Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. september 2019 blev i sag nr. 93385:

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 31/1 2019 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg blev syg af dobbelsidig lungebetændelse på min rejse til [europæisk land] og akut indlagt på hospital. Forud for indlæggelsen blev Europæiskes alarmcentral varslet, og Hospitalet og jeg fik betalingstilsagn, hvorpå jeg blev indlagt på [udenlandsk hospital]. Seks dage senere kom der besked til mig og hospitalet, at Europæiske alligevel ikke dækkede hospitalsbehandlingen. Jeg lod mig chokeret udskrive omgående trods de [udenlandske] lægers advarsler. Jeg og min ledsager måtte derefter købe nye flybilletter og rejse hjem. Da behandlingen var uafsluttet risikerede jeg bla blodprop i lungerne under flyvningen. Jeg klagede naturligvis til Europæiske efter hjemkomsten, og var rystet over, at en hospitalsregning og øvrige omkostninger på i alt omkr 40.000 stod udækket. Jeg var indlagt og modtog behandling i god tro, og jfr enhver fornuft skulle man da mene, at betalingstilsagnet burde gælde mindst indtil det blev opsagt. Egentlig burde forsikringen jo dække færdiggørelsen af min behandling, så jeg ikke skulle udsættes for yderligere risiko.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Udover hospitalsregningen omhandler mit krav til Europæiske også nye flybilletter til hjemrejsen samt hotel og leveomkostninger til min ledsager. Det er ikke endeligt opgjort, men ligger på omkr 10.000 kr."

Selskabet har den 13/2 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Sagsforløb**
> Klager har hos ERV pr. 2. september 2017 tegnet en Årsrejseforsikring Europa Plus. Betingelserne for den gældende forsikring vedlægges som bilag 1.

Klager udrejser med fly til [land] den 7. april 2018. Planlagt hjemrejse var 14. april 2018. Klager indlægges den 12. april 2018 på privathospitalet … og forpasser planmæssig hjemrejse grundet indlæggelsen.

Nedenfor vil ERV opridse de punkter i sagsforløbet, der efter ERV's opfattelse har betydning i relation til Klagers anke. Der har været korrespondance udover det, der fremgår herunder.

12. april 2018
ERV's Alarmcentral modtager meddelelse fra hospitalet om, at Klager er indbragt med ambulance og tilset i akutmodtagelsen mellem kl. 10:50 og 13:53. Hospitalet medsender journal indeholdende diagnose (bilag 2) og anmoder om betalingsgaranti.

Alarmcentralen stiller samme dag betalingsgaranti (bilag 3) for udgifter forbundet med dette konkrete lægebesøg, jf. formuleringen i betalingsgarantien: … ' (fremhævet her). Alarmen stiller ikke garanti for behandling udover den 12. april.

13. april 2018
Det fremgår af journalen, at Klager er kendt med KOL og astma. Alarmcentralen beder Klager om at udfylde en samtykkeerklæring, så Alarmcentralen kan indhente journal hos egen læge i Danmark. Samtykket modtages samme aften, men da det er en fredag aften, kan oplysninger fra egen læge ikke indhentes før mandag morgen.

16. april 2018
Alarmcentralen anmoder egen læge om journal vedr. Klagers astma og lungeforhold. Journalen (bilag 4) modtages samme eftermiddag og forelægges for ERV's medicinske afdeling for vurdering af Klages tilstand forud for afrejsen.

17. april 2018
Efter lægelig vurdering af Klages tilstand op til afrejsen og årsagssammenhæng med den behandlingskrævende lidelse, Klager indlægges med i [land], afviser ERV dækning af yderligere lægebehandling, idet Klager ikke var stabil 2 måneder før afrejsen. Klager har ikke søgt forhåndstilsagn for kronisk lungelidelse inden afrejsen.

1. maj 2018
ERV modtager Klagers indsigelse over afvisningen og henviser til, at forhåndstilsagnet er givet pr. telefon (bilag 5).

2. maj 2018
ERV fastholder afvisningen med henvisning til, at Klages helbredstilstand ikke var stabil 2 måneder op til afrejsen, at årsagen til behandlingsbehovet i [land] skyldes forudbestående lidelse, og har Klager ikke har søgt og opnået forhåndstilsagn inden afrejsen (bilag 6).

31. maj 2018
Efter fornyet gennemgang af sagen meddeler ERV Klager, at der er dækning for lægebehandlingen den 12. april, jf. den stillede betalingsgaranti og for ambulancetransporten. Alarmcentralen stillede betalingsgarantien, men hospitalet har ikke sendt opkrævningen herfor til ERV eller til Alarmcentralen. Klager har modtaget den udspecificerede opkrævning for det samlede hospitalsophold, og Klager bedes indsende dette med henblik på refusion. Yderligere dækning afvises (bilag 7).

8. juni 2018
ERV refunderer Klagers udgifter på …/DKK 2.979,32 til ambulancetransport (bilag 8).

2. juli 2018
ERV dækker, efter gennemgang af udgiftsposterne i den udspecificerede hospitalsopkrævning, udgifterne til lægebehandlingen på akutmodtagelsen den 12. april svarende til …/DKK 5.594,06. Beløbet udbetales til Klager (bilag 9).

Klagers påstand:
ERV skal anerkende, at Klagers hospitalsindlæggelse skyldes akut opstået sygdom, således at Klager har dækning for hele hospitalsindlæggelsen og hjemtransporten. Klager finder, at ERV har meddelt Klager dækningstilsagn forud for afrejse for Klages eksisterende lidelse, og at ERV har stillet betalingsgaranti for indlæggelsen men trukket garantien tilbage igen efter 6 dage.

ERVs afgørelse:
ERV har dækket ambulance til hospitalet samt udgifterne til indledende lægeundersøgelse på akutmodtagelsen, indtil forudbestående helbredstilstand var afklaret. ERV har afvist dækning for yderligere lægebehandling under henvisning til, at Klager indlægges med og behandles for en forudbestående kroniske lidelse, som ikke var stabil 2 måneder før afrejse og dermed ikke akut opstået sygdom på rejsen.

Betingelser for dækning af akut opstået sygdom:
Det fremgår af betingelserne under dækningen 'Sygdom og Tilskadekomst' (bilag 1, side 6), at forsikringen dækker behandling af akut opstået sygdom og tilskadekomst under rejsen.

Det fremgår endvidere, at forsikringen ikke dækker sygdom og tilskadekomst, der inden afrejsen har vist symptomer, eller var diagnosticeret hos en læge, og som er omfattet af punkt a) til e) under betingelsernes Del 1 'Hvad skal du gøre, hvis du har eller har haft en kronisk lidelse? '.

Under Del 1 'Hvad skal du gøre, hvis du har eller har haft en kronisk lidelse?' (bilag 1, side 4), fremgår det, at et medicinsk forhåndstilsagn er nødvendigt, hvis der opstår skader, der relaterer sig til forsikredes eksisterende eller kroniske lidelser.

Det fremgår endvidere, at et medicinsk forhåndstilsagn fra ERV altid er nødvendigt, dvs. påkrævet, hvis forsikredes eksisterende eller kroniske lidelser ikke har været stabile i 2 måneder op til afrejsen, … hvis forsikrede lider af en alvorlig kronisk lidelse, … eller hvis forsikrede indenfor 2 måneder forud for afrejsen har været under udredning, uanset om der er stillet en diagnose eller ej.

Forhåndstilsagnet gælder kun for den aktuelle rejse. Forsikrede skal søge om nyt forhåndstilsagn ved hver ny rejse.

Årsagssammenhæng med forudbestående lidelse og behandlingen i [land].
Klager er kendt med kroniske luftvejslidelser: KOL (kronisk obtruktiv lungesygdom) og astma.
Klager opsøgte, jf. bilag 4, egen læge den 21. februar 2018 med hoste, feber og dyspnø, dvs. åndenød. Det fremgår af journalnotatet, at egen læge tolker dette som influenza, luftvejsinfektion (viral infektion) og påvirkning af Klages KOL. Klager sættes i prednisolon-behandling i 5 dage.

Prednisolon er et almindeligt kendt lægemiddel ved behandling af patienter med KOL. Prednisolon helbreder ikke sygdommen, men dæmper effektivt symptomerne. Det slører imidlertid også tegn på en ny infektion.

Klager indbringes den 12. april 2018 på akutmodtagelsen i [land] med tilsvarende symptomer: luftvejsinfektion der er tiltaget over de seneste 3 dage ('…'), hoste ('…') og dyspnø/åndenød ('…'). Klager sættes i behandling med bl.a. ipratropium bromid ('…'), som anvendes til behandling af KOL og astma.

Diagnosen på akutmodtagelsen er, jf. bilag 2: '…'. … er den [udenlandske] forkortelse for KOL. '…' betyder 'opblussen' eller 'forværring'

Diagnosen ved udskrivning den 17. april 2018, jf. journal sendt af Klager til ERV den 11. maj 2018, er fortsat '…', dvs. KOL, med astmatisk bronkitis opstået som en følge af luftvejsinfektionen. En lungebetændelse er også tilstødt i den sammenhæng. Se bilag 10, 4. nederste linje.

Klagers behandlingsbehov skyldes således ikke en akut opstået lidelse eller en uventet forværring af en forudbestående kronisk lidelse. Klages behandlingsbehov er forårsaget af en eksisterende kronisk sygdom, som foruden selvstændigt udbrud 'trigger' Klages anden kroniske lidelse, astma, og bevirker, at en lungebetændelse opstår. Det er medicinsk set ikke en uventet udvikling, og Klager behandles dermed for kroniske lidelser og sygdom, der kan relateres hertil.

Klager modtog behandling for mindre end 2 måneder før afrejse, hvorfor Klager ikke, ud fra en medicinsk vurdering, var stabil ved afrejse. Klager har derfor ikke dækning for lægebehandling, da forsikringen kun dækker akut opstået sygdom eller uventet, akut forværring.

Dækningstilsagn
ERV giver via Alarmcentralen garanti for betaling af første lægebesøg på akutmodtagelsen den 12. april, da ERV på daværende tidspunkt ikke har kendskab til Klages forudbestående helbredssituation. Dvs. viden om, hvorvidt Klager var stabil eller ikke forud for afrejsen. Den information får ERV først 4 dage senere, den 16. april, da journalen fra egen læge er modtaget.

Alarmcentralens opkald båndes, og ERV's klageansvarlige har lyttet samtalerne mellem Klager igennem og alarmcentralens personale igennem. Alarmcentralen har ikke givet Klager tilsagn om dækning pr. telefon under indlæggelsen, udelukkende forklaret procedurer for afklaring af dækning og dertil hørende behov for en samtykkeerklæring, så Klages journal kan indhentes hos egen læge. Alarmmedarbejderen spøger Klager den 13. april, om Klager har søgt et forhåndstilsagn hos ERV, hvortil Klager svar nej.

Klager skrive efterfølgende i sin e-mail af 1. maj 2018 til Alarmcentralen, at Klager forud for afrejsefor en sikkerheds skyld kontaktede ERV '… for at få medicinsk forhåndstilsagn og sikre mig, at jeg var godt nok dækket ind, eller om jeg behøvede en tillægsforsikring. Medarbejderen tjekkede min journal via mit cpr-nr. og garanterede mig, at jeg var fuldt dækket ind. ' Se bilag 5.

Indhentning af journal foregår både forud for, under og efter en rejse ved, at kunden giver samtykke til indhentning hos egen læge – således som der er beskrevet i redegørelsen ovenfor. ERV var ikke i besiddelse af Klagers journal forud for indlæggelsen i [land], men indhentede den under

forløbet. ERV kan ikke foretage et tjek af journal, som Klager beskriver det skulle være sket i sin henvendelse af 1. maj.

Et forhåndstilsagn gives aldrig telefonisk. Ringer en kunde ind angående forudbestående lidelser i overensstemmelse med betingelsernes Del 1 'Hvad skal du gøre, hvis du har eller har haft en kronisk lidelse?', håndteres opkaldet af ERV's medicinske afdeling, som ved alvorlige kroniske lidelser som KOL og astma vil bede kunden om at indsende journal til konkret vurdering. Forhåndstilsagn eller afslag meddeles derefter skriftligt.

ERV har ikke modtaget ansøgning om og heller ikke meddelt Klager forhåndstilsagn på dækning for de kroniske luftvejslidelser.

Konklusion:
Klager indlægges under ophold i [land] med symptomer fra forudbestående, kronisk luftvejslidelse og sygdom relateret hertil. Forsikringen dækker akut opstået sygdom eller akut, uventet forværring af eksisterende sygdom.

Klager søgte mindre end 2 måneder før afrejse læge for samme symptomer som dem, Klager blev indlagt med under rejsen. Klager behandles derfor ikke for akut opstået sygdom, og ERV afviser derfor dækning af hospitalsindlæggelsen.

ERV har dækket ambulance og første lægekontakt indtil afklaring af forudbestående helbredstilstand forelå. Der er stillet betalingsgaranti for dette første lægebesøg. Der er ikke stillet garanti for yderligere behandling, og en stillet garanti er ikke trukket tilbage igen. Klager har ikke søgt og ikke fået et forhåndstilsagn om dækning forud for afrejsen.

ERV fastholder derfor sin afvisning af dækning for lægebehandlingen og dertil hørende opstået behov for hjemtransport."

Af klagerens lægejournal fremgår

"21-02-2018 Hoste
Diagnoser: R05 Hoste
Kontakt tekst: Kendt med KOL. Nu influenzasymptomer. Feber, dyspnø. Tager sin medicin som foreskrevet.
Obj:
Hoster. Let dyspnø. Nat farver, varm og tør.
St.p.: pibende vejrtrækning, ikke krepitationer.
SAT: 97
CRP: 7
Plan: Tolkes som influenza/viral infektion og påvirkning af KOL.
Rp Prednisolon 37,5 mg x 1 i 5 døgn."

Af selskabets betalingsgaranti af 12/4 2018 til det udenlandske hospital (sekretariatets oversættelse) fremgår bl.a.:

> "Vores forsikrede kommer til dit center i dag på grund af en nødsituation. Vi tager ansvaret for udgifter til dette lægebesøg. Send os en lægeerklæring hurtigst muligt…"

Af klagerens journal fra indlæggelsen den 12/4 2018 på det udenlandske hospital (sekretariatets oversættelse) fremgår det bl.a.:

> "Baggrund og allergier: Bronchial astma, KOL …
>
> Sammendrag anamnese: Kvindelig patient på … år med baggrund beskrevet ovenfor, for 3 dage siden begyndte med respiratorisk infektion karakteriseret ved hoste med sekreter, generel utilpashed, i går med åndenød…
> …
> Diagnose: Forværret KOL"

Af journal i forbindelse med udskrivelse den 17/4 2018 fra det udenlandske hospital (sekretariatets oversættelse) fremgår bl.a.:

> "Konklusion: KOL + astmatisk bronkitis sekundær til respiratorisk infektion. Lungebetændelse erhvervet i sammenhæng."

Af klagerens kontakt med alarmcentralen fremgår bl.a.:

> "**Telefonsamtale af 13.04. 2018 kl. 13.11**
> ERV: Hej. Jeg har allerede en sag på dig herinde, fordi vi har fået noget lægerapport fra hospitalet.
> [Klageren]: Jeg vil lige vide: hvad skal der ske med [mit familiemedlem]?
> ERV: Okay – du er [familiemedlem] til [klageren]?
> [Klageren]: Nej, jeg er [klageren].
> ERV: Okay - du er [klageren]. Okay. Hvad mener du med [dit familiemedlem]? Er det fordi [familiemedlemmet] rejser med dig?
> [Klageren]: Ja, vi rejser jo sammen.
> ERV: Og skulle have været hjemme i morgen?
> [Klageren]: Jo, men det bliver det ikke til.
> ERV: Jeg mangler stadig lige en kommentar fra lægerne på sagen. De skulle til at kigge lægerapporterne igennem, så jeg kan ikke lige se… Skal du være indlagt længe endnu eller hvordan?
> [Klageren]: Ja, i hvert fald til i næste uge en gang.
> …
> [Klageren]: … Og jeg har også måtte lægge [ca. 3000 kr. i udenlandsk valuta] ud for ambulancen ikke? Det er mange penge.
> ERV: Okay, det har du også måtte betale, ja.
> [Klageren]: Er det ikke noget med 3500 kroner ikke? Det er ret mange penge ikke? Men lad nu det bare være.
> ERV: Jo. Det er noget med lungerne du har. Noget med vejrtrækning?
> [Klageren]: Lungebetændelse og astma ikke?
> ERV: Jo
> [Klageren]: Så jeg ligger her med alt muligt apparat-halløj alle vegne.
> ERV: Har du forhåndsgodkendt den her astma, inden du tog afsted?

[Klageren]: Hvad siger du?
ERV: Har du fået forhåndsgodkendt det med astmaen, inden du tog afsted?
[Klageren]: Jamen, det har jeg haft i 20 år.
ERV: Det har du haft i 20 år og det har du bare styr på. Det er jo godt.
[Klageren]: Ork ja.
ERV: Og der har ikke været noget inden afrejse vel?
[Klageren]: Nej overhovedet ikke, ellers var jeg ikke rejst.
ERV: Nej selvfølgelig ikke. Det er godt
[Klageren]: Nej, jeg har ikke lyst til at sidde og blomstre her.
ERV: Nej, nej, det er der ikke nogen, der har.
[Klageren]: Det er meget u-planlagt.
…
ERV: Godt okay, vi vender tilbage til dig så snart vi kan, ikke?

Telefonsamtale 14.04.2018 kl. 08:42
…
ERV: Jeg skal lige høre i forhold til de symptomer, du oplever, er din astma … har den været stabil i 6 måneder inden afrejse? Eller hvordan er det med den?
[Klageren]: Ork ja. Der har ikke været noget med den. Jeg har ikke fejlet noget. Det er jo et anfald, jeg har fået her.
ERV: Jeg tænker bare, om du i forhold til forsikringen har lavet en medicinsk forhåndsgodkendelse, inden du tog afsted?
[Klageren]: Ja, jeg har været til lægen og det hele.
ERV: Men jeg tænker bare i forhold til forsikringen, så skal man, når man har de her kroniske lidelser, have lavet en medicinsk forhåndsgodkendelse. Har du været i kontakt med forsikringen i forhold til det?
[Klageren]: Hvad har jeg? Det forstår jeg ikke…
ERV: Jeg spørger bare, om du har været i kontakt med forsikringen omkring din astma, inden du tog afsted
[Klageren]: Næ jeg ringede til forsikringen, for jeg var ude og rejse også i september. Jeg sagde til ham 'jeg skal have det hele' og det sagde han så, at jeg havde fået.
ERV: Okay men, jeg forstår ikke på dig, at du har været i kontakt i forhold til medicinsk forhåndsgodkendelse? Du har været i kontakt med dem i forhold til at købe forsikringen, men ikke for at få godkendt om alt var [afbrydes]…?
[Klageren]: Jeg havde forsikringen i forvejen jo. Nej det havde jeg nok ikke. Det ved jeg ikke.
ERV: Årsagen til, at jeg spørger, er fordi … for at vi kan afklare dækning, så er der et krav om, at hvis man har nogen kroniske lidelser for forsikringens side, så vil man gerne have, at man skal lave en medicinsk forhåndsgodkendelse, altså gøre opmærksom på det inden man tager afsted, så man kan være sikker på at forsikringen dækker, hvis man bliver syg med samme lidelse. Så det er noget, vi egentlig også lige skal have vendt med din egen læge hjemme i Danmark på mandag for at være sikker på det med dækningen.
[Klageren]: Okay, hvad vil det sige?
ERV: Det vil sige, at hvis der ikke har været nogen ændring i det sidste halve år, altså i medicinering og det hele har været stabil og så videre, så er der ikke noget problem, så er det ok og dækket og så videre. Men hvis det er, at der har været ændring i det eller lignende, så går forsikringen ikke ind, hvis det er, at man har været ændret i medicinering, eller det ikke har været stabilt.
[Klageren]: Okay, nå…

ERV: Men hvor omend alt er, så kan jeg forstå på dig, så er det umiddelbart ikke noget du mener, der har været ændret i, vel?
[Klageren]: Næ, selvfølgelig har jeg haft influenza og har fået noget medicin, men det har ikke noget med det her at gøre.
…
ERV: Ja. Og [dit familiemedlem] ønsker at blive, indtil du også kan komme hjem, ikke sandt?
[Klageren]: Ja jeg vil ikke være her alene. Det vil jeg ikke.
ERV: Okay jeg skal lige se… [pause] okay, så er jeg tilbage. Undskyld ventetiden [klageren]. I forhold til det med [dit familiemedlem], altså i og med at vi ikke rigtig kan udtale os om dækningen, før vi har fået afklaring fra egen læge på mandag, så det jeg egentlig vil foreslå er, at [familiemedlemmet] finder et hotel i nærheden af dig.
…
ERV: Okay. Jeg vil… Det, der er sagen, er at jeg ikke kan sende betalingsgarantier og så videre, før vi får det afklaret det med dækningen på mandag. Så det bedste, jeg kan anbefale, er, at [familiemedlemmet] tager ind mod byen, der hvor du befinder dig i [by] og prøver at finde noget i byområdet, så der ikke er så langt til, hvor du er og gemmer kvitteringer.
[Klageren]: Okay så det skal man selv finde altså? [Familiemedlemmet] står der med alle vores kufferter og det hele. Det er sgu da noget rod, det her.
ERV: Årsagen til, at jeg siger det, er, på grund af at vi ikke har fået afklaret dækningen, og hvis det viser sig, at der ikke er dækning, så vil forsikringen ikke på forhånd gå ind og betale hotellet. Men hvis der er dækning, og vi får det afklaret på mandag, så kan [familiemedlemmet] selvfølgelig få refunderet sine udgifter, der er med det.
[Klageren]: Ej, men hør nu lige her. Hjemmefra ringer jeg til forsikringen 2 dage, før jeg skal ud af døren og siger om det hele er i orden.
ERV: Men når du siger, det hele er i orden, så er det i forhold til, ja - du har en forsikring, men i forhold til det med medicinsk forhåndsgodkendelse så kunne jeg forstå på dig, at du ikke har været i kontakt med forsikringen. Ikke sandt? Eller tager jeg fejl?
[Klageren]: Næ, jeg har jo været inde ved jer før, så det burde han da kunne slå op på mit personnummer. Jeg forstår det simpelthen ikke.
ERV: I forhold til de betingelser du har, så står der, at det er et krav, at du gør opmærksom på det, så forsikringen kan tage stilling.
[Klageren]: Det har jeg vel gjort, første gang jeg bestilte inde hos jer.
ERV: Men det skal du gøre, hver gang du tager ud og rejse, så skal du gå ind og få det forhåndsvurderet.
[Klageren]: Men hvordan fanden skal jeg vide det? Undskyld, men jeg bliver lidt sur.
ERV: Jeg beklager, men det står i dine forsikringsbetingelser.
…
ERV: Jeg ved ikke, hvad jeg skal sige ud over det. Det, jeg prøver at formidle, det er, at jeg desværre ikke rigtig kan gå ind og sende en betalingsgarantier, før din dækning er afklaret, og det kan den tidligst blive på mandag på grund af, at vi skal have fat i din egen læge hjemme i Danmark. Alle de udgifter, der er indtil da, dem skal I gemme kvitteringerne på således, at de kan blive refunderet, hvis alt er, som vi forventer og håber … at der ikke har været ændringer i din medicinering, og at den har været stabil, og så er der ikke noget problem med at få den refunderet, og derefter kan vi også godt sende betalingsgarantier. Men ikke før, desværre."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Del 1**

Hvem, hvad, hvor og hvordan?
…
Hvad skal du gøre, hvis du har eller har haft en lidelse?
Har du en eksisterende eller kronisk lidelse, og ønsker du at være sikker på, om du er dækket på din rejse for skader, der relaterer sig til de eksisterende eller kroniske lidelser, skal du søge om et medicinsk forhåndstilsagn.

Eksempler på eksisterende eller kroniske lidelser kan være kræftsygdomme, lungebetændelse, kroniske lungesygdomme, hjertekarsygdomme herunder forhøjet blodtryk, diabetes, graviditets-komplikationer mv.

Inden afrejse
Et medicinsk forhåndstilsagn er altid nødvendigt, hvis forsikrede opfylder en eller flere af nedenstående kriterier:
a) Forsikrede lider af en alvorlig kronisk lidelse.
b) Forsikrede har indenfor 2 måneder forud for afrejsen fået en nyopstået lidelse.
c) Forsikredes eksisterende eller kroniske lidelse(-r) har ikke været stabil i 2 måneder op til afrejse
d) Forsikrede har en kompliceret graviditet.
e) Forsikrede er eller har indenfor 2 måneder forud for afrejsen været under udredning, også selvom der ikke er blevet stillet en diagnose.

Forhåndstilsagnet gælder kun for den aktuelle rejse.
Næste gang du skal rejse, skal du derfor igen overveje, om du skal søge om et medicinsk forhåndstilsagn.
…
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.
…
Forsikringen dækker ikke:
a) Sygdom og tilskadekomst, der inden afrejse:
• har vist symptomer og/eller er diagnosticeret hos læge, fysioterapeut eller kiropraktor, og
• er omfattet af punkt a til e under Del 1: 'Hvad skal du gøre hvis du har eller har haft en lidelse' under afsnittet 'Inden afrejse'."

Nævnet udtaler:

Klageren, der er født i 1950'erne, rejste den 7/4 2018 på ferie med en planlagt hjemrejse den 14/4 2018. Den 12/4 2018 blev hun indlagt på et udenlandsk hospital med lungerelateret gener.

Selskabet har dækket udgifter til ambulance og til første lægebesøg med i alt 8.573 kr., men har afvist at yde dækning for yderligere behandlingsudgifter, flybilletter og udgifter til hotel til klagerens familiemedlem under henvisning til forsikringsbetingelsernes regler om forudbestående sygdom. Selskabet har anført, at klageren mindre end 2 måneder inden afrejse havde været i lægelige behandling for sin kroniske lungesygdom KOL, og at hun i den forbindelse fik ændret sin medicinering. Selskabet har anført, at klageren på grund af sin kroniske sygdom burde have ansøgt om en forhåndsgodkendelse.

Klageren har anført, at hun i forbindelse med indlæggelsen på det udenlandske hospital fik et betalingstilsagn af selskabet, og at hun først 6 dage senere fik besked fra selskabet om, at det alligevel ikke vil være dækning.

Af klagerens lægejournal fremgår det, at hun den 21/2 2018 klagede over hoste, pibende vejrtrækning og influenzasymptomer, og at hun derfor fik udskrevet ny medicin i form af prednisolon.

Af selskabets betalingsgaranti af 12/4 2018 til den udenlandske hospital fremgår, at klageren var på vej til hospitalet på grund af en nødsituation, og at selskabet ville afholde udgifter til dette lægebesøg.

Af journalen fra udskrivelsen fra det udenlandske hospital den 17/4 2018 fremgår det, at klageren havde været indlagt med KOL, astmatisk bronkitis sekundær til respiratorisk infektion og lungebetændelse.

Af alarmcentralens log i forbindelse med kommunikation med klageren fremgår, at hun den 13/4 2018 blev oplyst: "Jeg mangler stadig lige en kommentar fra lægerne på sagen. De skulle til at kigge lægerapporterne igennem". Om morgenen den 14/4 2018 oplyste alarmcentralen: "Det, der er sagen, er at jeg ikke kan sende betalingsgarantier og så videre, før vi får det afklaret det med dækningen på mandag. … for at vi kan afklare dækning, så er der et krav om, at hvis

man har nogen kroniske lidelser for forsikringens side, så vil man gerne have, at man skal lave en medicinsk forhåndsgodkendelse, altså gøre opmærksom på det inden man tager afsted, så man kan være sikker på at forsikringen dækker, hvis man bliver syg med samme lidelse. Så det er noget, vi egentlig også lige skal have vendt med din egen læge hjemme i Danmark på mandag for at være sikker på det med dækningen. … Det, jeg prøver at formidle, det er, at jeg desværre ikke rigtig kan gå ind og sende en betalingsgarantier, før din dækning er afklaret, og det kan den tidligst blive på mandag på grund af, at vi skal have fat i din egen læge hjemme i Danmark."

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen ikke dækker udgifter til behandling af sygdomme, som inden afrejse har vist symptomer og/eller er diagnosticeret hos læge, og som er omfattet af punkt a til e i afsnittet om medicinsk forhåndstilsagn. Af dette afsnit fremgår det, at "et medicinsk forhåndstilsagn er altid nødvendigt, hvis forsikrede opfylder en eller flere af nedenstående kriterier: a) Forsikrede lider af en alvorlig kronisk lidelse. … c) Forsikredes eksisterende eller kroniske lidelse(-r) har ikke været stabil i 2 måneder op til afrejse … e) Forsikrede er eller har indenfor 2 måneder forud for afrejsen været under udredning, også selvom der ikke er blevet stillet en diagnose".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klagerens kroniske lidelse ikke har været stabil i 2 måneder op til afrejse, og idet klageren ikke har bevist, at selskabet har afgivet betalingstilsagn for hele hospitalsindlæggelsen samt øvrige udgifter.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren lider af kroniske lungesygdomme i form af KOL og astma, at klageren 21/2 2018 var hos egen læge på grund af lungegener, at hun her fik udskrevet prednisolon (binyrebarkhormon), som blandt andet anvendes ved forværring af KOL, at klageren den 12/4 2018 blev indlagt på et udenlandsk hospital på grund af vejrtrækningsproblemer, og at det udenlandske hospital i forbindelse med udskrivningen har anført, at årsagen til indlæggelsen var KOL, astmatisk bronkitis og lungebetændelse.

12. 93385

Nævnet har også lagt vægt på, at betalingsgaranti af 12/4 2018 blev afgivet over for hospitalet, at der ved formuleringen "dette lægebesøg" (direkte oversættelse) ikke er givet tilsagn om at dække hele hospitalsopholdet, og at klageren af alarmcentralen den 13/4 2018 blev gjort opmærksom på, at man på dette tidspunkt ikke kunne give en tilsagnsdækning for den resterende del af indlæggelsen og for udgifter til hotel til klagerens familiemedlem, da man først skulle gennemgå klagerens lægejournal. Samme information blev gentaget over for klageren den 14/4 2018.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand