

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 103676:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 26/5 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Min [familiemedlem] ... og jeg har booket en backpack rejse i 2,5 måned gennem rejseselskabet ..., hvor vi rejste d. 25/3 til 9/6. Da vi er i [udenlandsk by] d. 28/3 bliver landet ramt af et jordskælv. Vi var i et storcenter og måtte løbe ud med alle andre på gaden. Vi går hjem mod vores hotel hvor vi ser at der løber vand op vejen og en masse træer/planter er væltet. Vi bor lige ved et sygehus og her er der kommet revner i muren. De evakuere alle patienterne ud fra sygehuset og her bliver vi 'fanget' blandt dem, da politiet har spærret vejen til vores hotel. Vi ser derfor en masse ubehagelige ting, som folk var meget syge, operationer (som blev lavet på gaden), 2 patienter som desværre gik bort. Da vi efter 4 timer kommer ind på vores hotelværelse begynder [familiemedlem] reagere meget voldsomt og græder hele tiden. Hun bliver meget bange for at vi nu også skal dø eller at vores familie dør (selvom de er i Danmark). Vi har prøvet at kontakte sygehuset/læger men da alle sygehuse, var i nødstilstand eller evakueret til et nyt. Ville de ikke se os, at det ikke var en fysisk skade. Vi prøver at blive et par dage, fordi vi begge gerne vil gennemføre rejsen. Men det hele bliver kun værre og værre med [familiemedlem]. Hun stopper med at spise og drikke og kan ikke sove om natten. Hun kan ikke være alene og skal hele tiden ringe hjem for at høre om alt er okay. Hun får 2 store angstanfald og en del panikanfald, som gør at vi må blive på hotellet og aflyse de ture vi skulle. Vi er på en gruppe tur d. 30/4 [30/3], hvor vi ikke har internet. Her bliver det lige 10 % værre igen. Hun får et stort angstanfald, fordi vi ikke kan ringe hjem til vores familie. Vi bliver derfor nødt til at tage hjem til Danmark. Her får vi en masse hjælp fra guiderne med at få bestilt togbilletter til lufthavnen og de kører os rundt, så vi kan nå det hele. Vi bliver hos guiderne imens vi bestiller flybilletter hjem. Guiderne kører os til bus stationen d. 30/3. Vi ankommer til [udenlandsk] lufthavnen d. 31/3 og ankommer til [dansk] lufthavn d. 1/4. Selvom vi er på vej hjem til Danmark stopper [familiemedlems] angst ikke. Det bliver stadig kun værre. Hun er bange når vi skal køre i bussen og flyve hjem. Hun kan ikke være alene og jeg skal gå med hende

over alt. Hun ringer stadig hjem tit, så hun kan være sikker på alle har det godt. Da vi kommer hjem finder [familiemedlem] en psykolog som hun er starte til, så hun kan få hjælp, da det stadig ikke er bedre selvom vi er i Danmark. Vi har også kontaktet egen læge dagen efter vi kom hjem og så får hun den hjælp hun skal, da de ikke havde tid i [udenlandsk by] grundet jordskælv.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi vil gerne have vores penge tilbage fra rejsen

Penge vil mangler af få refunderet:

- Pris på rejse 55370kr
- Fly hjem 13255kr
- D. 3/4-7/4 = Hotel ... i [land] - 1988,71 kr som ikke er refunderet."

Selskabet har den 11/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen s ledes:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække udgifterne til førtidig hjemtransport og ødelagte feriedage i forbindelse med en rejse til [land].

Selskabet har afvist at dække klagers krav, da klager og dennes [familiemedlem] ikke har søgt læge på rejsen eller kontaktet selskabet inden hjemrejsen, hvorfor klager ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort, at der var medicinsk indikation for at afbryde rejsen, og klager opfylder derfor ikke betingelserne for dækning iht. forsikringsvilkårene. Klager har fremsat et samlet krav på ca. 70.000 kr. klager derfor ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at der var medicinsk indikation for at afbryde rejse

Fakta om forsikringen

Klager og klagers [familiemedlem] er omfattet af en Årsrejseforsikring Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag 1. Forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag 2.

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 3. april 2025, at hun og [familiemedlem] var på en 2,5 måneders rygsækrejse med planlagt rejseperiode fra den 25/3-9/6-2025. Den 28/3-2025 var de i [udenlandsk by], hvor landet blev ramt af et jordskælv.

De tog efterfølgende på gruppetur den 30/3-2025, men grundet angst hos [familiemedlem], valgte de at rejse hjem til Danmark, hvor de ankom den 1/4-2025. Klager har i forbindelse med sagen fremsat krav om dækning for udgifter til rejsen/ikke refunderede udgifter til ophold (ødelagte feriedage) samt førtidig hjemtransport, samlet krav ca. 70.000 kr. Klager har ikke fremsat krav om dækning for udgifter til behandling.

På baggrund af den indsendte anmeldelse afviste selskabet at dække klagers krav, idet klager hverken havde opsøgt læge på stedet, kontaktet selskabet eller SOS International, inden de valgte at rejse hjem, jf. klagers bilag '1. klage'.

Klager var ikke tilfreds med afvisningen og sendte efterfølgende en indsigelse til skadeafdelingen, der fastholdt den tidligere afgørelse, jf. klagers bilag '2. klage'.

Ved sagens indbringelse for Ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny og desuagtet at sagen ikke har været behandlet ved selskabets klageansvarlige, fastholder vi vores afgørelse, idet der ikke er kommet nye oplysninger til sagen.

Vores syn på sagen

Vi har naturligvis fuld forståelse for den ærgerlige situation som klager og hendes [familiemedlem] står i som følge af, at de valgte at afbryde den planlagte rejse.

Det er dog ikke alle situationer, der falder ind under den tegnede police og de tilknyttede forsikringsvilkår, hvilket er tilfældet i denne sag.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Ud fra sagens oplysninger finder vi ikke, at klager opfylder betingelserne for dækning af hjemtransport og/eller ødelagte feriedage.

Det følger af forsikringsvilkårenes pkt. 17.2 vedr. syge- og hjemtransport:

'Forsikringen dækker syge- og hjemtransport i forbindelse med akut sygdom eller tilskadekomst, der er dækket efter punkt 17.1. Det er en betingelse, at syge- og hjemtransporten er aftalt med Rejsehjælp (SOS).'

Af vilkårenes pkt. 17.6 fremgår det, 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.*
- 3. Du bliver akut syg eller kommer til skade på en sportsferie*, og du derfor ikke kan deltage i den planlagte sportsaktivitet*
- 4. Du bliver transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp*
- 5. Du bliver kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 17.14*
- 6. Din rejseledsager* bliver akut syg, kommer til skade, bliver transporteret hjem eller hjemkaldt til Danmark og får dækket ødelagte feriedøgn hos eget forsikringsselskab. Det er en betingelse, at du bliver hos rejseledsageren* i sygeperioden."*

Det er vores vurdering, at klagers [familiemedlems] forhold ikke opfylder betingelserne for dækning for syge- og hjemtransport eller ødelagte feriedage, da den førtidige hjemtransport ikke er aftalt med eller godkendt af selskabet/Rejsehjælp, ligesom klager ikke på anden vis har søgt lægelig vejledning før hjemtransporten, jf. vilkårenes punkt 17.2. Klager opfylder heller ikke betingelserne for dækning af ødelagte feriedage, da der hverken er tale om hospitalsindlæggelse af [familiemedlem], tvunget indendørs ophold understøttet af en læges diagnose eller hjemtransport aftalt med Rejsehjælp, jf. vilkårenes punkt 17.6.

Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på, at klager/dennes [familiemedlem] hverken har opsøgt lokal læge på destinationen eller taget kontakt til selskabets alarmcentral (SOS). Af vilkårenes punkt 11 fremgår det, at hvis der sker en skade, skal den anmeldes hurtigt:

A 'Sker der en skade, skal Rejsehjælp eller Topdanmark have besked hurtigst muligt. Hvis der er behov for akut hjælp i udlandet, står Rejsehjælp til rådighed døgnet rundt. Forsikrede har pligt til

at følge de anvisninger, som Rejsehjælp giver, og i øvrigt give alle de informationer, som Rejsehjælp har brug for.'

B 'Dokumentation

For at Rejsehjælp eller Topdanmark kan behandle en anmeldt skade, skal forsikrede indhente og aflevere den for skaden relevante dokumentation. De forskellige dokumentationsformer er nævnt i vilkårene under punkt 6.'

Af vilkårenes punkt 6 fremgår det under dokumentation:

'I forbindelse med en skade, der er omfattet af Årsrejseforsikringen eller Årsafbestillingsforsikringen, skal vi bruge en eller flere former for dokumentation. Vær opmærksom på, at du selv skal sørge for at indhente den dokumentation, vi beder dig om i den konkrete sag.

A Dokumentation i forbindelse med Årsrejseforsikring

Vi skal altid bruge:

1. Dokumentation for rejsens pris og varighed, fx flybillet, bekræftelse eller lignende

Alt efter årsagen til den anmeldte skade skal vi også bruge en eller flere af følgende former for dokumentation:

2. Kopi af journal fra lokal læge, lokalt hospital, fysioterapeut, kiropraktor, tandlæge eller lignende, hvoraf diagnosen og varigheden af behandlingen fremgår

9. Dokumentation for krav om evakuering eller hjemrejse'

Klager og dennes [familiemedlem] har de facto ikke søgt lægehjælp under opholdet, og har heller ikke kontaktet selskabet eller vores alarmcentral i dagene efter jordskælv. Klager og [familiemedlem] er derimod blot rejst hjem og klager oplyser i den sammenhæng, at hospital/lægerne i [udenlandsk] ikke ville tage imod dem, da [familiemedlem] ikke havde somatiske lidelser.

Uagtet situationen efter jordskælv mener vi dog godt, at klager/dennes [familiemedlem] som minimum kunne have kontaktet selskabet, alarmcentralen SOS eller sundhedshjælp, inden de valgte at afbryde rejsen. Vi henleder opmærksomheden på, at det ud fra klageskema fremgår, at de (klager/dennes [familiemedlem]) ofte ringede hjem for at høre, hvordan det gik, hvorfor vi derfor kan lægge til grund, at de havde mulighed for at ringe til Danmark.

Vi mener således, at klager og dennes [familiemedlem] har påtaget sig en risiko ved blot at rejse hjem i stedet for at kontakte selskabet, SOS eller en lokal læge for derved at få afklaret, hvordan han skulle forholde sig i den konkrete situation. Hvis de havde kontaktet selskabet eller alarmcentralen, ville vi have haft mulighed for at tage stilling til situationen, yde fjernhjælp samt rådgive klager og dennes [familiemedlem], hvorved selskabet i stedet kunne have påtaget os den økonomiske risiko i denne sammenhæng.

Det er således vores vurdering, at klager og dennes [familiemedlem] ikke har opfyldt deres tabsbegrænsningspligt, jf. forsikringsaftalelovens § 52, hvor det fremgår, at bestemmelsen kan anvendes, hvis forsikringstageren forsætligt eller ved grov uagtsomhed undlader at begrænse tabet. En undladelse af at kontakte selskabet/vores alarmcentral og blot afbryde rejsen af egen drift, må efter selskabets opfattelse anses for at være groft uagtsomt i den konkrete situation.

Vi har også lagt vægt på, at vi ikke på noget tidspunkt har hørt fra SOS, at de ikke har haft mulighed for at kunne henvise rejsende/kunder til at blive tilset i forbindelse med jordskælvet i [udenlandsk by].

Vi har i forbindelse med sagens behandling for Ankenævnet kontaktet SOS for nærmere oplysninger om deres erfaringer med dette pågældende jordskælv.

SOS oplyser i den forbindelse, at de ikke har kendskab til nogle konkrete sager, hvor det ikke var muligt for dem at henvise en patient til læge/hospital. Samtidig oplyser de, at de allerede fire timer efter jordskælvet fik vi besked om, at langt størstedelen af deres foretrukne hospitaler i [udenlandsk by] opererede som normalt, jf. bilag 3.

SOS oplyser også, at de havde haft mulighed for at tilbyde patienten telefonisk kontakt/fjernhjælp til psykiater eller krisepsykolog afhængigt af situationen, og at det oftest har bedre effekt end at blive tilset af lokal læge, hvor der kan være sprogbarrierer. I følge SOS anbefaler deres psykiatere, at man forbliver i situationen og arbejder med den i stedet for at rejse hjem. Endelig er det deres erfaring, at deres sager med angst i overvejende grad ender med, at patienten, efter telefonisk kontakt med en af deres fagpersoner, kan fortsætte rejsen. Vi kan således konstatere, at de har god erfaring fra lignende sager, hvor patienten har været hjulpet på stedet og dermed undgået hjemrejse.

Ud fra oplysningerne fra SOS mener vi således, at det kan lægges til grund, at det generelt havde været muligt at yde fornøden fjernhjælp eller lokal hjælp, og at klager ved ikke at kontakte os i situationen, dermed har frataget os muligheden for at foretage en konkret vurdering.

Klager har således ikke bevist, at det ikke var muligt for hendes [familiemedlem] at opnå den relevante behandling på stedet. Vi mener det er overvejende sandsynligt, at klager og dennes [familiemedlem] kunne have fortsat rejsen, hvis de havde kontaktet os/SOS, der kunne have tilbudt den rette hjælp. Idet klagers [familiemedlem] hverken er blevet tilset af lokal læge eller har været i kontakt med sundhedsfagligt personale, har klager derfor ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at der var medicinsk indikation for at afbryde rejse, hvorfor betingelserne i vilkårenes punkt 17.1. og 17.6 ikke er opfyldt.

Vi har herudover indhentet lægelige journaler for klagers [familiemedlem] i forbindelse med sagens behandling for Ankenævnet og ud fra disse ses ikke, at klagers [familiemedlem] har været i kontakt med egen læge efter hjemkomst. Af journalen fra egen læge ses seneste notat at være fra den 30/1-2025 vedrørende et andet forhold. Ifølge klager skyldes det, at [familiemedlem] havde en tidligere henvisning liggende til psykolog. Vi henviser til klagers skrivelse af 11.06.2025: 'Egen læge har dog ikke været indeover psykologen, da hun havde en ubrugt henvisning liggende, grundet et andet personligt forhold'.

Ud fra journalen fra psykologen kan vi tillige se, at klagers [familiemedlem] lider af let til moderat angst (separationsangst), der muligvis er udløst for mange år siden og er blevet forværret af oplevelsen på rejsen. Derudover kan vi se, at [familiemedlems] første konsultation hos psykologen efter hjemkomst var den 23. april 2025, dvs. mere end 3 uger efter, at de afbrød rejsen for at rejse hjem. Disse forhold, herunder [familiemedlems] tidligere personlige forhold og sygehistorie samt at hun først konsulterer psykolog mere end 3 uger efter hjemkomsten, understøtter efter selskabets vurdering ikke, at der var tale om akut opstået sygdom på rejsen.

Ankenævnet har afgjort lignende sager

Nævnet har tidligere taget stilling til sager, hvor selskabet havde afvist at yde dækning for førtidig hjemtransport og ødelagte feriedage. Vi kan bl.a. henvise til kendelsesnr. 88852, hvor klager havde hjemtransporteret sig selv fra en rejse før planlagt, da hun havde haft et angstanfald og vejrtrækningsproblemer. Her fandt nævnet, at klageren ikke havde bevist, at hendes hjemtransport var lægeordineret, eller at hun var i en tilstand, der måtte sidestilles hermed. Nævnet udtalte, at 'efter nævnets opfattelse har klageren i situationen – og inden hun valgte på egen hånd at købe en hjemrejse - været nærmest til selv at afklare med lægen eller andet personale hos selskabet/SOS, om der var andre mulige løsninger, som kunne medvirke til at dæmpe hendes angst...'

Vi kan tillige henvise til kendelsesnr. 91026, hvor to søstre krævede dækning for førtidig hjemrejse, erstatningsrejse og behandlingsudgifter, men hvor Nævnet ikke fandt, at klager opfyldte betingelserne for dækning.

Vi fastholder vores afgørelse

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter vores afgørelse i sagen, hvorefter der ikke er dækning på årsrejseforsikringen for det af klager anmeldte forhold, da klager ikke har sandsynliggjort en dækningsberettigende begivenhed på forsikringen. Hertil kommer, at klager burde have kontaktet selskabet eller selskabets alarmcentral forud for hjemrejsen og at klager ved at undlade dette, ikke har opfyldt sin tabsbegrænsningspligt, jf. Forsikringsaftalelovens § 52.

Det er således vores vurdering, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse."

Klageren har i brev af 29/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Samtykkeerklæring

D. 22/8 fremsendte vi samtykkeerklæring, der giver Topdanmark fuld adgang til [familiemedlems] oplysninger og journaler videre til jer.

2. Kontakt til psykolog

[Familiemedlem] kontaktede psykolog d. 2/4, dagen efter hjemkomst til Danmark. Dette fremgår klart af bilaget dateret 31/05-2025 ('Psykolog'). Første samtale blev aftalt til d. 30/4. Topdanmark anfører fejlagtigt, at første kontakt var d. 23/4. Denne dato er udelukkende en smspåmindelse om den kommende tid d. 30/4, hvilket også tydeligt fremgår af beskeden.

3. Ventetid

Ventetiden på psykologhjælp er aktuelt mellem 14 og 26 uger. Dette bør indgå i vurderingen af sagens forløb.

4. SOS' anbefaling om at blive på stedet

Topdanmark henviser til, at SOS anbefalede at blive på stedet og benytte lokale psykologer/psykiatere. Vi må indvende, at reaktioner i en katastrofesituation er individuelle: nogle kan forblive i området, mens andre har et reelt behov for at forlade det. Denne individuelle vurdering kan ikke negligeres.

5. Manglende adgang til sundhedsfaglig hjælp

Vi forsøgte gentagne gange at få kontakt til sundhedspersonale på stedet. Dette var ikke muligt, da ressourcerne var fuldt optaget af behandling af fysisk tilskadekomne og evakuering af hospitalet, der var ødelagte eller i fare for sammenstyrtning.

Dagen efter konstaterede vi, at situationen stadig var kaotisk og uden udsigt til forbedring. På den baggrund traf vi beslutning om at rejse hjem til Danmark. Dette er dokumenteret i det vedhæftede materiale, hvor man også kan få et indblik i den kaotiske situation vi/byen var i.

6. Adgang til hospitaler

SOS anfører, at man allerede fire timer efter jordskælvet kunne kontakte deres foretrukne hospitaler i [udenlandsk by]. Vi må præcisere, at dette ikke var muligt for os, da adgangen/vejen fra vores hotel var spærret frem til næste morgen på grund af evakueringen af et nærliggende hospital."

Selskabet har i brev af 26/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers yderligere bemærkninger og kan oplyse, at journalen er sendt til klager.

Med hensyn til kontakten til psykologen kan vi således konstatere, at klagers [familiemedlem] havde en tidligere henvisning liggende hos psykologen samt at den første behandling hos psykologen var den 30. april 2025 og dermed først en måneds tid efter hjemkomsten, hvilket efter selskabets vurdering ikke understøtter, at der var tale om akut opstået sygdom på rejsen.

Klager anfører, at de dagen efter jordskælvet konstaterede, at situationen var uden udsigt til forbedring, og at de på denne baggrund traf beslutning om at rejse hjem. Det er tidligere oplyst, at de tog på gruppetur den 30/3-2025 og at det var herefter, at de rejste hjem til Danmark. Klager henviser samtidig til billeder og videoer fra [udenlandsk by], hvor man kan få et indtryk af situationen.

Uagtet at klager og dennes [familiemedlem] har befundet sig i en kaotisk situation og ovenikøbet har dokumenteret denne med videoer, dokumenterer det dog fortsat ikke akut alvorlig sygdom hos forsikringstager/sikrede, der giver anledning til at forsikringen skal dække afbrudt rejse uden at kontakte hverken SOS eller læge/hospital på rejsemålet. Videoerne dokumenterer, at der var kaotisk i [udenlandsk by] lige efter jordskælvet (eller måske dagen efter), hvilket er forventeligt efter et jordskælv. At situationen var kaotisk i [udenlandsk by] på daværende tidspunkt, giver imidlertid ikke forsikringsdækning for at afbryde rejsen.

Vi bemærker i den sammenhæng, at der ses flere steder i videoerne, hvor der ikke var hospitalsenge, hvilket indikerer, at det var koncentreret omkring et bestemt område (ved hospitalet) og således mulighed for at søge væk fra dette og f.eks. booke et nyt hotel i nogle dage, da hverken klager eller [familiemedlem] havde lidt fysisk skade.

På den ovennævnte baggrund fastholder vi herefter, at forsikringen ikke dækker de udgifter, der har været forbundet med, at klager og dennes [familiemedlem] selv besluttede at afbryde rejsen og rejse hjem før tid, idet klager og dennes [familiemedlem] ikke har aftalt hjemtransporten med selskabets Rejsehjælp (SOS) eller i øvrigt fået godkendt hjemtransporten af selskabet, jf. vilkårenes punkt 17.2.

Derudover fastholder vi, at der ikke er grundlag for at yde kompensation for ødelagte feriedage, da klagers [familiemedlem] ikke har været hospitalsindlagt, ikke har fået lægeordineret ro og hvile, ikke er blevet transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp og ej heller er blevet hjemkaldt til Danmark, jf. vilkårenes punkt 17.6."

Det fremgår af familiemedlemmets journal fra psykolog:

"Note til Henvisningsårsag

...årig patient med separationsangst. Muligvis udløst for mange år siden i forbindelse med ... Er bange for, at der skal ske noget med hendes familie, må ofte ringe hjem og høre, om de har det ok. Dette påvirker patientens hverdag.

...

skal om 2 mdr. rejse sammen med sin søster i 2,5 mdr. i [verdensdel].

Der er således også mange positive oplevelser i patientens liv, men hun er meget bekymret for at skulle være væk fra sin familie i så lang tid."

Det fremgår af svar af 10/6 2025 fra SOS til selskabet:

"1. Har I en arbejdsgang for hvordan I håndtere sager hvor kunden kontakter jer angst eller lignende

på rejsen ? (Henviser I kunder med angst til lokale læge/hospital? Lokal psykolog? Bliver de ringet af psykolog eller psykiater fra jer af ? eller lignende?)

Jeg ville som udgangspunkt tilbyde patienten at tale med en af vores psykiatere eller, hvis angstanfaldet er udløst af en konkret hændelse/ulykke, en krisepsykolog. I nogle tilfælde kan det give mening at lade patienten tilse lokalt, men sprogbarrieren gør ofte, at det ikke har god effekt. Derfor bruger vi hellere telefonisk kontakt til en af vores dansksprogede fagpersoner.

2. Hvad er jeres erfaring med kunder som kontakter jer med angst på rejsen? Hvor ofte vil de kunne

fortsætte rejsen efter behandling hos lokal læge/hospital eller efter kontakt med læge/psykiater/psykolog fra SOS?

Hvorvidt patienten kan fortsætte rejsen, afhænger meget af den konkrete hændelse, og af patientens tilstand i øvrigt.

Som udgangspunkt anbefaler vores psykiatere ikke, at man hjemrejser efter et angstanfald. Så vidt jeg forstår er den kliniske anbefaling, at man forbliver i situationen og lærer at cope. Langt størstedelen af vores angstsager ender med, at patienten efter telefonisk kontakt med en af vores fagpersoner kan fortsætte rejsen.

3. Kan I be- eller afkræfte om I har haft sager i forbindelse med jordskælv i [udenlandsk by], hvor I ikke har haft mulighed for at kunne henvise kunder til at blive tilset grundet hospitaler/læger ikke har taget imod patienter?

Jeg har ikke kendskab til nogle konkrete sager, hvor det ikke var muligt for os at henvise en patient til læge/hospital. Allerede fire timer efter jordskælv fik vi besked om, at langt størstedelen af vores foretrukne hospitaler i [udenlandsk by] opererede som normalt."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"17.1. Sygdom og tilskadekomst

Forsikringen dækker

1. Hvis du bliver akut syg eller kommer til skade på rejsen.

...

17.2. Syge- og hjemtransport

Forsikringen dækker syge- og hjemtransport i forbindelse med akut sygdom eller tilskadekomst, der er dækket efter punkt 17.1.

Det er en betingelse, at syge- og hjemtransporten er aftalt med Rejsehjælp.

...

17.6. Ødelagte feriedøgn i udlandet

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.
3. Du bliver akut syg eller kommer til skade på en sportsferie*, og du derfor ikke kan deltage i den planlagte sportsaktivitet
4. Du bliver transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp
5. Du bliver kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 17.14
6. Din rejseledsager* bliver akut syg, kommer til skade, bliver transporteret hjem eller hjemkaldt til Danmark og får dækket ødelagte feriedøgn hos eget forsikringsselskab. Det er en betingelse, at du bliver hos rejseledsageren* i sygeperioden."

Nævnets sekretariat har set det af klageren fremlagte videoklip.

Nævnet udtaler:

Klageren og et familiemedlem rejste den 25/3 2025 på ferie med planlagt hjemrejse den 9/6 2025. Den 28/3 2025 blev byen ramt af et jordskælv. Familiemedlemmet reagerede psykisk på hændelsen og var bange for, at de skulle dø. De forsøgte at kontakte det lokale sygehusvæsen, men blev afvist, da de ikke havde lidt fysisk skade. Den 30/3 2025 var de på en gruppetur, hvor der ikke var internet, hvilket forværrede familiemedlemmets tilstand, idet hun blandt andet fik et angstanfald. De valgte på den baggrund at afbryde rejsen og tage hjem til Danmark. Familiemedlemmet har efter hjemkomsten været i behandling hos psykolog. Selskabet har afvist at

Ankenævnet for Forsikring

10.

103676

yde dækning til hjemtransport og ødelagte feriedøgn. Klageren ønsker, at selskabet dækker rejsen med 55.370 kr., udgiften til hjemtransport med 13.255 kr. og udgiften til et hotel med 1.988,71 kr., i alt 70.613,71 kr.

Selskabet har anført, at familiemedlemmets forhold ikke opfylder betingelserne for dækning for syge- og hjemtransport eller ødelagte feriedage, da den førtidige hjemtransport ikke er aftalt med eller godkendt af selskabet/Rejsehjælp, ligesom klageren ikke på anden vis har søgt lægelig vejledning før hjemtransporten.

Klageren har anført, at "vi forsøgte gentagne gange at få kontakt til sundhedspersonale på stedet. Dette var ikke muligt, da ressourcerne var fuldt optaget af behandling af fysisk tilskadekomne og evakuering af hospitaler, der var ødelagte eller i fare for sammenstyrtning. Dagen efter konstaterede vi, at situationen stadig var kaotisk og uden udsigt til forbedring. På den baggrund traf vi beslutning om at rejse hjem til Danmark". Klageren har anført, at familiemedlemmet efter hjemkomst er startet hos psykolog, da hendes tilstand efter hjemkomsten ikke blev forbedret.

Det fremgår af familiemedlemmets journal fra psykolog: "Note til Henvisningsårsag: ...årig patient med separationsangst. Muligvis udløst for mange år siden i forbindelse med [traumatisk oplevelse]. Er bange for, at der skal ske noget med hendes familie, må ofte ringe hjem og høre, om de har det ok. Dette påvirker patientens hverdag. ... skal om 2 mdr. rejse sammen med sin [familiemedlem] i 2,5 mdr. i [verdensdel]. Der er således også mange positive oplevelser i patientens liv, men hun er meget bekymret for at skulle være væk fra sin familie i så lang tid".

Det fremgår af svar af 10/6 2025 fra SOS til selskabet, at "Jeg har ikke kendskab til nogle konkrete sager, hvor det ikke var muligt for os at henvise en patient til læge/hospital. Allerede fire timer efter jordskælvet fik vi besked om, at langt størstedelen af vores foretrukne hospitaler i [udenlandsk by] opererede som normalt".

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden af det krav, som hun har fremsat.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at familiemedlemmet under rejsen blev ramt af akut sygdom, som medførte behov for hjemtransport. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning til hjemtransport og ødelagte feriedøgn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at familiemedlemmet ikke modtog lægelig eller psykologisk behandling, inden de valgte at afbryde rejsen. Der foreligger ikke dokumentation for, at det ud fra et lægeligt synspunkt var nødvendigt for familiemedlemmet at blive hjemtransporteret.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren og familiemedlemmet ikke kontaktede selskabet eller SOS, inden de rejste hjem, hvorfor SOS ikke fik mulighed for at tilbyde hjælp. Det fremgår af punkt 17.2 i forsikringsbetingelserne, at det er en betingelse, at syge- og hjemtransporten er aftalt med selskabet/SOS.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af svaret fra SOS, at SOS' foretrukne hospitaler i den udenlandske by allerede 4 timer efter jordskælvet opererede som normalt. Denne oplysning støtter umiddelbart ikke, at familiemedlemmet ikke havde mulighed for at få lokal lægehjælp, inden de to dage senere valgte at afbryde rejsen.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at betingelsernes punkt 17.6 indeholder en udtømmende liste over situationer, som giver ret til dækning for ødelagte feriedøgn, og at klageren og familiemedlemmet ikke opfylder nogen af disse punkter.

Nævnet har også henset til, at det fremgår af journalen fra psykologen, at familiemedlemmet allerede inden afrejse var henvist til psykolog, og at det i den forbindelse er beskrevet, at hun var nervøs for at skulle være væk fra sin familie så længe under rejsen.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

103676

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

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

103676

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand