville høre, hvis feber. Videre udredning som aftalt.
..
Jeg hørte intet tilbage og ringede forgæves. Pt ringer nu. Har selv været aktiv og talt med afd. Man ville ikke tage test for Dengue. Pt skulle henvende sig, hvis feber over 39. Nu må han måle tp. Har stadig mange bekymringer. Vi lader sygehuset om den videre opfølgning.
…
EPIKRISE:
18-07-2017 20:10 Vagtlæge:
Visitationsnotat

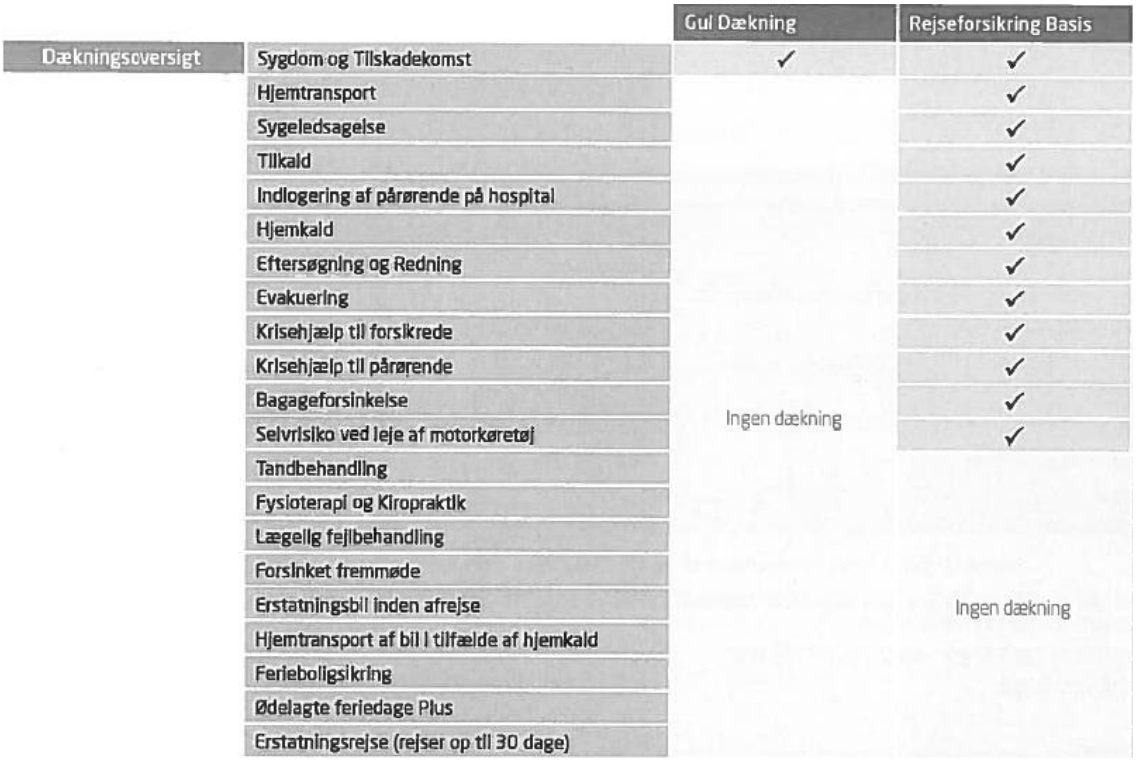
13. 91370

Er under udredning på … sygehus for nogle tarmsymptomer. Malaria har været på tale. Det klør over hele kroppen. Har ikke feber. Symptomerne har stået på i flere mdr. Ikke aktuelt forværring, men er frustreret over, at man endnu ikke har fundet en forklaring på hans symptomer.
…
20-07-2017 18:06 Vagtlæge:
Visitationsnotat
…
Været 1/2 år i [land], og er nu kommet hjem og mener at have enten cystisk fibrose eller en tropesygdom. Har været v e.l og denne er i færd med at udrede pt. Er blevet CT scannet, og taget lab. Der skulle være lettere forhøjet inf. tal. Aktuelt ikke feber, men føler det klør over det hele og benene svier. Pt snakker om mange mulige forskellige lidelser som han mener måske at fejle. Er ikke vaccineret inden han tog afsted.
Psykisk syg? sygdomsangst?/? Opfordres til at konsultere e.l
…
27-07-2017
EPIKRISE:
Oplyses om faldende leuk. Nærmer sig det normale. øvrige lab tilforladelige. Ikke tegn på sygdom. Der kan være veksl. aff. Aftaler Husk, et målebæger x 2 dgl. Fik Tradolan ved Lægevagten. Det skal han ikke bruge. Der er ingen legemlig sygdom. Nej, han har ikke cystisk fibrose eller meningitis.
…
10-08-2017
EPIKRISE:
Aktuelle:
Kommer til svar på CT af abdomen. Udover nyre- og levercyster intet abnormt. Paraklinisk ikke inficeret el. inflammeret. Normale nyre- og væsketal, levertal, stofskifte og i det hele taget har vi ikke påvist organpåvirkning ved de kontroller som er taget.

Konklusion og plan:
Pt. beroliges med at der ikke er tegn til kronisk sygdom. Nogle af hans gener kan helt klart tolkes som hyperventilation og det forstår han godt. Giver et ængsteligt indtryk og spørger meget ind til diverse symptomer.

Vi har ikke flere udredningsforslagt til pt. og han AFSLUTTES."

Af forsikringsbetingelserne 13216302 fremgår det bl.a.:



Dækningsoversigt		Gul Dækning	Rejseforsikring Basis
	Sygdom og Tilskadekomst	✓	✓
	Hjemtransport		✓
	Sygeledsagelse		✓
	Tilkald		✓
	Indlogering af pårørende på hospital		✓
	Hjemkald		✓
	Eftersøgning og Redning		✓
	Evakuering		✓
	Krisehjælp til forsikrede		✓
	Krisehjælp til pårørende		✓
	Bagageforsinkelse	Ingen dækning	✓
	Selvrisiko ved leje af motorkøretøj		✓
	Tandbehandling		
	Fysioterapi og Kiropraktik		
	Lægelig fejlbehandling		
	Forsinket fremmøde		
	Erstatningsbil inden afrejse		Ingen dækning
	Hjemtransport af bil i tilfælde af hjemkald		
	Ferieboligsikring		
	Ødelagte feriedage Plus		
	Erstatningsrejse (rejser op til 30 dage)		

…

Hvor længe gælder forsikringen?

Årsrejseforsikring* og enkeltrejseforsikring*

For både årsrejseforsikring* og enkeltrejseforsikring* træder dækningen tidligst i kraft fra det tidspunkt, hvor du forlader din bopæl/opholdssted i Danmark for at påbegynde rejsen. Dækningen ophører igen, når du kommer hjem til din bopæl/opholdssted i Danmark. Hvis din forsikringsperiode udløber, før du kommer hjem til din bopæl/opholdssted i Danmark, ophører dækningen ved udløb af forsikringsperioden.

Indenfor forsikringsperioden kan du foretage flere rejser.

Årsrejseforsikring *

Har du købt en årsrejseforsikring*, gælder forsikringen fra den dag, hvor forsikringen træder i kraft og indtil næste hovedforfald. Ved fornyelse gælder forsikringen fra fornyelsesdatoen og indtil hovedforfald. Forsikringsperioden fremgår af din police. Indenfor forsikringsperioden, som maksimalt kan udgøre 12 måneder, dækker årsrejseforsikringen* alene rejser af op til 30 dages varighed.

…

Dækning for: Sygdom og Tilskadekomst

<u>Forsikringen dækker:</u>

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.

…

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.

…

2 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.

…

Del 4
Definitioner

…

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

Nævnet udtaler:

Klageren, som er født i 1960'erne, anmeldte den 15/5 2017 under en ferie i Sydamerika, at han var blevet syg. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for udgifter til behandling i udlandet, udgifter til hjemtransport og erstatning for ubehandlet infektion/nethindebetændelse, som har medført grøn stær.

Det fremgår af sagen, at klageren den 12/4 2017 købte en årsrejseforsikring hos selskabet. Det følger af forsikringsbetingelserne, at der alene er dækning for rejser af op til 30 dages varighed.

16. 91370

Nævnet er ikke forelagt dokumentation for klagerens rejseplan, da han ikke har været i stand til at fremlægge flybilletter eller lignende. Der er fremlagt to stempler i klagerens pas, som viser, at han ankom til landet den 22/4 2017 og udrejste den 23/6 2017. Klageren har oplyst, at den planlagte hjemrejsedato var den 21/5 2017.

Den 15/5 2017 anmeldte han til forsikringen, at han var blevet syg og angav sygdommen som "stoppet i højre øre". Han var på dette tidspunkt ikke blevet behandlet endnu. Han blev behandlet den 19/5 2017 på et udenlandsk hospital. Han blev behandlet på hospitalet igen den 27/5 2017 for smerter i lænd og mave. Han blev udskrevet samme dag. Han har oplyst, at han var sengeliggende i 6 uger, og at han derfor ikke kunne rejse hjem den 21/5 som ellers planlagt. Han var først i stand til at rejse hjem den 23/6 2017.

Selskabet har anført, at klagerens årsrejseforsikring kun dækker rejse op til 30 dages varighed. Da rejsen startede den 22/4 2017, var klageren kun dækket til og med 21/5 2017. Selskabet har dækket hospitalsregningen for behandlingen den 19/5 2017, men har afvist at dække regningen for behandlingen den 27/5 2017, da behandlingen ikke har fundet sted i dækningsperioden, og da klageren ikke har dokumenteret, at behandlingen vedrørte en sygdom, som var opstået i dækningsperioden. For så vidt angår spørgsmålet om hjemtransport, har selskabet anført, at hjemrejsen først har fundet sted efter udløbet af dækningsperioden, og at klageren ikke nærmere har dokumenteret, at der var et lægeligt behov herfor. Selskabet har også anført, at klageren overfor en dansk vagtlæge har anført, at han drev en [virksomhed] i den udenlandske by, hvorfor der ikke har været tale en ferierejse, hvilket betyder, at rejsen ikke er omfattet af forsikringen.

Klageren har anført, at selskabet havde givet tilsagn om, at der var dækning udover de 30 dage, da hans sygdom var opstået i dækningsperioden. Klageren har også anført, at det ikke er korrekt, at han drev [virksomhed] i udlandet. Der måtte være tale om en misforståelse, da det var hans veninde, som drev [virksomhed].

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

17. 91370

For så vidt angår spørgsmålet om behandlingsudgifter finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om dækning for udgifter ud over feriens første 30 dage. Det er heller ikke godtgjort, at behandlingen på hospitalet den 27/5 2017 vedrørte en sygdom, som var opstået i dækningsperioden

For så vidt angår spørgsmålet om hjemtransport har nævnet blandt andet lagt vægt på, at klageren har anført, at han havde planlagt at rejse hjem den 21/5 2017, men at han ikke har været i stand til at fremlægge dokumentation herfor i form af flybilletter eller lignende. Der foreligger derfor ikke dokumentation for, at klageren havde købt en returbillet, og han har derfor ikke dokumenteret, at han har lidt et økonomisk tab i forbindelse med købet af en flybillet i juni 2017. Klageren har heller ikke godtgjort, at hans senere hjemrejse var en følge af sygdom opstået i dækningsperioden.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af klagerens lægejournal, at han den 29/6 2017 oplyste, at han var blevet gift i det sydamerikanske land 2 uger tidligere.

For så vidt angår spørgsmålet om grøn stær har nævnet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at han har fået grøn stær som følge af en sygdom, som opstod i dækningsperioden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand