

Ankenævnet for Forsikring

Den 3. april 2024 blev i sag nr. 100866:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 13/12 2023 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Første morgen på vores ferie, skærer [søn] sig i foden. Han skal på lægeklinik, syes, må ikke have sit ben nedad i mindst fem dage. Vores ferie er ødelagt. Det mener TopDanmark ikke.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi vil have udbetalt forsikring for tabt ferie for fem personer"

Selskabet har den 5/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække deres krav for ødelagte feriedage under en rejse i [land].

Den planlagte rejseperiode var efter det oplyste fra den 23. juli 2023 – 30. juli 2023, men klagers søn kom til skade med foden den 24. juli 2023 og måtte sys, hvorfor han ikke kunne bade, mv.

Selskabet har dækket klagers krav for dokumenterede udgifter til behandling mm., men har afvist at dække klagers krav om ødelagte feriedøgn, da klagers barn ikke opfylder betingelserne for dækning iht. forsikringsvilkårene. Selskabet har dog ekstraordinært erstattet med 1 ødelagt feriedag til klagers barn og 1 person fra husstanden, da der var tale om en allerede betalt sejltur.

Fakta om forsikringen

Klager er omfattet af en Årsrejseforsikring Europa i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1. Forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag 2.

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 2. august 2023, at hendes [teen]-årige barn var kommet til skade med sin fod på en rejse i [land]. Klager oplyste ved anmeldelsen, at barnet havde trådt på en skarp genstand, da han var i vandet. Han havde fået et dybt sår på trædepuden, der var blevet syet. Skaden var sket den 24. juli 2023.

Ved anmeldelsen oplyste klager samtidig, at der ikke havde været indlæggelse eller tvungent indendørs ophold ordineret af lægen. Selskabet modtog herefter den 7. august en medicinsk rapport fra klinikken i [land], hvor det fremgik, at klagers barn ikke måtte støtte på foden i fem dage. Vi opgjorde herefter erstatningen for udgifter til leje af kørestol, men afviste at dække ødelagte feriedage, da klagers barn ikke opfyldte betingelserne for dækning iht. forsikringsvilkårene.

Ved efterfølgende telefonisk samtale med klager den 10. august 2023, bekræftede klager, at der ikke havde været tvungent indendørs ophold i ferieboligen, men at de havde oplevet ferien som ødelagt, da klagers barn skulle bruge krykker, rullestol og holde foden i ro.

Selskabet valgte ekstraordinært at erstatte 1 ødelagt feriedag til klagers barn og 1 person fra husstanden svarende til en dag på rejsen, hvor de skulle have været på en allerede betalt sejltur.

Klager var ikke tilfreds med afgørelsen og klagede efterfølgende til selskabets kundeklageansvarlige, der ved svar af 1. december 2023 fastholdt afgørelsen i sagen, jf. bilag 3.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået sagen, men fastholder vores tidligere afgørelse.

Vores syn på sagen

Vi har naturligvis stor forståelse for den ærgerlige situation som klager og dennes barn/familie står i som følge af, at barnet ikke kunne deltage i badeaktiviteter mv. på rejsen. Det er dog ikke alle situationer, der kan henføres til forsikringsvilkårenes dækningsområde, og derudover er der visse betingelser, der skal være opfyldt, for at der er dækning for ødelagte feriedøgn.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager som kravstiller, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forsikringskrav i form af ødelagte feriedøgn, som klager har fremsat krav om.

Det er ubestridt, at klagers barn kom til skade med sin fod og måtte sys, hvorfor barnet ikke kunne deltage i badeaktiviteter, mv. på ferien. Vi har som følge heraf dækket udgifterne forbundet med behandling, mm.

Vedr. ødelagte feriedøgn

Af forsikringsvilkårene fremgår det under punkt 17.6.A, at forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi:

1. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet
 2. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig.
- Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose.

3. Du bliver akut syg eller kommer til skade på en sportsferie*, og du derfor ikke kan deltage i den planlagte sportsaktivitet
4. Du bliver transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp
5. Du bliver kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 17.14
6. Din rejseledsager* bliver akut syg, kommer til skade, bliver transporteret hjem eller hjemkaldt til Danmark og får dækket ødelagte feriedøgn hos eget forsikringsselskab. Det er en betingelse, at du bliver hos rejseledsageren* i sygeperioden

Af forsikringsvilkårene punkt 17. 6. B fremgår det, at forsikringen ikke dækker:

1. Hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt.

Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på, at klagers barn ikke har været hospitalsindlagt, hvorfor han allerede af denne grund ikke opfylder betingelserne for dækning iht. vilkårenes punkt 17.6.A nr. 1. Derudover har vi lagt vægt på, at klagers barn ikke har haft tvungent indendørs ophold i ferieboligen på baggrund af en læges ordinerings, hvorfor han heller ikke opfylder betingelserne iht. vilkårenes punkt 17.6.A nr. 2.

Vi har ved denne vurdering lagt til grund, at det fremgår af den lægelige rapport dateret 27. juli 2023, at barnet havde fået et dybt sår i foden, der var blevet syet. Han havde fået krykker for at mindske vægten på foden, og skulle undgå 'work' i 5 dage.

Denne diagnose og behandling udgør ikke et tvungent indendørs ophold i ferieboligen (på baggrund af lægens diagnose) og dermed er betingelsen for compensation efter punkt 17. 6.A nr. 2 ikke opfyldt. Vi bemærker i samme forbindelse, at klager ved anmeldelse af skaden tillige har svaret nej på

spørgsmålet om, hvorvidt der har været indlæggelse eller tvungent indendørs ophold ordineret af lægen. Klager har tillige bekræftet dette ved efterfølgende telefonsamtale med selskabet, hvor klager oplyste, at der ikke var tvungent indendørs ophold i ferieboligen, men at de havde oplevet ferien som ødelagt, da barnet skulle bruge krykker, rullestol og holde foden i ro.

At ferien ikke har været som forventet for klager på grund af de gener, som barnets tilskadekomst har medført, opfylder dog ikke betingelserne for dækning af compensation for ødelagte feriedage, da det ud fra et lægeligt synspunkt ikke var nødvendigt at opholde sig indenfor i ferieboligen i henhold til vilkårenes punkt. 17. 6. A nr. 2.

Selskabet har helt ekstraordinært kompenseret klager og dennes barn for en ødelagt feriedag for en allerede bestilt og betalt sejltur. Det har vi gjort, selvom vilkårene ikke hjemler dækning i den konkrete situation. Det er dog ikke ensbetydende med, at vi kan kompensere klager og dennes barn for yderligere ødelagte feriedøgn, da der ikke foreligger 'tvunget ophold i ferieboligen', hvorfor betingelserne for dækning af ødelagte feriedøgn ikke er opfyldt, jf. vilkårenes pkt. 17.6.A nr. 2 – heller ikke selvom klagers barn ikke kunne bade, mv. pga. foden.

Vi gør opmærksom på, at klagers barn heller ikke opfylder de øvrige betingelser for dækning under punkt 17.6.A, jf. nr. 3, hvorefter det er en betingelse, at der er tale om en sportsferie og at man som følge af tilskadekomsten ikke kan deltage i den planlagte sportsaktivitet. En sportsferie er nærmere defineret i vilkårene side 26 som en ferie, hvor det af bekræftelsen for rejsen tydeligt

fremgår, at hovedformålet med ferien er fx skiferie, golf ferie, cykelferie, rideferie, dykkerferie eller lignende sportsaktivitet. En badeferie bliver ikke betragtet som en sportsferie.

Idet der ikke tale om en sportsferie, er klager derfor heller ikke berettiget til kompensation for ødelagte feriedage iht. vilkårenes punkt 17.A.6 nr. 3.

De øvrige betingelser i punkt 17.6.A nr. 4-6 om hjemtransport, mv. er ej heller opfyldt, da klagers barn ikke er blevet transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp og da der ikke er tale om hjemkald til Danmark, mv.

Uagtet at klager/dennes barn ikke opfylder betingelserne for dækning for kompensation for ødelagte feriedage bemærker vi tillige, at klager har krævet kompensation for alle rejsens deltagere. Det følger af vilkårenes pkt. 17.6.C, at hvis betingelserne var opfyldt, dækker forsikringen ødelagte feriedøgn med rejsens pris pr. dag, samt at det første ødelagte feriedøgn, der kan kompenseres for, vil være fra det feriedøgn, hvor man var hos lægen første gang eller for den periode, hvor man blev indlagt på hospitalet.

Derudover fremgår det af vilkårenes punkt. 17.6.D, hvem der kan betales kompensation til:

1. Dig
2. Dig og en person fra din husstand, som er med på rejsen og bliver hos dig i sygeperioden
3. Dig og personer fra din husstand, som er med på rejsen. Dette punkt, hvorefter hele husstanden har ret til kompensation, gælder dog kun i relation til punkt 17.6.A.1 (indlæggelse), 17.6.A.4 (aftalt hjemtransport) og 17.6.A.5 (hjemkald til Danmark)).

Da betingelser for dækning for kompensation for ødelagte feriedage ikke er opfyldt i sagen, og da der ikke foreligger hospitalsindlæggelse, mv., vil der under alle omstændigheder ikke være dækning for alle rejsens deltagere, jf. punkt 17.6.D nr. 3.

Nævnet har afgjort lignende sager

I har tidligere taget stilling til sager, hvor klager ikke opfyldte vilkårenes betingelser for dækning for ødelagte feriedøgn i forbindelse med tilskadekomst af foden og vi henviser således til kendelserne 95954, 91001, 89517 og 84796, der understøtter vores afgørelse i sagen.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund finder vi ikke, at klager har dokumenteret, at hun er berettiget til yderligere erstatning for rejsen, idet betingelserne for dækning af ødelagte feriedøgn ikke er opfyldt, da der hverken er tale om tvungent indendørs ophold i ferieboligen, hospitalsindlæggelse, sportsferie eller medicinsk indikation for førtidig hjemrejse efter aftale med Rejsehjælp, mm., jf. vilkårenes punkt 17.6.A. Vi fastholder derfor vores afgørelse i sagen og kan ikke tilbyde at udbetale erstatning for ødelagte feriedøgn.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse. Vi venter nu på Nævnets afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 23/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg mener, helt overordnet, at der bliver kigget for lidt eller slet ikke, på hvad [søns] skade har betydet for vores ferie. Jeg kan læse jeres paragraffer vedrørende hvad I mener en ødelagt feriedag er, og for hvem. Og det er jo sådan set det denne klage omhandler.

Det er sådan, at hvis [søn] havde fået samme skade i Danmark, som den han pådrog sig på [ferie-destination], før afrejse, ja så var vi ikke taget af sted. Det ville ikke give mening at tage ned til et stort resort i uendelig mange niveauer, glatte fliser, +40 grader, strand og vandsport aktiviteter. Det ville ikke give mening at tage tre ud af fem familiemedlemmer af sted, og lade to blive hjemme. Det ville det ikke, da vi er en familie på to voksne og tre børn, som har to uger om året på sommerferie sammen – som vores eneste ferie sammen da vi er en sammenbragt familie. Sommerferien er vores eneste årlige ferie sammen som familie. Når vi holder ferie, så er vi sammen. Vi planlægger ferien sammen, så vi alle glæder os. Vi er også sammen når vi så er på ferien. Vi tager på udflugter, vi prøver aktiviteter, fx vandaktiviteter, vi spiller minigolf, dart, pool. Vi går ture. Vi spiser sammen. Vi hopper i poolen sammen. Vi soler os sammen. VI ER SAMMEN!

Derfor, står jeg uforstående for at det kan vurderes af TopDanmark, at vi ikke har haft andet ødelagt ferie end et par dage, for to personer. Intet af ovenstående er en mulighed for os, på ferie, når [søn] har fået bude om ikke at have foden nedad i mindst fem dage. Uanfægtet hvordan I har skrevet jer ud af et hvert ansvar, så vil jeg mene at det er tæt på logik, at vores alle fems' ferie var ødelagt ved at skulle væge imellem at sidde på værelset med [søn], eller gå fra [søn] og lade ham være alene på værelset. Jeg mener det er grotesk, at fordi jeg ikke har fået den [udenlandske] læge til at skrive ordret hvad TopDanmark mener er at skulle opholde sig på sit værelse. Det er vel lidt potato potato.....han må ikke støtte på den, have den nedad eller få vand på den. Forklarer I mig hvordan han så skal forlade sit værelse? Eller hvordan han skal komme rundt på resortet og finde sig et måltid mad?

Som sidste og afsluttende kommentar i denne sag, mener jeg bestemt at de penge vi har fået af TopDanmark, er dem vi er berettiget til på det blå sygesikring. Så hvad har TopDanmark egentlig gjort?

Jeg er rystet over hvordan man har skrevet sig ud af alting, og hvordan man som velrenommeret forsikringsselskab kan være så arrogante. Jeg har ikke yderligere kommentarer til sagen!"

Selskabet har i brev af 6/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager mener fortsat, at hun og resten af familien er berettiget til kompensation for ødelagte feriedage. Vi er ikke enige i denne vurdering, da betingelserne for dækning efter vilkårenes punkt 17.6.A ikke er opfyldt.

Vi har herved lagt vægt på, at lægen ikke har ordineret tvunget indendørs ophold i forbindelse med klagers barns tilskadekomst af foden. Tværtimod har barnet fået udleveret krykker, da han skulle undgå at støtte på foden i 5 dage og lægen har således vurderet, at barnet kunne bevæge sig rundt med krykker uden at belaste foden. Som vi har redegjort for i vores svar af 5. januar 2024, opfylder dette ikke betingelserne for tvunget indendørs ophold i vilkårenes punkt 17.6.A.2.

Derudover bemærker vi endnu engang, at klager direkte adspurgt har oplyst, både i den skriftlige anmeldelse og den efterfølgende telefonsamtale med selskabet, at der ikke har været tvungen indendørs ophold, hvilket tillige understøttes af lægens rapport i sagen.

Da betingelserne for compensation for ødelagte feriedage derfor ikke er opfyldt i sagen, fastholder vi således vores afgørelse."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"17.6. Ødelagte feriedøgn i udlandet

A. Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi:

1. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet
2. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose.
3. Du bliver akut syg eller kommer til skade på en sportsferie*, og du derfor ikke kan deltage i den planlagte sportsaktivitet
4. Du bliver transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp
5. Du bliver kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 17.14
6. Din rejseledsager* bliver akut syg, kommer til skade, bliver transporteret hjem eller hjemkaldt til Danmark og får dækket ødelagte feriedøgn hos eget forsikringsselskab. Det er en betingelse, at du bliver hos rejseledsageren* i sygeperioden

...

B. Forsikringen dækker ikke

1. Hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt.

...

D. Hvem dækker forsikringen

1. Dig
2. Dig og en person fra din husstand, som er med på rejsen og bliver hos dig i sygeperioden
3. Dig og personer fra din husstand, som er med på rejsen. Dette punkt, hvorefter hele husstanden har ret til compensation, gælder dog kun i relation til punkt 17.6.A.1 (indlæggelse), 17.6.A.4 (aftalt hjemtransport) og 17.6.A.5 (hjemkald til Danmark))."

Nævnet udtaler:

Klageren og familie (2 voksne og 3 børn) var på ferie fra den 23/7 2023 til 30/7 2023. Hun anmeldte, at hendes søn den 24/7 2023 havde skåret sig i foden. Han var blevet syet og havde fra lægen fået besked på ikke at støtte på foden i 5 dage, ikke have foden nedad, og undgå, at foden blev våd. Klageren ønsker erstatning for ødelagt ferie til alle 5 familiemedlemmer.

Selskabet har per kulance udbetalt erstatning for ødelagt feriedøgn for ét døgn til sønnen og til klageren, svarende til en ødelagt rejsedag, hvor familien skulle have været på en sejltur. Selskabet har afvist at yde yderligere dækning. Selskabet har anført, at klagerens søn ikke har været

Ankenævnet for Forsikring

7.

100866

indlagt eller været lægeordineret ophold i ferieboligen, hvorfor forsikringsbetingelsernes regler om ødelagt feriedøgn ikke er opfyldt.

Klageren har anført, at hele familien har fået ødelagt deres ferie. Klageren har anført, at sønnen ikke måtte støtte på foden, ikke måtte have den nedad og ikke måtte få vand på den, hvorfor han ikke kunne forlade ferieboligen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6.A., at "Forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi: 1. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet. 2. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose". Det fremgår videre af punkt 17.6.B., at forsikringen ikke dækker "Hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke ses at være fremlagt dokumentation for, at klagerens søn som følge af skaden den 24/7 2024 har været indlagt eller har været lægeordineret ophold i ferieboligen.

Nævnet har også lagt vægt på, at det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6.B, at forsikringen ikke dækker "Hvis du opholder dig indenfor – fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende – selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt". Nævnet bemærker, at det er nævnets opfattelse, at klagerens søns tilskadekomst er omfattet af denne undtagelse, idet der – uanset at det har været forbundet med store praktiske gener at bevæge sig uden for ferieboligen – ikke er dokumentation for, at det af lægefaglige hensyn har været nødvendigt for sønnen at opholde sig i ferieboligen.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

100866

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck