

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. april 2021 blev i sag nr. 95676:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 17/8 2020 har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Jeg har forgæves forsøgt at kontakte Codan i forbindelse med sagen vedrørende mit akutte sygeforløb under rejse. Jeg mener at de beslutninger truffet af relevant SOS personale, er forkerte og har haft en direkte kausal betydning for nedsættelsen af mit syn på det ene øje. Desuden vil jeg gøre gældende, at SOS' fastholder at de ikke havde kendskab til diagnosen (nethindeløsningen) hvilket jeg mener at de havde. Hele processen synes kulegravet af miskommunikation imellem SOS og deres [udenlandske] kontaktpersoner, hvor jeg flere gange oplevede modstand når jeg fremviste mine forsikringspapirer. Slutteligt mener jeg, og generelt hvad jeg kan læse mig til om diagnosen, at alt dette kunne være undgået hvis responstiden havde været rimelig. Codan har ændret polisen og policenummer

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Økonomisk godtgørelse for nedsat syn - både med henblik på livskvalitet, men også i erhvervs-mæssige sammenhænge."

Selskabet har den 9/10 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi anerkender modtagelsen af ankenævnsklagen fra ... (herefter klageren), der har tegnet familieforsikring, inkl. Verdensrejsedækning, i Codan.

Klageren har indbragt sagen for nævnet med krav om, at Codan yder økonomisk godtgørelse for nedsat syn, der er en følge af nethindeløsning konstateret under en rejse i [land].

Verdensrejsedækningen omfatter behandling og/eller hjemtransport ved akut sygdom eller tilskadekomst, der er opstået under rejsen, jf. punkt 10.8.1 i forsikringsbetingelserne (Bilag A). Al

behandling og transport sker efter aftale med SOS International (SOS), jf. betingelsernes punkt 10.8.2.

SOS har håndteret sagsforløbet under klagerens rejse i [land], og SOS har ligeledes forud for sagens indbringelse for nævnet behandlet sagen og svaret på klagen.

## **Sagsfremstilling**

Klageren fik under en flyrejse til [område1] den 2. juni 2018 gener fra det venstre øje. Klageren kontaktede i den forbindelse SOS søndag den 3. juni 2018 kl. 15:44 (lokal tid i DK).

Alle indkomne oplysninger i sagen er registreret i SOS' sagslog, der fremlægges som Bilag B (sagslog 1) og Bilag C (sagslog 2). De angivne klokkeslæt er lokal dansk tid.

## **Forløbet frem til operationen**

Det fremgår af sagslog 1, at SOS kl. 15.57 straks efter anmeldelsen henviste klageren til at blive tilset af en lokal læge. Den 4. juni 2018 kl. 02:40 fik SOS information om, at klageren nu var tilset af lægen, og at denne havde henvist til, at klageren skulle tilses af en øjenspecialist. Ved dette opkald blev klageren også informeret om at opsøge hospital, hvis generne blev værre.

Den 4. juni kl. 18:49 sendte SOS information til klageren med tre forskellige øjenklinikker, som klageren kunne kontakte for at blive undersøgt.

Efterfølgende forsøgte SOS flere gange både den 4. og 5. juni forgæves at få kontakt til klageren. Det fremgår, at der gennemgående var problemer med at få kontakt til klageren og få oplysning om, hvor hun befandt sig, således at betalingsgarantierne kunne sendes til rette behandlingssted, jf. besked til klageren den 6. juni kl. 16:45, hvor SOS skrev: *'du bedes kontakte os, så snart der er nyt i din sag, da vi ellers ikke har en chance for at få garantierne frem til tiden. Det er derfor du har problemer med accept af forsikringen.'*

Den 5. juni kl. 20:50 fik SOS telefonisk kontakt til klageren, der oplyste, at hun var blevet tilset af en øjenspecialist, og at operation var på tale. SOS fik på dette tidspunkt ikke oplysning om diagnosen.

Det fremgår af sagslog 2 (bilag C), at SOS' læge fik besked om diagnosen den 6. juni kl. 16:52, hvor lægen talte i telefon med klageren og denne oplyste, at hun var blevet diagnosticeret med net-hindeløsning.

Klageren blev opereret den 6. juni 2018. Som Bilag D fremlægges medical report fra [udenlandsk hospital]. Heraf fremgår, at klageren forinden operationen blev informeret om mulige risici ved operationen, herunder nedsættelse af synet, behov for re-operation, blindhed, smerter, og at klageren på denne baggrund havde givet informeret samtykke til operationen.

## **Kontrolbesøg efter operationen**

Klageren har over for SOS anført, at SOS' læge besluttede, at klageren ikke skulle undersøges før hun blev flyveklar, og at SOS skulle have afvist et lægebesøg i [udenlandsk by1].

Dette ses dog ikke at have støtte i sagens oplysninger. Det fremgår derimod af sagen, at SOS' læge vurderede, at klageren skulle til flere opfølgende kontrolbesøg hos lokale øjenlæger efter operationen. Det fremgår heller ikke, at SOS har afvist lægebesøg i [udenlandsk by1].

## **Beslutning om re-operation i Danmark**

Klagen har ligeledes anført, at hun er utilfreds med SOS' læges vurdering, hvorefter en re-operation kunne vente til klageren kom hjem til Danmark.

Det fremgår, at beslutningen om, at re-operation i [land] ikke var nødvendig, og at klager kunne rejse til Danmark og blive tilset dér, blev truffet på baggrund af SOS' læges konsultation af øjenspecialisterne på [hospital], jf. notat af 10. juli 2018 (bilag C, s. 14).

## **Efterfølgende forløb**

Klageren sendte den 2. april 2019 en klage til Codan. Codan videresendte den 9. april 2019 klagen til SOS til vurdering og besvarelse.

Ved brev af 21. juni 2019 (Bilag E) afviste SOS at yde erstatning. Klageren sendte sine bemærkninger hertil samme dag, hvorefter SOS svarede herpå ved brev af 26. juni 2019 og fastholdt afvisningen (Bilag F).

Herefter har klageren indbragt sagen for nævnet.

## **Vores vurdering af sagen**

Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen, men vi finder ikke grundlag for at ændre afgørelsen.

Indledningsvist skal det understreges, at der i henhold til forsikringsbetingelserne (bilag A) ikke er dækning for følgeskader af akut opstået skade under en rejse.

Sagen drejer sig således ikke om forsikringsdækning, men om hvorvidt SOS har begået ansvarspådragende fejl, der kan begrunde et erstatningskrav.

Codan vurderer på det foreliggende, at dette ikke er dokumenteret eller tilstrækkeligt sandsynliggjort.

Codan vurderer ud fra sagens oplysninger, at der ikke er grundlag for at SOS kunne eller skulle have fremskyndet operationen, henset til sagsforløbet og navnlig til det faktum, at SOS først den 6. juni 2018 fik oplyst diagnosen. Endelig påhviler ansvaret for korrekt og rettidig behandling de behandlende læger.

Derudover vurderer Codan, at det ikke er godtgjort, at nedsættelsen af klagerens syn kunne være undgået og tillige har årsag i ansvarspådragende fejl begået af SOS.

Klageren er blandt andet utilfreds med ikke at være blevet opereret hurtigere og inden for 24 timer. I den forbindelse henvises til Patientklagenævnets afgørelse af 20. marts 2004 i sag 0342822 (Bilag G), hvor en patient havde klaget over ikke at være blevet opereret akut for nethindeløsning men først efter 3 dage.

Patientklagenævnet fandt i sin afgørelse af 20. marts 2004 ikke grundlag for kritik af de involverede læger. Af sagen fremgår blandt andet:

*'Det kan oplyses, at nethindeløsning er en kompliceret og potentielt synstruende sygdom, som på trods af optimalt udført kirurgisk indgreb kan medføre komplikationer blandt andet i form af nedsat syn og i sjældne tilfælde blindhed, kroniske smerter eller tab af øjet. Dette gør sig gældende uafhængigt af nethindeløsningens omfang ved operationen, således også uanset om den gule plet (makula) er medinddraget eller ej. Hos ca. 10 % er flere indgreb nødvendige blandt andet på grund af ny løsning af nethinden. Hvis operation undlades medfører sygdommen hos næsten alle udvikling af total blindhed af øjet. Nærsynethed giver øget risiko for nethindeløsning i forhold til ikke-nærsynethed. Ved særlig lejring af hovedet og dermed øjet, hvilket som regel foregår under indlæggelse, kan nethindeløsningen i visse tilfælde inden operation bringes til midlertidigt at mindskes eller forblive stationær i omfang.*

*Det kan videre oplyses, at der ikke findes dokumentation for, at operation for nethindeløsning med eller uden tilliggende gul plet bør udføres indenfor 24 timer efter at sygdommens diagnose er stillet. Der findes således ikke dokumentation for bedre synsresultater eller færre komplikationer ved operation for nethindeløsning med tilliggende gul plet sammenlignet med samme indgreb, hvor den gule plet har været afløst i flere dage. Der er dog en generel teoretisk opfattelse af, at det centrale syn, som er lokaliseret i den gule plet, er mere truet, når nethindeløsningen medinddrager dette område i forhold til, når området ikke er involveret. På baggrund af denne teoretiske opfattelse tilstræbes derfor ofte operation inden en eventuelt tilliggende gul plet medinddrages i nethindeløsningen. Længerevarende nethindeløsning (mere end ca. 2 uger) medfører øget risiko for komplikationer ved kirurgisk indgreb og for markant synstab efter operationen. Hvis symptomer på denne lidelse således er nyere tilstræbes operation derfor under alle omstændigheder i dagene efter diagnosen er stillet.*

*Det er herefter nævnets vurdering, at det var i overensstemmelse med almindelig anerkendt faglig standard at planlægge at operere <\*\*\*\*> for nethindeløsningen om mandagen den 10. februar 2003, hvilket var 3 døgn efter, at diagnosen nethindeløsning var blevet stillet.*

*Nævnet finder på denne baggrund, at afdelingslæge <\*\*\*\*> og overlæge <\*\*\*\*> har handlet i overensstemmelse med almindelig anerkendt faglig standard i forbindelse med deres behandling af <\*\*\*\*> i perioden fra den 7. til den 10. februar 2003 på øjenafdelingen, <\*\*\*\*>.'*

Det fremgår derudover også af sagen, at det i Danmark er normen, at der ikke er et trænet beredskab til rådighed uden for normal dagarbejdstid, herunder i weekenden, for at muliggøre operation inden for 24 timer. I Danmark havde der således heller ikke været nogen garanti for, at operationen var gennemført inden for 24 timer.

Codan medgiver, at situationen for klageren er ulykkelig, men kan på baggrund af sagsforløbet hverken se det godtgjort, at SOS har begået ansvarspådragende fejl eller, at eventuelle fejl skulle være årsag til klagerens synstab.

For god ordens skyld bemærkes det, at såfremt der måtte være sket en fejlbehandling eller mangelfuld lægekontrol i udlandet, er det de behandlende læger i udlandet, der har ansvaret herfor. Codan og SOS kan ikke gøres ansvarlige for eventuelle fejl begået af de behandlende læger.

Vi fastholder derfor afvisningen af at yde godtgørelse for klagerens nedsatte syn.

## **Eventuel afvisning af sagen i henhold til § 4**

Klagen vedrører ikke spørgsmål om forsikringsdækning, men spørgsmål om eventuelt erstatningsansvar som følge af SOS' håndtering af sagen.

I henhold til § 4 i nævnets vedtægter, har ankenævnet bl.a. mulighed for at afvise en sag, hvis der er usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller hvis sagen af andre grunde ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet jf. vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3.

Såfremt nævnet finder, at der på det foreliggende er tvivl om et eventuelt erstatningsansvar, er det er Codans opfattelse, at Ankenævnet bør afstå fra at behandle sagen.

For det første forudsætter et erstatningskrav både ansvar og medicinsk årsagssammenhæng, og nødvendiggør videre bevisførelse end der kan ske for nævnet. Sagen bør derfor behandles ved domstolene, således at der blandt andet kan indhentes udtalelse fra Retslægerådet, der er øverste kompetente myndighed til bedømmelse af medicinsk årsagssammenhæng.

For det andet afskærer en behandling ved nævnet Codan muligheden for at medinddrage SOS. Også af den grund bør sagen behandles ved domstolene."

Klageren har den 12/12 2020 bl.a. anført:

"Jeg vil fastholde at Codan har et principal ansvar. Og der selvfølgelig ikke gå fire dage før jeg blev opereret for nethindeløsning på det ene øje. Det var et klapstols forløb med SOSs [udenlandske] agenter og jeg blev sendt til et lægehus der ikke kunne lave en øjneundersøgelse. Der gik endnu en dag på grund af SOS og [udenlandsk] agenterne før jeg fik stillet diagnosen – så gik der endnu en dag før jeg blev sendt videre til en anden klinik der kunne operere, men der var der rod i forsikrings dæknings papirerne fra [udenlandsk] agenten og klinikken nægtede at undersøge mig før de var sikre på at jeg var dækket. Der gik det meste af dagen med. Og klinikken lukkede og jeg blev først opereret dagen efter desuden opholdte jeg mig i [område1] og klinikken lå i [udenlandsk by2] i [område2]. Desuden blev det krævet, at jeg skulle have taget blodprøver og der opstod nøjagtigt de samme 'vejspærringer' de mente ikke jeg var dækket af forsikringen. Hvis ikke produceren fra den workshop jeg deltog i havde været så generøs at køre mig frem og tilbage tør jeg slet ikke tænke på konsekvenserne af et meget uansvarligt forløb. Jeg bliver opereret ambulant og allerede om natten er der stærke smerter og det føles som om der er en jernkugle der trykker på mit øje. Kontakter SOS igen som sender mig til en lokal klinik. Der mener lægen der ser normalt ud. Der går yderlige fire dage hvor jeg er til kontrol på klinikken i [udenlandsk by2] og lægen der har opereret mig har meget travlt med at få mig ud af døren. SOS giver mig besked på at jeg skal tilses af en øjenlæge når jeg når frem til [anden by] hvor jeg skal opholde mig hos en [udenlandsk] kollega der hentede mig i [område] da jeg ikke måtte flyve på grund af øjneoperationen. Senere ændre SOS lægen mening og mener ikke det er nødvendigt før jeg er flyveklar. Og det er først da jeg bliver tilset af en nethinde specialist i [udenlandsk by3] det viser sig at operationen i [udenlandsk by2] er mislykkedes og nethinden er kollapsede og vokset skævt på. Han opfordrer til en øjeblikkelig operation og fortæller han aldrig har set noget lignende. SOS insistere på jeg flyver hjem. Jeg bliver taget i mod fire overlæger der må konstatere at de aldrig har set noget lignende og mener der er benyttet en eller anden form for ring. Jeg bliver genoprettet og det er en voldsom operation hvor der bliver fjernet en helt arvæv men overlægen kan ikke fjerne ringen og må desværre

konstatere en permanent synsnedsættelse på 40 procent. Jeg er af den opfattelse at jeg skulle have været opereret meget hurtigere og efterfølgende skulle der have været en opfølgning på operationen som med sikkerhed aldrig lykkedes. Det burde have været håndteret med en langt større alvorlighed og de mange dage der gik med at sende mig til steder der ikke kunne operere mig har haft alvorlige konsekvenser for mit synsnedsættelse. Og desuden er det uansvarligt at stille diagnoser over en telefon og træffe beslutninger uden de er baseret på fact og lægefaglig undersøgelser. Mit liv er kraftigt forringet og den fejl operation og efterfølgende beslutning om ikke at lade mig blive undersøgt igen har store konsekvenser for mit liv og faglige arbejde som ... . Jeg er stadig af den opfattelse at det er Codans ansvar uanset hvem de samarbejder med."

Selskabet har i den 9/2 2021 bl.a. anført:

"Klageren har i sit indlæg af 12. december 2020 blandt andet anført, at hun er af den opfattelse, at hun skulle have været opereret meget hurtigere, at der efterfølgende skulle have været en opfølgning på operationen, at det er uansvarligt at stille diagnoser over telefonen og at træffe beslutninger uden, at de er baseret på lægefaglige undersøgelser. Selskabet skal herover for i det hele henvise til selskabets første svar på klagen. Derudover henvises også til SOS' svar og bemærkninger til forløbet (Bilag E og F). Selskabet kan forstå, at klageren er utilfreds med forløbet, men der er ikke oplysninger, der ændrer på vores vurdering, hvorefter vi fastholder, at det ikke er godtgjort, at nedsættelsen af klagerens syn kunne være undgået og tillige har årsag i ansvarspådragende fejl begået af SOS."

Til dette har klageren den 12/2 2021 bl.a. anført:

"Det giver ingen mening at CODAN fastholder der ikke er noget at klage over. Havde dette 'kaos' forvoldt af S.O.S's manglende ansvarlig og brug af [udenlandske] agenter en negativ konsekvens for at jeg har mistede 40 procent af mit syn på mit venstre øje? Ja? eller nej? Og bryder mig ikke om at blive udstillet for at være en løgner. CODAN benytter en mellem leverandør: S.O.S som benytter mellem leverandører og har ikke levet op til hvad deres forsikring lover. Og da dette ikke handler døde tings men, om et menneskets helbrede og livskvalitet, bør det ikke være tilfældigt, hvilken procedurer der bliver fulgt. Og burde ikke afhængige af hvem der er tilfældigvis er den vagthavende. Hvem end der havde vagten sørgede ikke for at få stillet diagnosen og at det var muligt at blive akutbehandlet i den første omgang af henvendelsen. Altså at jeg blev undersøgt med det samme. Det der skete var utjekket. Og i så fald at det var operationskrævende kunne få adgang til operationen med det samme? Og efterfølgende besluttede S.O.S ikke at følge op på operationen. Hvor det ville have været tydeligt for enhver øjenspecialist at nethinden var kollapsede og vokset skævt på. Og på grund af den lange tid der gik blev mit syn forværret, hvor en ny operation i tide, kunne have formindsket skaden. Det var S.O.S' beslutning. Og da jeg endelig blev tilset af øjenspecialist i [udenlandsk by3] var, han ekstremt bekymret. Og forklarede mig at, han aldrig havde set noget lignende. Og det blev bekræftet af fire overlæger på [dansk hospital] dagen efter jeg var landet. Desuden var det benyttet en eller anden form elastik under operationen i [udenlandsk by2] som overlægen der forestod operationen forsøgte at fjerne uden held. Der var vokset så meget arvæv at jeg ikke bare havde et nedsat syn men en forvrængning der var ulidelig. Det svarer til at et gardin bliver trukket skævt.

Kan konstaterer som dengang og nu at det altid har handlet om at spare penge og det kan få fatale konsekvenser som i mit tilfælde er et faktum. Jeg kunne remse så mange negative livsforandrende konsekvenser op men ved det preller af, så det vil jeg undlade.

Det er ikke for sjov at S.O.S er bliver opsagt i Corvid-sagen det er netop deres mellem leverandør der koster mennesker liv og helbrede. Så hvis ikke S.O.S kan finde ud af det nationalt så behøver, man ikke have en livlig fantasi for at kunne regne ud hvad, der kan ske internationalt, Det gik galt og det er Codan's principalansvar uanset hvor meget de forsøger at vride sig ud af dette."

Af sagslog af SOS fremgår bl.a.:

**"Sun 2018-06-03 15:45:23**

Din sag med sagsnummer ... er nu oprettet hos SOS International. Vi behøver dit samtykke for at kunne håndtere dine personlige data i denne sag. Besvar denne besked med "Jeg samtykker".

...

**Sun 2018-06-03 15:57:46**

Kære [klageren], jeg kunne blot finde en klinik i området, så prøv gerne at ringe til følgende klinik og hør om de kan tilse dig i dag, og kan de ikke dette, så finder jeg et hospital til dig.

...

**Sun 2018-06-03 16:04:57**

-Hun infoer at hun er på ferie/ workshop rejse i [land]

-PT infoer at hun landede i [område] i går og siden da har hun haft problemer med hendes øjne. PT infoer at hun ser en ring for sit ene øje som næsten spærre for at hun kan se noget på hele venstre øje.

-PT infoer at hun var sund og rask ved udrejse og ellers ikke har oplevet dette før.

-jeg takker for info og spørger indtil formål med rejsen, jeg spørger om det er arbejdsrelateret eller blot ferie samt om hun selv har betalt for det rejsen eller om den betales af en evt. arbejdsplads?

-PT infoer at det er ferie rejse kombineret med noget ... workshop som hun selv har betalt for og det er ikke arbejde blot interesse.

-jeg takker for info og aftaler at jeg finder nogle klinik forslag til hende som hun kan forsøge at ktk og skulle de ikke have åbent i dag så henviser jeg hende til et HOS.

-PT takker mange gange og vi aftaler at hun sender samtykke sms svar snarest

...

**Sun 2018-06-03 16:23:44**

Fra PT

-Hun infoer at Urgent care kunne godt tilse hende nu

-Jeg takker for info og aftaler at jeg sender en VOB til klinikken nu og så tager vi en status senere når hun er tilset og har fået sin medical update med

...

**Sun 2018-06-03 17:05:42**

SAGEN OVERGIVET TIL MED

...

**Mon 2018-06-04 02:40:43**

fra PT

- Infoer hun har været til læge, men han kunne intet gøre og ville have PT til en øjenspecialist

- PT infoer vores KTK har skrevet til PT, at SOS skal godkende at hun skal til en øjenlæge og da vil han finde en til PT

- Vi bliver enige om at PT først kan blive tilset hende s lokal tid tidlig morgen 4/6

- PT infoer hun ikke har smerter, men det føles meget underligt, det flimrer i hendes venstre øje og hun har aldrig oplevet det før

- Vi aftaler ny ktk imorgen mhp om vi kan få hende til en øjenspecialist
- SB infoer PT skal opsøge HOS hvis hun synes det forværres
- Ja, mange tak

...

**Mon 2018-06-04 13:57:12**

Mail 6 til [udenlandsk samarbejdspartner]

Infoer at øjenlæge er OK, beder dem hjælpe med at finde en

...

**Mon 2018-06-04 18:20:21**

Mail 7 til [udenlandsk samarbejdspartner]

rykker for øjenlæge til PT!

...

**Mon 2018-06-04 18:49:31**

... Kære [klageren], vores agent i [land], henviser dig til at ringe til en af de følgende øjenlæger og aftale en tid ...

...

**Mon 2018-06-04 20:40:39**

Til PT % svar

-ville høre om hun havde talt med en af de øjenlæger jeg havde sendt hende en sms omkring

...

**Tue 2018-06-05 18:49:29**

Til PT % svar

-ville afstemme hvordan hos besøg gik i går?

-ville bede om kopi af medrep så vi kan koble en læge på sagen for gennemgang af denne

...

**Tue 2018-06-05 19:15:23**

Kære [klageren], jeg har forsøgt at kontakte dig, for at høre hvordan det gik ved øjenspecialisten i går? Du må endelig vende tilbage til os med en status når du har mulighed for dette.

...

**Tue 2018-06-05 20:50:28**

- Info PT har ktk dem, er på vej til læge nu og der er tale om OP. Hun kunne ikke se en GOP fra os omkring det så ville informere os om det.

- PT ringede fra en taxa for 30 min siden, chaufføren hedder ....

- Jeg info vil prøve at komme i ktk med PT, hvis hun ringer igen må hun bede hende ringe ind til os fordi vi skal bruge MEDREP til at kunne godkende OP.

- Ok det gør hun

- Takker for info

**Tue 2018- 06-05 20:51:06**

Til PT - intet svar

**Tue 2018-06-05 20:52:23**

Til taxa chauffør nr - intet svar

**Tue 2018-06-05 22:10:30**

fra pt

-hun er meget ked af det da hun har været på div. klinikker og ikke fået hjælp

-hun kan knap nok se

# Ankenævnet for Forsikring

9.

95676

-hun overgiver telefonen til en ([udenlandsk] mand) som er afholder af den workshop hun er på  
-vi aftaler med manden at jeg måske/muligvis vil stille ham om til ktk så han kan forklare hvor de  
befinder sig og vi kan få stille en vob asap!  
-til ktk, tager imod opkald fra manden  
-jeg takker

...

**Tue 2018-06-05 23:11:01**

Til PT for at høre hvor hun er men der svares ikke.

...

**Wed 2018-06-06 00:58:49**

Til PT for status men der svares ikke. Tlf går på mobilsvar.

...

**Wed 2018-06-06 15:35:38**

PT skal til forundersøgelse. Er på HOS nu mangler GOP.

...

**Wed 2018-06-06 16:45:13**

Hej [klageren]. Du bedes kontakte os, så snart der er nyt i din sag, da vi ellers ikke har chance for at få garantierne frem til tiden. Det er derfor, du har problemer med accept af forsikringen. Vores læge prøver at ringe til dig nu, er du klar ved telefonen?

...

**Wed 2018-06-06 20:05:56**

Pt er nu meget træt af at blive sendt fra læge til læge. Vil absolut opereres i [udenlandske destination]. Vi sender VOB. pt er nu på klinikken. Beder pt løbende ktk SOS. Det har hun ikke kunnet pga. problemer med tlf. Pt skal forblive i [udenlandske destination] en måned efter operation, vil gerne til [by] hos collega. Kan vi hjælpe med TRSP? ja, formentlig. Forsikringen dækker htl (kun ekstraudgifter), trsp og ny hjemrejse. Hvis der er lang trsp evt. ikke dækket, men hvis der ikke er udgifter til htl så ingen problemer. Pt infoer, at hun heller ikke må køre i bjerge, men VMI har tjekket ruten og sagt, at der ikke er bjerge. Pt skulle primært have boet privat og ville kun have haft små udgifter til overnatning v/opr. rejserute og skulle have fløjet rundt.

...

**Thu 2018-06-07 19:51:29**

er nu opr. må ikke flyve den næste måned, vil gerne leje bil, så hendes... veninde kan hente hende. Har talt med ...og det er aftalt, at der bookes htl.

...

**Fri 2018-06-08 15:58:46**

fra PT

- Infoer hun er vågnet op, der er sort for hendes øje og der er blod, hun vil tale med KTL
- SB infoer hun skal tilbage til HOS og få akut hjælp
- PT infoer hun vil tale med KTL først
- OK SB forsøger at KTK KTL
- KTL modtager opkald

...

**Fri 2018-06-08 16:49:16**

til PT

- SB infoer vi er igang med at få hende til læge til akut tid helst indenfor 1 time
- SB infoer vi også arr. transport til hende
- Tusind tak
- PT er meget nervøs, hun har store smerter men er meget taknemmelig for vores hjælp

# Ankenævnet for Forsikring

10.

95676

...

**Fri 2018-06-08 20:51:31**

til PT

- PT er meget berørt at situationen, hun har stærke smerter
- PT har tilset læge og BL har sagt der ikke er nogen blødning at se, men stingene kan godt skrabe lidt mod øjet
- BL har sagt luften stadig er der fra OP (hvilket er godt) og det ellers ser fint ud
- BL har udskrevet nye smertestillende piller + dråber som PT nu får
- Vi aftaler SB booker HTL til PT som aftalt
- PT infoer der hvor hun bor bor hun i køjeseng og hun kan næsten ikke bevæge sig uden alting gør ondt
- Det forstår SB godt
- Vi aftaler ny KTK når SB har booket HTL

...

**Sat 2018-06-09 17:13:32**

Fra PT:

- Hun vil lige vende tilbage og fortælle at alt vi har booket til hende er gået så fint. Hun har fået god behandling, og smertestillende og der er meget mere ro på idag end der er igår.
- SB takker for oplysningen. Jeg kan se en kollega vil ringe tilbage imorgen og lige høre om alt er som det skal være.
- OK vi skal være velkomne til at ringe.

...

**Tue 2018-06-12 04:26:25**

Fra PT

- PT info at hun var nødt til at vente på HOS i mange time og kom ikke til [by]. Vil gerne at vi booker htl i by ... hvis det kan lade sig gøre
- PT info at FU gik fint men har ondt i øjet og er træt. PT kunne ikke snakke med KTL i dag og vil snakke med KTL i morgen
- Jeg info at jeg kigger på HTL og VTB
- PT info at de er nu i by som hedder ... og Jeg kan også prøve at finde HTL der hvis der var
- PT er helt udmattet og har brug for at hvile sig

...

**Wed 2018-06-13 20:56:21**

Til PT

- ringer for at høre om hun er kommet frem til [by].
- nej hun er stadig på vej, det tager lang tid med trafik og bakker.
- hun infoer at det er en dårlig idé med mailkontakt i og med at hun ikke kan se. Hun kan kun se med et øje af gangen og nu er det andet øje også ved at blive dårligt, pga anstrengelse. Kan AC slet ikke hjælpe med ombooking af hendes billetter?
- nej normalt ikke, men hvis PT ikke selv kan ringe flysel må hun sende bookingoplysninger til AC, så skal vi se om vi kan gøre det for hende.
- PT infoer at BL igår sagde at hun ikke kan flyve de næste 14 dage. Men PT kan kun være i [by] frem til 24/6 og ikke længere. Hun er heller ikke interesseret i at blive på et htl, da hun har ting i ... hun skal ordne. hun ønsker at AC hjælper hende til ... hvis ikke hun kan flyve.
- jeg infoer vi må tage et skridt af gangen og se hvad BL/KTL siger. KTL tager ny ktk til PT i morgen, så må vi se hvad AC skal arrangere af FU
- PT takker for samtalen

...

10/7 2018: **Intervention:** I have now with some waiting time talked to Professor ..., who explains that the pts problem as expected could be related to folds in the retina including the macula. He considers it a retinal emergency. I ask if there is any gas left in the eye from first surgery. There is not. I ask if the pt can be flown back and have this second surgery in Denmark. He explains this is not his recommendation.

I have after this talked to the eye-specialist on duty in Glostrup who has conferred with retinal specialist ... at Glostrup. This second surgery is not acutely necessary, pt can be trsp to Denmark and evaluated there"

Af klagerens klage til selskabet af 22/3 2019 fremgår bl.a:

"Jeg vil klage over hele mit sygdoms forløb i [udland] sommeren 2018.

Da jeg mistet en stor del af mit syn på det venstre øje.

Der går fem dage efter jeg har taget kontakt til SOS Danmark før jeg bliver opereret for nethinde-løsning.

Tidslinjen:

**Lørdag 2 juni** 2018 opstår under en flylanding fra Europa til [udland] en skygge – på mit venstre øje.

Søndag den 3 juni kontakter jeg SOS og forklare min øjne situation. Jeg befinder mig på [område 1]

**Søndag den 3 juni** bliver jeg sendt til Medical centre i [område1]

De har ingen mulighed for at undersøge øjet.

Kontakter SOS igen og de sender mig til en øjenspecialist dagen efter.

**Mandag den 4.** for jeg stillet diagnosen nethindeløsning på en øjne klinik i [område 1].

Øjn specialisten sender mig ud og siger: du skal opereres med det samme med for et telefon-nummer på en kirurgisk klinik i [udenlandsk by2] i [område2]. Kontakter SOS løbende.

Har flere samtaler med SOS-læge, der forsøger at overtale mig til at flyve hjem.

**Tirsdag den 5 juni**

Tilbringer hele dagen på den kirurgiske klinik i [udenlandsk by2] i [område2].

Det tager fem timer, da de bliver ved med at sige at min forsikring ikke dækker. Tiden løber og klokken fem kommer jeg endelig til, er deres kirurgiske klinik lukket.

De beder om at få taget blodprøve inden operationen, da jeg kommer til denne blodprøveklíník, nægte de at foretager blodprøverne da de siger min forsikringen ikke dækker og de kan ikke nå at få svarene ind til klinikken i [udenlandsk by2] i [område2] inden operationen senere samme dag.

Produceren fra det seminarie jeg var deltager på at så venlig til at køre mig rundt.

Han gør et særdeles stor forsøg på at kommunikere med to forskellig US agenter som er SOS samarbejdspartnere og de receptionister, de forskellige klinikker jeg har besøgt fra søndag den 3 juni til onsdag den 6 juni 2018. På det her tidspunkt har jeg noget at opbruge al mit mobil data og kan ikke længere ringe.

**Onsdag den 6 juni** bliver jeg opereret og bliver efterfølgende sendt tilbage til [område 1]

Natten efter operationen lukker ikke et øje hele dagen på grund af store smerter i det ny opereret øje. (Hvilket jeg senere af fem læger for at vide er et tegn på at operationen ikke er lykkedes.

Jeg kontakter SOS og har endnu en samtale med SOS-læge. Han mener ikke der er noget alarmende. Torsdag den 7. juni. Bliver jeg tilset af læge på øjn klinikken i [udenlandsk by2] i [område2] og de siger alt se normalt ud.

**Mandag den 11. juni.**

Bliver jeg tilset og har stadig en meget stor boble – skygge der dækker hele mit syn på venstre øje.

SOS beder mig at blive tilset af en øjne specialist når jeg ankommer til [udenlandsk by1], hvilket senere bliver trukket tilbage af SOS lægen der ikke mener at det er nødvendigt.

På grund af operationsmetoden må jeg ikke flyve, bliver hentet af en amerikansk kollega, der kører mig fra [område 2] til [udenlandsk by1]. Og senere køre hun mig til [udenlandsk by 3] hvor, jeg kan opholde mig hos en veninde som tager sig af at få arrangeret at jeg bliver tilset af øjn specialist så hurtigt som muligt.

Denne specialist udtrykker at, han aldrig har set noget lignende og mener jeg skal opereres så hurtigt som muligt. Og han kan konstatere operationen i [udenlandsk by2] i [område2] er mislykkedes.

SOS vil ikke gå med at green light en ny operation og insistere på at jeg flyver hjem til Danmark.

Bliver tilset af fire overlæger på Rigshospitalets øjn klinik på Glostrup og de konstaterer efter alle fire at kigge på mit øje at, det er meget alvorligt skadet og de har aldrig set noget lignende.

De tilbyder mig en ny operation uden at love mig noget som helst.

Der bliver fundet en masse arvæv og den ring som, lægen i [udenlandsk by2] i [område2] har benyttet står ikke til at fjerne.

Mit læsesyn er stærkt nedsat og mit liv er meget påvirket af skaden på mit øje.

Dette er en klage over SOS og jeg mener jeg er berettiget til en erstatning for konsekvensen af SOS fravær af ansvar i en meget alvorlig situation hvor tid er afgørende for udfaldet af en operation og efterfølgende beslutter at jeg ikke behøver at blive tilset før de uger er gået som kan gøre mig flyveklar og desuden fastholder at, jeg ikke kan blive opereret akut når dette kunne have optimeret chancen for at få mit syn tilbage.

Jeg står foran endnu en operation og det har store konsekvenser for min arbejds situation som [job]".

## **Nævnet udtaler:**

Klageren fik under en flyrejse til udlandet den 2/6 2018 gener fra sit venstre øje. Hun kontaktede SOS den efterfølgende dag, som henviste hende til en udenlandsk læge. Her blev hun tilset den 4/6 2018, hvor det blev vurderet, at hun skulle undersøges hos en øjenspecialist. Hun fik konstateret nethindeløsning og blev opereret i udlandet den 6/6 2018. Klageren havde fortsat gener efter operationen, og da hun ikke måtte flyve, var hun nødsaget til at foretage en omfattende rundrejse i bil. Klageren blev undersøgt i en anden by i samme land den 10/7 2018, hvor det blev vurderet, at der skulle foretages en re-operation straks, hvilket SOS dog ikke var enige i, idet selskabet efter drøftelser med Rigshospitalets øjenklinik i Glostrup vurderede, at en sådan operation kunne afvente hjemkomst til Danmark. Hun er efterfølgende blevet opereret i Danmark, men hun lider af en varig synsnedsættelse på venstre øje.

Hun klager over SOS's sagsbehandling, som hun mener, at årsagen til hendes varige øjeskade, idet hun skulle være blevet opereret hurtigere. Hun er ligeledes utilfreds med forløbet efter

operationen, hvor mangelfuld opfølgning og en beslutning om at lade en re-operation afvente hjemkomst til Danmark ligeledes har medvirket til hendes synsnedsættelse. Klageren har videre anført, at operationen den 6/6 2018 var en fejloperation, og at lægerne i Danmark "aldrig har set noget lignende.

Selskabet har anført, at SOS ikke kunne have fremskyndet operationen, idet SOS først den 6/6 2018 fik kendskab til diagnosen. Selskabet har også anført, at SOS havde svært ved at komme i kontakt med klager, og at dette var årsagen til, at klageren måtte vente på behandling, idet SOS ikke vidste, hvor et betalingstilsagn skulle sendes hen. Selskabet har også anført, at beslutningen om, at en re-operation kunne afvente hjemkomst til Danmark, blev truffet efter vurdering fra en øjenspecialist på et dansk hospital. Selskabet har desuden anført, at selskabet ikke kan gøres ansvarlig for eventuelle fejl begået af de udenlandske læger, der i første omgang opererede hende.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet eller selskabets samarbejdspartner SOS har begået sagsbehandlingsfejl, som kan begrunde et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er oplysninger i sagen, der understøtter, at øjenskaden ville være blevet mindre eller helt kunne være undgået, hvis hun var blevet opereret tidligere end den 6/6 2018.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren kontaktede SOS den 3/6 2018, at SOS straks kontaktede klageren og SOS's udenlandske samarbejdspartner, at SOS henviste klageren til en lokal læge, og at selskabet ligeledes fremsendte en oversigt over øjenspecialister.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af den fremlagte sagslog, at SOS nogle gange den 4.-5./6 2018 forgæves forsøgte at komme i kontakt med klageren, at SOS som følge heraf

# Ankenævnet for Forsikring

14.

95676

ikke vidste, hvor klageren befandt sig, og at SOS derfor ikke kunne fremsende betalingsgaranti til rette behandlingssted, hvorfor klageren oplevede ventetid.

Nævnet har herudover lagt vægt på, at ansvaret for en korrekt lægelig behandling ligger hos den behandlende læge, og at der i øvrigt ikke er oplysninger i sagen, der understøtter, at sel-skabet skulle kunne drages til ansvar for eventuelle fejl begået i forbindelse med operationen af øjet.

For så vidt angår forløbet efter operationen lægger nævnet vægt på, at SOS løbende var i kon-takt med klageren, at der ikke er oplysninger, der understøtter, at en tidligere re-operation af klageren ville have resulteret i et bedre resultat, at der kun i sparsomt omfang er oplysninger, der belyser, hvorfor der efter operationen gik mere end en måned før klageren den 10/7 2018 blev undersøgt i [udenlandsk by 3], og at re-operationen i Danmark skulle have ført til et ringe-re resultat, end hvis klageren var blevet re-opereret i [udenlandsk by 3].

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings