

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. februar 2025 blev i sag nr. 102277:

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 14/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Er så uheldig at brække anklen den 13-07-2024. Bliver efter samtale med SOS International henvist til [udenlandsk hospital]. Får taget billeder og konstateret brud på anklen, får et elastik forbinding på, da foden er meget hævet kan selvfølgelig ikke gå.

Bliver bedt om at komme næste dag og få anlagt gips, de har ikke en walker støvle som man har i Danmark. Får udleveret et par krykker i træ samt bliver orienteret om at holde benet i ro, samt ligge med benet hævet, hvilket giver sig selv med store smerter samt hævet ben, kan ikke støtte på foden.

Kommer så efter aftale med SOS den 25-07.2024 til [udenlandsk hospital] og får gipsen fjernet samt udleveret en Walker støvle, så fik man pludselig muligheden for at bevæge sig lidt rundt. Bruger så det meste af den 30-07 samt 31-07 igen efter aftale med SOS på ... hospital for at få udleveret en Fit For Flight attest til hjemturen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg har modtaget erstatning på 1047 kr. fra Top Danmark, hvilket jeg ikke forstår da jeg har været sengeliggende på et hotel i 12 dage med smerter og stor hævelse af benet uden mulighed for at bevæge mig særlig meget rundt.

Vil lige orientere om at jeg her 2 måneder senere stadig går rundt med hævelse og begrænset mobilitet.

Har intet nævnt om at min kone og [barn] også fik deres ferie ødelagt, så fatter ikke afgørelsen på de 1047 Kr."

Ankenævnet for Forsikring

2.

102277

Selskabet har den 25/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans yderligere krav for ødelagte feriedage under en rejse til [land]. Klager vrakkede om på foden og brækkede denne, og var i den forbindelse til undersøgelse og behandling ved lægen.

Selskabet har ekstraordinært kompenseret klager for 2 ødelagte feriedage samt erstattet klagers 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 Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1. Forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag 2.

Sagsforløbet

Skaden blev anmeldt elektronisk til selskabet den 13. juli 2024 via alarmcentralen SOS, hvor det blev oplyst, at klager havde vrasket om på foden, og havde i den forbindelse brækket anklen samt fået bandage på foden.

Rejseperioden var fra den 28.06.2024 - 31.07.2024 og skaden var sket den 13. juli 2024. Klager havde været ved læge den 13.07.2024 og 14.07.2024, hvor han fik lagt bandage på foden samt opfølgende besøg den 25.07.2024, hvor det blev anbefalet at bruge en walker.

Efterfølgende anmodede klager om kompensation for ødelagte feriedøgn, da han ikke havde mulighed for at bevæge sig rundt på ferien.

Selskabet afviste at yde kompensation for ødelagte feriedage, da klager ikke opfyldte betingelserne for dækning iht. forsikringsvilkårene, idet der ud fra den indsendte journal, ikke var tale om en hospitalsindlæggelse eller anvisning af tvunget indendørs ophold i ferieboligen, jf. vilkårenes punkt 17.6.A.1 og 2.

Klager var ikke tilfreds med afgørelsen og henvendte sig på ny til selskabet, der på trods af manglende dokumentation for tvunget indendørs ophold, valgte at yde kompensation for 2 dages ødelagte feriedage på baggrund af R.I.C.E (rest - ice - compression - elevation) princippet. Den ydede kompensation var således udover vilkårenes dækningsområde og alene grundet klagers tilskadekomst.

Klager var fortsat utilfreds med afgørelsen og klagede efterfølgende til selskabets kundeklageansvarlige, der ved svar af 6. september 2024 fastholdt afgørelsen i sagen, jf. bilag 3.

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 forståelse for klagers situation og at rejsen ikke blev som planlagt grundet de gener, der var forbundet med skaden på klagers fod. Det er dog ikke alle situationer, der kan henføres til forsikringsvilkårenes dækningsområde og samtidig 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 feriedage, som klager har fremsat krav om.

Det er ubestridt, at klager kom til skade med sin fod på rejsen, og måtte have foden i bandage/gips. Vi har som følge heraf dækket udgifterne forbundet med behandlingen og har også ekstraordinært kompenseret klager for 2 ødelagte feriedage, selvom vi ikke mener, at klager har bevist, at han har krav på godtgørelse for ødelagte feriedøgn.

Vi har herved lagt vægt på, at det følger af forsikringsvilkårene 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 på baggrund af en læges ordinerings, hvorfor klager derfor heller ikke opfylder betingelserne for kompensation for ødelagte feriedage iht. vilkårenes punkt 17.6.A nr. 2.

Vi har ved denne vurdering lagt til grund, at det fremgår af de lægelige notater fra SOS, at klager var til behandling/blev tilset af lægen den 13. juli og 14. juli 2024 og igen den 25. juli 2024, jf. bilag 4. Som det fremgår af de lægelige bilag, er der ikke beskrevet noget om, at klager skulle være sengeliggende på grund af tilskadekomsten.

For overblikkets skyld henviser vi i samme forbindelse til tidsforløbet i sagen, jf. bilag 3 samt bilag 4:

Rejseperiode 28.06.2024 – 31.07.2024

13.07.2024 – klager kommer til skade med foden, idet han vrikker om på foden ved poolen.

13.07.2024 – Klager kontakter SOS, som stiller betalingsgaranti og henviser til læge på et hospital. Klager søger læge og det viser sig, at han har en ankelfraktur som bandageres. Der aftales lægebesøg næste dag for at få lagt gips på benet.

14.07.2024 - SOS stiller igen betalingsgaranti for lægebesøget, hvor klager får gips på underbenet.

14.07.2024 - Klager er i dialog med SOS om hvorvidt han skal opereres. Klager har talt med en læge han kender og er blevet rådet til ikke at blive opereret, men at gå til kontrol om 14 dage og få lagt ny gips. SOS lægen er enig i denne plan og klageforetrækker at blive i [land].

20.07.2024 – klager kontakter SOS og beder om at det opfølgende besøg bliver i [sted] i stedet, hvilket er ca. 450 km fra det sted, hvor klager søgte læge den 13.07.2024 og 14.07.2024.

25.07.2024 – der bliver foretaget opfølgende lægebesøg, hvor klager anbefales at bruge walker i 4-6 uger.

31.07.2024 – klager rejser hjem på den planlagte hjemrejsedag

Som det fremgår af vilkårenes punkt 17.6.A.2 vedrørende ødelagte feriedage, er det en betingelse for dækning, at opholdet i ferieboligen er understøttet af en læges diagnose. Klager har hertil anført, at lægen har oplyst, at han skulle holde benet eleveret på grund af hævelse. Denne behandling, at benet/foden efter et brud skal holdes eleveret, er ikke at sidestille med tvungent indendørs ophold i ferieboligen (på baggrund af lægens diagnose) og dermed er betingelsen for kompensation efter punkt 17. 6.A nr. 2 ikke opfyldt. Vi bemærker tillige, at rejsen blev fortsat, og destinationen blev skiftet undervejs trods tilskadekomsten.

Selvom klagers tilskadekomst ikke er understøttet af den behandlende læges diagnose om et nødvendigt/tvunget indendørs ophold i ferieboligen, har vi dog helt ekstraordinært kompenseret klager for 2 ødelagte feriedage, da vi har ud fra RICE behandlingsprincippet har anerkendt, at foden skulle holdes i ro i 48 timer. Det har vi således gjort, selvom vilkårene ikke hjemler dækning i den konkrete situation. Det er dog ikke ensbetydende med, at vi kan kompensere klager for yderligere ødelagte feriedøgn, da der ikke foreligger 'tvunget ophold i ferieboligen'.

For god ordens skyld har vi indsat den gældende vejledning fra sundhed.dk ved behandling af akut ankelskade (RICE):

Ankelskade, akut - Lægehåndbogen på sundhed.dk

BorgerFagperson

sundhed.dk

LÆGEHÅNDBOGEN

Forside / Fagpe... / Lægeh... / Ortop... / Tilst... / Læg, ... / Ankelskade, akut

Ankelskade, akut

Fagligt opdateret: 26.08.2022

Resumé

Diagnose

- Stille på klinik med relevant traume og objektive fund
- Støttes af røntgenundersøgelse ved mistanke om fraktur

Behandling

- RICE (RCE) behandling de første 24-48 timer
- Derefter mobilisering og ankeløvelser
- Proprioceptiv træning
- Kirurgisk behandling ved kronisk instabilitet

Henvisning

- På mistanke om fraktur
- Ved længerevarende symptomer (>3 måneder) efter ren distorsion

De øvrige betingelser i punkt 17.6.A nr. 3-6 om dækning for ødelagte feriedage er ej heller opfyldt, hvorfor vi ikke kan dække klagers krav om kompensation for yderligere ødelagte feriedage.

Det forhold at ferien ikke har været som forventet for klager på grund af de gener, som et brud på foden har medført, opfylder dermed ikke betingelserne for dækning af kompensation for ødelagte feriedage, da der ikke foreligger dokumentation for, at det af lægefaglige hensyn var nødvendigt at opholde sig indenfor i ferieboligen.

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 kan også henvise kendelserne 89517, 84796 og 64052, der understøtter vores afgørelse i sagen. I sagerne havde klagerne brækket foden, hvilket ikke opfyldte betingelserne for dækning af ødelagte feriedage som beskrevet i vilkårene.

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 allerede ydede kompensation for 2 ødelagte feriedage, idet der ud fra lægens diagnose, ikke har været tvungent indendørs ophold i ferieboligen.

Vi fastholder derfor vores afgørelse i sagen og kan ikke tilbyde at udbetale erstatning for ødelagte feriedøgn."

Klageren har i mail af 21/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Kan stadig ikke forstå Top Danmarks afgørelse. Var i ca 12 dage bundet til sengen det meste af tiden med smerter og gibs. Lægen i [land] sagde også at jeg skulle holde benet i ro. Det var kun på grund af min [barn] jeg fik muligheden for at komme lidt ud, samt i restauranten for at spise, da vi fik lånt en gammel rullestol. Så både min kone og [barn] fik også deres ferie ødelagt. Med hensyn til køreturen til [udenlandsk hospital] for at få gibs fjernet samt udleveret en walker, lykkedes det kun fordi jeg fik en til at køre bilen. Men dejligt med walker så kunne man komme lidt rundt. Brugte iøvrigt næsten 3 dage på [hospital] med fjernelse af gibs udlevering af walker samt vente på diverse dokumenter for at kunne få lov at flyve hjem. Vil afslutningsvis lige sige at jeg tilhører den generation, der så vidt muligt ønsker at klare sig selv."

Ankenævnet for Forsikring

6.

102277

Det fremgår af journal fra SOS:

"13-07-2024

Sprained left ankle. HOS put on a bandage and wants him to return tomorrow for a cast. Apparently there is a fracture, but we have no medrep just a lot of bills. Apart from this he is healthy without medication. He is travelling with his wife and [barn]. He tried sending the x-ray images, but for some reason it failed. He will try and send it to me directly. OK for FU 14/7. I will check up afterward.

...

13-07-2024

We have received x-ray, including a stress view. It shows very discrete medial gap. It is unclear if it represents medial instability or the foot in equinus. Based on this there is indication for surgery, but this can also be done in DK. Please let AC/SEL assess if we should repat for surgery or get it done in [land]. It will be repat in reclining either way.

...

13-07-2024

Message from AC. PT has conferred with a friend who is a surgeon and he advises non-operative treatment. This is an acceptable treatment under the condition that we get a x-ray FU after a maximum of 14 days so we can change the treatment if the ankle is unstable.

...

13-07-2024

Evaluation

Medrep received. HOS changed the treatment to an ankle orthosis and, it seems, allowance to bear

weight. This must mean that the ankle x-ray was satisfactory, but I have no way to assure this. PT is going home shortly so the best option is just to get FU in DK upon return. Tried reaching PT without luck. Will retry."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"17.6. Ødelagte feriedøgn i udlandet

A. Forsikringen 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, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt

...

D. Hvem dækker forsikringen?

Vi betaler kompensation til en af følgende persongrupper:

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 (gælder kun i relation til punkt 17.6.A.1, 17.6.A.4 og 17.6.A.5)"

Ankenævnet for Forsikring

7.

102277

Nævnet udtaler:

Klageren var på ferie med ægtefælle og barn – med planlagt rejseperiode fra 28/6 2024 til den 31/7 2024 – da han den 13/7 2024 brækkede venstre ankel. Klageren fik gips på anklen. Gipsen blev fjernet den 25/7 2024, og klageren fik en Walker-støvle. Selskabet har pr. kulance ydet kompensation til klageren for 2 ødelagte rejsedøgn. Klageren er utilfreds med kompensationen og ønsker dækning for 12 dage. Klageren ønsker, at ægtefælle og barn også modtager kompensation.

Selskabet har anført, at "selvom klagers tilskadekomst ikke er understøttet af den behandlende læges diagnose om et nødvendigt/tvunget indendørs ophold i ferieboligen, har vi dog helt ekstraordinært kompenseret klager for 2 ødelagte feriedage, da vi har ud fra RICE [rest - ice - compression – elevation] behandlingsprincippet har anerkendt, at foden skulle holdes i ro i 48 timer. Det har vi således gjort, selvom vilkårene ikke hjemler dækning i den konkrete situation. Det er dog ikke ensbetydende med, at vi kan kompensere klager for yderligere ødelagte feriedøgn, da der ikke foreligger 'tvunget ophold i ferieboligen'."

Klageren har anført, at han har været sengeliggende på et hotel i 12 dage med smerter og stor hævelse af benet uden mulighed for at bevæge sig særlig meget rundt. Klageren har oplyst, at han 2 måneder senere stadig gik rundt med hævelse og begrænset mobilitet. Klageren har oplyst, at der intet er nævnt om, at konen og barnet "også fik deres ferie ødelagt, så fatter ikke afgørelsen på de 1047 Kr."

Det fremgår af journalnotater af 13/7 2024 fra SOS: "Sprained left ankle. HOS put on a bandage and wants him to return tomorrow for a cast. Apparently there is a fracture, but we have no medrep just a lot of bills. Apart from this he is healthy without medication. ... We have received x-ray, including a stress view. It shows very discrete medial gap. It is unclear if it represents medial instability or the foot in equinus. Based on this there is indication for surgery, but this can also be done in DK. Please let AC/SEL assess if we should repat for surgery or get it done in

[land]. It will be repat in reclining either way ... Message from AC. PT has conferred with a friend who is a surgeon and he advises non-operative treatment. This is an acceptable treatment under the condition that we get a x-ray FU after a maximum of 14 days so we can change the treatment if the ankle is unstable ... Medrep received. HOS changed the treatment to an ankle orthosis and, it seems, allowance to bear weight. This must mean that the ankle x-ray was satisfactory, but I have no way to assure this. PT is going home shortly so the best option is just to get FU in DK upon return".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes: 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, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende – selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt". Det fremgår af punkt 17.6.D, at selskabet betaler kompensation til en af følgende persongrupper: "1. Dig. 2. Dig og en person fra din husstand, som er med på rejsen og bliver hos dig i sygeperioden".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at han pga. sin ankel har være tvunget til at opholde sig i ferieboligen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren er berettiget til godtgørelse for 2 ødelagte feriedøgn, men at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til godtgørelse for yderligere feriedøgn. På den baggrund skal selskabet i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6.D.2 ydes dækning til én medrejsende for 2 ødelagte feriedøgn.

Nævnet er på det foreliggende grundlag enig i, at en ankelskade understøtter, at der var behov for R.I.C.E-behandling (rest - ice - compression - elevation) i 24-48 timer, hvilket også ses at være baggrunden for selskabet kulancemæssige dækning for 2 ødelagte feriedøgn.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102277

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at R.I.C.E-behandlingen opfylder kravet om tvunget ophold i ferieboligen, idet det efter nævnets vurdering ikke forekommer muligt at holde benet hævet og i ro med is og kompression, hvis klageren opholder sig på forskellige steder uden for ferieboligen.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke ses at være fremlagt dokumentation for, at klageren som følge af tilskadekomsten den 13/6 2024 har været tvunget til ophold i ferieboligen ud over de 2 døgn.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6.A har været berettiget til godtgørelse for 2 ødelagte feriedage, og at én rejseledsager som følge heraf ligeledes at berettiget til dækning for 2 ødelagte feriedage, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 17.6.D.2. Selskabet skal genoptage sagsbehandling og skal yde dækning for yderligere 2 ødelagte rejsedøgn. Denne erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

102277

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand