

Ankenævnet for Forsikring

Den 28. august 2024 blev i sag nr. 101408:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 25/3 2024 har klageren bl.a. anført:

"3/12 bankede jeg en fod ind i et ben på en sofa på hotelværelset på en ferie i [land]. Jeg forholdt mig i ro pga. stærke smerter og hævelser så jeg ikke kunne have sko på. 6/12 henvendte jeg mig til forsikringsselskabet (via deres skadesbehandler SOS) da min fod blev mere og mere blå. De opfordrede mig til at kontakte et lokalt hospital for at blive undersøgt. Undersøgelsen viste en brækket tå og jeg blev bedt om at holde mig i ro i 14 dage. D. 7/12 talte jeg med SOS igen hvor deres lægefaglige vurdering var den samme som på hospitalet; ro i 14 dage. Jeg fulgte derfor anvisningerne og holdt mig i ro resten af ferien og resten af de 14 dage som lå efter hjemkomst fra ferien. Trygs sagsbehandling varede frem til 10/1 2024 hvor Tryg indsatte 9369,60 kr. på min Nem konto uden nogen form for opgørelse. Efter at have rykket dem flere gange for en skadesopgørelse fik jeg den endelig på skrift 12/2 2024. Deres opgørelse hviler på en ændret lægefaglig vurdering som nu lød på ro i 4 dage og ikke de 14 dage som de 2 læger var enige om i december.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne have udbetalt erstatning for ødelagte feriedage fra den dag jeg blev beset af en læge (i henhold til forsikringsbetingelserne) og resten af ferien, hvilket ligger indenfor de 14 dages ordinerede hvile (i henhold til betingelserne). Det var ikke muligt at gøre nogen ting eller forlade hotellet i de 9 dage jeg ønsker erstatning for pga. min brækkede tå (smerter og hævelse så jeg ikke kunne have sko på), plus det faktum at 2 læger havde sagt at jeg skulle holde foden i ro i 14 dage.

Mit erstatningskrav er på 29274 i henhold til den opgørelse jeg har sendt til Tryg for de faktiske udgifter (9 af 14 dage)"

Ankenævnet for Forsikring

2.

101408

Selskabet har den 17/5 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører uenighed om udmåling af erstatningsdøgn i forbindelse med ferierejse til [land], hvor klager kom til skade med sin lilletå.

Klager var på skadestidspunktet omfattet af årsrejseforsikring under aftale med [fagforening]. Rejseforsikringen har ydet erstatning for 4 ødelagte rejsedøgn som følge af tilskadekomsten, hvilket klager er tilfreds med. Klager har fremsat krav om erstatning for yderligere 5 ødelagte rejsedøgn.

Sagen havde ikke været behandlet i Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, før selskabet modtog klagen via Ankenævnet.

Efter en gennemgang i Kvalitetsafdelingen har Selskabet udbetalt et differencebeløb på 2.773,87 kr. begrundet i en højere pris for rejsen end oplyst i skadeanmeldelsen, men fastholder i øvrigt erstatning for 4 ødelagte rejsedøgn. Afgørelsesbrev fremlægges som Bilag 2 – Svar fra Kvalitet.

Sagsfremstilling

Ifølge sagens oplysninger var klager på ferierejse i [land] fra 1. december 2023 – 15. december 2023. Desværre kom klager til skade med sin lilletå og kontaktede d. 6. december 2023 Tryg Alarm v. Falck Global Assistance (FGA) med henblik på at søge læge. Alarmcentralen udstedte herefter betalingsgaranti til undersøgelse og behandling på lokalt hospital.

Det fremgår af journal modtaget fra hospitalet, at der ved røntgenundersøgelse blev påvist stabil fraktur på venstre lilletå, og at den lokale læge anbefalede behandling med skinne og smertestillende medicin samt hvile i 3 dage. Resultat af lægeundersøgelse fremlægges som Bilag 5- Hospitalsjournal.

Klager har d. 7. december 2023 indsendt skadesanmeldelse til selskabet, hvor han oplyser, at lægen havde ordineret ophold i ferieboligen fra 6. december 2023 – 15. december 2023. På anmeldelsen oplyser klager, at han som følge af tilskadekomsten ikke kunne deltage i planlagte aktiviteter fra han kom til skade d. 2. december 2023 til hjemrejsedagen d. 15. december 2023. Skadesanmeldelsen fremlægges som Bilag 6 - Skadeanmeldelse.

Rejseforsikringen har dækket klagers behandlingsudgifter, og skadeafdelingen oplyste telefonisk d. 19. december 2023, at forsikringen ville erstatte 4 ødelagte rejsedøgn.

Da klager ikke var tilfreds med afgørelsen har sagen været forelagt Trygs læge, der vurderede som følger.

'SkI tilses af læge d.6.12.23 efter at have slået ve. lilletå.

Der konstateres et udisloceret (ikke forskudt) brud.

Jævnfør MR fra destinationen anbefales hvile i 3 dage (log 15 fga sag)

I den periode anbefales RICE (ro, is compression og elevation) behandling.

Det forventes herefter at skl kan komme lidt omkring på destinationen, om end en brækket lilletå vil medføre ømhed i flere uger.

Forventer at skl kan have en sandal på med god fast sål, til trods for at foden er hævet omkring lilletåen.

I har allerede givet 4 dage med ØR, og kan på baggrund af ovenstående ikke øge det yderligere.'

Skadeafdelingen har på baggrund af lægens vurdering fastholdt afgørelsen og overført 9.369,60 kr. i erstatning for 4 ødelagte rejsedøgn d. 4. januar 2024.

Klager sendte d. 26. januar 2024 en indsigelse til selskabet, hvori han anførte, at beregningsgrundlaget og udmålingen af erstatningen var forkert. Klager vedlagde hertil en opgørelse af rejsens omkostninger, hvoraf det fremgår, at den samlede pris for rejsen er 45.538 kr. Opgørelsen fremlægges som Bilag 3 – Rejsens pris.

På klagers anmodning fremsendte skadeafdelingen d. 12. februar 2024 afgørelsesbrev med erstatningsopgørelse.

Det fremgår af brevet, at der er beregnet erstatning for 4 ødelagte rejsedøgn med udgangspunkt i, at rejsens pris er 35.136 kr., som er det beløb, der oprindeligt er angivet på skadesanmeldelsen. Opgørelsen findes fremlagt af Klager.

Klager har herefter klaget over afgørelsen til Ankenævnet for Forsikring.

På baggrund af klagen til Ankenævnet, har sagen været til behandling i Kvalitetsafdelingen, som er Tryks klageansvarlige afdeling.

Efter en gennemgang har Selskabet foretaget en ny beregning på baggrund af Klagers oplysning om, at rejsens korrekte pris var 45.538 kr. og udbetalt et differencebeløb på 2.773,87 kr.

Afgørelse om antallet af erstatningsdøgn fastholdes med den begrundelse, at der ikke er medicinsk indikation for yderligere ophold i ferieboligen.

Klager har herefter meddelt Selskabet, at sagen fortsat ønskes behandlet i Nævnet.

Forsikringsbetingelser

Der henvises til Årsrejse forsikringsbetingelser nr. 2216 fremlagt som Bilag 1 – Årsrejse 2216. Specifikt henvises der til afsnit 10 Ødelagt rejse og afsnit 11 Ødelagt aktiv rejse.

Selskabets vurdering

Ifølge sagens oplysninger pådrog Klager sig fraktur på venstre lilletå på ferierejse til [land] og ønsker som følge af tilskadekomsten erstatning for i alt 9 ødelagte rejsedøgn, hvilket er 5 døgn mere end den tilkendte erstatning på 4 døgn.

Af sagslog fra Tryk Alarm, fremgår det, at Klager var kommet til skade med tåen d. 2. december og kontaktede alarmcentralen d. 6. december 2023 med henblik på at søge læge:

'Ferie i [land] Tror han har brækket tå. Har talt med online lægekonsultation, der mener der er brud på tå eller mellemfoden [CPR] ... [telefon] Lørdag aften knalder han lilletå ind i ben til sofa, den stikker 45 grader ud til venstre Den er blå op til midt på foden og de første 4 tæer Kan humpe rundt, kan ikke have sko på, så det er svært at gå Venstre fod. Har ikke været til lægen dernede. Hævelsen fortager sig ikke, den bliver mere og mere blå Tapede den op først, har ikke hjulpet. OC finder POT til CLi, stiller GOP for 1. lægebesøg VTB efter CD ASM'

Alarmcentralen stillede herefter betalingsgaranti til undersøgelse og behandling på lokalt hospital, hvor Klager ved røntgenundersøgelse samme dag fik konstateret brud på venstre lilletå.

Klager sendte herefter følgende mail:

'Hej

Jeg har nu været på hospitalet og de konstaterede vha. røntgen at min tå er brækket. De anbefalede at få den checket om en uge hos en speciallæge men vi rejser hjem om 8 dage så jeg tænker det kan vente til egen læge når vi kommer hjem. Røntgenbillederne har jeg fået på en CD så dem kan jeg desværre ikke sende idet jeg ingen computer har med. Skriv gerne tilbage hvis I skal bruge andet fra mig.'

Sagslog fra assistancesagen fremlægges som Bilag 4 – Noter fra assistancesagen.

På skadeanmeldelse indsendt d. 7. december 2023 oplyste Klager, at lægen havde ordineret ophold i ferieboligen fra 6. december 2023 – 15. december 2023, og at han ikke kunne deltage i planlagte aktiviteter fra tilskadekomsten d. 2. december 2023 frem til hjemrejsedagen.

Til spørgsmålet 'Hvilke aktiviteter kunne du ikke deltage i?' har Klager oplyst 'Almindelig gang', og til spørgsmålet 'Var denne aktivitet det primære formål med rejsen?' har Klager svaret 'Ja'.

Tryk Alarm modtog d. 6. december 2023 journal fra hospitalet på rejsedestinationen.

I modsætning til de oplysninger, Klager har angivet på skadesanmeldelsen, fremgår det af journalen, at den behandlende læge blot anbefalede hvile i 3 dage fra d. 6. december 2023 til d. 8. december:

'Recommendation

- *consult orthopedic advise buddy splint with aluminum splint cover, discuss with patient, he wants to do only buddy splint*
- *follow up with orthopedic next 7 days*
- *cold compression outside buddy splint*
- *rest*
- *rise left foot*
- *avoid long distance walk, workout, exercise*
- *if clinical worse please don't hesitate back for re-evaluation*

Patient need to rest for 3 Day(s)

From Date 6 Dec 2023 To Date 8 Dec 2023'

Det fremgår af sagslog fra alarmcentralen d. 7. december 2023, at den sagsansvarlige læge på baggrund af det modtagne vurderede, der var tale om et stabilt brud, som skulle behandles med tape og hårde sko uden behov for opfølgning lokalt. Vurderingen indeholder ikke anbefaling om hvile eller ophold i ferieboligen:

'CLI er i [land] fra den 1. december til den 14. december. Set MR. MR #17 + #15 (nederst). CLI har hjemrejse den 14. december. CLI har pådraget sig en stabil fraktur af 5. tå uden dislokationer. Behandlingen er, at CLI skal tape tåen sammen med nabotåen, skaffe hårde sko, træsko eller lignende. CLI har fået anbefalet en aluminiumsplint, hvilket er acceptabelt. Kontrol ved en læge (e.l.). Ingen behov for opfølgning lokalt.' Medical plan / Medical Advices. Gop hjem som plan, kontrol ved e.l.'

Ifølge noter fra telefonsamtale med Tryg Alarm d. 7. december 2023, var Klager indforstået med plan om opfølgende behandling efter hjemkomst til Danmark og ville vende tilbage ved behov for yderligere assistance. Alarmcentralen henviste samtidig til Tryg Rejseskade vedrørende eventuel erstatning for ødelagte rejsedøgn:

'AC info CD ASM CLI har prøvet det før, så han er tryk med at vente med behandling til EL i DK AC info at CLI kan søge om refuion ved TRYG rejseskade AC info TRYG rejseskade vurdere dækning for ØR det kan FGA ikke AC ønsker god bedring og info at sagen sættes i bero CLI ringer ind ved behov for yderligere assistance'

Klager kontaktede ikke alarmcentralen, efter sagen blev sat i bero d. 7. december 2023, og rejste hjem som planlagt d. 15. december 2023.

Efter modtagelse af klagen via Ankenævnet for forsikring har sagen endnu en gang været forelagt vores læge, som fastholder tidligere vurdering:

'SkI tilses af læge d.6.12.23 efter at have slået ve. lilletå.

Røntgen viser et udisloceret (ikke forskudt) brud af ve. 5.tå (lilletå).

Der anlægges 'Buddy-splint med aluminium'. Dette svarer til en velcrobandage der sambandage-res

med nabotåen med understøttende metal under tåen, for at reducere bevægeligheden.

'Akut behandling' vil være nedkøling, immobilisering, elevation og smertestillende, hvilket anbefales de første dage efter bruddet opståen.

Der anbefales endvidere brug af fodtøj med stiv sål.

Jævnfør MR fra destinationen anbefales hvile i 3 dage (log 15 fga sag).

Det forventes herefter at skl kan komme lidt omkring på destinationen, om end en brækket lilletå vil medføre ømhed i flere uger.

Jeg har tidligere vurderet sagen (3.1.24) hvor i allerede havde kompenseret for 4 dage med ØR, og kunne ikke øge antallet yderligere.

Såfremt sagen var forlagt mig forud for jeres vurdering, ville jeg have vurderet 2-3 dage med ØR, som anbefalet i MR (3 dage).

Det vurderes at skl har modtaget korrekt behandling/vejledning fra behandlende læge samt alarmlægen på skadetidspunktet.

I DK ville skl anbefales at tape tåen sammen med nabotåen, og anvende sko med stiv sål. Anvendelse af Buddysplint vurderes at være i orden.'

Forsikringen dækker 'Ødelagt rejse' og 'Ødelagt aktiv rejse' iht. forsikringsbetingelsernes afsnit 10 og 11.

Iht. forsikringsbetingelsernes punkt 10.1 dækker forsikringen erstatningsrejse, hvis skadelidte i første halvdel af den planlagte rejseperiode bliver hospitalsindlagt i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode, hjemtransporteret eller hjemkaldt eller afgår ved døden.

Den planlagte rejseperiode er det antal dage, rejsen er planlagt til at vare, hvor ankomstdagen og hjemkomstdagen regnes som 2 hele dage uanset ud- og hjemrejsetidspunkt.

Da tilskadekomsten ikke har medført hospitalsindlæggelse eller førtidig hjemtransport er betingelserne for at kunne opnå erstatningsrejse iht. afsnit 10.1. ikke opfyldt.

Iht. afsnit 10.2 dækkes udgiften pr. ødelagt rejsedøgn ved lægeordineret ophold i ferieboligen jf. lægens diagnose viser, at du er tvunget til at opholde dig i ferieboligen.

De ødelagte rejsedøgn regnes fra datoen for det første lægebesøg, til den dato lægens ordination ophører eller skadelidte udskrives. Hvis der er tvivl om varigheden af lægens ordination for ophold i ferieboligen, fastsættes den af Trygs læge.

Iht. afsnit 11.1 dækkes udgifterne til rejsen, hvis skadelidte ikke kan deltage i rejsens planlagte primære aktivitet, fordi bl.a. et af følgende sker i første halvdel af den planlagte rejseperiode:

- *Lægens diagnose viser at du ikke kan deltage i rejsens planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejseperiode.*
- *Du får et knoglebrud, en fraktur, ledbåndsskade, forvridning eller forstuvning, der gør at du ikke kan deltage i rejsens primære planlagte aktivitet i mere end halvdelen af rejsens planlagte rejseperiode.*

Den primære aktivitet skal være bestilt hjemmefra og fremgå af et rejsebevis eller lignende, der understøtter, at det er rejsens planlagte formål.

Som en Aktiv rejse anses skiferie, cykelferie, golfserie, trekking, vandreferie, dykkerferie, sejlferie, rideferie, jagtferie, fiskeriferie eller sportsferie.

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af sit krav. Herunder at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af lægeordineret ophold i ferieboligen.

Der er i sagen ikke modtaget bilag der understøtter, at rejsen indeholdt en planlagt primær aktivitet, som var bestilt hjemmefra og kan indeholdes i definitionen af en aktiv rejse. Da der ifølge sagens oplysninger således er tale om en almindelig ferierejse til [land], er betingelserne for dækning under bestemmelserne for Ødelagt aktiv rejse ikke opfyldt.

Det er Selskabets vurdering, at Klager er berettiget til ødelagte rejsedøgn efter bestemmelsen om tvungent ophold i ferieboligen jf. afsnit 10.2.

I den indgivne klage til Ankenævnet for Forsikring anfører Klager, at både den lokale læge og læge hos Tryg Alarm havde ordineret 14 dages hvile.

Der foreligger dog ikke dokumentation i sagen, som understøtter Klagers påstand om, at der var ordineret 14 dages hvile eller ophold i ferieboligen som følge af tilskadekomsten, hvorimod sagens lægelige oplysninger står i modsætningsforhold til Klagers påstand.

Selskabet bemærker, at en anbefaling om hvile ikke kan sidestilles med lægeordineret ophold i ferieboligen.

Det fremgår, at vores læges vurdering om 2-3 erstatningsdøgn er i overensstemmelse med den lokale læges anbefaling om hvile i 3 dage

På ovenstående baggrund er det Selskabets vurdering, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning udover de 4 rejsedøgn, der allerede er tilkendt, idet rejsen ikke opfylder kriteriet for en 'aktiv rejse' og der ikke er medicinsk indikation for yderligere ophold i ferieboligen.

Ved vurderingen har vi lagt vægt på, at det ikke findes bevist, at Klager som følge af lægens diagnose var tvunget til at opholde sig i ferieboligen ud over 3 dage, og at der allerede er ydet erstatning for 4 ødelagte rejsedøgn, hvilket er 1 dage mere end lægens anbefaling.

Ej heller findes det bevist, at der modsat notat i sagslog fra Tryg alarm skulle været givet telefonisk

tilsagn om dækning af flere ødelagte rejsedøgn, hvorimod det fremgår af sagsloggen, at alarmcentralen har henvist til Trygs skadeafdeling.

Endvidere har vi lagt vægt på, at der på rejsedestinationen er givet korrekt behandling i overensstemmelse med alarmcentralen og Trygs lægekonsulents anbefaling, og at det med den pågældende diagnose forventes muligt at kunne komme omkring på feriedestinationen med en sandal med fast sål.

Endelig lægger vi vægt på, at tilskadekomsten ikke har medført fornyet kontakt til læge på rejsedestinationen, hvorimod det fremgår, at opfølgende kontrol kunne afvente hjemkomst til Danmark.

Vores vurdering af sagen er efter vores opfattelse i overensstemmelse med Ankenævnets praksis. Vi henviser i den forbindelse til nævnets afgørelser i sagerne 58181 og 77245.

Sammenfatning

Sammenfattende fastholder selskabet på baggrund af sagens oplysninger og en lægefaglig vurdering, at der ikke er grundlag for yderligere erstatning iht. de gældende forsikringsbetingelser, hvorfor afgørelsen fastholdes."

Klageren har i mail af 29/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har gennemlæst svar fra Tryg forsikring, og jeg kan ikke byde ind med ret meget nyt i forhold til tidligere fremsendte. Jeg vil dog tillade mig at fremhæve nogle ting til sagsbehandlingen i ankenævnet:

- Tryg forsikring har fremlagt dokumentation som understøtter hvile i 3 dage (ref. bilag 5). Det er første gang jeg ser dette dokument. Det har ikke tidligere været delt med mig, og er ej heller udleveret af det lokale hospital i [land].
- Iflg. dokumentationen udleveret til mig i [land] på [udenlandsk hospital] (ref. Lægebilag) er der ingen reference til 3 dages hvile. Jeg blev dog mundtligt instrueret om 14 dages hvile af lægen på hospitalet. Jeg har fuld tillid til den lægelige vurdering, så jeg fulgte anbefalingen.
- En ferierejse til et andet land må forventes at indeholde sightseeing, almindelig gang til f.eks restauranter osv., så det er naturligvis ikke dokumenteret som 'rejsens formål'. Jeg har ikke haft nogen forventning om at komme til skade, og ej heller at skulle dokumentere en rejses formål til mit forsikringsselskab, så jeg har naturligvis ikke forberedt en sådan situation. Fakta er at jeg kom til skade, blev anbefalet 14 dages hvile af en lokal læge, samt en verbal bekræftelse fra Tryg den efterfølgende dag på at de var enige i lægens vurdering. Jeg har derfor indrettet resten af ferien efter dette.
- Havde Trygs læge delt dokumentationen fra [udenlandsk hospital] om 3 dages hvile samt givet et lægefagligt udsagn om konsekvenserne af at gå på foden (trods store smerter) havde denne sag aldrig været rejst.

Jeg ønsker at ankenævnet tager med i sine overvejelser hvorvidt Tryg forsikrings kommunikation var tilstrækkelig i december 2023 hvor jeg kom til skade. Årsagen til denne klagesag kan i bund og grund findes i det faktum at Tryg forsikring afviser sagen med argumenter som er fremkommet EFTER at erstatningskravet er sendt til dem. De havde rig mulighed for at informere tydeligt og tilstrækkeligt på skadestidspunktet."

Selskabet har i brev af 13/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at Selskabets kommunikation har været mangelfuld, og at Selskabet har afvist kravet med argumenter, der er fremkommet, efter Klager har anmeldt erstatningskravet.

Klager anfører videre, at hvis Selskabets læge havde delt journal fra behandlende læge og givet lægefaglig rådgivning på skadestidspunktet, havde sagen aldrig været rejst.

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at dokumentere og sandsynliggøre sit krav. Herunder skal Klager selv sørge for at få udleveret journal fra behandlingsstedet.

Af sagslog fra assistancesagen fremgår det, at Klager var i besiddelse af radiologisk rapport og røntgenbilleder fra hospitalet. Selskabet har ikke haft anledning til at antage, at Klager ikke var i besiddelse af det fulde journalmateriale, inklusiv den behandlende læges anbefaling.

I forhold til Klagers påstand om mangelfuld rådgivning på skadestidspunktet, henvises der til bilag 4 noter fra assistancesagen. Det fremgår heraf, at klager i samtale med Tryg Alarm gav udtryk for, at han var tryk ved at vente med opfølgende behandling til efter hjemkomst til Danmark og takkede nej til speciallægeundersøgelse på rejsedestinationen. Sagen blev herefter sat i bero uden fornyet kontakt fra klager.

Af bilaget fremgår det endvidere, at alarmcentralen gjorde opmærksom på, at krav vedrørende erstatning for ødelagte rejsedøgn skulle anmeldes til og vurderes af Selskabet.

Selskabet finder ikke, at kommunikation eller rådgivning i assistancesagen har været mangelfuld og henviser i øvrigt til tidligere besvarelse."

Klageren har i mail af 14/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har gennemlæst svar for forsikringsselskabet og kan kun endnu engang konstatere at de arbejder ud fra antagelser. Kommunikationen fra forsikringsselskabet har været mangelfuld og jeg har fremsendt alt materialet som jeg har modtaget fra det lokale hospital hvori det ingen steder fremgår at der skulle foretages hvile i 3 dage.

Årsagen til at jeg afviste at tage til kontrol lokalt var at det skulle ske dagen før hjemrejsen så derfor vurderede jeg det var bedre at tage til kontrol hos egen læge."

Det fremgår af journalnotat af 6/12 2023 fra det udenlandske hospital:

"Principle Diagnosis

1. fracture of proximal phalanx left 5th toe
2. hit to sofa

Treatment(s)

Medication

X-ray

Recommendation

- consult orthopedic advise buddy splint with aluminium splint cover, discuss with patient, he want to do only buddy splint
- follow up with orthopedic next 7 days
- cold compression outside buddy splint
- rest
- rise left foot
- avoid long distance walk, workout, exercise
- if clinical worse please don't hesitate back for re-evaluation

Patient need to rest for 3 Day(s)"

Det fremgår af sagslog fra SOS:

"06/12/2023 12.30

Ferie I [land] Tror han har brækket tå. Har talt med online lægekonsultation, der mener der er brud på tå eller mellemfoden [CPR] ... [telefon] Lørdag aften knalder han lilletå ind i ben til sofa, den stikker 45 grader ud til venstre Den er blå op til midt på foden og de første 4 tæer Kan humpe rundt, kan ikke have sko på, så det er svært at gå Venstre fod. Har ikke været til lægen dernede. Hævelsen fortager sig ikke, den bliver mere og mere blå Tapede den op først, har ikke hjulpet. OC finder POT til CLi, stiller GOP for 1. lægebesøg VTB efter CD ASM

...

06/12/2023 12.30

Jeg har nu været på hospitalet og de konstaterede vha. røntgen at min tå er brækket. De anbefalder at få den checket om en uge hos en speciallæge men vi rejser hjem om 8 dage så jeg tænker det kan vente til egen læge når vi kommer hjem. Røntgenbillederne har jeg fået på en CD så dem kan jeg desværre ikke sende idet jeg ingen computer har med. Skriv gerne tilbage hvis I skal bruge andet fra mig.

...

07/12/2023 08.42

AC info CD ASM CLi har prøvet det før, så han er tryk med at vente med behandling til EL i DK. AC info at CLi kan søge om refusion ved TRYG rejseskade AC info TRYG rejseskade vurdere dækning for ØR det kan FGA ikke AC ønsker god bedring og info at sagen sættes i bero. CLi ringer ind ved behov for yderligere assistance"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"10.2 Ødelagte rejsedøgn

Hvad er dækket

Udgiften pr. ødelagt rejsedøgn er dækket, hvis et af følgende sker og du ikke samtidig er berettiget til erstatningsrejse:

...

- Lægens diagnose viser, at du er tvunget til at opholde dig i din feriebolig.

...

De ødelagte rejsedøgn regnes fra datoen for dit første lægebesøg, til den dato lægens ordination ophører eller du udskrives."

Nævnet udtaler:

Klageren – som var på ferie fra 1/12 2023 til 15/12 2023 – slog den 3/12 2023 venstre lilletå. Den 6/12 2023 blev det konstateret, at tåen var brækket. Selskabet har ydet godtgørelse for ødelagt rejsedøgn i 4 dage. Klageren ønsker godtgørelse for 9 dage. Klageren er utilfreds med selskabets kommunikation i december 2023 i forbindelse med skaden.

Selskabet har anført, at det fremgår af journalen fra hospitalet, at klageren blev anbefalet hvile i 3 dage, hvorfor klageren ikke er berettiget til godtgørelse for flere dage. Selskabet har oplyst, at sagen ikke havde været behandlet i selskabets klageafdeling forud for indbringelsen for nævnet, at selskabet derfor anmodede om, at sagen blev sat i bero, og at selskabet efter behandling i klageafdelingen har udbetalt yderligere 2.773,87 kr. til klageren, idet rejsens korrekte pris var 45.538 kr. Selskabet har fastholdt, at klageren alene har ret til godtgørelse for 4 rejsedage.

Klageren har anført, at der ikke var beskrevet 3 dages hvile i det, han fik udleveret fra hospitalet, og at han blev "mundtligt instrueret om 14 dages hvile af lægen på hospitalet". Klageren har anført, at "En ferierejse til et andet land må forventes at indeholde sightseeing, almindelig gang til f.eks. restauranter osv., så det er naturligvis ikke dokumenteret som 'rejsens formål'. ... Fakta er at jeg kom til skade, blev anbefalet 14 dages hvile af en lokal læge, samt en verbal bekræftelse fra Tryg den efterfølgende dag på at de var enige i lægens vurdering. Jeg har derfor indrettet resten af ferien efter dette". Klageren har oplyst, at "havde Trygs læge delt dokumentationen fra [udenlandsk hospital] om 3 dages hvile samt givet et lægefagligt udsagn om konsekvenserne af at gå på foden (trods store smerter) havde denne sag aldrig været rejst". Klageren ønsker, at

nævnet "tager med i sine overvejelser hvorvidt Tryg forsikrings kommunikation var tilstrækkelig i december 2023 hvor jeg kom til skade".

Det fremgår af sagslog fra SOS: "06/12/2023 12.30: Ferie I [land] Tror han har brækket tå. Har talt med online lægekonsultation, der mener der er brud på tå eller mellemfoden [CPR] ... [telefon] Lørdag aften knalder han lilletå ind i ben til sofa, den stikker 45 grader ud til venstre Den er blå op til midt på foden og de første 4 tæer Kan humpe rundt, kan ikke have sko på, så det er svært at gå Venstre fod. Har ikke været til lægen dernede. Hævelsen fortager sig ikke, den bliver mere og mere blå Tapede den op først, har ikke hjulpet. OC finder POT til CLI, stiller GOP for 1. lægebesøg VTB efter CD ASM ... 06/12/2023 12.30: Jeg har nu været på hospitalet og de konstaterede vha. røntgen at min tå er brækket. De anbefalede at få den checket om en uge hos en speciallæge men vi rejser hjem om 8 dage så jeg tænker det kan vente til egen læge når vi kommer hjem. Røntgenbillederne har jeg fået på en CD så dem kan jeg desværre ikke sende idet jeg ingen computer har med. Skriv gerne tilbage hvis I skal bruge andet fra mig. ... 07/12/2023 08.42: AC info CD ASM CLI har prøvet det før, så han er tryk med at vente med behandling til EL i DK. AC info at CLI kan søge om refuion ved TRYG rejseskade AC info TRYG rejse-skade vurdere dækning for ØR det kan FGA ikke AC ønsker god bedring og info at sagen sættes i bero. CLI ringer ind ved behov for yderligere assistance".

Det fremgår af journalnotat af 6/12 2023 fra det udenlandske hospital, at "Patient need to rest for 3 Day(s)".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.2, at forsikringen dækker "udgiften pr. ødelagt rejsedøgn er dækket, hvis et af følgende sker og du ikke samtidig er berettiget til erstatningsrejse: ... • Lægens diagnose viser, at du er tvunget til at opholde dig i din feriebolig". Det fremgår, at "De ødelagte rejsedøgn regnes fra datoen for dit første lægebesøg, til den dato lægens ordination ophører eller du udskrives".

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

101408

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har krav på godtgørelse for flere ødelagte rejsedøgn, end selskabet har tilkendt ham, idet det fremgår af journalnotat af 6/12 2023, at klageren skulle holdes sig i ro i 3 dage.

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