

Ankenævnet for Forsikring

Den 17. december 2025 blev i sag nr. 103336:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 30/3 2025 har klageren bl.a. anført:

"På ferie [i land] fik jeg under badning d. 30. december rykket min skulder af led da jeg blev kastet rundt af en bølge og ramte havbunden med stor kraft. Jeg blev efterfølgende kørt til det lokale hospital i [by] hvor jeg fik taget et røntgenbillede og efterfølgende fik jeg sat skulderen på plads. Jeg fik samtidig at vide at jeg skulle gå med armen i slynge i 14 dage.

På røntgenbilledet kan man se at der er en fraktur hvilket den lokale læge ikke opdagede.

Privatsikrings partner SOS International burde have set frakturen i min skulder på røntgenbilledet og dermed sendt mig hjem til operation. I stedet gik jeg rundt [i land] i yderligere 2½ uge med store smerter - en oplevelse jeg gerne ville have været foruden.

Privatsikring vil ikke betale for erstatningsdøgn og henviser til SOS International. SOS International henviser til den lokale læge.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Udbetaling af erstatningsdøgn/erstatningsferie"

Klageren har endvidere fremlagt en beskrivelse af sagsforløbet, hvor det bl.a. fremgår:

"Min mand og jeg rejste på ferie [i land] d. 25. december 2024 med hjemrejse d. 15. januar 2025.

Under badningen d. 30. december fik jeg rykket min skulder af led da jeg blev kastet rundt af en bølge og ramte havbunden med stor kraft.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103336

Jeg blev efterfølgende kørt i [transportmiddel] til det lokale hospital i [by] hvor jeg fik taget et røntgenbillede og efterfølgende fik jeg sat skulderen på plads. Jeg fik samtidig at vide at jeg skulle gå med armen i slynge i 14 dage (Bilag: Diagnosis card + Røntgen)

Da jeg kom retur fra sygehuset, ringede jeg til SOS International på +45 70105050 flere gange (også de efterfølgende dage) uden held. Jeg fik denne besked hver gang: This number is not connected.

Jeg fik senere på dagen d. 30. december (via min sundhedssikring) adgang til en video konsultation med en læge. Han rådede mig til at komme hjem og få undersøgt min skulder nærmere.

Jeg fik også kontakt med en læge hos International SOS (fandt senere ud af at det ikke er det samme firma som SOS International) - han ville have mig til yderligere undersøgelser på et bedre hospital i [hovedstad] - det blev dog ikke til noget da vi blev klar over misforståelsen.

Den 1. januar anmeldte jeg min sag hos SOS International on-line da jeg stadig ikke kunne komme igennem på telefonen og jeg havde store smerter i min skulder. Jeg blev ringet op af en sagsbehandler og vi aftalte at jeg skulle fremsende diagnosis card, kvitteringer samt røntgen fra hospital. Kort tid efter blev jeg ringet op af en læge som sagde at alt så fint ud (baseret på det af mig fremsendte materiale) og at jeg skulle beholde min slynge på i 14 dage og opsøge egen læge når jeg kom hjem samt at der ikke var nogen grund til at afbryde rejsen.

Jeg havde på resten af ferien store smerter i skulderen og de planlagte [aktiviteter] blev aflyst. Idet vi rejste med rygsæk, blev al transport blev kompliceret og blev nødt til at leje biler med chauffør (inkl. taxi hjem fra lufthavnen i [dansk by]) da jeg ikke kunne bære min egen rygsæk.

Efter ankomst til Danmark blev jeg henvist til undersøgelse på [hospital] og blev akut opereret i min skulder d. 28. januar pga. tub majus fraktur (Operationsrapport vedhæftet). Nu forstod jeg hvorfor jeg havde så ondt i min skulder.

Da min operations kirurg ser mit røntgenbillede fra [land] viser han mig at man på dette billede kan se at tub majus er revet af (Røntgen)

Jeg har nedenfor vist hvor man kan se frakturen på røntgenbilledet



Jeg er klar over at der i journalen fra [land] (Diagnosis Card) ikke står noget om en fraktur. Men hvad kan man forvente af en læge på et lille provinshospital [i land]?? Han fik sat min skulder på plads - men overså frakturen.

På sundhed.dk står der:

Person

sundhed.dk

Log

Hvordan stilles diagnosen?

Pludselig opstået smerte og tab af bevægelighed efter en skade er den typiske sygehistorie.

Ved undersøgelsen af skulderen hos lægen vil der ved den forreste luksation være et indhug i skulderbuen, så din skulder vil ikke se normalt ud, og hovedet til overarmsknoglen kan mærkes fortil i armhulen.

Lægen vil også kontrollere nerver og blodkar i armen for at udelukke skade på disse strukturer. Røntgen af skulderen er nødvendigt. Man tager ofte billeder før og efter behandling.

Havde det ikke været rettidig omhu om SOS International's læge: 1) havde fået nogle specialister til at se på mit røntgenbillede? 2) havde bedt mig om at få taget et ekstra røntgenbillede (efter at armen var sat på plads) - så han kunne vurdere om alt var OK? eller 3) havde bedt mig om at tage til et større hospital i [hovedstad] til yderligere undersøgelser? – resultatet af dette ville have været at vores ferie var blevet afbrudt og vi var fløjet hjem til operation omgående

I stedet gik jeg rundt [i land] i yderligere 2½ uge med store smerter og der gik næste en måned fra uheldet skete til jeg blev opereret. Dette gjorde hverken operation eller genoptræning mindre kompliceret. Jeg kæmper stadig for at få min arm funktionsdygtig igen.

Privatsikring

Privatsikring har udbetalt 1.195,99 kr. som dækker erstatning for behandlingsudgifter.

D 22. februar klager jeg til Privatsikring og de svarer d.: 'Med henvisning til min tidligere mail, så dækker din rejseforsikring tabte feriedøgn hvis der bliver lægeordineret ro og hvile/sengeleje'

D. 15. marts klager jeg igen og henviser til den manglede lægelige vurdering/undersøgelse og de svarer: *'Da det er en læge hos vores samarbejdspartner SOS International, du ønsker at klage over, skal du gøre dette på deres hjemmeside www.sos.eu'*

SOS International

D. 18. februar klager jeg til SOS International og de svarer:

'Det er SOS' kontaktlæges opgave bl.a. at vurdere, om der er medicinsk indikation for behandlingen, ikke at rejse videre, at blive transporteret hjem eller deslige. Denne vurdering er relevant, da forsikringen alene dækker disse omstændigheder, såfremt der foreligger medicinsk indikation. I sammenhæng med afdækningen, vil kontaktlægen ligeledes forsøge at skabe medicinsk klarhed for situationen og forhåbentligt dermed også tryghed for forsikringstageren.

Den behandlende læge på destinationen er selvfølgelig den lægefaglige person, der er fysisk til stede og derved bærer det behandlende ansvar. Vores læger kan således kun forholde sig til den information vi modtager fra den behandlende læge.

I forbindelse med din henvendelse, har vi på efterkant bedt en ortopædisk kirurg om at gennemgå din sag. Kirurgen forklarer, at der i journalen fra den behandlende læge er beskrevet en dislokeret skulder, og der står specifikt, at der ikke er tale om en fraktur. Der er således ikke noget i rapporten fra den behandlende læge, der indikerer, at der skulle være tale om en fraktur, eller at yderligere udredning er indiceret.

Vi er selvsagt kede af at høre, at lægerne i Danmark mener, at den behandlende læge har overset en fraktur. Såfremt du mener at der er tale om behandlingssvigt, henviser vi dig til at tage det op direkte med hospitalet, som bærer behandlingsansvaret'

Konklusion

SOS International burde have set frakturen og sendt mig hjem til operation eller sendt mig til yderligere undersøgelser [i land] hvilket ville have resulteret i hjemsendelse

Ved at undlade dette har SOS International/PrivatSikring sluppet for at betale hjemrejse samt udbetale erstatningsdøgn – hvilket jo også er den billigste løsning for dem!!!

I øvrigt mener jeg at ovenstående svar fra SOS International er direkte uforskammet: *'Såfremt du mener at der er tale om behandlingssvigt, henviser vi dig til at tage det op direkte med hospitalet, som bærer behandlingsansvaret'*

Det er SOS International som ikke har leveret en ordentlig behandling!!"

Selskabet har den 28/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med klagerens tilskadekomst på hendes rejse.

Sagsforløb

Klageren er via sit [kreditkort] Platinum omfattet af en rejseforsikring i selskabet. Gældende forsikringsbetingelser vedlægges som bilag A.

Den 21. januar 2025 anmelder (bilag B) klageren, at hun er kommet til skade med venstre skulder under en ferie [i land] og at hun ønsker erstatning for ødelagte rejsedøgn. Af anmeldelsen fremgår:

'Min mand og jeg er meget aktive på vores ferier (I 2024 var vi på 2 x 1 uges træningsophold på [sted] samt på 14 dages cykling og vandring på [sted]). På vores ferie [i land] skulle vi lave [aktivitet] i uge 1, [aktiviteter] i uge 2 og [aktivitet] i uge 3. Jeg nåede 3 dages [aktivitet] inden skaden skete d. 30/12 og resten af ferien havde jeg armen i slynge som anbefalet på det lokale sygehus samt anbefalet af læge fra SOS International. Dvs. resten af ferien blev reduceret til hvile pga. smerter og kortere gåture med armen i slynge. En helt anden ferie end det vi havde planlagt. (Som at tage på skiferie hvor man ikke kan stå på ski).'

Hun oplyser i anmeldelsen, at planlagt afrejsedag var den 25. december 2024 og hjemrejse den 15. januar 2025.

Vedhæftet anmeldelsen er en række bilag for afholdte hospitalsudgifter, hotelophold og fly (bilag C).

Af sagen fremgår det, at klageren er i kontakt med vores samarbejdspartner, SOS International, den 1. januar 2025, hvor hun oplyser at hun har været ude og bade den 30. december 2024 og bliver fanget af en bølge og kastet rundt. Da hun kommer op af vandet igen, gør venstre skulder meget ondt. Hun bliver kørt til nærmeste hospital, hvor røntgen viser at skulderen er gået ud af led. Skulderen reponeres og der bliver anlagt armslynge.

Kontaktpersonen hos SOS International beder klageren om at indsende alt, hvad hun har modtaget fra hospitalet, så deres læge kan se det igennem.

Det vurderes, at klageren kan rejse hjem som planlagt og at der skal ske opfølgning hos egen læge ved hjemkomst til Danmark.

Vi beder klageren fremsende dokumentation fra den behandlende læge (bilag D) samt dokumentation i form af kvitteringer for udlæg afholdt i forbindelse med tilskadekomsten til fx transport, læge og medicin (bilag E).

Klageren fremsender desuden en operationsbeskrivelse (bilag F), idet hun oplyser at hun er blevet opereret i skulderen efter hjemkomsten til Danmark.

Den 19. februar 2025 meddeler vi klageren (bilag G), at forsikringen ikke dækker tabt ferieformål som følge af tilskadekomsten, men at vi kan imødekomme dækning af udgifter til lægebehandling (44,40 + 608,81 DKK), lægeordineret medicin (93,60 + 7,58 DKK), stok (273,60 DKK) og transport til og fra lægen (168 DKK), i alt 1.195,99 DKK.

Den 22. februar 2025 klager klageren over afgørelsen (bilag H). Hun mener, at lægen hos SOS har begået en fejl, idet han burde have set frakturen, og at hun skulle have været hjemsendt til operation i Danmark. I stedet gik hun rundt på ferien med armen i slynge og med smerter ved den mindste bevægelse.

Vi har efterfølgende i mails af 13. marts og 25. marts 2025 fastholdt, at betingelserne for erstatning for ødelagte rejsedøgn ikke er opfyldt.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Foranlediget af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny.

Klageren anfører i sin klage til nævnet, at lægen hos SOS burde have set frakturen i hendes skulder og have sendt hende hjem til operation. I stedet gik hun rundt på ferien med store smerter. Hun ønsker på denne baggrund erstatning for ødelagte rejsedøgn.

Klagerens rejseforsikring dækker med henvisning til betingelsernes punkt 19.1 kompensation for antal ødelagte rejsedøgn, hvis sikrede:

- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse
- bliver ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
- hjemtransporteres i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination

Lægeordineret ro og hvile sidestilles med at være sengeliggende.

Dækningen varer fra dagen efter første lægebesøg og til den syge/tilskadekomne igen er i stand til at forlade ferieboligen.

Forsikringen dækker ikke tabt ferieformål som følge af sygdom/tilskadekomst.

Vi har vendt sagen med både SOS og vores egen læge, som oplyser, at den behandlende læge på feriestedet ikke har været opmærksom nok, og foretaget et efterfølgende røntgenbillede, som ellers er normalt ved denne type af skader. Var dette røntgen foretaget, havde man sandsynligvis opdaget frakturen og henvist klageren til operation på feriestedet.

Operationen er foregået ambulant og det fremgår af operationsbeskrivelsen, at klageren efter operationen er mobiliseret med armslynge i 4 uger.

Det forhold, at klagerens ellers aktive ferie blev reduceret til hvile og kortere gåture med armen i slynge berettiger ikke til erstatning for ødelagte rejsedøgn, idet der ikke er lægeordineret ro og hvile.

Operationen er først foretaget efter klagerens hjemkomst til Danmark. Det er derfor svært at sige, om operationen ville være foretaget samme dag, såfremt den behandlende læge havde opdaget frakturen.

Henset hertil og henset til de øgede gener som den uopdagede fraktur måtte have medført, vil vi derfor være indstillet på at yde dækning for 3 ødelagte rejsedøgn."

Klageren har i mail af 2/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

7.

103336

"1) Hvad er det faglige niveau for en læge på et lille provinshospital [iland]? Hvis jeg havde rejst ude på landet i [verdensdel], ville det så være den lokale medicinsmands faglige vurdering som er gældende?

2) Hvis det er normalt at få foretaget røntgen efter at en skulder er sat på plads hvorfor bad SOS's læge mig så ikke om det? Jeg kontakter jo SOS's for at få en 'second opinion' da jeg ikke er tryk ved situationen. Lægen jeg talte med via min sundhedssikring ([andet selskab]) sagde jeg skulle komme hjem. Lægen hos International SOS ville have mig til yderligere undersøgelser på et bedre hospital i [hovedstad] (beskrevet i "Skadesforløb)

3) Privat sikring skriver 'at den behandlende læge på feriestedet ikke har været opmærksom nok' - jeg mener at det er SOS lægen som 'ikke har været opmærksom nok'. Privatsikring skriver 'Var dette røntgen foretaget, havde man sandsynligvis opdaget frakturen' - hvorfor beder SOS lægen mig ikke om at få taget et nyt røntgen??"

4) Jeg mener ikke at dækning for 3 rejsedøgn kompenserer for den smerte jeg har været igennem samt at min operation bliver væsentligt forsinket (det er ikke godt for en kvinde i min alder!)"

Klageren har i mail af 3/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Lige en ekstra kommentar (Se uploadede dokumenter: epikrise samt udskrivningsresumé). Privatsikring skriver at operationen er foregået ambulant hvilket ikke er korrekt. Jeg tilbragte 2 dage på [hospital] efter operationen. Desuden kan I se at smertebehandlingen var rimelig omfattende efter udskrivning samt at sygemelding blev anbefalet i 2-6 uger."

Selskabet har i brev af 24/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren oplyser, at operationen ikke foregik ambulant, men at hun tilbragte to dage på hospitalet efter operationen. Hun oplyser også at smertebehandlingen efter operationen var rimelig omfattende og at hun blev anbefalet sygemelding i 2-6 uger."

Klagerens rejseforsikring giver økonomisk kompensation for antallet af ødelagte rejsedøgn, hvis sikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse, eller blive lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, jf. punkt 19.1.

Rejseperioden beregnes i hele dage, og antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres fra kl. 00.00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile, jf. punkt 19.2.

Var frakturen blev opdaget på feriedestinationen og operation iværksat umiddelbart efter, ville vi have dækket ødelagte rejsedøgn fra dagen efter lægebesøget den 30. december 2024 til og med udskrivningsdatoen. Forløbet ville således ifølge forsikringsbetingelserne berettige til erstatning for to ødelagte rejsedøgn. Vi mener således at klageren er blevet fuldt kompenseret med de tre rejsedøgn vi allerede har tilbudt at dække.

Vi er med på, at klageren ikke fik den rejse hun havde håbet på. At hun havde mange smerter og ikke kunne være aktiv i samme omfang som planlagt, opfylder imidlertid ikke i sig selv betingelserne for erstatning for ødelagte rejsedøgn."

Nævnets sekretariat anmodede den 25/7 2025 selskabet om at redegøre for, hvilke oplysninger, SOS International modtog fra det udenlandske hospital, herunder om de modtog det fremlagte røntgenfoto. Sekretariatet anmodede endvidere om at få fremlagt den fulde sagslog fra SOS International. Selskabet fremlagde sagsloggen fra SOS International og anført den 18/8 2025 bl.a.:

"Sekretariatet har bedt selskabet redegøre for, hvilke oplysninger SOS modtog fra det behandlende hospital - herunder om de modtog de omtalte røntgenbillede. SOS har fået fremlagt de samme lægelige oplysninger, som er fremlagt af selskabet og klageren i sagen. Det gælder også det fremlagte røntgenbillede. Som oplyst i vores tidligere indlæg til nævnet, blev der netop aldrig optaget et opfølgende røntgenbillede, som man sædvanligvis ville gøre, og derfor kan et sådan ikke fremlægges."

Ankenævnet for Forsikring

9.

103336

Klageren har i mail af 22/9 2025 til nævnet blandt andet anført:

"Det er et meget kort referat af samtalen d. 1 jan 2025 kl. 14:16 som er beskrevet.....jeg fortalte at jeg var bange for mén samt at det stadig gjorde vanvittig ondt i min skulder, Desuden at jeg var bange for føle-forstyrrelserne i mine fingre. Lægen sagde at jeg skulle opsøge min egen læge når jeg kom hjem."

Det fremgår af notat af 30/12 2024 fra det udenlandske hospital:

"Shoulder joint relocation

...

SJ [shoulder joint] Dislocation following accidental trauma while swimming in the sea.

...

X-ray - SJ [shoulder joint] dislocation. No fracture.

...

Shoulder joint relocation done

Shoulder immobilizer applied"

Det fremgår af notat af 1/1 2025 kl. 12.50 i sagslog fra SOS International:

"Var ude og bade d. 30/12, bliver fanget af en bølge og smækket rund. Da hun kommer op igen er højre [venstre] skuldre rykket ud af led. Gør meget ondt. Bliver kørt over til nærmeste HOS + tager røntgen. De kan se at skulder er rykket af led. Får beroligende og rykker skulderen på plads. TD kunne se den var rykket af led. PT får piller, smertestillende en gang om dagen. PT går med slynge, og har fået at vide at man skal have slyngen på i to uger. (VENSTRE ARM)
Fingre føles følelseløse. Ringefinger og lillefinger."

Det fremgår af vurdering af 1/1 2025 kl. 14.01 fra SOS International's læge:

"Main diagnosis

S53 - Dislocation. sprain and strain of joints and ligaments of elbow

Evaluation

Pten svømmede i havet og fik smerter i skulderen. Rtg afslørede skulderluxation. Lukket Repone-ring foretaget på HOS og der er anlagt armslynge. PT: har føleforstyrrelser i ve lille og ringfinger. Oplyses at det ikke er unormalt efter skulderlux. Det giver tryk på den store nerve (n. axillaris). Pt en har påvirkning svt n-ulnar is. Pten rejser videre som plan. Kan rejse hjem som plan da hjemrejse først er om 14 dage. Skal følges op ved egen læge."

Det fremgår af operationsbeskrivelse af 28/1 2025 fra dansk hospital:

"Fund/patologi

Kom til skade 30. dec i [land]

Lukserede skulderen og fik den reponeret på feriestedet.

Efterfølgende fik pt at vide hun ej skulle have lægelig behandling men kun gå med løs mitella i 4 uger.

Kommer hjem 15.jan med fortsatte smerter og fornemmelse af at noget er 'galt'.

Ankenævnet for Forsikring

10.

103336

Får først tid til læge på [hospital] 23.jan
Her finder man disloceret tub majus fraktur ved rtg
Nedsat funktion af skulderen og mange smerter"

Det fremgår af klagerens oversigt over udgifter:

	Beløb	Valuta	Omregnet til DKK	Bilag #
X-ray			44,40	1
Hospital			608,81	2
Slynge			93,60	3
Piller			7,58	4
Transport til/fra hospital			168,00	Intet bilag
Stok			273,60	5
			1.195,99	kr.
Fly x 2 personer	45730	DKK	45730,00	6
Overnatning [by1] 30/12-1/1			5229,17	7
Overnatning [by2] 2-5/1			887,72	8
Overnatning [by3] 5-8/1			989,39	9
Overnatning [by4] 8-12/1			6145,11	10+10a
Overnatning [by4] 12-13/1			1511,47	11
Overnatning [by5] 13-15/1			2605,70	12
Transport - [by1] -[by2]			408,00	Intet bilag
Transport - [by3] - [by4]			960,00	Intet bilag
Transport - [by4]-[by5]			840,00	Intet bilag
Transport - [by5] - Airport			312,00	Intet bilag
Taxi [dansk] airport-[dansk by]			969,00	13
			66.587,56	kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"19.0 Erstatningsdøgn

Forsikringssum 25.000 kr. pr. person – højest 75.000 kr. pr. skadebegivenhed.

Der udbetales erstatning pr. ødelagt rejsedøgn til skadelidte, der er ramt af akut sygdom eller akut tilskadekomst samt til den øvrige omfattede personkreds som er med på rejsen. Der udbetales ligeledes erstatning til alle sikrede personer på rejsen i tilfælde af rejseafbrydelse jf. punkt 7.0 eller i tilfælde, hvor sikrede personer på rejsen hjemtransporteres. Det er en forudsætning at skadelidte samt øvrige personkreds er omfattet af forsikringen, jf. sektion B, punkt 1.0.

19.1 Dækning

Dækningen giver økonomisk kompensation for antallet af ødelagte rejsedøgn, hvis sikrede:

- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse
- bliver lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
- hjemtransporteres i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination
- har foretaget rejseafbrydelse, jf. punkt 7.0.

19.1.1

Fremgår det ikke direkte af lægeerklæringen fra den lokalt autoriserede behandlende læge, at der er anvist indlæggelse eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen, vil Privatsikringslæge på baggrund af de foreliggende oplysninger vurdere, om forsikringen dækker.

Opstår der tvivl om, i hvilken periode der kan være tale om indlæggelse eller ro og hvile, afgøres dette også af Privatsikrings læge.

19.2 Opgørelse af antal rejsedøgn

Rejseperioden beregnes i hele dage. Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres som følger:

- Fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile.
- Fra kl. 00 døgnet efter at sikrede er blevet hjemtransporteret, eller er rejst hjem som følge af en hændelse omfattet af punkt 7.0.
- Udrejse- og hjemrejsedagen regnes for to hele dage uanset tidspunktet.
- Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen, og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode."

Nævnet udtaler:

Klageren var på en ferie med planlagt rejseperiode fra 15/12 2024 til 15/1 2025. Den 30/12 2024 blev klageren væltet af en bølge og slog venstre skulder mod havbunden. Hun fik taget røntgen og fik sat skulderen, som var gået ud af led, på plads. Hun skulle have armen i slynge i 14 dage. Hun anmeldte sagen til selskabets samarbejdspartner (SOS International) den 1/1 2025, herunder med hospitalsoplysninger og røntgenfoto. SOS International meddelte telefonisk, at hun skulle beholde slyngen på i 14 dage og kontakte egen læge efter hjemkomst. Klageren, der havde store smerter i skulderen resten af ferien, blev den 23/1 2025 undersøgt på dansk hospital, som konstaterede en fraktur i skulderen, hvorfor klageren blev indlagt den 27/1 2025 og opereret den 28/1 2025. Hun blev udskrevet den 29/1 2025. Selskabet har dækket klagerens udgift til læge, medicin og transport med 1.195,99 kr. Selskabet har, efter at sagen blev indbragt for nævnet, per kulance tilbudt at dække 3 ødelagte feriedøgn. Selskabet har afvist at dække yderligere ødelagte feriedøgn. Klageren ønsker, at selskabet skal yde erstatningsferie eller ødelagte feriedøgn fra tilskadekomsten og frem til hjemrejsedagen. Klageren har fremlagt en oversigt over udgifter, hvor det fremgår, at hun har betalt 2.520 kr. til lokal transport og 969 kr. på taxa fra lufthavnen til bopælen i Danmark.

Selskabet har anført, at klageren ikke var indlagt eller lægeordineret ro og hvile under ferie, hvorfor hun ikke opfylder betingelserne for erstatning for ødelagte feriedøgn. Selskabet har

anført, at forsikringen ikke dækker tabt ferieformål. Selskabet har anført, at den behandlende læge på feriestedet ikke har været opmærksom nok og derfor ikke fik foretaget et efterfølgende røntgenbillede, som ellers er normalt ved den type af skader. Hvis et sådant røntgenfoto var blevet taget, ville man sandsynligvis have opdaget frakturen og henvist klageren til operation på feriestedet. Selskabet har anført, at klageren ved operationen i Danmark var indlagt i 3 døgn, at der i henhold til betingelserne først ydes dækning fra dagen efter første lægebesøg. Hvis frakturen var blevet konstateret den 30/12 2025, ville klageren ifølge selskabet være blevet opereret samme dag, og hun ville i så fald alene have været berettiget til 2 ødelagte feriedøgn.

Klageren har anført, at SOS Internationals læge burde have konstateret frakturen og sendt hende til operation, men at hun i stedet gik i halvanden uge med store smerter. Klageren sætter spørgsmålstejn ved det faglige niveau på et lille provinshospital. Klageren har anført, at operationslægen i Danmark har oplyst, at man kan se frakturen på det udenlandske røntgenfoto. Klageren har oplyst, at "Jeg havde på resten af ferien store smerter i skulderen og de planlagte [aktiviteter] blev aflyst. Idet vi rejste med rygsæk, blev al transport blev kompliceret og blev nødt til at leje biler med chauffør (inkl. taxi hjem fra lufthavnen i [dansk by]) da jeg ikke kunne bære min egen rygsæk".

Det fremgår af notat af 30/12 2024 fra det udenlandske hospital: "SJ [shoulder joint] Dislocation following accidental trauma while swimming in the sea. ... X-ray - SJ [shoulder joint] dislocation. No fracture. ... Shoulder joint relocation done. Shoulder immobilizer applied".

Det fremgår af notat af 1/1 2025 kl. 12.50 i sagslog fra SOS International: "Var ude og bade d. 30/12, bliver fanget af en bølge og smækket rund. Da hun kommer op igen er højre [venstre] skuldre rykket ud af led. Gør meget ondt. Bliver kørt over til nærmeste HOS + tager røntgen. De kan se at skulder er rykket af led. Får beroligende og rykker skulderen på plads. TD kunne se den var rykket af led. PT får piller, smertestillende en gang om dagen. PT går med slynge, og har fået at vide at man skal have slyngen på i to uger. (VENSTRE ARM). Fingre føles følelsesløse. Ringefinger og lillefinger".

Ankenævnet for Forsikring

13.

103336

Det fremgår af vurdering af 1/1 2025 kl. 14.01 fra SOS Internationals læge: "Pten svømmede i havet og fik smerter i skulderen. Rtg afslørede skulderluxation. Lukket Reponering foretaget på HOS og der er anlagt armslynge. PT: har føleforstyrrelser i ve lille og ringfinger. Oplyses at det ikke er unormalt efter skulderlux. Det giver tryk på den store nerve (n. axillaris). Pt en har påvirkning svt n-ulnaris. Pten rejser videre som plan. Kan rejse hjem som plan da hjemrejse først er om 14 dage. Skal følges op ved egen læge".

Det fremgår af operationsbeskrivelse af 28/1 2025 fra dansk hospital: "Kommer hjem 15. jan med fortsatte smerter og fornemmelse af at noget er 'galt'. Får først tid til læge på [hospital] 23.jan. Her finder man disloceret tub majus fraktur ved rtg. Nedsat funktion af skulderen og mange smerter".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19.1, at "Dækningen giver økonomisk kompensation for antallet af ødelagte rejsedøgn, hvis sikrede: *rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse *bliver lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst". Det fremgår af punkt 19.1.1, at "Fremgår det ikke direkte af lægeerklæringen fra den lokalt autoriserede behandlende læge, at der er anvist indlæggelse eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen, vil Privatsikrings læge på baggrund af de foreliggende oplysninger vurdere, om forsikringen dækker. Opstår der tvivl om, i hvilken periode der kan være tale om indlæggelse eller ro og hvile, afgøres dette også af Privatsikrings læge". Det fremgår af punkt 19.2, at "Rejseperioden beregnes i hele dage. Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres som følger: Fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile. ... Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen, og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode".

Nævnet bemærker, at klagerens forsikring ikke indeholder dækning for erstatningsferie, ligesom forsikringen ikke dækker ikke tabt ferieformål som følge af sygdom/tilskadekomst.

Ankenævnet for Forsikring

14.

103336

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun efter forsikringsbetingelserne har ret til erstatningsdøgn ud over de 3 døgn, som selskabet har ydet dækning for.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har været hospitalsindlagt under rejsen, og at hun ikke er lægeordineret ro og hvile i ferieboligen.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige erstatningsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder skal klageren bevise, at hun som følge af eventuel fejlbehandling/sagsbehandlingsfejl har lidt et tab.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har lidt et økonomisk tab som følge af, at SOS International, som i forsikringsbetingelsernes fællesbestemmelers pkt. 2.0, optræder som samarbejdspartner for selskabet i tilfælde af forsikringstagerens behov for akut hjælp ved alvorlig sygdom eller tilskadekomst, ikke opdagede frakturen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at en operation som den foreliggende i udlandet må antages at ville kunne ske inden for samme tidshorisont som den operation, klageren fik i Danmark, hvor hun var indlagt i 3 døgn (fra 27/1 2025 til 29/1 2025), og at selskabet har dækket 3 erstatningsdøgn.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at hun under sin rejse har haft udgifter, som hun ikke ville have haft, hvis SOS International havde opdaget frakturen.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren har haft udokumenterede udgifter på 2.520 kr. til lokal transport. Henset til rejsens samlede pris har nævnet ikke grundlag for at statuere, at klageren – hvis hun var blevet korrekt opereret i udlandet – kunne og ville have valgt en billigere transportform, når hun efter operationen fortsatte rundrejsen. Nævnet bemærker,

Ankenævnet for Forsikring

15.

103336

at en operation i udlandet næppe ville have betydet, at klagerens funktionsniveau ville have været så meget bedre, at hun kunne have gennemført ferie uden begrænsninger.

At klageren måske ville være blevet transporteret til Danmark for at blive opereret der, og i så fald ville have haft ret til dækning af flere erstatningsdøgn udgør ikke et erstatningsretligt relevant tab, idet dette hændelsesforløb ikke fandt sted. Nævnet bemærker, at klageren var på ferie i hele den planlagt ferieperiode, dog med begrænset mulighed for at kunne lave de planlagte aktiviteter. Som beskrevet ovenfor dækker forsikringen ikke tabt ferieformål.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at beslutningen om at tage taxa fra lufthavnen til boligen i Danmark udelukkende var en følge af hendes skuldergener.

Nævnet har herefter ikke anledning til at tage stilling til, om SOS International burde have konstateret frakturen. Nævnet bemærker dog, at ansvaret for en korrekt lægebehandling primært ligger hos den behandlende udenlandske læge, som den 30/12 2024 har noteret "No fracture" efter gennemsyn af røntgenfotoet.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

103336

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings