

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2024 blev i sag nr. 101433:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 31/3 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Skulle have rejst til [land] et par dage. Jeg er blevet opereret i venstre fod sidste år, og kom til at støde storetåen hårdt ind i min seng om morgenen da jeg skulle afsted. Det gjorde at jeg knapt kunne gå, og derfor heller ikke komme afsted på rejsen.

Snakkede med læge via privatforsikring, men denne har desværre ikke skrevet særlig meget i journalen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At forsikringen dækker min afbestilling."

Selskabet har den 16/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Påstand:

Klagen kan ikke tages til følge

Supplerende sagsfremstilling og sagsanbringender

Rejseforsikringen er tegnet som en privat Rejseforsikring.
Rejsevilkår R07, Super, Verden

Sagen drejer sig om, at klageren ... er utilfreds med, at vi ikke kan hjælpe med afbestilling i forbindelse med en rejse han ikke kunne komme på.

Skaden behandles under skadenummer: ...

Ankenævnet for Forsikring

2.

101433

Sagsfremstilling:

Den 9.6.23 modtager vi anmeldelse om afbestilling af rejse (Se bilag 2, 3 og 4)

Skadesdato den 7.6.23.

Udrejse den 7.6.23 – 10.6.23

Destination [land]

Her anmelder klager:

Jeg er blevet opereret i venstre fod for nogle måneder siden, og kom til at støde storetåen hårdt ind i seng. Det gjorde at jeg knapt kunne gå og derfor heller ikke komme afsted på rejsen. Skal til kontrol med foden på tirsdag den 13.6.

Den 12.6.23 anmoder vi klager om flere informationer, for at vi kan vurdere sagen:

...

Tak for din henvendelse vedrørende afbestilling af rejse.

Vi beder dig udfylde skadeopgørelsen, som du kan sende ved at besvare denne besked.

- *De originale rejsebeviser/flybilletter*
- *Dokumentation for afbestilling af rejsen hos rejsearrangøren/flyselskabet/hotellet*
- *Dokumentation for at rejsen er betalt, f.eks. kreditkortkvittering.*

Vi beder dig også om at få din egen læge til at udfylde den vedhæftede lægeerklæring. Gebyret for dette er omfattet af forsikringen, du skal blot medsende regningen.

Hvis nogle af ovenstående bilag, allerede er sendt, er det ikke nødvendigt at sende igen.

Den 21.6.23 modtager vi besked fra klager med 2 dokumenter.

Dokumentation 1 - Patientjournal (Se bilag 5)

Dokumentation 2 - Printscreen af samtale med læge fra [andet selskab]. (Se bilag 6)

Vi modtager ikke lægeerklæring som anmodet.

Dokumentation 1- Patientjournal, er fra kontrol den 13.6.23, som kunden også skriver, at han skal til, i hans anmeldelse til os.

Her står der:

Patienten er identificeret ved navn og CPR-nummer- Kommer til ekstra kontrol. Har hele tiden haft noget ømhed i foden, men ikke noget der har arbejdsruet ham. Ved et uheld slog han foden imod sengen med stor kraft, og foden hævede op. Var på vej ud ad døren og skulle rejse til [land], men kunne slet ikke støtte på foden efterfølgende og var nød til at aflyse turen. Forsat problemer med smerter og hævelse og har ikke kunnet komme tilbage til sit job.

Dokumentation 2- Printscreen af samtale med læge fra ... , er dateret den 9.6.23, her står der:

Samtale med ...

9 juni 2023 15:24 CEST

[Klageren]

General Medical Samtale for smerter, enhver art (nakke,ryg,fod,ben)

Diagnose: Biomechanical lesion, unsspecified (Oversat til dansk= Biomekanisk læsion, udspecificeret)

I henhold til Rejseforsikringens vilkår R07 punkt 6.1.1. (Se bilag 8), dækker forsikringen:
Hvis du ikke kan rejse, fordi du eller en person, der er omfattet af forsikringen, jf afsnit 4.1:

1.1 bliver akut syg eller kommer alvorligt til skade og:

- *bliver indlagt på hospital*
- *dør*

1.2 bliver akut syg eller kommer til skade, og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse, fordi:

- *det kan forværre din akutte sygdom eller tilskadekomst væsentlig*
- *det kan skade dit helbred alvorligt*
- *din almene tilstand er for dårlig*
- *du ikke kan deltage i rejsens planlagte aktivitet, når det kan dokumenteres, at aktiviteten er det egentlige formål med rejsen.*

Da der hverken i patientjournal eller printscreen med samtale af læge, fremgår at klager er frarådet at rejse på grund af tilskadekomst, og at dette vil kunne forværre tilskadekomsten væsentlig, kan vi desværre ikke hjælpe klager.

Den 15.8.23 sender vi derfor en afvisning til klager (Se bilag 7)

Vi skriver:

I følge dine vilkår R07 punkt 6.1 kan vi dække afbestilling af rejse når din læge vurderer at det ikke er muligt for dig at rejse med den skade eller sygdom du har pådraget dig. Da du ikke har søgt læge da du kom tilskade og en læge derved ikke har vurderet om en afbestilling var nødvendig kan vi desværre ikke hjælpe dig.

Det lægedokumentation du har indsendt er dit kontrol besøg d 13/06, hvor lægen gør opmærksom på at du har oplyst at du har slået den 07/06-23, det er derfor ikke tilstrækkeligt dokumentation. Jeg afviser derfor dækning.

Den 24.8.23 klokken 17:40 modtager vi besked fra klager (Se bilag 7)

Han skriver: *Jeg har sendt kopi af besked fra privatlæge om skaden, og i kan ikke forvente at man kan gå til egen læge med en fod der ikke kan gå!!.* Sender sagen videre til ankenævnet.

Den 24.8.23 klokken 18:10 modtager vi besked fra klager (Se bilag 7)

Han skriver: *Jeg vil gerne have svar fra ansvarlig i skadeafdelingen. Har vedlagt kopi af samtale med læge d. 9/6.*

Den 5.9.23 sender vi svar til klager (Se bilag 7)

Vi skriver: *Forsikringen dækker afbestilling af rejse ved alvorlig tilskadekomst, hvor lægen fraråder dig at rejse. Du har ikke dokumentere at en læge har vurderet skaden på skadetidspunktet og ud fra den lægevurdering fraråder dig at rejse. De nyligt indsendt dokumentation dokumentere ikke en lægelig vurdering af din skade og at lægen fraråder dig at rejsen. Derfor kan vi desværre ikke ændre i vores vurdering af afvisningen. Hvis vi skal revurdere dækning bedes du indsende patientjournal fra egen læge hvor skaden dokumenteres og at du frarådes at rejse.*

Den 5.9.23 modtager vi besked fra klager (-Se bilag 7)

Han skriver: *Fint, jeg sender det bare videre til ankenævnet. Står intet i vilkårene om at det kun er ved alvorlig tilskadekomst, da er afbestilings delen totalt ubrugeligt.*

Den 16.9.23 sender vi svar til klager (Se bilag 7)

Vi skriver: *Jeg kan anbefale dig at du, vedrørende din klage, i første omgang kontakter kundeombudet som har mailadresse: Kundeombud@if.dk Hvis du ønsker det, kan du læse dine vilkår R07, punkt 6.1, s 15 hvor der oplyses at vi dækker afbestilling ved alvorlig tilskadekomst.*

Vores vurdering af sagen:

I henhold til klagers Rejseforsikring vilkår R07 punkt 6.1.1 (Se bilag 8), dækker forsikringen:

Hvis du ikke kan rejse, fordi du eller en person, der er omfattet af forsikringen, jf afsnit 4.1:

1.2 bliver akut syg eller kommer alvorligt til skade og:

- bliver indlagt på hospital
- dør

1.2 bliver akut syg eller kommer til skade, og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse, fordi:

- det kan forværre din akutte sygdom eller tilskadekomst væsentlig
- det kan skade dit helbred alvorligt
- din almene tilstand er for dårlig
- du ikke kan deltage i rejsens planlagte aktivitet, når det kan dokumenteres, at aktiviteten er det egentlige formål med rejsen.

Klager har haft en samtale med en læge, samtale er foregået den 9.6.2023, her fremgår det ikke at læge fraråder klager at rejse, samt klager er ikke tilset af lægen, blot en samtale. Klager har været tilset af læge, som er foregået ved kontrol af fod den 13.6.23, 6 dage efter skaden er sket. Her fremgår det hellere ikke af Patientjournal, at læge fraråder klager at rejse på grund af tilskadekomst.

Begge konsultationer er foregået efter at klager skulle være rejst.

Skaden er opstået onsdag den 7.6.23, samme dag han skal rejse. Vi har fuld forståelse for at klager derfor ikke har kunne opsøge læge før afrejse, og vi har fuld forståelse for at klager i forvejen har komplikationer med sin fod, men i ingen af de dokumenteret læge bilag, er ovenstående betingelser opfyldt, derfor afviser vi dækning af afbestilling.

Konklusion:

Da der ikke forlægges lægedokumentation, som støtter op om betingelserne, kan vi ikke i møde komme klagers krav om erstatning for afbestilling."

Det fremgår af screenshot fra et andet selskabets hjemmeside:

"Samtale med [læge]
9 juni 2023 15:24 CEST

[Klageren]
General Medical Samtale for smerter, enhver art (nakke, ryg, fod, ben)
Diagnose: Biomechanical lesion, unsspecified"

Det fremgår af klagerens skadesanmeldelse af 9/6 2023 "Om hændelsen
Dato for årsag 07.06.2023
Skadetype: Afbestilling
Hvem skal afbestille sin rejse? Mig selv
Årsag til afbestilling: Tilskadekomst
...

Skadebeskrivelse

Jeg er blevet opereret i venstre fod for nogle måneder siden, og kom til at støde storetåen hårdt ind i min seng. Det gjorde at jeg knapt kunne gå, og derfor heller ikke komme afsted på rejsen. Skal til kontrol med foden på tirsdag 13.06."

Det fremgår af kontrolnotat af 13/6 2023 fra privathospital:

"Kommer til ekstra kontrol. Har hele tiden haft noget ømhed i foden, men ikke noget der har arbejdsstruet ham. Ved et uheld slog han foden imod sengen med stor kraft, og foden hævede op. Var på vej ud af døren og skulle rejse til [land], men kunne slet ikke støtte på foden efterfølgende og var nødt til at aflyse turen. Fortsat problemer med smerter og hævelse og har ikke kunnet komme tilbage i sit job som

Klinisk

er foden lidt hævet med ømhed der hvor Tight ropen sidder, og faktisk også lidt sv.t. storetåens grundled. Røntgen viser ingen tegn til fraktur, men der er helt klart svær stresspåvirkning omkring Minitight ropen. Jeg synes, vi skal se tiden an. Jeg tror stille og roligt, at foden falder til ro og aftaler, at hvis han pludselig får voldsomt ro, skal han kontakte os, ellers følge op på tilstanden en gang i august."

Det fremgår af notat af 7/5 2024 fra egen læge:

"Opereret i venstre fod i marts. Stadig smerter. Tjek på tirsdag. Skulle rejse i onsdags. Slog tåen, der er opereret i onsdags mod sengeben og har haft meget ondt på sin ferie. Har næsten ikke kunne gå. Kontakter os, mht melde til rejseforsikringen. Det er nu skrevet. Kan ikke kvantificere dette yderligere over telefonen, men til det objektive tjek på tirsdag kan dette beskrives nærmere. Pt er informeret og accepterer planen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6.1 AFBESTILLING

Dækker

1. Hvis du ikke kan rejse, fordi du eller en person, der er omfattet af forsikringen, jf. afsnit 4.1:

1.1. bliver akut syg* eller kommer alvorligt til skade og:

- bliver indlagt på hospitalet
- dør.

1.2. bliver akut syg* eller kommer til skade, og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse, fordi:

- det kan forværre din akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt
- det kan skade dit helbred alvorligt
- din almene tilstand er for dårlig
- du ikke kan deltage i rejsens planlagte aktivitet, når det kan dokumenteres, at aktiviteten er det egentlige formål med rejsen."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 6/6 2023 en rejse med planlagt ferieperiode fra 7/6 2023 til 10/6 2023. Klageren, som i marts 2023 var blevet opereret i venstre fod, stødte på afrejsedagen sin venstre storetå ind i en seng, hvilket gjorde, at han knapt kunne gå på foden og derfor ikke kunne rejse, hvorfor han afbestilte rejsen. Han ønsker afbestillingsdækning.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at en læge har vurderet, at det på grund af skaden ikke var rimeligt at rejse.

Det fremgår af klagerens skadesanmeldelse af 9/6 2023 at "Jeg er blevet opereret i venstre fod for nogle måneder siden, og kom til at støde storetåen hårdt ind i min seng. Det gjorde at jeg knapt kunne gå, og derfor heller ikke komme afsted på rejsen. Skal til kontrol med foden på tirsdag 13.06".

Det fremgår af screenshot fra et andet selskabs hjemmeside, at klageren den 9/6 2023 havde en telefonisk samtale med en læge om "General Medical Samtale for smerter, enhver art (nakke, ryg, fod, ben)", og at diagnosen blev angivet som "Biomechanical lesion, unsspecified".

Det fremgår af kontrolnotat af 13/6 2023 fra privathospital: "Kommer til ekstra kontrol. Har hele tiden haft noget ømhed i foden, men ikke noget der har arbejdsruet ham. Ved et uheld slog han foden imod sengen med stor kraft, og foden hævede op. Var på vej ud af døren og skulle rejse til [land], men kunne slet ikke støtte på foden efterfølgende og var nødt til at aflyse turen. Fortsat problemer med smerter og hævelse og har ikke kunnet komme tilbage i sit job som Klinisk er foden lidt hævet med ømhed der hvor Tight ropen sidder, og faktisk også lidt

Ankenævnet for Forsikring

7.

101433

sv.t. storetåens grundled. Røntgen viser ingen tegn til fraktur, men der er helt klart svær stress-påvirkning omkring Minitight ropen. Jeg synes, vi skal se tiden an. Jeg tror stille og roligt, at foden falder til ro og aftaler, at hvis han pludselig får voldsomt ro, skal han kontakte os, ellers følge op på tilstanden en gang i august".

Det fremgår af notat af 7/5 2024 fra egen læge: "Opereret i venstre fod i marts. Stadig smerter. Tjek på tirsdag. Skulle rejse i onsdags. Slog tåen, der er opereret i onsdags mod sengeben og har haft meget ondt på sin ferie. Har næsten ikke kunne gå. Kontakter os, mht melde til rejseforsikringen. Det er nu skrevet. Kan ikke kvantificere dette yderligere over telefonen, men til det objektive tjek på tirsdag kan dette beskrives nærmere".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1.1.2., at forsikringen dækker afbestilling, hvis forsikringstageren ikke kan rejse, fordi vedkomne "bliver akut syg eller kommer til skade, og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse, fordi: • det kan forværre din akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt • det kan skade dit helbred alvorligt • din almene tilstand er for dårlig".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at en læge har vurderet, at det ikke var rimeligt at rejse af de grunde, som er nævnt i forsikringsbetingelsernes pkt. 6.1.1.2.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ingen steder i de lægelige akter er anført, at klageren som følge af skaden er blevet frarådet at rejse, og at der i øvrigt ikke ses at være beskrevet gener eller forhold, der understøtter, at rejsen ville forværre skaden væsentligt, skade klagerens helbred alvorligt eller at klagerens almene tilstand var for dårlig til, at det var rimeligt at rejse.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

101433

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck