

Ankenævnet for Forsikring

Den 22. januar 2025 blev i sag nr. 102072:

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 5/8 2024 har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med en ferie til [rejsedestination] i januar måned (9-23 januar), får jeg et sår med infektion på min fod stump (min forfod er amputeret). Jeg får kontakt med en [udenlandsk] læge gennem forsikringen som tilser og behandler såret over flere dage. Jeg får besked på at være stillessiddende, da jeg ikke må bruge foden. Jeg bliver tilset af lægen hver dag fra d. 12-16 januar, hvor han behandler såret, herefter bliver min hustru oplært af lægen til at behandle og udskifte bandage på min fod. Jeg bliver oplyst at jeg forsat skal forholde mig i ro, og ikke må benytte foden/benet. Da foden er bundet ind, er det heller ikke muligt for mig at have noget fodtøj på. Jeg er under hele forløbet i kontakt med Top Danmark Forsikring, herunder SOS (deres samarbejdspartner). Jeg bliver bedt at sende billeder af foden med sår og infektion hver dag til SOS, så de kan følge med udviklingen. SOS er ligeledes behjælpelige med at skaffe kørestol til hjemtransporten d. 23. januar både i lufthavnen på [rejsedestination] og i [dansk lufthavn] - Da jeg forsat ikke må benytte benet/foden. Dagen efter hjemkomsten bliver jeg ligeledes nødt til at besøge egen læge, da jeg forsat har problemer med foden, og stadig ikke kan gå på den. Jeg har søgt erstatning for ødelagte feriedage hos TopDK, men de mener kun at de skal erstatte ødelagte feriedage for d.12-16 januar, da det kun er disse dage jeg er blevet tilset af den [udenlandske] læge. Den eneste grund til at jeg kun bliver tilset i de dage, er fordi min hustru bliver oplært i at stå for sårbehandlingen. Det bliver hun efter aftale med SOS, hvis hun ikke var blevet oplært, skulle lægen have tilset mig alle dagene resten af ferien. Det var SOS der foreslog at min hustru skulle oplæres i sårbehandlingen, for at spare tid og penge for lægebehandling under resten af opholdet. Jeg er derfor uenig i, at jeg ikke skal have erstatning for ødelagte feriedage i perioden 16-23 januar 2024.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning for ødelagte feriedage, for det resterende af ferien 16-23 januar 2024."

Selskabet har den 13/9 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans krav for ødelagte feriedage under en rejse til [land]. Klager havde fået infektion i et sår på foden/fodstump efter nogle gåture, og var i den forbindelse til undersøgelse og behandling ved lægen.

Selskabet har kompenseret klager for 5 ødelagte feriedage samt erstattet klager for dokumenterede udgifter til behandling, men har afvist at dække klagers krav om yderligere ødelagte feriedage, da klager ikke opfylder betingelserne for dækning iht. forsikringsvilkårene.

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

Skaden blev anmeldt elektronisk til selskabet den 19. januar 2024 via alarmcentralen SOS og af klager den 23. januar 2024, hvor det blev oplyst, at klager havde fået betændelse i et sår på foden, efter at han havde haft nogle håndsuede sko på. Rejseperioden var fra den 9. – 23. januar 2024 og skaden var sket den 12. januar 2024.

Ved anmeldelsen oplyste klager, at han forventede at få dækning for en erstatningsrejse, da lægen efter det oplyste havde anbefalet, at klager ikke gik på foden.

Selskabet afviste at dække erstatningsrejse samt at yde compensation for ødelagte feriedage, da klager ikke opfyldte betingelserne for dækning iht. forsikringsvilkårene, idet der ud fra den medicinske rapport af 13. januar 2024 fra den lokale læge, ikke var tale om en hospitalsindlæggelse eller anvisning af tvunget indendørs ophold i ferieboligen, jf. vilkårenes punkt 17.6.A.1 og 2 samt klagers bilag 'dokumentation fra [udenlandsk] læge'.

Klager var ikke tilfreds med afgørelsen og klagede efterfølgende til selskabets kundeklageansvarlige, der ved svar af 13. februar 2024 fastholdt afgørelsen i sagen, jf. klagers bilag 'svar på 1. klage'.

Selskabet modtog herefter en ny medicinsk rapport fra klinikken i [land] dateret den 24. april 2024, hvor det fremgik, at klager var anbefalet at holde foden i ro fra den 12. til 16. januar 2024, jf. klagers bilag 'dokumentation fra [udenlandsk] læge'. Ud fra de nye oplysninger lagde vi herefter til grund, at det af lægefaglige hensyn havde været nødvendigt at opholde sig i ferieboligen i 5 dage og vi udbetalte derfor compensation for ødelagte feriedage i perioden, jf. klagers bilag 'svar på modsvaret til klage'. Klager var ikke tilfreds med selskabets afgørelse, og fastholdt sit krav om dækning for ødelagte feriedage for perioden fra den 12. januar til den 23. januar 2024. Selskabet fastholdt vores afgørelse i sagen, da vi ikke fandt, at klager opfyldte betingelserne for dækning af yderligere ødelagte feriedage iht. forsikringsvilkårene, jf. klagers bilag 'fastholdelse af afgørelse på 2. modsvar'.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået sagen, men idet der ikke er kommet nye oplysninger, fastholder vores tidligere afgørelse.

Vores syn på sagen

Vi har naturligvis stor forståelse for, at rejsen ikke blev som planlagt grundet de gener, der var forbundet med infektionen i såret på klagers fod.

Vi mener dog ikke, at klager er berettiget til yderligere erstatning for ødelagte feriedage på rejsen, udover den allerede ydede kompensation for 5 ødelagte feriedage, idet der ud fra lægens diagnose ikke har været tvungent indendørs ophold i ferieboligen for den øvrige del af ferien.

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 yderligere ødelagte feriedage fra den 17. januar til den 23. januar 2024, som klager har fremsat krav om.

Det er ubestridt, at klager på rejsen fik en infektion i et sår på sin fod, og måtte behandles for dette. Vi har som følge heraf dækket udgifterne forbundet med behandlingen og kompenseret klager for ødelagte feriedage for perioden fra den 12. januar til 16. januar 2024.

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.*

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 klager 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 klager ikke har haft tvungent indendørs ophold i ferieboligen udover de 5 dage, der var lægeligt ordinerede, jf. klagers bilag 'dokumentation fra [udenlandsk] læge'. Klager opfylder derfor ikke betingelserne for kompensation for yderligere ødelagte feriedage iht. vilkårenes punkt 17.6.A nr. 2.

Vi har ved denne vurdering lagt til grund, at det fremgår af den lægelige rapport dateret 20. april 2024, at klager var til behandling/blev tilset af lægen den 12., 13. og 14. januar 2024 samt var blevet anbefalet at holde foden i ro fra den 12. – 16. januar 2024, jf. klagers bilag 'dokumentation fra [udenlandsk] læge':

'Patient who had toes of his right foot amputated 4 years ago. Attended at the clinic 12th of January 2024 due to an infected wound on the stump. A local cure was performed and oral antibiotic treatment was prescribed. Patient is diabetic and a follow-up is scheduled for next day 13th of January to see the evolution of the infection. On the visit on 13th the wound is still infected and the edges are red. Local cure is performed and a new visit is scheduled to see the evolution of the wound and infection for the next day, January 14th. The patient was recommended to be at rest and not to put the foot down from 12th to 16th of January 2024.'

Treatment dates: 12th, 13th and 14th of January 2024'

Vi har ud fra denne diagnose og behandling kompenseret klager for de dage, hvor den behandlende læge har ordineret indendørs ophold i ferieboligen. Selskabet har tillige været i kontakt med den behandlende læge, da vi ikke havde modtaget de nye oplysninger ved sagens anmeldelse til os, jf. side 9 i klagers bilag 'dokumentation fra SOS', hvor det af den lægelige rapport fra 13. januar 2024 ikke fremgår, at der var tvunget indendørs ophold i ferieboligen. Selskabet modtog således først den lægelige rapport af 20. april 2024 under den interne klagebehandling i selskabet og selskabet anerkendte på baggrund af de nye oplysninger, at klager var berettiget til dækning for ødelagte feriedage i den periode, der var anført af lægen, jf. klagers bilag 'dokumentation fra [udenlandsk] læge'. Der er således kompenseret ud fra de dage, hvor betingelsen for lægelig ordineret tvunget indendørs ophold i ferieboligen er opfyldt, og ikke som anført af klager, ud fra de dage, hvor klager blev tilset af lægen.

Idet der imidlertid ikke har været tvungent indendørs ophold for den resterende del af ferien, hvilket er understøttet af den behandlende læges rapport i sagen, jf. klagers bilag 'dokumentation fra [udenlandsk] læge', opfylder klager derfor ikke betingelsen for kompensation efter punkt 17.6.A nr. 2.

Det forhold at ferien ikke har været som forventet for klager på grund af de gener, som et inficeret sår på foden har medført, opfylder dermed ikke betingelserne for dækning af kompensation for ødelagte feriedage, da det ud fra et lægeligt synspunkt ikke var nødvendigt at opholde sig indenfor i ferieboligen udover den oplyste periode.

Nævnet har afgjort lignende sager

Nævnet har tidligere taget stilling til sager, hvor klager ikke opfyldte vilkårenes betingelser for dækning for ødelagte feriedøgn i forbindelse med tilskadekomst af foden.

I kendelsen 100866 havde klagers barn skåret sig i foden under en ferie og var blevet syet. Barnet havde fra lægen fået besked på ikke at støtte på foden i 5 dage, samt ikke have foden nedad og undgå, at foden blev våd. Klager ønskede erstatning for ødelagt ferie til alle 5 familiemedlemmer. Selskabet afviste at dække ødelagte feriedage, da der ikke havde været lægeordineret ophold i ferieboligen. Nævnet var enige i selskabets vurdering og bemærkede, at der uanset at det havde været forbundet med store praktiske gener at bevæge sig uden for ferieboligen, ikke forelå dokumentation for, at det af lægefaglige hensyn havde været nødvendigt at opholde sig i ferieboligen.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund finder vi ikke, at klager har dokumenteret, at han er berettiget til yderligere kompensation for ødelagte feriedage på rejsen udover den periode, hvor den behandlende læge har ordineret tvunget indendørs ophold i ferieboligen. Idet betingelserne for dækning af yderligere ødelagte feriedøgn ikke er opfyldt, fastholder vi derfor vores afgørelse i sagen.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

Klageren har i mail af 17/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har netop læst TopDanmarks bemærkninger til sagen. Det er korrekt at lægen i dokumentet kun nævner d.12 til d.16 januar 2024, dette skyldes at vi ikke blev tilset af den [udenlandske] lægen efterfølgende. Dette blev besluttet i samarbejde med Top Danmarks læge fra SOS, da de ønskede at min ægtefælle blev oplært i at skifte bandage på foden så vi kunne undgå yderligere behandling hos den [udenlandske] læge men udelukkende få hjælp via SOS. Som også nævnt tidligere, blev vi af SOS bedt om at sende billeder af såret hver dag til dem, og herudover vejledte SOS os i hvordan vi fik en kørestol i begge lufthavne, da jeg ikke måtte benytte foden. Dette fremgår også af dokumentationen fra SOS som tidligere er uploadet 'dokumentation fra SOS (læge gennem TopDK Forsikring)' findes på side 3 i dokumentationen.

Herudover var det også fortsat nødvendigt med lægelig behandling efter hjemkomst, hvor foden stadig ikke kunne benyttes. Dette fremgår også af tidligere uploadet dokumentation 'Dokumentation fra egen læge ved hjemkomst' SOS bedte også om at jeg skulle tilses af egen læge efter hjemkomst, hvilket også fremgår af dokumentationen fra dem."

Selskabet har i brev af 5/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bemærker, at det er tydeligt beskrevet i den behandlende læges rapport i sagen, hvornår der var tvungent indendørs ophold for klager, jf. klagers bilag 'dokumentation fra [udenlandske] læge'. Lægen har således vurderet, at det rent lægefagligt var nødvendigt at opholde sig indendørs i den anførte periode.

Ud fra dette finder vi derfor ikke, at klager har dokumenteret, at det af lægefaglige hensyn har været nødvendigt at opholde sig i ferieboligen i mere end de 5 dage som foreskrevet af lægen, jf. vilkårenes punkt 17.6.A nr. 2. Vi bemærker samtidig, at dette gælder uanset, hvem der skiftede bandagen."

Klageren har i mail af 9/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har nu læst Topdanmark svar. Vi er klar over at hvem der skifter bandagen ikke direkte, har betydning for om man er nødsaget til tvungen ophold i ferieboligen. Det er dog umuligt at få lægen i [land] til at dokumentere de yderligere dage for tvungen ophold i ferieboligen, når SOS (via Topdanmark) har bedt at min ægtefælle blive oplært i at skifte bandagen og af den grund har den [udenlandsk] læge ikke tilset fodstumpen de efterfølgende dage og af den grund kan lægen selvfølgelig heller ikke dokumentere tvungen ophold i ferieboligen for disse dage. De resterende dage, hvor SOS bad min ægtefælle skifte bandagen, havde vi kontakt med SOS hver dag, hvor vi blev bedt tilsende billeder til dem via SMS af såret. Lægen fra SOS oplyste over vores telefonsamtaler at jeg ikke måtte benytte foden, og derfor ikke måtte gå. Jeg har vedhæftet dokumentation, fra den aktindsigt som jeg har søgt fra SOS, denne er dog MEGET mangelfuld og der er ingen dokumentation eller notering fra alle de opkald/SMS'er vi har haft med dem. Det eneste der er noteret/dokumenteret i den meget sparsomme dokumentation fra dem er at jeg skulle benytte en kørestol i lufthavnene fordi jeg ikke måtte benytte foden. Jeg vedhæfter dog dokumentation for de billeder som SOS bad mig sende til dem hver dag, selvom dette ikke er dokumenteret i deres aktindsigt. Dokumentationen fra SOS er under alt kritik, fordi den er så mangelfuld."

Det fremgår af sagslog fra SOS:

Ankenævnet for Forsikring

6.

102072

"13 Jan 2024 15:52

..

Main diagnosis

L02 - Cutaneous abscess, furuncle and carbuncle

Evaluation

I have seen the med rep and also talked to the pt: Pt has diabetes and 4 years ago had forefoot amputation. He has decreased sensation and decreased pressure (25) at the foot last checked 6 month ago at [hospital]. Pt has not had any previous wound on the foot after amputation. Now with new (handsewn) shoes he walked 10.1. and 11.1. and subsequently his wife noticed a wound on the foot. It looked infected so they sought a clinic to get antibiotics. I find no indication of FBB based on the info from the pt OK for a total of 3 outpt visits. The pt can go back 14.1. I have instructed the pt in getting wound change materials so he and his wife can change the bandage after tomorrow. I find the pt and his wife should be able to change the bandage going forward and then continue antibiotics and FU after return to DK.

...

15 Jan 2024 14:28

...

Main diagnosis

L02 - Cutaneous abscess, furuncle and carbuncle

Evaluation

I have talked to the pt, they have been given advice on how to change the wound themselves and has started this morning (wife is changing bandage). The wound is improving acc to pts wife. I have given advice re getting a WCH on the return day. I will close the case for now".

Det fremgår af udtalelse fra den udenlandske læge af 20/4 2024:

"Patient who had toes of his right foot amputated 4 years ago. Attended at the clinic 12th of January 2024 due to an infected wound on the stump. A local cure was performed and oral antibiotic treatment was prescribed. Patient is diabetic and a follow-up is scheduled for next day 13th of January to see the evolution of the infection. On the visit on 13th the wound is still infected and the edges are red. Local cure is performed and a new visit is scheduled to see the evolution of the wound and infection for the next day, January 14th. The patient was recommended to be at rest and not to put the foot down from 12th to 16th of January 2024."

Det fremgår af journal fra egen læge:

"24.01.24

Er lige hjemvendt fra ferie på [rejsedestination]

Har fået en vabel på høj forfod hvor der er amputeret.

Der ses en vabel på størrelse med 5 kroner, let rødme omkring.

Renser med salt vand, poder såret.

Sætter aquacell og rudaliv plaster.

Skal skylle såret dagligt med bruser, luft tørre og sætte ny aquacell og plaster.

Afventer svar på podning opfølgning på mandag.

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

102072

25.01.24

Såret pænere i dag, ingen rødme, endnu ikke svar på podning.

...

29.01.24

Såret er 2 kr i omkreds men med en nekrose i hø side, denne skal opblødes og væk.

Sætter en fugtig aquacell pad på så den kan opløse sårskorpe.

Instruere hustru i bandage skift.

Der er svar på podning ingen bakterier.

...

Ny tid på torsdag.

Skal følges tæt så sårene ikke udvikler sig.

...

01.02.24

Såret heler fint op.

Er nu kun 1 krone i omkreds, ingen rødme, nekrose opløst."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"17.6. Ødelagte feriedøgn i udlandet

A. Forsikring dækker

Forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt fordi:

...

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.

...

B. Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke:

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

Klageren har fremlagt fotos af en SMS-korrespondance, hvor der er fotos af hans fod fra 13/1 2024 til 22/1 2024.

Nævnet udtaler:

Klageren var på ferie med planlagt rejseperiode fra 9/1 2024 til 23/1 2024 og søgte den 12/1 2024 læge på grund af sår/infektion i højre fod. Selskabet har ydet dækning for 5 ødelagte feriedage fra 12/1 2024 til 16/1 2024. Klageren ønsker yderligere dækning for ødelagte feriedage fra 17/1 2024 til 23/1 2024.

Selskabet har anført, at den udenlandske læge anbefalede ro og hvile fra 12/1 2024 til 16/1 2024, og at det er tydeligt beskrevet i lægens rapport, "hvornår der var tvungent indendørs ophold for klager ... Lægen har således vurderet, at det rent lægefagligt var nødvendigt at opholde sig indendørs i den anførte periode. Ud fra dette finder vi derfor ikke, at klager har dokumenteret, at det af lægefaglige hensyn har været nødvendigt at opholde sig i ferieboligen i mere end de 5 dage som foreskrevet af lægen, jf. vilkårenes punkt 17.6.A nr. 2. Vi bemærker samtidig, at dette gælder uanset, hvem der skiftede bandagen".

Klageren har anført, at "jeg får besked på at være stillesiddende, da jeg ikke må bruge foden. Jeg bliver tilset af lægen hver dag fra d. 12-16 januar, hvor han behandler såret, herefter bliver min hustru oplært af lægen til at behandle og udskifte bandage på min fod. Jeg bliver oplyst at jeg forsat skal forholde mig i ro, og ikke må benytte foden/benet. Da foden er bundet ind, er det heller ikke muligt for mig at have noget fodtøj på. Jeg er under hele forløbet i kontakt med Top Danmark Forsikring, herunder SOS (deres samarbejdspartner). Jeg bliver bedt at sende billeder af foden med sår og infektion hver dag til SOS, så de kan følge med udviklingen. SOS er ligeledes behjælpelige med at skaffe kørestol til hjemtransporten d. 23. januar både i lufthavnen på [rejsedestination] og i [dansk lufthavn] – Da jeg forsat ikke må benytte benet/foden. ... Den eneste grund til at jeg kun bliver tilset i de dage, er fordi min hustru bliver oplært i at stå for sårbehandlingen. Det bliver hun efter aftale med SOS, hvis hun ikke var blevet oplært, skulle lægen have tilset mig alle dagene resten af ferien. Det var SOS der foreslog at min hustru skulle oplæres i sårbehandlingen, for at spare tid og penge for lægebehandling under resten af opholdet".

Det fremgår af sagslog fra SOS: "13 Jan 2024 ... I have seen the med rep and also talked to the pt: Pt has diabetes and 4 years ago had forefoot amputation. He has decreased sensation and decreased pressure (25) at the foot last checked 6 montsh ago at [hospital]. Pt has not had any previous wound on the foot after amputation. Now with new (handsewn) shoes he walked 10.1. and 11.1. and subsequently his wife noticed a wound on the foot. It looked infected so they sought a clinic to get antihiotics. I find no indication of FBB based on the info from the pt

Ankenævnet for Forsikring

9.

102072

OK for a total of 3 outpt visits. The pt can go back 14.1. I have instructed the pt in getting wound change materials so he and his wife can change the bandage after tomorrow. I find the pt and his wife should be able to change the bandage going forward and then continue antibiotics and FU after return to DK. ... 15 Jan 2024 ... I have talked to the pt, they have been given advice on how to change the wound themselves and has started this morning (wife is changing bandage). The wound is improving acc to pts wife. I have given advice re getting a WCH on the return day. I will close the case for now".

Det fremgår af udtalelse fra den udenlandske læge af 20/4 2024: "A local cure was performed and oral antibiotic treatment was prescribed. Patient is diabetic and a follow-up is scheduled for next day 13th of January to see the evolution of the infection. On the visit on 13th the wound is still infected and the edges are red. Local cure is performed and a new visit is scheduled to see the evolution of the wound and infection for the next day, January 14th. The patient was recommended to be at rest and not to put the foot down from 12th to 16th of January 2024. Treatment dates: 12th, 13th and 14th of January 2024".

Det fremgår af journal fra egen læge: "24.01.24: Er lige hjemvendt fra ferie på [rejsedestination]. Har fået en vabel på hø forfod hvor der er ambuteret. Der ses en vabel på størrelse med 5 kroner, let rødme omkring. Renser med salt vand, poder såret. Sætter aquacell og rudaliv plaster. Skal skylle såret dagligt med bruser, luft tørre og sætte ny aquacell og plaster. Afventer svar på podning opfølgning på mandag. ... 25.01.24: Såret pænere i dag, ingen rødme, endnu ikke svar på podning. ... 29.01.24: Såret er 2 kr i omkreds men med en nekrose i hø side, denne skal opblødes og væk. Sætter en fugtig aquacell pad på så den kan opløse sårskorpe. Instruere hustru i bandage skift. Der er svar på podning ingen bakterier. ... Ny tid på torsdag. Skal følges tæt så sårene ikke udvikler sig. ... 01.02.24: Såret heler fint op. Er nu kun 1 krone i omkreds, ingen rødme, nekrose opløst".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6.A.2, at "forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt fordi: ... 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 af punkt 17.6.B.1, at forsikringen ikke dækker, "hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarre, mellembetændelse, forkølelse eller lignende - selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt".

Nævnets flertal udtaler:

Nævnets flertal bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at han pga. sin fod har været tvunget til at opholde sig i ferieboligen.

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på godtgørelse for flere ødelagte feriedøgn end de 5, som selskabet har anerkendt at dække.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af udtalelsen fra den udenlandske læge, at lægen anbefalede, at klageren holdt foden i ro fra 12/1 2024 til 16/1 2024, og at der ikke er udsagn fra lægen, som understøtter, at klager herefter var tvunget til at opholde sig i ferieboligen.

Flertallet har tillige lagt vægt på, at det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6.B.1, at forsikringen ikke dækker, "hvis du opholder dig indenfor – fx på grund af en brækket arm, diarre, mellembetændelse, forkølelse eller lignende – selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt". Det er flertallets opfattelse, at klagerens sygdom efter 5 dage 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 klageren at opholde sig i ferieboligen ud over de 5 dage.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at ægtefællen efter 16/1 2024 var instrueret i at skifte bandagen, og at SOS arrangerede kørestol til hjemrejsen – kan ikke føre til andet resultat. Flertallet bemærker, at bandageskift og assistancebehov ikke i sig selv godtgør, at klageren var tvunget til at opholde sig i ferieboligen indtil hjemrejsen.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnets mindretal, at klageren fra 12/1 2024 til frem til hjemrejsen den 23/1 2024 har været tvunget til at opholde sig i ferieboligen, og at dette understøttes af en læges diagnose. Klageren har derfor ret til erstatning for ødelagte rejsedøgn for denne periode.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at den udenlandske læge rådede klageren til at holde foden i ro fra 12/1 2024 til 16/1 2024, og at lægen herefter ikke tilså klageren, hvorfor lægen ikke ses at have haft mulighed for at vurdere, om der herefter var forsat behov for yderligere ro og hvile.

Mindretallet har i den forbindelse lagt vægt på fotos af foden, som klageren sendte til SOS den 16/1 2024, 19/1 2024, 20/1 2024, 21/1 2024 og 22/1 2024, og som viser et betændt sår på foden. Efter mindretallets opfattelse har såret krævet betydelig pleje og aflastning, hvilket tilsiger, at klageren var nødt til at opholde sig i ferieboligen ud over de 5 dage. Mindretallet har henset til, at klageren har diabetes og tidligere har fået amputeret forfod, hvilket tilsiger, at der må udvises særlig varsomhed i klagerens situation.

Mindretallet bemærker, at behandlingen – som den udenlandske læge havde foretaget – blev fortsat af klagerens ægtefælle. Klageren har oplyst, at den udenlandske læge oplyste, at han forsat skulle forholde sig i ro, "og ikke må benytte foden/benet. Da foden er bundet ind, er det heller ikke muligt for mig at have noget fodtøj på".

Mindretallet har også lagt vægt på, at klageren opsøgte egen læge den 24/1 2024, hvor der fortsat var et behandlingsbehov og et sår, som havde en omkreds svarende til en 2 krone. Såret blev tilset igen den 25/1 2024 og den 29/1 2024, og først den 1/2 2024 er det beskrevet, at såret var helet fint op.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

102072

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings