

Ankenævnet for Forsikring

Den 6. marts 2024 blev i sag nr. 100284:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 23/8 2023 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Falder om i flyveren på vej til [rejsedestination]. Fortsætter med at have skidt på ferien, kontakter læge, som så henviser mig til hospital, da mit hjertekardiogram viser udslag. Er indlagt nogle timer, til diverse undersøgelser. Bliver udskrevet med besked om, at holde mig i ro og tage det stille og roligt. Er stadig utilpas

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de refunderer min rejse"

Selskabet har den 29/12 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"..., herefter Klager, har en årsrejseforsikring med betingelser 100.2. De aktuelle forsikringsbetingelser fremgår af bilag 1. Forsikringen trådte i kraft den 28. februar 2023.

Klager mener at være berettiget til erstatningsrejse som følge af sygdom på rejse. Dette har vores skadeafdeling afvist med henvisning til at der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation.

...

Sagen

Klager har til vores skadeafdeling, den 14. april 2023, anmeldt at hun, den 20. marts 2023, blev syg på sin rejse til [rejsedestination]. Klager har fremstillet krav på erstatning for udgifter til lægebesøg samt rejsens pris, i alt kr. 17 847.

Klager har oplyst, at hun faldt om i flyveren på vej til [rejsedestination]. I skadeanmeldelsen har Klager oplyst 'Hjerteatak' som diagnose. Klager har indsendt medicinsk rapport og EKG-rapport fra

hospital på [rejsedestination], hvor hun blev tilset den 24. marts 2023 (bilag 2). Det kan ikke, fra disse dokumenter, udlæses at Klager har haft et hjerteatak, eller, at hun blevet ordineret at opholde sig i ferieboligen. Vores skadeafdeling har derfor, den 20. april 2023, bedt Klager om yderligere dokumentation, for sygdom på udrejsen samt vedrørende ordination fra lægen om hvile i ferieboligen (bilag 3).

Klager oplyste telefonisk til skadeafdelingen, den 21. april 2023, at hun ikke havde nogen dokumentation for sygdom på udrejsedagen. Hun oplyste også, at hun var blevet påbudt hvile af lægen på hospitalet den 24. marts 2023.

Skadeafdelingen meddelte derefter, den 22. maj 2023, at der desværre ikke var dækning for feriekompensation da det ud fra de medicinske dokumenter i sagen ikke kunne udlæses, at Klager var blevet ordineret hvile (bilag 4).

Sagen blev derefter gennemgået på ny, af en ny sagsbehandler, da Klager ikke var tilfreds med afgørelsen. Dette er normal procedure når en kunde ikke er tilfreds med en afgørelse. Skadeafdelingen svarede derefter Klager, den 7. juni 2023, at man desværre ikke kunne imødekomme Klagers ønske om feriekompensation, da der ikke var dokumentation for at Klager havde været indlagt, kommet ud for fraktur eller blevet ordineret hvile i forbindelse med sygdommen (bilag 5).

Klager henvendte sig derefter igen, den 8. juni 2023, og henviste til at hun søgt læge fire dage efter ankomst pga. at hun var dårlig, og til at der var udsving på hjertekardiogrammet. Hun skrev også, at hun regnede med at hun var dækket ind ud fra papirerne på hospitalet, men at hun ikke kan læse [udenlandsk sprog] og derfor ikke ved hvad der står i papirerne fra hospitalet (bilag 6).

Skadeafdelingen var derefter i kontakt med Klager telefonisk den 9. juni 2023. Klager oplyste at hun havde været indlagt på hospitalet i 4-5 timer, hvor de tog prøver. Herefter blev hun sendt hjem med besked på at søge læge når hun kom hjem. Klager oplyste at de var bange for blodprop i lunge, hun fik blodtryksnedsættende medicin imens hun var indlagt, men skulle ikke fortsætte med at tage det efterfølgende. Klager oplyste også at hun var ør og utilpas og kun havde opholdt sig på værelset resterende del af ferien. Efter hjemkomst opsøgte hun egen læge, som sagde at det var et hjerteanfald hun haft. Skadeafdelingen bad derfor Klager om at indsende dokumentation på dette fra egen læge.

Den 21. juni 2023 modtog skadeafdelingen en lægeerklæring fra Klagers egen læge. Det fremgår af lægeerklæringen, at Klager blev tilset af egen læge den 30. marts 2023, dvs. dagen efter hjemkomst fra [rejsedestination], og at Klager på det tidspunkt var alment påvirket efter et ildebefindende på udrejsen samt, at hun siden gennemgået flere undersøgelser (bilag 7).

Skadeafdelingen meddelte derefter, den 22. juni 2023, at lægeerklæringen desværre ikke udgjorde tilstrækkelig dokumentation for at hun haft et hjerteatak, og at et ildebefindende i sig selv ikke medfører feriekompensation (bilag 8).

Klager svarede, den 23. juni 2023, at hun ikke var tilfreds med den måde hendes sag blev behandlet på, og at hun ville tage sagen op med sin læge igen, men først kunne få en tid sidst i juli (bilag 9).

Klager har derefter indsendt klage til Ankenævnet for forsikring.

Vi har med anledning af klagen indhentet journal fra Klagers egen læge (bilag 10) samt bedt en af vores lægekonsulenter at vurdere, om det på baggrund af den medicinske dokumentation i sagen, kan bekræftes at Klager haft et hjerteatak på rejsen og som følge af dette alene kunne opholde sig i ferieboligen, eller befundet sig i en tilstand, der har nødvendiggjort hospitalsindlæggelse eller at hun kun kunne opholde sig i ferieboligen.

Vores lægekonsulent, som er kardiolog, har, efter gennemgang af de medicinske dokumenter i sagen, udtalt at Klager ikke haft hjerteinfarkt og at EKG og hjertemarkører (blodprøver) var helt normale på hospitalet i [rejsedestination]. Det fremgår ikke, at det (fra hospitalslægen) var ordineret for Klager at kun opholde sig i ferieboligen. Vores lægekonsulent bemærker også, at man som læge ikke ville ordinere indendørsophold i den her type af sygdomstilfælde. Når en patient bliver udskrevet, så er det fordi, at patienten kan bevæge sig frit rundt. Han oplyser også, at man som hjertelæge aldrig ville ordinere ophold på feriebolig, hvis man har mistanke om at en patient har eller har haft blodprop i hjertet.

Klager har gjort krav på erstatning for behandlingsudgifter og erstatningsrejse som følge af sygdom

på rejsen til [rejsedestination], i alt kr. 17.847. Vores skadeafdeling har erstattet Klager for behandlingsudgifter med kr. 1.042,56. Klagers krav består således nu i refusion af rejsens pris. Ved skadeanmeldelsen er der fremlagt dokumentation for at rejsens pris var kr. 16.804 for to personer. Klagers andel av rejsens pris var således kr. 8.402.

Vores vurdering

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 12 Erstatningsrejse, at forsikrede har ret til erstatning for rejseudgiften, hvis forsikrede bliver hospitalsindlagt eller alene kan opholde sig i ferieboligen på grund af sygdom eller tilskadekomst. Det er et krav, at forsikringsbegivenheden har været mere end halvdelen af rejseperioden. Længden af sygdomsperioden regnes tidligst fra det tidspunkt, hvor forsikrede konsulterer læge første gang eller bliver indlagt.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 13 Feriekompensation fremgår, at hvis forsikrede bliver ramt af en forsikringsbegivenhed, der er nævnt under 'Erstatningsrejse'/punkt 12, og denne begivenhed varer halvdelen eller mindre end halvdelen af rejseperioden ydes en kompensation pr. ødelagt feriedag. Ved dækningen Rejse EuropaPlus er kompensationen maksimalt 550 kr. pr. ødelagt feriedag og maks. 50.000 kr. pr. rejse.

Vi kan sagtens forstå, at det har været en ubehagelig oplevelse for Klager, men de medicinske dokumenter viser ikke, at Klager haft et hjerteatak, eller at hun været i en tilstand, der har nødvendiggjort en ordination på indendørs ophold.

Vores lægekonsulent har, som beskrevet ovenfor, gennemgået de medicinske dokumenter i sagen, og har udtalt, at Klager ikke haft hjerteinfarkt, men at hendes EKG og blodprøver var norma-

le. Dette bekræftes også af Klagers egen læge som i journalen fra den 30. marts 2023 har noteret at det lyder som at Klager haft et vasovagalt tilfælde, dvs. besvimet på grund af lavt blodtryk, og at man på hospitalet på [rejsedestination] fik afkræftet mistanke om blodprop i hjertet (AMI). Egen læge beskriver også at EKG-rapporter fra [rejsedestination] er normale.

Der er således ikke medicinsk dokumentation for at Klager fik et hjerteatak under udrejsen, eller var i en tilstand i dagene efter den 24. marts 2023 og frem til hjemrejse, der nødvendiggjorde indendørs ophold i ferieboligen.

Da det af den medicinske dokumentation fremgår, at Klager var indlagt til observation et par timer den 24. marts 2023, vil vi dog gerne anerkende at Klager har været udsat for en forsikringsbegivenhed ved sin hospitalsindlæggelse den 24. marts 2023. Klager har derfor ret til feriekompensation for en dag.

Klager har ved skadeanmeldelsen indsendt dokumentation for rejsens pris. Pris for Klagers del af rejsen var kr. 8.402, og rejsens længde var 10 dage. Rejsens pris per dag var således kr. 840,2. Ved dækningen Rejse EuropaPlus er feriekompensation begrænset til maksimalt kr. 550 pr. ødelagt feriedag. Vi kan derfor anerkende dækning for feriekompensation med kr. 550, som vil blive overført til Klager.

Under henvisning til ovenstående er det ikke vores opfattelse, at Klager er berettiget til yderligere dækning for feriekompensation eller erstatningsrejse."

Det fremgår af klagerens anmeldelse af 14/4 2023:

"Dato for sygdommen/tilskadekomsten: 20-03-2023
...
Dato for første lægebesøg: 24-03-2023
Hvilken diagnose blev stillet? Hjerteatak
Beskriv venligst hændelsen i detaljer: Faldt om i flyveren ...
Har sygdommen haft betydning for feriens formål? Ja
I hvor mange dage? 9 dage."

Det fremgår af klagerens lægejournal:

"**02-04-2023 E-Kons fra ePortalen**
Vedr. mit ildebefindende jeg fik i flyet, så har jeg det stadig ikke godt. Er ekstrem træt...
...
12-04-2023 E-Kons fra ePortalen
Havde det mega dårligt i påsken, (mine blodprøver var ok) alle symptomer fra sidst kom tilbage + angsten, så jeg startede på Citalopram igen.
...
26-04-2023 E-Konsultation fra ePortalen
Bortset fra, at kolesterol er forhøjet, er dine blodprøver normale .
...

10-05-2023 Sygdomsfølelse

30-03-2023: Været på [rejsedestination] fra mandag til i går. Fik ildebefindende på flyet, registrerede pludseligt at synet var sløret og besvimele herefter. Vågnede efter et par minutter (efter rejseledsagers beskrivelse) og var et stykke tid om at komme til sig selv. Ingen brystmerter, ingen åndenød.

Følte sig lidt utilpas i dagene efter og opsøgte læge, som indlagde hende pga frygt for AMI. Blev afkræftet på hospital, hvor hun havde højt BT og hovedpine. Har det fint nu, dog forskrækket over hændelsen.

OBJ

BT 119173 p 65.

St p + c: ia.

Lyder som et vasovagalt tilfælde. Har aldrig haft siden, ej heller nærbesvimelse.

Gennemser de ekg'er der er lavet på [rejsedestination]. De er normale.

Beroliges."

Det fremgår af udtalelse af 19/6 2023 fra egen læge:

"Det attesteres herved, at vi tilså [klageren] d. 30.03.2023 dagen efter hjemrejse fra [rejsedestination], hvor hun stadig var alment påvirket efter ildebefindende på udrejsen. Hun har siden gennemgået flere undersøgelser."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"12. Erstatningsrejse**12.1. Hvad er dækket?**

12.1.1 Hvis du bliver hospitalsindlagt, eller alene kan opholde dig i ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst.

...

13. Feriekompensation**13.1. Hvad er dækket?**

13.1.1 Hvis du bliver ramt af en forsikringsbegivenhed, der er nævnt under 'Erstatningsrejse'/punkt 12, og denne begivenhed varer halvdelen eller mindre end halvdelen af rejseperioden eller hjemrejsen er sket i den sidste halvdel af rejseperioden.

13.1.2 Dækningsperiodens start regnes tidligst fra den dag, hvor du konsulterer læge første gang, bliver indlagt, kommer til skade, hjemtransporteret, hjemkaldt eller evakueret."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun den 20/3 2023 under en rejse var faldet om i flyet. Hun angav, at første lægebesøg var den 24/3 2023, og at diagnosen, der var blevet stillet, var hjerteatak.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet vurderet, at klageren er berettiget til feriekompensation for én feriedag, svarende til den 24/3 2023, hvor hun var til undersøgelse på det udenlandske hospital. Selskabet har derudover afvist at yde dækning i form af erstatningsrejse eller yderligere feriekompensation. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at hun har haft et hjerteatak, eller at hun har været i en tilstand, der har nødvendiggjort en ordination på indendørs ophold.

Klageren har anført: "Falder om i flyveren på vej til [rejsedestination]. Fortsætter med at have skidt på ferien, kontakter læge, som så henviser mig til hospital, da mit hjertekardiogram viser udslag. Er indlagt nogle timer, til diverse undersøgelser. Bliver udskrevet med besked om, at holde mig i ro og tage det stille og roligt. Er stadig utilpas".

Det fremgår af klagerens anmeldelse af 14/4 2023: "Dato for sygdommen/tilskadekomsten: 20-03-2023. ... Dato for første lægebesøg: 24-03-2023. Hvilken diagnose blev stillet? Hjerteatak. Beskriv venligst hændelsen i detaljer: Faldt om i flyveren Har sygdommen haft betydning for feriens formål? Ja. I hvor mange dage? 9 dage".

Det fremgår af klagerens lægejournal: "Været på [rejsedestination] fra mandag til i går. Fik ildebefindende på flyet, registrerede pludseligt at synet var sløret og besvimele herefter. Vågnede efter et par minutter (efter rejseledsagers beskrivelse) og var et stykke tid om at komme til sig selv. Ingen brystsmerter, ingen åndenød. Følte sig lidt utilpas i dagene efter og opsøgte læge, som indlagde hende pga frygt for AMI. Blev afkræftet på hospital, hvor hun havde højt BT og hovedpine. Har det fint nu, dog forskrækket over hændelsen. OBJ: BT 119/73 p 65. St p + c: ia. Lyder som et vasovagalt tilfælde. Har aldrig haft siden, ej heller nærbesvimelse. Gennemser de ekg'er der er lavet på [rejsedestination]. De er normale. Beroliges".

Det fremgår af udtalelse af 19/6 2023 fra egen læge, at "det attesteres herved, at vi tilså [klageren] d. 30.03.2023 dagen efter hjemrejse fra [rejsedestination], hvor hun stadig var alment påvirket efter ildebefindende på udrejsen. Hun har siden gennemgået flere undersøgelser."

Ankenævnet for Forsikring

7.

100284

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 12.2.1, at forsikringen dækker erstatningsrejse, "hvis du bliver hospitalsindlagt, eller alene kan opholde dig i ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst". Det fremgår videre af punkt 13.1, at der ydes feriekompensation, "hvis du bliver ramt af en forsikringsbegivenhed, der er nævnt under 'Erstatningsrejse'/punkt 12, og denne begivenhed varer halvdelen eller mindre end halvdelen af rejseperioden eller hjemrejsen er sket i den sidste halvdel af rejseperioden".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun under sin ferie blev ramt af en sygdom/hændelse, der berettiger til dækning i form af erstatningsrejse eller feriekompensation udover den ene dag, som selskabet har ydet feriekompensation for.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger lægelige oplysninger, som dokumenterer, at klageren fik et hjerteanfald eller lignende sygdomstilfælde under sin ferie, der nødvendiggjorde, at hun blev hospitalsindlagt eller opholdt sig i ferieboligen. Nævnet bemærker i den forbindelse, at klagerens egen læge har betegnet hændelsen som et ildebefindende, og at lægen har anført, at der formentligt har været tale om et vasovagalt tilfælde, og at klagerens EKG fra rejsedestinationen var normalt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

100284



Hans-Jørgen Nymark Beck