

Ankenævnet for Forsikring

Den 9. august 2023 blev i sag nr. 99304:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klage af 31/1 2023 har klageren bl.a. anført:

"Klage over Goudas uberettiget afvisning på dækning af 31.937 kr. for nødvendig hjemtransport grundet akut sygdom

Undertegnet ... indgiver hermed klage over Gouda (som en del af Gjensidige Koncern)'s endelige afvisning af 25. november 2022 for det anmeldte krav til dækning af flyudgifter fra [sted i land1] til Danmark og fra Danmark til [land2]. Der fremsættes i den forbindelse principielt et krav om, at Gouda skal udbetale det fulde beløb på 31.937 kr., som dækker alle flyudgifter for både undertegnet samt sygeledsager. Subsidiært fremsættes krav om udbetaling af flyudgifterne fra [sted i land1] til Danmark. Mere subsidiært fremsættes krav om udbetaling af et forholdsmæssigt mindre beløb.

1. Sagens forløb

Der henvises her som udgangspunkt til beskrivelse af sagens forløb i Gjensidige Koncerns klagesvar af 31. oktober 2022 (bilag 1). Dog skal der fremkommes følgende bemærkninger:

Se bilag 2 for bemærkninger og rettelser til Gjensidige Koncerns udlægning af sagen.

2. Vurdering

I henhold til en enkeltrejseforsikring tegnet d. 23. juni 2022 hos Gouda Rejseforsikring, er Gouda i medfør af de for denne forsikring gældende forsikringsbetingelser (version 820.1A og ikke version 820.2 som ellers påpeget af selskabet), forpligtet til at betale udgifterne for hjemtransport for undertegnet såvel som sygeledsager på baggrund af en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig

sygdom. Fra første kontakt d. 7. september 2022 blev undertegnet fejlagtigt vejledt. Gouda tilbød hverken, som ellers nu påberåbes af Gouda som begrundelse for afvisning, en lægelig vurdering af

Goudas egen læge eller muligheden for yderligere undersøgelser lokalt i [land1]. Som følge af den fejlagtige vejledning samt den voldsomme karakter af de mistænkte diagnoser, var øjeblikkelig hjemrejse til Danmark således en nødvendighed. Forsikringsbetingelserne foreskriver følgende dækning:

'2. Hjemtransport

2.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, omfattet af dækning 1. Sygdom dækker forsikringen rimelige og nødvendige

a) ekstraudgifter til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. Goudas læge vurderer – efter kontakt til behandlende læge – om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Gouda afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted.'

Forsikringsbetingelserne pkt. 36 indeholder bl.a. følgende ordforklaringer:

'Akut sygdom':

En nyopstået sygdom, en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom eller en uventet forværring i en bestående eller kronisk sygdom.

'Nødvendige udgifter':

Herved forstås udgifter, der ikke med rimelighed kan undgås. I tilfælde hvor både behandling lokalt og hjemtransport til videre behandling i hjemlandet er mulige løsninger, dækker forsikringen den løsning, der indebærer færrest omkostninger for Gouda.'

Det skal her bemærkes, at forsikringsselskabet har været alt andet end konsistent i sine afslag. Første afslag af 19. september 2022 (bilag 3) blev begrundet med 'Behov for yderligere undersøgelse' og at dækning ikke kan ske, når jeg 'selv har valgt at rejse hjem uden at få ok fra os'. Andet afslag af 28. september 2022 (bilag 4) blev begrundet med, at der ikke var 'medicinsk indikation for at du skulle rejse hjem til Danmark for videre undersøgelser'. Tredje afslag af 29. september 2022 (bilag 4) blev ligeledes begrundet med manglende medicinsk indikation på hjemrejsetidspunktet. Fjerde afslag fra Gjensidiges klageenhed af 31. oktober 2022 (bilag 1) blev begrundet med, at Gouda 'således ikke haft mulighed for at forelægge sagen til vurdering hos vores lægekonsulent for dennes stillingtagen til, om hjemtransport var medicinsk indiceret, hvilket sker efter kontakt med behandlende læge'. Det sidste afslag fra Gjensidiges klageenhed af 25. november 2022 (bilag 5) indeholder en forvirret blanding af ovenstående begrundelser. Det tyder på, at forsikringsselskabet har fundet det vanskeligt at finde en passende begrundelse for afslaget. Tilsvarende har det været vanskeligt at svare på forsikringsselskabets mange begrundelser. Et forsøg herpå skal dog gøres:

Forsikringsselskabets mange begrundelser på afvisning kan inddeles i 2 hovedemner. Enten 1) at der ikke var medicinsk indikation for øjeblikkelig hjemtransport grundet behov for yderligere undersøgelser på eller, 2) at Gouda ikke fik muligheden for at forelægge sagen for Goudas lægekonsulent. Det skal i det følgende først bestrides, at der ikke var medicinsk indikation for øjeblikkelig hjemtransport, da en sådan hjemtransport blev tilrådet af lægen på [sted i land1] såvel som af en dansk læge (2.1). Det bestrides herefter, at det, i en krisesituation som den foreliggende, kan være en ultimativ og udslagsgivende betingelse, at Goudas lægekonsulent skal forelægges sagen inden hjemrejse (2.2.). Afslutningsvis vil nedenstående vise at betingelserne for dækning for sygeledsager ligeledes er opfyldt (2.3.).

2.1. Der var klar medicinsk indikation for øjeblikkelig hjemtransport

Som det fremgår af det reviderede lægnotat fra lægen på [sted i land1] (bilag 6) samt formidlet mundtligt, var der mistanke om diagnoserne 1) aneurisme i hjernen, 2) tumor i hjernen, 3) slagtilfælde eller 4) sklerose: Fire meget alvorlige og potentielt tidskrisiske sygdomme. På baggrund heraf blev det anbefalet af lægen at rejse tilbage Danmark skulle ske straks og indenfor 48 timer (bilag 6). Det udsagn blev efterfølgende bakket op af en dansk læge (bilag 7). På trods heraf nævner forsikringsselskabet, at der ikke var medicinsk indikation for hjemrejse grundet behov for yderligere undersøgelser i [land1]. Det bestrides ikke, at der var et behov for yderligere undersøgelser. Det bestrides derimod, at disse undersøgelser skulle foretages i [land1].

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes definition af 'nødvendige udgifter', at 'I tilfælde hvor både

behandling lokalt og hjemtransport til videre behandling i hjemlandet er mulige løsninger, dækker forsikringen den løsning, der indebærer færrest omkostninger for Gouda'. Behandling eller yderligere undersøgelser lokalt i [land1] var blot ikke en 'mulig løsning'. Tilsvarende blev det ikke forelagt som en mulig løsning ved kontakt til alarmcentralen d. 7. september 2022; et faktum anerkendt af Gouda (bilag 4). Den [udenlandske læge i land1] frarådede stærkt at få foretaget yderligere undersøgelser på [sted i land1] grundet et generelt meget ringe sundhedssystem. En situation som han tænkes at have et indgående kendskab til. Det er ligeledes et faktum, at det danske Udenrigsministerium i deres rejsevejledning til [land1] finder sundhedssystemet i landet af ringe standard. Udenrigsministeriet nævner blandt andet at, 'offentlige hospitaler og lægehjælp i [land1] kan være af ringe standard, især uden for de store byer', at 'akut læge- og især ambulanceassistance er meget begrænset' og at 'de [udenlandske] myndigheder har svært ved at udføre redningsopgaver i visse dele af landet'.

Set i lyset af sagens forløb og ovenstående, kan det således siges med sikkerhed, at der var tale om

en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom, at lægen på [sted i land1] anbefalede øjeblikkelig hjemrejse til Danmark, og at [land1] er kendt for at have et generelt ringe sundhedssystem. Da undertegnet i en sådan situation derfor kontakter alarmcentralen d. 7. september 2022, og ikke bliver tilbudt eller vejledt om nogen form for lægelig hjælp, hverken lokalt eller via Goudas lægekonsulent, ikke bliver tilbudt eller vejledt om nogen form for hjælp til arrangering af hjemtransport, er den eneste reaktion selv at få bestilt flybilletter hjem til Danmark ved snarest mulige lejlighed. Sagt med andre ord: Gouda kan ikke efterfølgende undvige sig ansvar for at dække hjemtransporten med den begrundelse, at yderligere undersøgelser kunne foretages lokalt, når den mulighed aldrig blev forelagt undertegnet. Selv var den blevet forelagt, ville det, i lyset af informationerne om sundhedssystemet i [land1], være en decideret sundhedsmæssig uforvarlig disposition.

Den uundgåelige konklusion af ovenstående er således, at der var klar medicinsk indikation for øjeblikkelig hjemtransport til Danmark for yderligere undersøgelser.

2.2. Goudas lægekonsulent behøvede ikke at blive forelagt sagen inden hjemrejse

Det fremgår ikke af Goudas forsikringsbetingelser, at der skulle eksistere en undtagelsesfri og ultimativ betingelse for dækning, som foreskriver at en sag forinden hjemtransport er forelagt Goudas lægekonsulent. Det ville selvsagt også være en urimelig betingelse, der ikke ville tage hensyn til den enkeltes situation. Ikke desto mindre er det lige præcis, hvad Gouda påberåber sig i nærværende sag. Det fremgår rigtigt nok af forsikringsbetingelserne pkt. 2.1.1, litra a, at Goudas læge i samråd med behandlende læge vurderer, om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig. Som

det står formuleret i betingelserne, er der dog intet tydende på, at manglende opfyldelse heraf i alle tilfælde vil forhindre dækning. Hvis et uklart formuleret vilkår - som det foreliggende - skulle fortolkes til gunst for Gouda og ugunst for undertegnet ville det i så fald stride imod flere grundlæggende aftaleretlige fortolkningsprincipper, herunder koncipistreglen.

Ovenstående må gælde i endnu højere grad, når manglende opfyldelse af betingelsen skyldes fejlagtig vejledning fra Gouda selv. Undertegnet fik aldrig forelagt nogen mulighed for at få en vurdering fra Goudas læge. Fra første ord d. 7. september 2022 blev der udelukkende snakket om hjemtransport på undertegnede's regning og en efterfølgende vurdering af Gouda, om sådan hjemtransport kunne dækkes. Det blev i den forbindelse ikke nævnt, at det ville stille undertegnet ringere og decideret chanceløs, hvis der ikke inden hjemtransport er foretaget en vurdering af Goudas læge. Det er først efter utallige e-mails, telefonsamtaler og en meget kortfattet første afvisning på dækning (bilag 3), at undertegnet ved andet afslag af d. 28. september 2022 (bilag 4), overhovedet bliver informeret om eksistensen af Goudas lægekonsulent, og at den læge angiveligt skulle være forelagt sagen inden hjemrejse. Fejlagtig vejledning som i den foreliggende sag må og skal ikke komme Gouda til gode, og en påberåbelse af betingelsens manglende opfyldelse til at undvige dækning må således blankt afvises.

I en sag, meget tilsvarende foreliggende, nåede Ankenævnet for Forsikring i sin kendelse frem til, at det ikke kunne bebrejdes klager, som forgæves havde forsøgt at kontakte selskabet og var blevet

vejledt forkert, at klager selv bestilte en hjemrejse uden først at have indhentet selskabets samtykke, selvom dette var en betingelse. [sag nr. 86484] Lignende kendelser med lignende begrundelser er også blevet afsagt af Ankenævnet [sag nr. 84847 og 83836]. I samme tråd beder undertegnet Ankenævnet om at følge sit ræsonnement i ovennævnte sager.

Sammenfattende kan det konkluderes, at undertegnet opfylder alle betingelser i de gældende forsikringsbetingelser (version 820.A) til at få dækket udgifter til hjemtransport. Undertegnet havde en 'Akut sygdom', da der var en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom jf. forsikringsbetingelserne pkt. 36. Undertegnede's udgifter var 'Nødvendige udgifter', idet yderligere undersøgelser i [land1] aldrig var en mulighed, og udgiften til hjemtransport kunne således ikke med rimelighed undgås, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 36. Da betingelsen om manglende godkendelse af hjemtransport fra Goudas læge ikke kan gøres gældende i denne konkrete sag, er Gouda er således i medfør af forsikringsbetingelsernes pkt. 2.1 forpligtet til at dække samtlige udgifter på 31.937 kr. til hjemtransport.

2.3. Sygeledsagers hjemtransport er ligeledes dækket

Da Gouda er forpligtet til at dække undertegnede's udgifter til hjemtransport, er Gouda ligeså forpligtet til at dække udgifter til hjemtransport for sygeledsager. Det fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 1.4, litra d, at Gouda dækker udgifter til sygeledsagelse, hvis undertegnet er blevet hjemtransporteret som følge af sygdom. Da en sådan dækningsberettiget hjemtransport har fundet sted, beder undertegnet ligeledes Ankenævnet for Forsikring om at honorere dette vilkår og således kræve at Gouda dækker udgifter til sygeledsagelse."

Selskabet har den 20/2 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har tegnet en Gouda Enkeltrejse forsikring i forbindelse med studieophold i [land2]. Forsikringstager klager over manglende dækning for tidligere hjemrejse/hjemtransport i forbindelse med akut opstået sygdom.

Fakta

Klager har tegnet en enkeltrejseforsikring for sit studieophold i [land2] i perioden 13/7 2022 til 29/2 2024. Klager rejste fra Danmark 14/7 2022 og befandt sig på [sted i land1] ved sagens opstart.

7/9 2022:

Klager kontakter Goudas Alarmcentral på telefon d. 7/9 2022 kl. 9.27 dansk tid. Klagere informerer, at han igennem 2,5 uge har haft stærk hovedpine.

Klager har selv opsøgt læge på [sted i land1] og er allerede tilset, da han kontakter Gouda Alarmcentral første gang. Den lokale læge har, ifølge klager, lyst ham i øjnene og fundet, at symptomerne var så voldsomme, at han tilrådede klager at rejse hjem til Danmark så hurtigt som muligt. Klager har talt med egen læge i Danmark, som ifølge klager, har givet samme råd.

Efter afsluttet første samtale sendes en bekræftende mail med samme information som givet på telefonen. Se bilag 2.

I første samtale med Gouda Alarmcentral samt i første mail sendt til klager, gør sagsbehandleren klager opmærksom på, at det står ham frit for at købe en billet hjem, men at Gouda skal bruge yderligere information for at vurdere, om der er dækning for en hjemtransport. Sagsbehandler gør opmærksom på, at dette vil tage lidt tid. Klager spørger ind til, om kæresten også er dækket for hjemrejse. Dette informerer sagsbehandler om, at vi først kan vurdere, når vi har vurderet dækning i sagen.

I andet opkald af 7/9 2022 kl. 10.05 oplyser Gouda klager om, at da han ikke allerede har en hjemrejsebillet, så skal han selv stå for udgift til tidligere hjemrejse. I tredje opkald af 7/9 2022 kl. 10.25 oplyser vi igen klager om, at vi ikke kan vurdere dækning for evt. ekstraudgifter til hjemrejse før, at vi har modtaget en medicinsk rapport, samt vores danske lægekonsulent har vurderet sagen.

På samme tidspunkt informerer klager om, at han allerede har købt en billet hjem.

Telefonnotat: Telefonnotat: FT = forsikringstager, SB = sagsbehandler

'SB ringer igen og sier at han skal sende MR, så vurderer vi derfra. Om vår lege vurd at han skal hjem for behandling så er han dekket for det. FT ok han gjør det asap. SB ? om han har bestilt tix og når fly hjem går. FT ja det har han, flyet går 01:00 i natt.'

Fra første opkald til Gouda Alarmcentral og frem til klager oplyser, at han har købt en billet, går der under én time.

Tre timer efter første opkald, fremsender klager en kopi af den medicinske rapport fra lægen på [sted i land1].

Heraf fremgår det, at klager blev tilset den 7. september 2022 kl. 10 lokal tid grundet hovedpine gennem 2-3 uger. Behandlende læge bemærker bl.a. langsomme pupilreflekser på højre øje. Læ-

gen ordinerer hovedpinemedicin Sumatriptan og anbefaler videre undersøgelser i form af en neurokirurgisk vurdering samt en CT og/eller MRI-scanning af hovedet. Behandlende læge vurderer endvidere, at der ikke er tale om en livstruende situation. Der står intet nævnt om, at klager er anbefalet at rejse hjem hurtigst muligt.

Gouda Alarmcentral kobler en dansk lægekonsulent på sagen. I dette tilfælde er det en øjenlæge som kobles på sagen. Goudas lægekonsulent finder det svært at vurdere sagen medicinsk uden yderligere information.

8/9 2022

Gouda Alarmcentral forsøger at komme i kontakt med klager uden held.

9/9 2022

Klager kontakter Gouda Alarmcentral. Klager informerer, at han nu er hjemme i Danmark og er blevet

tilset ved to læger i Danmark. Gouda Alarmcentral beder om at få tilsendt de medicinske rapporter.

Dette indvilger klager i.

14/9 2022

Gouda Alarmcentral modtager en medicinsk rapport fra egen læge i Danmark. Egen læge har tilset klager kort efter hjemkomst. Egen læge ser ingen neurologiske udfald og henviser klager til at se tiden an og ringe 1813 ved behov. Denne rapport sendes til Goudas lægekonsulent. Der står intet nævnt i denne rapport om, at en dansk læge har anbefalet tidligere hjemrejse.

17/9 2022

Goudas lægekonsulent har læst den medicinske rapport fra egen læge og konkluderer, at der står, at klager skal se tiden an. Goudas lægekonsulent informerer, at ud fra de medicinske dokumenter i sagen, så burde klager være blevet lokalt og blevet undersøgt yderligere, så man kunne udelukke en alvorlig diagnose. Hovedpine kan spænde bredt og både opstå i forbindelse med influenza og mere alvorlige diagnoser. Ifølge lægekonsulenten, så oplever ca. 20% af befolkningen en forskel på pupilstørrelser. Dette i sig selv er ikke en indikation på noget alvorligt.

Telefonnotat kl 13.04: Telefonnotat: FT = forsikringstager, SB = sagsbehandler, MH = lægekonsulent

'SB infoer omkring vores tanker jf. KONF med MAJ, og MH infoer at ifølge ham, så er FT rejst hjem alt for tidligt. FT burde være blevet der og have fået nogle yderligere undersøgelser, før man kunne vurdere om der ligger noget alvorligt i det, eller ej. Hovedpine kan spænde bredt, og både være symptomer på influenza men også være en stille optrapning til fx en hjerneblødning, så det er svært at sige. SB infoer at der var forskel på pupil størrelser, og MH siger at det har ca 20% af befolkningen, så det er heller ikke altid noget der kan indikere det. MH er enig i, at FT er rejst hjem for tidligt, før man kunne vurdere noget.'

På baggrund af dette, vurderes der på Gouda Alarmcentral, at der ikke er dækning for hjemtransport, da videre behandling burde være sket lokalt.

Ifølge betingelserne skal en hjemtransport være lægeligt begrundet, og det er ikke tilfældet i denne sag.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99304

19/9 2022

Klager informeres om, at Gouda Alarmcentral ikke dækker for udgifter til tidligere hjemrejse. Klager er utilfreds med denne afgørelse.

20/9 2022

Klager ringer ind til Gouda Alarmcentral og ytrer utilfredshed med afgørelsen. Klager informerer om, at behandlende læge og egen læge i Danmark har anbefalet hjemrejse indenfor 3 dage. Sagsbehandler informerer klager om, at vi kender [sted i land1] rigtigt godt og ofte hjælpe folk med behandling for alvorlige diagnoser, så vi kunne have guidet og hjulpet klager bedre, hvis han havde givet os mulighed for det.

21/9 2022

Klager sender en reklamation, samt opgør sit økonomiske krav til kr. 25.000 for en hjemrejse for to personer til Danmark, samt kr. 15.000 for en ny billet til [land2]. Klager medsender ikke dokumentation for disse udgifter.

28/9 2022

Reklamation besvares og sagen afvises igen på baggrund af de medicinske oplysninger Gouda Alarmcentral har modtaget fra lægen på [sted i land1], samt egen læge i Danmark (som har tilset klager efter hjemkomst). Gouda vurderer, at der ikke var medicinsk indikation for at klager skulle rejse akut hjem til Danmark for videre undersøgelser. I rapporten fra [sted i land1] angives det, at klager skal tilses af en specialist for videre undersøgelser. Det kunne Gouda Alarmcentral i udgangspunkt have assisteret med at arrangere på [sted i land1] og derfra have fået en af vores skandinaviske lægers vurdering af evt. videre forløb.

Klager bekræfter per mail af 28/8 2022 modtagelse af reklamationssvar og ytrer utilfredshed med den service som Gouda Alarmcentral har leveret.

29/9 2022

Gouda Alarmcentral sender endnu en reklamationsbesvarelse. Gouda Alarmcentral medgiver, at sagsbehandleren i samtalen kunne have været mere tydelig omkring, at Gouda Alarmcentral kunne assistere med yderligere undersøgelser lokalt, som et alternativ til hjemrejsen, såfremt Goudas lægekonsulent vurderede, at yderligere undersøgelser var nødvendige. Gouda Alarmcentral fik dog ikke muligheden for at vurdere eller vejlede klager medicinsk, da klager kort efter kontakten til Alarmcentralen allerede havde købt en hjemrejsebillet. Beslutning om afvisning af dækning fastholdes.

8/10 2022

Klager informerer per mail, at denne ønsker at indgive sagen for ankenævnet for forsikring.

13/10 2022

Sagen overdrages til klageansvarlig enhed i Gjensidige, som tager kontakt til klager og informere om videre forløb.

31/10 2022

Klageansvarlig enhed i Gjensidige sender klagesvar til klager. Vi fastholder afvisning.

10/11 2022

Klager sender en opdateret medicinsk rapport fra behandlende læge på [sted i land1]. Nu er der tilføjet til den medicinske rapport, at behandlende læge anbefaler hjemrejse til Danmark, da klager alternativt skal have operation og behandling lokalt. Dette stod ikke i den oprindelige medicinske rapport.

25/11 2022

Klageansvarlig enhed i Gjensidige fastholder afvisning

20/2 2023

Klager har indgivet sagen til Ankenævnet for forsikring.

I klagebrevet fra klager fremgår det, at klager er utilfreds med sagsforløbet. Klager mener, at han blev fejlagtigt vejledt i første samtale og ikke fik besked om, at der skulle lægges en lægelig vurdering til grund for, om der ifølge forsikringen var indikation for en tidligere hjemrejse/hjemtransport. Klager føler også, at han bliver stillet ringere på efterkant ved, at han selv har arrangeret hjemtransport.

Klager henviser til, at Gouda på baggrund af gældende forsikringsbetingelser, er forpligtet til at dække udgifter for hjemtransport samt sygeledsager.

Klager beretter i klagebrev derudover om, at Gouda ikke har været konsistent i sine afslag. Klager ligger til grund, at Gouda har haft vanskeligt ved at finde en passende begrundelse for afslaget. Samtidig lægger klager til grund, at det faktum at Gouda ikke gav medicinsk vejledning eller tilbød at arrangere evt. hjemtransport i første samtale ligger til grund for, at Gouda nu må dække udgifter. Klager føler ikke, at han fik klar besked om, at videre behandling kunne ske lokalt.

Klager henviser til en tilsvarende Ankenævns sag, hvor klager fik medhold.

Klager sender et krav på 31.937 kr. Et beløb som der ikke på nuværende ligger kvitteringer eller andet som understøtter. I tidligere reklamation af 21/9 var klagers krav på kr. 40.000.

Vurdering:

Klager er omfattet af Gouda Enkeltrejseforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 820.1A.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2 fremgår det klart og tydeligt, hvad forsikringen henholdsvis dækker og ikke dækker i forbindelse med hjemtransport.

2.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, omfattet af dækning 1. Sygdom dækker forsikringen rimelige og nødvendige

- a) ekstraudgifter til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. Goudas læge vurderer – efter kontakt til behandlende læge – om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Gouda afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted

Klager mener også, at der bør være dækning for sygeledsagelse.

11.4 Sygeledsagelse

11.4 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen. Forsikringen dækker i tilfælde af, at du;
c) skal hjemtransporteres som følge af sygdom, tilskadekomst eller dødsfald.

Af forsikringspunkt 11.4 litra c fremgår det, at sygeledsagelse først udløses, hvis der er tale om, at Gouda vurderer at en evt. hjemtransport er dækningsberettiget.

Klager anfægter, at der skal en skandinavisk læge til at vurdere, om en hjemrejse er nødvendig og ansvarlig. Klager informerer i klagebrev, at han ikke har fået tids nok besked om dette. Klager har i første telefonsamtale med Gouda Alarmcentral fået besked om, at der skal en lægekonsulent på sagen til at vurdere, om der er indikation for hjemtransport.

Når Gouda Rejseforsikring anbefaler en hjemtransport på baggrund af sygdom, så er det Goudas ansvar, at en sådan transport er medicinsk forsvarlig. Derfor skal Gouda altid have en lægekonsulents vurdering før en evt. hjemtransport. De mulige diagnoser som behandlende læge på [sted i land1] lister op i sin medicinske rapport, kan være uforsvarlige at flyve med uden yderligere undersøgelser. At behandlende læge lokalt samt egen læge i Danmark har anbefalet tidligere hjemrejse, er ikke nok til at forsikringsbetingelserne træder i kraft.

I en sag om hjemtransport vil første skridt være, at man bliver tilset og evt. scannet lokalt. Dette for at stille en klar diagnose og vurdere, om evt. behandling kan ske lokalt men også, for at vurdere om det er medicinsk forsvarligt at flyve.

Klager henviser i sit klagebrev til, at 'Gouda Rejseforsikring er forpligtet til at betale udgifter for hjemtransport samt sygeledsager på baggrund af en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig Sygdom'.

Dette er ikke korrekt. Ifølge forsikringsbetingelserne punkt 2.1, litra a, er det klart beskrevet, at Goudas læge samt Gouda som vurderer, om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig.

Gouda forbeholder sig altså retten til at afvise dækning, hvis Gouda på efterkant vurderer, at Gouda ikke ville have anbefalet en hjemtransport.

Gouda rejseforsikring har fra første samtale gjort opmærksom på, at der ikke kunne bekræftes dækning før yderligere oplysninger forelå. Der er ikke grundlag for klagers anbringende om, at vi i den første telefoniske kontakt med klager gav ham et dækningstilsagn eller en berettiget forventning om dækning af hjemtransport og sygeledsagelse.

Gouda Rejseforsikring har lagt til grund ved samtlige afslag, at der ikke forelå den nødvendige medicinske dokumentation ved hjemrejsetidspunktet til at vurdere sagen, samt at eftersendt materiale ikke berettiger, en hjemrejse med så kort varsel.

Gouda Rejseforsikring lægger også til grund, at klager ikke har givet forsikringen en mulighed for at hjælpe og assistere lokalt og at vi ikke er enig i klagers påstand om, at lokal behandling ikke var muligt.

Klager informerer i klagebrev om, at det ville være uforsvarligt at blive undersøgt yderligere i [land1]. Dette anfægter Gouda, da Gouda har mange sager i [land1] samt vores lokale agent har bekræftet, at det var muligt at få de, af behandlende læge henviste skanninger, lokalt.

Klager henviser til tidligere Ankenævnsafgørelse i sag 86484. I den sag har klager forgæves forsøgt at kontakte sit forsikringsselskab og få vejledning, samt var blevet vejledt forkert.

Gouda mener ikke, at sag 86484 har relevans for denne sag. Vi mener ikke, at den sag var sammenlignelig, da der var tale om en akut evakuering pga. sikkerhed samt manglende mulighed for, at få tilsagn på dækning, da man kun kunne kontakte relevante selskab indenfor almindelig åbningstid. Derimod findes andre tidligere ankenævnsager, hvor Ankenævnet har givet forsikrings-selskabet medhold i, at en hjemtransport skal være lægeligt begrundet for at udløse dækning. Bl.a. følgende: 78.828, 74.051 og 80.301 hvor klager ikke får medhold, da klageren ikke har sandsynliggjort, at rejseforsikringen godkendte klagerens hjemrejse, eller at det lægeligt var nødvendigt, at klageren afbrød sin ferie og rejste hjem.

Der er fra sagens begyndelse informeret om, at Gouda ikke havde vurderet dækning da klager købte sin hjemrejse. Gouda informerer klager om dette i første samtale samt første mail.

Gouda lægger ikke grund for sin afvisning at hjemrejsen ikke er sket efter aftale med Gouda. Gouda lægger til grund for sin afvisning, at der ikke er medicinsk belæg for en tidligere hjemrejse.

Hvis klager selv står for hjemrejse, ligger en forventet risiko i, at sagen ikke er vurderet af Gouda eller Goudas lægekonsulent. I dette findes naturligvis en risiko for, at forsikringen ikke dækker udgifterne.

Konklusion:

Gouda Rejseforsikring fastholder sin afvisning i denne sag ud fra følgende:

- Klager pålægger Gouda Rejseforsikring en udgift, som Gouda ikke havde haft, hvis klager var blevet diagnosticeret lokalt. Videre undersøgelser i Danmark efter hjemkomst viser, at der ikke er tale om noget alvorligt. Hvis klager var blevet tilset lokalt, var de nået frem til samme konklusion og klager havde ikke behøvet rejse hjem til Danmark før tid.
- I denne sag, ville Gouda Rejseforsikring have anbefalet yderligere undersøgelser lokalt og på baggrund af disse, have vurderet nødvendigheden af en evt. hjemtransport.
- Klager ikke har givet Gouda Alarmcentral mulighed for at vurdere, om der var medicinsk indikation for tidligere hjemrejse samt, at det lægelige materiale sendt på efterkant, ikke indeholder holdepunkter for en øjeblikkelig hjemtransport, som ikke kunne afvente alarmcentralens stillingtagen. Der foreligger ingen medicinsk rapport fra klagers første kontakt med egen læge i Danmark som anbefaler tidligere hjemrejse. I første medicinske rapport fra behandlende læge står der ingenting om anbefaling af tidligere hjemrejse.
- Mindre end én time efter første kontakt til Gouda Alarmcentral bekræfter klager, at han har bestilt en hjemrejse. På dette tidspunkt har klager altså selv taget en beslutning om at rejse hjem, selvom sagen ikke er vurderet af Goudas Alarmcentral endnu. I den beslutning ligger en risiko for at Alarmcentralens vurdering ikke vil være den samme som lægens på [sted i land1]. Gouda har på intet tidspunkt bekræftet dækning for klagers udgifter.

- Ydermere har Gouda Alarmcentral haft kontakt med vores samarbejdspartner på [sted i land1], som oplyser, at de i den givne situation kunne have henvist til nærmere fornøden undersøgelse på lokationen. Gouda Alarmcentral finder således heller ikke belæg for, at hjemtransport var nødvendig som følge af lav standard i det [udenlandske] sundhedssystem."

Klageren har den 14/3 2023 bl.a. anført:

"1. Fakta

Gouda Rejseforsikring forsøger at tegne et billede af et, efter deres overbevisning, helt almindeligt forløb, hvor undertegnet angiveligt skulle have været for hurtig på aftrækkeren. Gouda fremlægger i den forbindelse det telefonnotat, som viser, at undertegnet havde bestilt en flybillet hjem til Danmark. Gouda fremlægger ikke de telefonnotater, som er gået forud, og som burde vise 1) en indledningsvis misforståelse fra Goudas side, og 2) at Gouda ikke tilbød assistance med yderligere undersøgelser. Undertegnet har tidligere i forløbet forsøgt at få indsigt i disse telefonnotater samt andre interne dokumenter, men dette er ikke blevet imødekommet.

Undertegnet vil i stedet forsøge at tegne et andet billede: Et billede af et forløb fyldt med frygt for livet, misforståelser og manglende vejledning. Ved første opkald d. 7. september 2022 blev det allerede i telefonen fortalt, at undertegnet selv skulle lægge ud for billetterne hjem, og at forsikringsdækningen skulle afklares på efterkant; ikke at Gouda, som de selv skriver, altid skal have en lægekonsulents vurdering før en evt. hjemtransport. Eller at Gouda kunne have assisteret med videre behandling lokalt. Ved andet opkald af samme dag fik undertegnet så et afslag på baggrund af en misforståelse. Misforståelsen blev afklaret, og det blev aftalt, at undertegnet sendte medicinske rapporter. Idet alarmcentralen allerede havde oplyst, at undertegnet blot kunne købe flybilletterne

hjem, skete dette naturligvis meget hurtigt efter endt kontakt med Gouda Rejseforsikring, taget lægens alvorlige ord i mente.

2. Vurdering

Gouda Rejseforsikring har angiveligt misforstået de anbringender, som undertegnet er fremkommet med i klagebrevet:

Gouda Rejseforsikring antyder, at undertegnet har anfægtet, at der skal en skandinavisk læge til at

vurdere, om en hjemrejse er nødvendig og ansvarlig. Dette er ikke korrekt, og er helt almindelig forsikringspraksis. Undertegnet anfægter dog, at en sådan vurdering skal foreligge før en evt. hjemtransport, da dette i sagens natur ikke altid kan lade sig gøre.

Gouda Rejseforsikring antyder endvidere, at undertegnet mener, at Gouda Rejseforsikring i den første telefoniske har givet et dækningstilsagn eller en berettiget forventning om dækning af hjemtransport og sygeledsagelse. Dette er ikke en korrekt subsumption af undertegnede anbringender.

Af Gouda Rejseforsikrings svarskrift fremgår det, at det altid i en sag om hjemtransport vil være første skridt, at man bliver tilset og evt. scannet lokalt. Gouda Rejseforsikring lægger til grund, at undertegnet ikke har givet forsikringen en mulighed for at hjælpe og assistere lokalt. Dette er et paradoksalt argument. Gouda Rejseforsikring fremlagde det aldrig som en mulighed, men gjorde det i stedet klart ved første opkald, at undertegnet kunne købe flybilletterne hjem. Undertegnet

har således blot gjort, hvad Gouda Rejseforsikring sagde. Havde Gouda Rejseforsikring i stedet sagt, at de kunne assistere og hjælpe lokalt, så var virkelighed muligvis en anden. Dette er dog ikke tilfældet.

Gouda Rejseforsikring henviser til ankenævnssagerne 78.828, 74.051 og 80.301, og mener, at de viser, at en hjemtransport skal være lægeligt begrundet for at udløse dækning. Det centrale i nærværende sag, er hvorvidt undertegnet skulle have fået foretaget yderligere undersøgelser lokalt i [land1]. Ingen af sagerne har et sammenligneligt faktisk grundlag. Sagen 80.301 kommer nærmest, hvor en forsikringstager var blevet anvist af forsikringsselskabet til at få foretaget yderligere undersøgelser, forinden en hjemtransport kunne vurderes. Forsikringstageren trodsede anvisninger og egenarrangerede i stedet en hjemtransport.

Gouda Rejseforsikring beretter, at de har haft kontakt med deres samarbejdspartner på [sted i land1], som har oplyst, at de kunne have henvist til nærmere fornøden undersøgelse på lokationen. Gouda Rejseforsikring anfægter derfor, at hjemtransport var nødvendig som følge af lav standard i det [udenlandske] sundhedssystem. Det fastholdes dog, at en sådan information ikke var tilgængelig for undertegnet ved kontakt til Gouda Rejseforsikring inden hjemtransport. Den tilgængelige information på daværende tidspunkt var en anden læge på [sted i land1], som berettede om det præcist modsatte; at sundhedssystemet på [sted i land1] var kritisk dårligt. Derfor fastholder undertegnet ligeledes, at hjemtransport var nødvendig, idet yderligere undersøgelser lokalt ikke ville være medicinsk forsvarligt.

3. Konklusion

Gouda Rejseforsikrings bærende argument er, at de ville have anbefalet yderligere undersøgelser lokalt, og på baggrund af disse, have vurderet nødvendigheden af en hjemtransport. Trods muligheden herfor, var det dog ikke, hvad Gouda Rejseforsikring gjorde. De anbefalede i stedet, at undertegnet selv stod for bestilling af flybilletterne hjem, og at forsikringsdækningen således skulle afklares på efterkant.

Gouda Rejseforsikring mener i ovenstående forbindelse, at klager skulle have frarøvet forsikringens mulighed for at vurdere, om der var indikation for tidlig hjemrejse. Dette er selvsagt ikke korrekt. Forsikringen frarøvede sig selv den mulighed.

Undertegnet anfægter således ikke, at yderligere undersøgelser lokalt potentielt kunne have ledt til et andet resultat end en hjemrejse til Danmark. Undertegnet anfægter, at undersøgelser lokalt på noget tidspunkt var en reel mulighed; delvis på baggrund af fejlagtig vejledning for Gouda Rejseforsikring, og delvis på baggrund af meget lav standard i det [udenlandske] sundhedssystem.

Udover ovenstående supplerende bemærkninger og anbringender, henvises der fortsat til faktum og anbringender fra undertegnede klagebrev med tilhørende bilag af 31. januar 2023."

Selskabet har den 30/3 2023 bl.a. anført:

"Klager informerer, at Gouda ikke fremlægger al dokumentation i sagen. Dette er ikke korrekt.

Klager bad tidligere i sagen om aktindsigt og er 28/11 kl. 9.29 blevet tilsendt et fuldt uddrag af sin sag, inklusiv samtlige telefonnotater.

...

Vi fremsender hermed telefonnotater fra klagers første samtaler med alarmcentralen.

FT= forsikringstager, SB=sagsbehandler

Telefonnotat a 7/9 2022 kl. 9:27

FT har hatt sterke hodepinesmerter de siste 2,5 uker. Akutt oppstått på reisen og ike kjent med disse symptomene fra før. Etter noen dager med smerter oppsøkte han lege på [sted i land1] som fant merkelige symptomer nå de lyste i øynene hans. FT har også vært i ktk med sin danske lege som sier at han bør komme hjem asap. SB ber han oversende alle MR han har - det vil han gjøre. FT vil komme hjem raskt som mulig, og SB sier han er velkommen til å bestille tix selv og at det vil ta litt lengre tid om vi skal gjøre det da vi må vurdere og konfe med lege. FT kan godt bestille selv. FT? om kjæresten også er dekket for hjemreise. SB vender tilbake med svar på det.

Telefonnotat a 7/9 2022 kl. 10:05

SB infoer om at i henhold til betingelsene er han ikke dekket for hjemreisen da dette ikke er en ekstra omkostning fordi han ville hatt kostnad for hjemreise uansett. FT synes at dette virker helt koko og skjønner da ikke hvorfor han har betalt 9000,- i forsikringsomkostninger. FT har talt med personen som solgte han forsikring (sluttet nå) som mener han bør være dekket. SB kan godt sjekke enda en gang og vende tilbake, men tror svaret vil være det samme. FT vil tale med en annen fra avdelingen.

Vi vil gerne give klager medhold i, at vi kunne have været mere klare i vores kommunikation i første samtale.

Der bliver dog sagt, at vi må vurdere sagen og vende den med en læge. Vi lover derfor på intet tidspunkt dækning for billetterne, hvilket den første mail som sendes mellem de to telefonsamtaler (sendt tidligere som bilag) også bekræfter.

Som klager selv skriver i sine bemærkninger, så har han forstået det således på samtalen, at forsikringsdækningen skulle afklares på efterkant.

Det er, som vi ser det, sagens kerne, da det netop er den information som klager har sendt ind på efterkant, som ligger til grund for vores afslag.

Ud fra de medicinske rapporter som klager har sendt ind efter hjemkomst, er der intet som taler for en hjemtransport. Videre undersøgelser i Danmark efter hjemkomst viser, at der ikke er tale om noget alvorligt. Hvis klager var blevet tilset lokalt, var de nået frem til samme konklusion og klager havde ikke behøvet rejse hjem til Danmark før tid.

Gouda afviser ikke dækning på baggrund af klagers påstand om, at hjemtransporten skulle vurderes af en lægekonsulent før en evt. hjemtransport. Gouda afviser dækning på baggrund af det eftersendte materiale.

Hvis Gouda ud fra eftersendte materiale havde vurderet, at Gouda samt en lægekonsulent selv havde anbefalet en hjemtransport, så havde vi også dækket klagers udgifter til dette. Men det er ikke tilfældet.

Klager skriver i sine bemærkninger at han anfægter, at en lægefaglig vurdering skal foreligge før en evt. hjemtransport, da dette i sagens natur ikke altid kan lade sig gøre.

Som sagt i første klagebesvarelse, så er det netop ikke et krav fra Goudas side, at en lægefaglig vurdering ligger før en hjemtransport, men det er et krav, at en sådan vurdering er på plads, før vi kan be- eller afkræfte dækning.

Klager henviser til de i klagesvarets førnævnte ankenævnsager. Her er der også tale om, at en forsikringstager rejser hjem før tid uden tilstrækkelige medicinsk begrundelse herfor. Dette mener vi, har direkte sammenhæng med denne sag.

Gouda anfægter at vi har anbefalet klager at rejse hjem.

Det er korrekt, at vi ikke i første samtale har anbefalet klager at bliver tilset lokalt.

Ved samtalen var klager allerede tilset, og normal procedure er så, at der kommer en lægekonsulent på sagen til at vurdere, hvad der videre skal ske. Denne information har klager også fået. Da klager meget hurtigt i sagen har købt en billet hjem uden Goudas godkendelse, så har det ikke længere været relevant med udredning lokalt.

Klager kommer igen med den påstand at behandling lokalt ikke var en mulighed pga. lav standard. Gouda har mange kunder i [land1] og er ikke enig i, at standarden i det [udenlandske] sundhedssystem er et problem i denne sag. Som nævnt i den oprindelige klagebesvarelse, så ville klager kunne have fået relevante undersøgelser lokalt.

Vi er kede af, at klager ikke føler sig vejledt tilstrækkeligt og tager dette til efterretning. Gouda fastholder dog det essentielle i sagen, nemlig at der på intet tidspunkt var medicinsk belæg for en hjemtransport.

Gouda har på intet tidspunkt bekræftet dækning for en hjemtransport, og en sådan er altså foretaget på eget ansvar og med en risiko for, at man får afvist dækning på efterkant.

På den baggrund dækker Gouda ikke udgifterne til flybilletter, da klager pålægger Gouda Rejseforsikring en udgift, som Gouda ikke havde haft, hvis klager var blevet diagnosticeret lokalt.

Videre undersøgelser i Danmark efter hjemkomst viser, at der ikke er tale om noget alvorligt. Hvis klager var blevet tilset lokalt, var de nået frem til samme konklusion og klager havde ikke behøvet rejse hjem til Danmark før tid."

Til dette har klageren har den 12/4 2023 bl.a. anført:

"Undertegnet ... fastholder indledningsvis samtlige sagsfremstillinger og anbringender, som undertegnet er fremkommet med i tidligere skrifter.

Gouda Rejseforsikrings svarskrift af 30. marts 2023 giver dog anledning til at komme med en afsluttende bemærkning. Det skal i den forbindelse indledningsvist bemærkes, at undertegnet ikke har modtaget et fuldt uddrag af sagen, herunder telefonnotater, fra Gouda.

Sagens kerne er, som Gouda Rejseforsikring ser det, hvorvidt der var medicinsk belæg for hjemtransport på baggrund af eftersendt materiale. Gouda baserer i den forbindelse sin afvisning herpå, at undertegnet skulle have fået foretaget yderligere undersøgelser lokalt i [land1]; på trods af at dette aldrig var eller blev forelagt som en mulighed. Heroverfor står undertegnet, som har fremlagt 1) et medicinsk notat fra en lokal læge i [land1], som anbefaler øjeblikkelig hjemrejse, 2) en lignende anbefaling fra en dansk læge, og 3) flere indikationer på, at [udenlandske] sundhedssystem ikke er forsvarligt. Den medicinske dokumentation for hjemtransport er således ikke ubetydelig, og må i sig selv kunne begrunde en øjeblikkelig hjemtransport. Undertegnet 'har købt en billet hjem uden Goudas godkendelse' beskriver Gouda i svarskrift. Dette modsiges af telefonsamtalen, hvor det står 'SB sier han er velkommen til å bestille tix selv'.

Sagens kerne er dog, som undertegnet ser det, hvem der skal lide under Gouda Rejseforsikrings utilstrækkelige vejledning. Det er her undertegnede vurdering, at Gouda ikke skal have lov til at påberåbe sig, at yderligere undersøgelser skulle være foretaget lokalt i [land1]. Gouda Rejseforsikring kunne ved første kontakt have informeret om en sådan mulighed, men valgte i stedet uforbeholdent at fortælle undertegnet, at flybilletterne hjem til Danmark kunne bestilles."

Hertil har selskabet den 18/4 2023 bl.a. anført:

"Gouda er ikke enig i klagers påstand om, at der var medicinsk belæg for hjemtransport. Som nævnt i gældende betingelser, så skal en hjemtransport vurderes af Goudas læge.

I første medicinske rapport fra behandlende læge nævnes intet om nødvendighed for hjemtransport. I en revideret rapport eftersendt i forbindelse med klage er der tilføjet, at klager skulle rejse hjem. Det er dog ikke en lokal læges bemærkning, som alene ligger til grund for en vurdering af en hjemtransport ud fra et forsikringsmæssigt aspekt.

At behandlende læge har tænkt, at det måtte være bedre at rejse til Danmark, er med i Goudas vurdering, men det er ikke ensbetydende med, at det er den bedste beslutning. Og at en behandlende læge kan lave en sådan vurdering uden videre udredning og undersøgelse, virker i Goudas øjne, ikke som tilstrækkeligt lægeligt begrundet.

I denne sag ville vi have arrangeret videre udredning lokalt. Hvis denne ikke havde vist yderligere, så kunne klager have fortsat sin rejse, som altid må være at foretrække. Videre udredning lokalt er ikke arrangeret, da klager meget kort tid efter sagen er anmeldt, har købt en billet hjem til Danmark.

I vedhæftede dokument fra egen læge i Danmark er det intet noteret om, at egen læge er enig i, at klager skulle rejse hjem før tid. Det konstateres bare i journaludskriftet, at 'en læge på [sted i land1] kigger pt i øjnene og kan se den ene pupil reagerer lidt langsommere og han opfordrer pt til at rejse til Danmark og blive opereret i hjernen'. Tværtimod viser journal fra egen læge efter hjemkomst, at der ikke var nogen neurologisk udfald og at klager skal se tiden an. Denne journal bekræfter altså Goudas lægekonsulents formodning om, at der højst sandsynligt ikke var tale om noget alvorligt.

Gouda holder fast i, at klager fint kunne få relevant og nødvendig behandling i [land1]. Klager sender et link til UM hvor der står, at det offentlige sygehusvæsen kan være af ringe standard, men at der findes relativt gode privathospitaler i de større byer. På en rejseforsikring er man dækket for privat behandling. Derudover, så er det en præmis når man rejser uden for Danmark, at sygehusvæsen kan være af en anden standard. Det er ikke det samme som behandlingsvigt. Gouda holder fast i, at vi har mange kunder i [land1] og at det [udenlandske] sundhedssystem ikke kan bruges som argument for, at man skal rejse hjem før tid i denne sag.

Gouda har noteret sig, at vi kunne have været mere præcise i vores første samtale med klager. Det ændrer dog ikke på, at klager flere gange gøres opmærksom på, både via mail og telefon, at det er en vurdering på efterkant, om Gouda dækker flybilletter.

Denne vurdering laves da klager indsender medicinske rapporter og ud fra dette vurderes, at der ikke var medicinsk belæg for, at klager skulle rejse hjem til Danmark før tid."

Af udenlandsk lægerapport af 7/9 2022 fremgår bl.a.:

"Present History: Patient has headache for 2 - 3 weeks. Pain all over head with intermittent random occurrences and nausea without vomiting. Pain is rated to be 6 – 7 scales for minutes. Most of time, pain occur during night or during surfing. Pain severity is consistent for these 3 weeks. Sleep improves pain.

...

Papillary reflexes: Right is slow about 4 mm, left is normal about 3 mm, anisokor

...

Diagnosis: suspect intracranial space occupying Lesion

Differential diagnosis

1. Aneurysm
2. Tumor
3. Stroke
4. Sclerosis
5. Amyloidosis

...

Procedural

Medicinal Treatment

1. Sumatriptan 100 mg – Once daily, one tablet

DOCTOR'S NOTE

1. Diagnosis needs confirmation with neurosurgeon, and Head CT and or MRI. THEREFORE REQUIRED REPATRIATION BACK TO DENMARK. Else, Patient might have to underwent diagnostic and or neurosurgical operation and care in [land1]
2. Any additional symptom warrant medical attention
3. There is no risk for life threatening condition during visit."

Af selskabets sagslog fremgår bl.a.:

"07-09-2022 09:27

Tlf fra FT har hatt sterke hodepinesmerter de siste 2,5 uker. Akutt oppstått på reisen og ike kjent med disse symtomenene fra før. Etter noen dager med smerter oppsøkte han lege på [land1] som fant merkelige symptomer nå de lyste i øynene hans. FT har også vært i ktk med sin danske lege som sier at han bør komme hjem asap. SB ber han oversende alle MR han har - det vil han gjøre. FT vil komme hjem raskt som mulig, og SB sier han er velkommen til å bestille tix selv og at det vil ta litt

lengre tid om vi skal gjøre det da vi må vurdere og konfe med lege. FT kan godt bestille selv. FT? om kjæresten også er dekket for hjemreise. SB vender tilbake med svar på det.

07-09-2022 09:28

Outgoing email

Hei [klageren], Vi har nå opprettet en sak på deg med saksnummer ... For å kunne ta stilling til din dekning for nye flybilletter hjem behøver vi at du oversender oss dine medisinske rapporter. Som du nevnte er det superfint om vi også får den fra din lege hjemme i Danmark. Så snart vi mottar disse vil vi snarest vende tilbake til deg.

07-09-2022 10:05

Tlf til

SB infoer om at i henhold til betingelsene er han ikke dækket for hjemreisen da dette ikke er en ekstra omkostning fordi han ville hatt kostnad for hjemreise uansett. FT synes at dette virker helt koko og skjønner da ikke hvorfor han har betalt 9000,- i forsikringsomkostninger. FT har talt med personen som solgte han forsikring (sluttet nå) som mener han bør være dækket. SB kan godt sjekke enda en gang og vende tilbake, men tror svaret vil være det samme. FT vil tale med en annen fra avdelingen.

...

07-09-2022 10:25

Tlf til

SB ringer igjen og sier at han skal sende MR, så vurderer vi derfra. Om vår lege vurd at han skal hjem for behandling så er han dækket for det. FT ok han gjør det asap. SB ? om han har bestilt tix og når fly hjem går. FT ja det har han, flyet går 01:00 i natt."

Af journalnotat af 9/9 2022 fra egen læge fremgår bl.a.:

"på studieophold i [land2]. på ferie i [sted i land1]. Har forudfor [sted i land1] let hovedpine sidste på dagen, som forsvinder når pt sover.

Havde dog 3 dage på [sted i land1] med slem hovedpine og svimmelhed. Havde voldsom kvalme. Mener han også havde lidt feber.

En læge på [sted i land1] kigger pt i øjnene og kan se den en pupil reagerer lidt langsommere og han opfordrer pt til at rejse til Danmark og blive opereret i hjernen.

Pt kommer til DK igår fra [sted i land1]. Ingne hovedpine under flyreisen. Ses på akut modtagelsen igår hvor crp og BT og neurologisk us er normal.

aktuelt. pt har ikke haft hovedpine de sidste 2 døgn. Måske lidt til morgen, men intet aktuelt. Er helt velbefindende.

BT: 130/70 p 52 regelmæssig. øjne :ia. ingen neurologiske udfald.

Ser an. ved kraftig hovedpine i weekend anb kontak kt til 1813. ved fortsat hovedpine anb ny kontakt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Hjemtransport

2.1 Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, omfattet af dækning 1. Sygdom dækker forsikringen rimelige og nødvendige

a) ekstraudgifter til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. Goudas læge vurderer – efter kontakt til behandlende læge – om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. Gouda afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted,

...

f) udgifter til returrejse til udgangspunktet for hjemtransporten - maksimalt økonomiklasse. Det er en betingelse for dækning, at der på tidspunktet for hjemtransporten var mindst 31 dage tilbage af rejse- og forsikringsperioden. Returrejse må først ske, efter at en skriftlig raskmelding fra egen læge eller hospital er godkendt af Gouda. Returrejsen skal senest foretages 90 dage efter raskmeldingen"

Nævnet udtaler:

Klageren, som var på udvekslingsophold i land2, var på ferie i land1, som er et land uden for Europa. Under ferien fik han kraftig hovedpine. En lokal læge vurderede den 7/9 2022, at klagerens gener kunne være symptomer på alvorlig sygdom og anbefalede klageren at rejse til Danmark for yderligere udredning. Efter at have kontaktet selskabet bestilte klageren senere samme dag flybilletter med afrejse den efterfølgende nat. Klagerens gener forsvandt efter hjemkomsten, og der blev ikke fundet tegn på alvorlig sygdom ved undersøgelser i Danmark. Klageren ønsker, at selskabet betaler 31.937 kr., som dækker flyudgifter for klageren samt sygeledsager. Subsidiært er der fremsat krav om udbetaling af flyudgifterne fra [land1] til Danmark. Mere subsidiært er der fremsat krav om udbetaling af et forholdsmæssigt mindre beløb.

Klageren har anført, at der var klar medicinsk indikation for øjeblikkelig hjemtransport, idet den udenlandske læge mistænkte en række alvorlige sygdomme og anbefalede, at klageren rejste til Danmark. En dansk læge har anbefalet det samme. Klageren har anført, at yderligere undersøgelser lokalt ikke "på noget tidspunkt var en reel mulighed; delvis på baggrund af fejlagtig vejledning for Gouda Rejseforsikring, og delvis på baggrund af meget lav standard i det [udenlandske] sundhedssystem". Klageren har oplyst, at "det danske Udenrigsministerium i deres rejsevejledning til [land1] finder sundhedssystemet i landet af ringe standard. Udenrigsministeriet nævner blandt andet at, "offentlige hospitaler og lægehjælp i [land1] kan være af ringe standard, især uden for de store byer", at "akut læge- og især ambulanceassistance er meget begrænset". Klageren har anført, at selskabet ikke rådgav ham om, at der var mulighed for hjælp til yderligere udredning i udlandet, men at han fik oplyst, at han kunne bestille billetter, og at selskabet her-efter ville vurdere, om han var berettiget til dækning.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klagerens hjemrejse ikke opfylder dækningskriterierne i forsikringsbetingelserne. Selskabet har anført, at klageren bestilte hjemrejsebilletterne mindre end én time efter første kontakt til selskabet, og at selskabets læge ikke fik mulighed for at foretage en vurdering, inden hjemrejsebilletterne blev bestilt. Selskabet har anført, at der ikke forelå den nødvendige medicinske dokumentation ved hjemrejetidspunktet til at vurdere sagen, samt at eftersendt materiale ikke berettiger til en hjemrejse med så kort varsel. Selskabet har anført, at klageren ikke har givet selskabet mulighed for at hjælpe og assistere lokalt, og selskabet er ikke enig i klagerens påstand om, at lokal behandling ikke var mulig.

Af udenlandsk lægerapport af 7/9 2022 fremgår det, at "Patient has headache for 2 - 3 weeks. Pain all over head with intermittent random occurrences and nausea without vomiting. Pain is rated to be 6-7 scales for minutes. Most of time, pain occur during night or during surfing. Pain severity is consistent for these 3 weeks. Sleep improves pain. ... Diagnosis: suspect intracranial space occupying Lesion. Differential diagnosis: 1. Aneurysm. 2. Tumor. 3. Stroke. 4. Sclerosis. 5. Amyloidosis ... DOCTOR'S NOTE: 1. Diagnosis needs confirmation with neurosurgeon, and Head CT and or MRI. THEREFORE REQUIRED REPATRIATION BACK TO DENMARK. Else, Patient might have to underwent diagnostic and or neurosurgical operation and care in [land1]. 2. Any additional symptom warrant medical attention. 3. There is no risk for life threatening condition during visit".

Af selskabets sagslog fremgår det "07-09-2022 09:27: Tlf fra FT har hatt sterke hodepinesmerter de siste 2,5 uker. Akutt oppstått på reisen og ike kjent med disse symptomene fra før. Etter noen dager med smerter oppsøkte han lege på [sted i land1] som fant merkelige symptomer nå de lyste i øynene hans. FT har også vært i ktk med sin danske lege som sier at han bør komme hjem asap. SB ber han oversende alle MR han har - det vil han gjøre. FT vil komme hjem raskt som mulig, og SB sier han er velkommen til å bestille tix selv og at det vil ta litt lengre tid om vi skal gjøre det da vi må vurdere og konfe med lege. FT kan godt bestille selv. ... 07-09-2022 09:28: Outgoing email: Hei [klageren], Vi har nå opprettet en sak på deg med saksnummer For å kunne ta stilling til din dekning for nye flybilletter hjem behøver vi at du oversender oss

Ankenævnet for Forsikring

21.

99304

dine medisinske rapporter. Som du nevnte er det superfint om vi også får den fra din lege hjemme i Danmark. Så snart vi mottar disse vil vi snarest vende tilbake til deg. ... 07-09-2022 10:25: Tlf til SB ringer igjen og sier at han skal sende MR, så vurderer vi derfra. Om vår lege vurd at han skal hjem for behandling så er han dekket for det. FT ok han gjør det asap. SB ? om han har bestilt tix og når fly hjem går. FT ja det har han, flyet går 01:00 i natt".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.1 a fremgår det, at selskabet i tilfælde af akut sygdom dækker rimelige og nødvendige udgifter til hjemtransport. Det fremgår, at selskabets læge vurderer – efter kontakt til behandlende læge – om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes, og at selskabet afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at han har ret til dækning over sin forsikring. Det er ligeledes klageren, der skal bevise, at selskabets information har været fejlbehæftet i en sådan grad, at der er grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar herfor.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren efter forsikringsbetingelserne ikke er berettiget til dækning af udgiften til hjemtransport og returrejse, idet klageren ikke har bevist, at han led af en akut sygdom, som gjorde hjemtransport nødvendig.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har modtaget forkert eller utilstrækkelig information fra selskabet, som kan danne grundlag for, at selskabet på erstatningsretligt grundlag pålægges at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at fremgår af notat af 7/9 2022 fra den udenlandske læge, at der ikke blev stillet en egentlig diagnose, men at lægen kom med nogle meget forskelligartede bud på årsagen til klagerens gener.

Ankenævnet for Forsikring

22.

99304

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabets læge vurderer, om hjemtransport er nødvendig.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at det fremgår af selskabets mail dateret ... 07-09-2022 09:28, at "For å kunne ta stilling til din dekning for nye flybilletter hjem behøver vi at du oversender oss dine medisinske rapporter". Tilsvarende fremgår det af sagslog dateret 07-09-2022 10:25, at "Tlf til SB ringer igjen og sier at han skal sende MR, så vurderer vi derfra".

Nævnet er opmærksom på, at det fremgår af sagslog dateret 07-09-2022 09:27, at "SB ber han oversende alle MR han har - det vil han gjøre. FT vil komme hjem raskt som mulig, og SB sier han er velkommen til å bestille tix selv og at det vil ta litt lengre tid om vi skal gjøre det da vi må vurdere og konfe med lege. FT kan godt bestille selv." Henset til den samlede kommunikation mellem klageren og selskabet er det nævnets vurdering, at klageren ikke har kunnet få en berettiget forventning om, at han kunne bestille flybilletter, som selskabet under alle omstændigheder ville betale for.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens gener forsvandt efter hjemkomsten til Danmark, og at det fremgår af journalnotat af 9/9 2022, at der ikke var neurologiske udfald.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand