

Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 103963:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Nordea Pension, Livsforsikringsselskab A/S
Grønjordsvej 10
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sundhedsforsikring. I klageskema af 14/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg er født udelukkende med venstre arm og skulder, og da det efter en skade den 24-04-2025, var nødvendigt med en skulderoperation, efterfulgt af 14 dages fiksering af min arm, stod jeg i en situation hvor jeg havde behov for hjælp fra min Sundhedsforsikring, i de dage jeg skulle være fikseret. Jeg forsøgte derfor gennem længere tid at få sparring, råd og vejledning fra Nordea Sundhed, om hvordan jeg skulle forholde mig, efter operationen som blev fremskyndet til den 27-05-2025. Her fik jeg oplyst at jeg skulle fremskaffe lægelig dokumentation på hvad jeg havde behov for, og fremsende dette til Nordea Sundhed. Efter operationen kom der helligdage og lukke i finansverden - derfor måtte jeg træffe en beslutning om at tage et ophold på [opholdssted] idet jeg ikke kunne være i eget hjem, og kommunen kunne udelukkende tilbyde 5 x hjemmehjælp i døgnnet, hvilket kirurgen i erklæring til Nordea Sundhed anførte ikke var nok. Stor var min forundring, da jeg fik afslag på betalingen på kr. 35.000 for en uge, og min kone måtte tage fri fra arbejde for at passe mig den sidste uge af opholdet.

Min forventning, og det Nordea efter min mening havde lovet, var at såfremt kunne kommunen ikke kunne dække mine behov (dokumenteret fra lægen), ville Nordea gøre det. Nordea anfører til stadighed at der er tale om et aflastningsophold, hvilket ikke stemmer overens med den måde mit ophold var tilrettelagt på. Aflastningsophold er den overordnede betegnelse på [opholdssted], hvor du selv kan vælge sammensætningen:

- Genoptræning
- Aflastning og pleje
- Trygheds og rekreationsophold
- Den sidste tid

Det betyder, at rekreation (hvile) og pleje (omsorg og støtte) tilbydes efter behov, som du beslutter sammen med personalet. Der er ikke to helt separate 'opholdsprodukter', men snarere én

fleksibel løsning med flere valgmuligheder. For mig at se må det betyde at der ikke er noget skarpt skel, der er nemlig ikke en entydig opdeling som 'rekreation' vs. 'pleje' – det er en helhedstilgang. Med andre ord er der tale om en individuel tilpasning, hvor opholdet tilrettelægges præcis efter behov – dvs. hvis du har brug for omfattende pleje, kan det inkluderes. Man får med andre ord, pleje, omsorg eller genoptræning alt efter behov, varetaget af kompetent personale [opholdssted] tilbyder således ikke to helt adskilte ophold – men ét fleksibelt, skræddersyet ophold, hvor 'rekreation' og 'pleje' kan kombineres efter behov.

Derfor mener jeg efter bedst overbevisning at mit ophold bør være dækket af min Sundhedsforsikring, idet betingelserne efter min mening er opfyldt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Fuld refundering af mit ophold.

Samtidig finder jeg hele behandlingen af min sag, meget kritisabel, hvor det ikke var muligt at få ordentlig sparring selvom jeg var i god tid, ligesom det er meget svært for mig at genkende de transskriberede telefonsamtaler, hvor sætninger ikke afsluttet, svar mangler og sproget er på et uendelig lavt niveau"

Selskabet har den 25/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten

Sagen drejer sig om, at klager i forlængelse af en operation af venstre skulder har haft udgifter til et aflastningsophold på [opholdssted]. Klager har anmodet om at få dækket udgifterne via sin sundhedsforsikring i Nordea Pension, da klager betragter aflastningsopholdet som et rekreationsophold, der kan dækkes via sundhedsforsikringen.

Nordea Pension har afvist at dække udgifterne, idet aflastningsopholdet ikke er dækket via sundhedsforsikringen. Dels er udgifterne til aflastningsopholdet ikke forhåndsgodkendt, og dels anses aflastningsopholdet ikke for et lægeordineret rekreationsophold i henhold til forsikringsbetingelserne.

Nordea Pension fastholder således, at klagers udgifter ikke kan dækkes via sundhedsforsikringen.

Sagsfremstilling

Klager har siden 1. november 2006 via sit ansættelsesforhold været omfattet af en pensionsordning i Nordea Pension (herefter 'selskabet'). Pensionsordningen indeholder bl.a. en sundhedsforsikring. Forsikringsbetingelserne gældende for sundhedsforsikringen er vedlagt som bilag 1.

Klager var i april 2025 udsat for et uheld på en [sportsbane], hvor han som tilskuer blev løbet ned og kom til skade med venstre skulder.

Klager fik i forlængelse heraf oplyst, at han formentlig skulle opereres, hvorefter hans venstre arm skulle fikseres i op til 3 måneder. Da klager er født enarmet, ville han efter operationen af skulderen således ikke kunne foretage almindelige dagligdagsaktiviteter som fx personlig hygiejne, af- og påklædning samt spise og drikke pga. fiksering af hans eneste arm.

Ankenævnet for Forsikring

3.

103963

Klager kontaktede derfor selskabet for at høre, om han vil kunne anvende sin sundhedsforsikring. I første omgang gik hans spørgsmål på, om han kunne få en second opinion i relation til behovet for en operation. Klager fik oplyst, at en sådan second opinion ikke var dækket af sundhedsforsikringen. Klager ville dog kunne have ret til midlertidig hjemmehjælp gennem det offentlige.

Der var endnu en telefonisk kontakt mellem klager og sundhedscentret den 23. maj 2025, hvor klager spurgte til dækning af rekreationsophold i forbindelse med den nu planlagte operation af venstre skulder den 27. maj 2025. Klager blev oplyst om, at rekreationsophold skal være lægeordineret, og det blev aftalt med klager, at han skulle drøfte dette med lægen efter operationen. Klager blev endvidere oplyst om, at han skulle kontakte sundhedscentret igen, hvis hjælpen via det offentlige ikke var tilstrækkelig eller hvis han fik lægeordineret rekreationsophold.

Den 2. juni 2025 sendte klagers ægtefælle nye dokumenter til sagen i form af 1) Kontrakten med [opholdssted], 2) Svar på MR-scanning, 3) Operationsbeskrivelse, 4) Plejeforløbsplan, 5) Skrivelse fra kirurg, og 6) Udskrivningsrapport. I mailen skrev klagers ægtefælle, at hun 'fremsender vedhæftede dokumentation, så der kunne tage stilling til betalingen af hans [klagers] plejeophold'. Allerede på dette tidspunkt stod det således klart, at opholdet ikke var godkendt, og at klager var opmærksom på, at selskabet først skulle tage stilling til dette ved indsendelse af dokumentationen, jf. bilag 2 (mail af 2. juni 2025).

Det vurderedes på baggrund af den indsendte dokumentation, at klager ikke opfyldte betingelserne for et lægeordineret rekreationsophold i henhold til forsikringsbetingelserne, da bl.a. han havde brug for hjælp til personlig hygiejne. Der var således tale om en hjælp, der faldt udenfor dækningen af et 'lægeordineret rekreationsophold'. Klager ville i stedet være berettiget til 15 timers hjemmehjælp dækket af sundhedsforsikringen.

Den 4. juni 2024 var der endnu en telefonisk kontakt med klager. Ved denne samtale oplyste klager, at han havde købt et ophold for 35.000 kr. på [opholdssteds] Aflastningspladser. Klager blev ved samtalen oplyst om, at sundhedsforsikringen ikke dækkede ophold på en aflastningsplads. Det er alene rekreationsophold, der kan dækkes via sundhedsforsikringen, og ved et rekreationsophold hjælpes der ikke med personlig hygiejne, som klager havde brug for.

Klager var utilfreds hermed og gjorde gældende, at han var blevet lovet hjælp. Han oplyste, at kommunen ikke kunne skaffe en aflastningsplads. Han var i stedet blevet tilbudt maksimal hjemmehjælp i hjemmet, hvilket han dog havde takket nej til.

Klager påklagede herefter afgørelsen til selskabets klageansvarlige. Selskabets klageansvarlige fastholdt, at klager ikke var berettiget til at få dækket udgifterne til sit aflastningsophold, da opholdet havde karakter af et plejeophold, hvor der blev ydet hjælp til personlig hygiejne. Opholdet havde således ikke karakter af et lægeordineret rekreationsophold, og kunne således ikke dækkes via sundhedsforsikringen. Det blev derudover anført, at klager ikke havde fået forhåndsgodkendt udgifterne til aflastningsopholdet, hvorfor han ikke kunne forvente, at udgifterne ville være dækket.

Klager ønskede herefter indsigt i sin sundhedsforsikringssag, herunder de telefonsamtaler, der var optaget i forbindelse med klagers kontakt til selskabet.

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

4.

103963

Forsikringsbetingelser

Klagers sundhedsforsikring var på skadestidspunktet omfattet af forsikringsbetingelser nr. 6574-5. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a. følgende:

3. Dækning

Stk. 1. Forsikringen dækker dine udgifter til behandling i forsikringstiden af sygdomme og ulykker (forsikringsbegivenheden). [...]

4. Dækningsberettiget behandling

[...]

Stk. 4. Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til:

			Arbejde	Fritid
O	Rekreationsophold	Lægeordineret rekreationsophold i op til 30 dage indenfor 3 måneder efter et kirurgisk indgreb efter nærmere aftale med Nordea Pension, dog maksimalt 66.000 kr. (2024) i hele forsikringstiden.	Ja	

7. Anmeldelse og godkendelse

[...]

Stk. 2. Det er en betingelse for dækning, at Nordea Pension i forsikringstiden godkender undersøgelse eller behandling, inden den påbegyndes.

Anbringender

Klager, der er enarmet, skulle i forlængelse af operation af sin venstre skulder have sin arm fikseret i to-tre uger. Klager havde derfor behov for hjælp til personlig hygiejne, toiletbesøg samt hjælp til at spise og drikke, jf. plejeforløbsplan (Klagers bilag 'Aktindsigt med bilag' side 11). Det fremgår af sagen, at klagers kommune efter operationen ville kunne stille hjemmehjælp til rådighed 5 gange i døgnnet. Klager mente ikke, at dette var tilstrækkelig hjælp, og han havde derfor betalt for et aflastningsophold på [opholdssted]. Opholdet var ifølge klager skræddersyet til ham og indbefattede bl.a. hjælp til ovenstående. Opholdet kostede 5.000 kr. pr. døgn og varede i 7 dage, dvs. en samlet pris på 35.000 kr.

Selskabet har afvist at dække opholdet, da et ophold, der har karakter af et pleje-/aflastningsophold, ikke er dækket af sundhedsforsikringen.

Selskabet anerkender, at klager har været i kontakt med selskabet forud for operationen. Selskabet anerkender også, at det i samtalerne med klager har været drøftet, at sundhedsforsikringen kan dække et lægeordineret rekreationsophold.

Det fremgår dog såvel af samtalerne som af selskabets notater til samtalerne, at klager skal henvende sig til selskabet efter operationen med henblik på en drøftelse af, om sundhedsforsikringen kan benyttes i forlængelse af operationen. Selskabet har på intet tidspunkt givet tilsagn om, at enhver form for hjælp til klager vil være dækket af sundhedsforsikringen. Det er netop derfor, at selskabets medarbejdere har understreget, at klager skal henvende sig efter operationen, da det skal afstemmes med selskabet, hvad der er dækket af sundhedsforsikringen.

Dette følger også af forsikringsbetingelserne, at dækningsberettigede behandlinger i henhold til sundhedsforsikringen skal forhåndsgodkendes af selskabet. Dette krav skal bl.a. sikre, at forsikrede har vished om, hvorvidt den påtænkte behandling vil være dækket af sundhedsforsikringen. I modsat fald er der risiko for, at forsikrede selv skal bære udgifterne til behandlingen.

Det har været drøftet, at sundhedsforsikringen kan dække 'et lægeordineret rekreationshold'.

Rekreationsophold skal forstås efter ordlyden. Dvs. at man skal have et behov for at komme til kræfter igen efter en operation ('et kirurgisk indgreb', jf. forsikringsbetingelserne). Formålet med et rekreationsophold er således at få hvilet ud og komme sig bedst muligt.

Klagers ophold på [opholdssted] er ifølge klager skræddersyet, så det passer til klagers behov for hjælp og pleje efter hans skulderoperation. Det er ubestridt, at klager har behov for hjælp til personlig pleje, toiletbesøg og hjælp til at spise og drikke. Dette er således også årsagen til, at selskabet har benævnt opholdet som et pleje-/aflastningsophold. Der er således ikke udelukkende tale om, at klager skal hvile og komme til kræfterne igen, men at klager har behov for hjælp til basale dagligdagsfunktioner. Opholdet falder derfor ikke under kategorien 'rekreationsophold'.

Dette understøttes af, at klager afviste tilbuddet om 5 x hjemmehjælp efter operationen, da dette ikke vurderedes tilstrækkeligt, da klagers behov for hjælp var større end den tilbudte hjælp.

Klager har gjort gældende, at han blev opereret tirsdag den 27. maj 2025, og at han så sig nødsaget til at tage ophold på [opholdssted] herefter uden at kontakte selskabet.

Dagen efter operationen var dog ikke en lukkedag, hvorimod torsdag den 29. maj var en helligdag (Kristi Himmelfartsdag) og fredag den 30. maj var en lukkedag (dagen efter Kristi Himmelfartsdag). Det havde således været muligt at kontakte selskabet efter operationen.

Selskabet skal i den forbindelse igen bemærke, at aflastningsopholdet på [opholdssted] ikke var forhåndsgodkendt. Klager burde derfor have sikret sig, at opholdet var dækket af sundhedsforsikringen senest den 27. maj 2025 efter operationen, særligt hvis det var en forudsætning for klager, at udgifterne til opholdet var dækket.

Det fremgår af journalen fra Ortopædkirurgisk Afdeling, at klager er udskrevet den tirsdag den 27. maj 2025 kl. 15 (jf. klagers bilag 'Aktindsigt med bilag' side 18). Det havde derfor været muligt for klager – eller klagers pårørende – at ringe til selskabet for at få forventningsafstemt, om opholdet på [opholdssted] var dækket. Sundhedscentret havde åbent på telefonerne frem til kl. 16 tirsdag den 27. maj 2025 og igen fra kl. 8.30 til 16 onsdag den 28. maj 2025.

Det står dog ikke fuldstændigt klart, hvornår klager indgik aftalen om at tage ophold på [opholdssted]. Aftalen, der er nævnt 'Kontrakt om omsorgsophold', indbefatter et ophold på '[opholdssteds] Aflastningspladser', jf. klagers bilag 'Aktindsigt med bilag' side 14. Ifølge aftalen er indflytning aftalt til onsdag den 28. maj 2025 mellem kl. 10-12 og er aftalt til en varighed af 7 døgn frem til den 4. juni 2025 mellem kl. 10-12. Døgnprisen er 5.000 kr., og det fremgår, at betalingen for opholdet skal ske før start af opholdet, og at den samlede pris er 35.000 kr.

Idet klager tilsyneladende har aftalt og betalt for et aflastningsophold inden den 28. maj 2025, ville klager også have kunnet kontakte selskabet med henblik på at få en tilkendegivelse af, hvorvidt aflastningsopholdet var dækningsberettiget.

Klager havde kunnet ringe både på dagen for operationen den 27. maj 2025 frem til kl. 16 eller på dagen for indflytning på [opholdssted], hvor selskabet kunne kontaktes fra 8.30 til 16.00.

Det er således ikke korrekt, når klager gør gældende, at han ikke kunne kontakte selskabet pga. lukkedage (torsdag den 29. maj 2025 var Kristi Himmelfartsdag og fredag den 30. var dagen efter Kristi Himmelfartsdag – begge lukkedage i selskabet).

Klager kunne have kontaktet selskabet både dagen før operationen, dagen for operationen og dagen efter operationen.

Da der alene har været mundtlige drøftelser om dækning af et lægeordineret rekreationsophold, men ingen forhåndsgodkendelse, bærer klager selv udgifterne til sit aflastningsophold på [opholdssted] fra den 28. maj 2025 til den 4. juni 2025. Havde klager oplyst selskabet om aflastningsopholdet, inden han indgik aftalen med [opholdssted], ville klager allerede på dette tidspunkt være blevet oplyst om, at opholdet ikke ville være dækningsberettiget, da der ikke var tale om et 'lægeordineret rekreationsophold', idet et rekreationsophold ikke varetager personlig hygiejne.

Klagers oplysning om, at opholdet er skræddersyet til ham og hans behov ændrer ikke selskabets vurdering. Det er ubestridt, at klager har behov for hjælp til personlig pleje, toiletbesøg og hjælp til mad og drikke efter operationen. Han har således behov for en hjælp, der ikke er omfattet af et dækningsberettiget 'lægeordineret rekreationsophold'. Der foreligger derudover ingen forhåndsgodkendelse, og klager har ikke informeret selskabet om sit aflastningsophold på [opholdssted], førend opholdet var slut.

Selskabet fastholder således, at klager ikke kan få dækket sine udgifter til aflastningsopholdet på [opholdssted].

Selskabet skal afslutningsvist bemærke, at selskabet ikke kan genkende klagers beskrivelse af, at sagsforløbet har været kritisabelt. Selskabet har loyalt oplyst klager over, hvad der kan dækkes via sundhedsforsikringen, og hvad der ikke kan dækkes via sundhedsforsikringen. Selskabet har desuden instrueret klager i at kontakte selskabet efter operationen, netop fordi selskabet ikke havde givet tilsagn om dækning før operationen.

Klager har efter sagsforløbet været utilfreds med transskriberingen af de optagede telefonsamtaler. Telefonsamtalerne er gennemlyttet og sammenholdt med transskriberingen, og selvom dele af sætningerne forekommer ufuldstændige eller er vanskelige at forstå, er transskriberingen i overensstemmelse med det, der kan høres på de optagede telefonsamtaler. Der er givet indsigt i de telefonsamtaler, som selskabet er i besiddelse af, og som er optaget efter samtykke fra klager.

Sammenfattende

Sammenfattende fastholdes det, at klager ikke skal have medhold."

Klageren har i brev af 27/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Forhåndsgodkendelsen var ikke en mulighed. Det anføres fra Nordea at jeg blev udskrevet den 27-5-2025 kl. 15, hvilket ikke er korrekt, idet det var denne dag jeg blev opereret. Jeg lå efterfølgende på opvågning samtidig med jeg ikke kunne gøre brug af min arm. Det var derfor ikke muligt at kontakte Nordea. Det anføres desuden at jeg kunne have kontaktet Nordea den 26-5, men da lægen først kunne anbefale rekreation efter operationen, var dette ikke en mulighed.

Den 28-5-2025 – var jeg dels præget af mange smerter og dels præget at jeg ikke vidste hvad der skulle ske med mig. [Hospitals] koordinator kontaktede derfor i samarbejde med mig, [opholdssted] for at høre til mulighederne der. Det var med andre ord ikke mig selv, der tog kontakt, eller betalte for opholdet. Betalingen ordnede min kone i slutningen af opholdet.

Jeg blev udskrevet fra [hospital] den 28-05-2025, hvor min kone hentede mig om eftermiddagen og kørte mig på [opholdssted], hvorfor vi heller ikke der havde mulighed for at kontakte Nordea, samtidig med at jeg var af den klare overbevisning at det hele var i orden fra Nordea side. Jeg mener i høj grad at jeg har forsøgt at få en forhåndsgodkendelse. Aftalen med [opholdssted] blev således indgået den 28-5-2025 med hjælp fra hospitalet.

Samtidig kan jeg nu ikke lade være at føle mig en smule forskelsbehandlet, grundet mit handicap – idet jeg oplever at et rekreationsophold hvor formålet er at hvile ud og komme sig bedst muligt, efter et operativt indgreb, åbenbart udelukkende er for mennesker med 2 arme.

Jeg bemærker at Nordea opfatter at de på loyal vis har oplyst mig om hvad der var muligt og ikke muligt, dette er jeg langt fra enig i. Jeg ville jo ikke have påtaget mig en udgift 35.000 kr. hvis det havde været tydeligt at Nordea ikke ville dække opholdet. Dette mener jeg understøttes af at da afslaget fra Nordea var en realitet den 4-6, tog min kone ferie for at passe mig den sidste uge med fikseringen af min arm."

Klageren har i brev af 28/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ved nærmere eftertanke har jeg lige lidt flere bemærkninger: I beskrivelsen nederst på side 3, omtales jeg som: 'Klager der ER enarmet' – og dette falder mig for brystet. Jeg anser mig nemlig mere for at være et helt almindeligt menneske der er født med en arm. Faktisk finder jeg at det er en nedladende måde at blive omtalt på, hvilket både gør mig vred og ked af det.

Flere gange i beskrivelsen understreges det at det er UBESTRIDT at klager har behov for hjælp til personlig pleje, toiletbesøg og hjælp til mad og drikke. Hvis det var så UBESTRIDT, kan jeg undre mig over at jeg blev hevet igennem en lang proces, hvor jeg blev bedt om at fremsende lægelige dokumentation mv. – Nordea kunne jo ved min første henvendelse hvor de kendte alle konditionerne omkring operation, fiksering mv., have givet mig tydelig besked på at jeg ikke kunne få dækket mit ophold.

På side 2 beskrives at min ægtefælle fremsender div. dokumentation, og i mailen skriver: 'fremsender vedhæftede dokumentation, så der kunne tages stilling til betalingen' – og dette sidestiller Nordea så med at det for mig stod klart at opholdet ikke var godkendt. Dette anser jeg for en grov overfortolkning af min ægtefælles mail. Der var blot tale om at hun forsøgte at være høflig, og i øvrigt agerede min 'sekretær' da jeg ikke selv var i stand til at skrive til Nordea. Med andre ord er

Ankenævnet for Forsikring

8.

103963

der tale om brug af et høfligt, men åbenbart uheldigt ordvalg, for jeg havde en klar forventning om at få opholdet betalt. Min ægtefælle forsøgte at hjælpe mig, og har jo ikke været en del af sagen før jeg blev opereret."

Selskabet har i brev af 19/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. tidspunkt for udskrivning og mulighed for forhåndsgodkendelse

Klager skriver, at han ikke blev udskrevet den 27. maj 2025 kl. 15 som anført af selskabet. Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at dato og tidspunkt fremgår af klagers bilag 'Aktindsigt med bilag' side 18. Selskabet har dermed blot gengivet disse oplysninger.

Aktuel indlæggelse	
Tidspunkt for indlæggelse	27-05-2025 kl. 06:50
Tidspunkt for færdigbehandling	27-05-2025 kl. 15:00
Tidspunkt for udskrivning	27-05-2025 kl. 15:00
Årsag til aktuel indlæggelse	
Er d. 27/5-25 blevet opereret i sin ve. skulder med Rotatorcuff operation, og må derfor ikke bruge sin skulder de næste 2 uger. Der er født med én arm, og det er denne der er blevet opereret.	

Klager skriver, at han først blev udskrevet den 28. maj 2025, og at det var i den forbindelse, at der blev taget kontakt til [opholdssted]. Selskabet anfægter ikke denne oplysning. Oplysningen bekræfter dog, at det havde været muligt at kontakte selskabet med henblik på at få be- eller afkræftet, om der var tale om et dækningsberettiget ophold, inden der blev indgået aftale om opholdet.

Klager tilføjer, at han ikke ville have påtaget sig udgiften til opholdet, hvis han havde vist, at opholdet ikke ville være dækket af sundhedsforsikringen i selskabet. Det understøtter efter selskabets vurdering, at klager burde have sikret sig, at opholdet var dækningsberettiget, så han ikke risikerede selv at skulle afholde udgifterne til opholdet.

Vedr. dækningen 'rekreationsophold'

Klager skriver, at *'et rekreationsophold ... åbenbart udelukkende er for mennesker med 2 arme'*.

Selskabet skal hertil bemærke, at klager har mulighed for at opnå ret til dækningen 'rekreationsophold' på lige fod med andre forsikrede, der har behov for at komme til kræfter igen efter en operation.

I forbindelse med klagers skulderoperation havde han dog efterfølgende behov for hjælp til bl.a. at spise og drikke samt personlig pleje. Der var derfor ikke udelukkende tale om, at klager havde et behov for at komme til kræfter igen efter operationen. Og dermed var det ikke et rekreationsophold, som klager havde behov for, men et 'omsorgs-/plejeophold'. Da 'omsorgs-/plejeophold' ikke er dækket af klagers sundhedsforsikring, har selskabet afvist at dække klagers udgifter i den konkrete sag.

Vedr. klagers yderligere bemærkninger

Klager har en bemærkning til, at han i sagsfremstillingen er blevet omtalt som: 'Klager, der er en-armet...'

Selskabet beklager, at denne sætning har stødt klager, da det bestemt ikke har været hensigten. Meningen med sætningen var udelukkende at gøre opmærksom på, at klager er født med én arm, da det er relevant for sagen.

Klager skriver endvidere, at selskabet burde have afvist klager ved første henvendelse, da det måtte have stået klart for selskabet, at klagers sundhedsforsikring ikke kunne anvendes i forbindelse med hans skulderoperation.

Når selskabet ikke har afvist klager ved første henvendelse, skyldes det, at det ikke har stået klart, at sundhedsforsikringen ikke kunne anvendes i forlængelse af klagers operation i skulderen. Selskabet gjorde derfor klager opmærksom på, at han skulle henvende sig efter operationen, så det kunne blive afklaret, hvad sundhedsforsikringen eventuelt kunne dække. Selskabet har ikke været vidende om, at klager påtænkte at bestille og betale for et ophold på [opholdssted]. Den oplysning kom først til selskabets kundskab, efter opholdet var overstået, hvorfor selskabet ikke kunne have gjort klager opmærksom på, at opholdet ikke var dækningsberettiget, inden opholdet blev aftalt.

Selskabet gør i øvrigt opmærksom på, at sundhedsforsikringen bl.a. kan dække hjemmehjælp og genoptræning, og at klager i øvrigt er bevilget genoptræning via sundhedsforsikringen i forlængelse af hans skulderoperation. Dette bekræfter, at sundhedsforsikringen således kunne og blev anvendt efter klagers operation."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af transskriberet samtale mellem klageren og selskabet af 16/5 2025 fremgår bl.a.:

00:00:00 Speaker 1: Sundhedscentret det er sagsbehandler [Speaker 1].

00:00:01 Speaker 2 Hej og du taler med [klageren] [Speaker 2] Jeg vil høre om du kunne hjælpe mig med måske et svar på noget jeg går og funderer over.

00:00:11 Speaker 1 Lad mig høre, så skal jeg prøve.

00:00:13 Speaker 2 Jeg er kommet til skade som tilskuer til en [sportskamp], hvor ... spillede ..., så blev jeg hevet ned og fået smadret min skulder.

00:00:20 Speaker 1 Ja

00:00:20 Speaker 2 Det er sådan set det hvad det er man vil sige og den den har jeg har været til på skadestuen. Jeg har været til fys eller en der hedder sådan noget sådan noget ultralyd og jeg har været til MR scanning og sådan nogle ting, og de har konstateret der er revet noget knogler og nogle scener og sådan noget, så så man kan sige at set er der i virkeligheden gang i på [hospital] og jeg på onsdag bliver jeg indkaldt til sådan en samtale omkring, hvad skal jeg opereres, eller skal jeg ikke opereres.

00:00:47 Speaker 1 Ja.

00:00:48 Speaker 2 Det min bekymring den går på det er, hvis altså de vælger at operere mig.

00:00:53 Speaker 1: Ja.

00:00:54 Speaker 2 Så føler jeg mig en lille smule presset, fordi de de indikerer at man siger efter operationen, så skal min arm holdes i ro i op til 3 måneder. Jeg ved ikke om det er det endegyldige, men men de siger på grund af at det er et skulderled, der bliver opereret, og bliver den fikseret i en eller anden udstrækning.

00:01:13 Speaker 1 Ja.

00:01:14 Speaker 2 Når man så er i en situation som jeg er som kun har en arm, og så bliver jeg armløs, og så føler jeg mig en lille smule presset i forhold til, hvad fanden jeg skal gøre. Og så så er det jeg kom til at tænke på den dækning jeg har på en sundhed hos jer, der hedder rekreation kan den kan den gå ind og supplere sådan noget?

00:01:35 Speaker 1 Hmmm et øjeblik jeg skal lige se her

00:01:33 Speaker 2 Jeg tænker jeg tager operationen på, hvis det bliver på [hospital] altså og og og jeg ved ikke, hvor lang tid de vil jeg kan få lov at blive der men men men de fortælle altså når jeg lytter til dem så siger de jeg bliver opereret og så er deres man kan sige arbejde i virkeligheden overstået fordi jeg kan jo godt gå.

00:01:40 Speaker 1 Ja

00:01:56 Speaker 2 Og så jeg kan bare ikke man kan sige, jeg kan i virkeligheden ikke personlig pleje og mad og sådan noget det kan jeg i virkeligheden ikke fordi jeg har ingen arme så

00:02:05 Speaker 1 Næ det er klart.

00:02:05 Speaker 2 Jeg aner simpelthen ikke, hvad jeg gør, og så har vi prøvet at spare om det længe nu og jeg er delvist sygemeldt, fordi jeg kan simpelthen ikke bruge den ordentligt så jeg men jeg kan godt tale i telefonen og så så sidder vi og snakker om det ude på arbejdet og tænker, hvad fanden gør vi? Der må også være andre der der brækker begge arme og så hvad fanden gør man altså jeg er fuldstændig jeg kan ikke rigtig få svar nogle steder.

00:02:24 Speaker 1 Nej.

00:02:26 Speaker 2 Og det jeg burde jeg tænker ikke du har prøvet at høre sådan noget her før.

00:02:29 Speaker 1 Nej det har jeg ikke og derfor sidder jeg lige og tænker lidt på det fordi normalt, hvis vi har vi har jo det her rekreation. Der hedder det jo max 30 dage efter inden for 3 måneder efter det her indgreb. Men vi plejer at sige at det er en operation vi skal dække eller eventuelt ville have dækket.

00:02:43: Speaker 2 Ja men det

00:02:44 Speaker 1 Så derfor er jeg en lille smule i tvivl

00:02:44 Speaker 2 Men jeg kunne jo godt vælge at at lade mig operere hos jer. Det synes jeg bare

ikke giver nogen mening.

00:02:50 Speaker 1 Nej nej, men også lidt bare noget vi kunne have dækket. Jeg er en smule i tvivl om det [klageren], men jeg tænker vi kan da prøve at oprette noget, så vil jeg gerne undersøge det

00:03:01 Speaker 2 Det ville jeg være taknemmelig for, altså jeg vil jeg må skynde mig at sige det det kan jo også være på onsdag de siger, at vi vi nøjes med at kunne en kikkert og hive det stykke knogler op der er revet over og så må og altså fordi jeg er mest indstillet på ikke at blive opereret det skal jeg være helt ærlig at sige, for jeg føler mig virkelig presset.

00:03:02 Speaker 1 Ja.

00:03:02 Speaker 2 Ja og jeg føler mig

00:03:16 Speaker 1 Ja vi kan også godt vente til du ved med efter operationen. Hvis det er så vil du altid ringe tilbage, så vil vi gerne undersøge det i hvert fald.

00:03:26 Speaker 2 Ja og det kan jo godt være du ikke skal sætte det helt store gang, hvis det nu er at de fordi sådan men altså jeg ved ikke om du kan lave et notat om at jeg har ringet?

00:03:36 Speaker 1 Ja jeg tænker det er venstre skulder ikke også?

00:03:37 Speaker 2 Jeg har kun venstre arm.

00:03:40 Speaker 1 Ja kun venstre jeg kunne se der var noget andet på venstre Så kan jeg bruge den gamle sag lige og notere at vi har talt sammen i hvert fald.

00:03:46 Speaker 2 Det må du gerne ja . Det må du gerne

00:03:48 Speaker 2 Jo Jeg har alle. Jeg har alle mulige papirer og alt muligt men men men i virkeligheden altså jeg jeg tænker når det er dem der der beslutter dem der har undersøgt mig og og så tænker jeg og det er de der ortopædkirurgisk skorsions, så tænker jeg det ved de godt hvad de laver, så der er ingen grund til at blande andre ind i det

00:04:04 Speaker 1 Det tænker jeg også nej nej nej.

00:04:06 Speaker 1 Og der er også altså hvis det var sådan en operation vi normalvis ville have dækket plejer man godt kunne få det her rekreationsophold jeg tænker.

00:04:12 Speaker 2 Jeg ved bare ikke jeg ved bare ikke det forstår jeg også godt jeg ved bare ikke hvad det omfatter altså i virkeligheden jeg altså jeg er allerhelst ville jo helst være i eget hjem, men det ved jeg ikke om det kan lade sig lade sig gøre altså?

00:04:23 Speaker 1 Næ for normalvis er du netop når du kommer ind et eller andet sted hen og så er der også det her genoptræning. Men det er jo også begrænset, hvor meget du vil kunne

00:04:29 Speaker 2 Jeg vil ikke kunne lave noget de første jeg vil ikke kunne lave noget de første mange uger altså så i virkeligheden der er det i virkeligheden kun pleje jeg skal have brug for ikke.

00:04:36 Speaker 1 Ja ja, det har kommunen jo også ved jeg, men hvordan og hvorledes det fungerer det skal jeg jo ikke kunne sige

00:04:40 Speaker 2 Ja og det kan også være, at de siger til mig at det skal jeg slet ikke tænke på. Vi kører derover på det her afdeling, og der kan du ligge indtil du kan bruge din arm. Ikke, så er den jo også løst ikke. Det er bare fordi lige nu er der så mange ting der kører rundt i mit hoved i forhold til en.

00:04:43 Speaker 1 Ja det kan jeg godt forstå ja

00:04:57 Speaker 2 Fordi jeg er altså ja nå det er hvad det er, vi kan hverken gøre fra eller til altså jeg jeg du må gerne lave notater, så må jeg tage prøve at se om jeg kan spare med jer når

00:05:05 Speaker 1 Det gør jeg i hvert fald i hvert fald.

00:05:08 Speaker 2 Der er truffet en beslutning på onsdag.

00:05:09 Speaker 1 Der ringer du bare tilbage, så skal vi nok undersøge det helt præcist vi ved, hvad det er, der bliver brug for hjælp, så skal vi ikke aftale det [klageren]?

00:05:15 Speaker 2 Fornemt. Når du siger, du ved der er noget på kommunen, ved du noget om hvad hvad det handler om?

00:05:19 Speaker 1 Ja man kan jo få hjemmepleje og hjemmehjælp også selvom det er midlertidigt og det tænker jeg måske sådan at man skal ud og have fat i.

00:05:27 Speaker 1 Der må jo være mange ting du ikke kan. Jeg tænkte jeg kan prøve, hvordan kan jeg lave mad? Du kan ikke ingenting.

00:05:30 Speaker 2 Nej jeg vil ikke kunne få noget at spise. Jeg vil ikke kunne noget som helst.

00:05:33 Speaker 1 Nej, så det er jo nærmest en fuld hjemmehjælp, der skal sættes i værk til når du kommer hjem i hvert fald.

00:05:40 Speaker 2 Ja ja, ja, nå, det må jeg, pyt med det. Det kan du det. Det er hvad det er ja.

00:05:47 Speaker 1 Ja ved du, hvad vi finder ud af et eller andet. Find ud af, hvad der, hvad skal, så pøj pøj med operationen og ellers er du altid velkommen til at ringe.

00:05:54 Speaker 2 Tak skal du have. Tak for hjælpen det er godt."

Af selskabets telefonnotat af 16/5 2025 fremgår bl.a.:

"Kunden ringer, har kun en arm og har slået hans skulder i forbindelse med han var tilskuer til en [sportskamp] og blev løbet ned. Nu står han formegentlig over for en operation i det offentlige hvor hans arm/skulder skal fixeres i 3 måneder og så kan kunden ingenting. Han er meget bekymret og spørger hvad vi evt kan hjælpe med. Er lidt i tvivl og tilbyder at undersøge det, men kunden siger han hellere vil vente til efter onsdag når han har været på [hospital], så ved han mere. Så af-

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

103963

taler der laves notat på tidligere sag. Taler med kunden om han evt. skal have midlertidig hjemmehjælp igennem det offentlige, hvis det kommer til at dreje sig om 3 mdr."

Af transskriberet samtale mellem klageren og selskabet af 21/5 2025 fremgår bl.a.:

00:00:01 Speaker 1 Sundhedscentret du taler med sagsbehandler [Speaker1].

00:00:04 Speaker 2 Hej og du taler med [klageren] [Speaker 2] Jeg vil høre om du for den første og kan se mit CPR nummer?

00:00:09 Speaker 1 Ja, men det kan jeg godt.

00:00:11 Speaker 2 Godt.

00:00:12 Speaker 2 Jeg ringer fordi jeg er lige blevet ringet op af [hospital] i forbindelse med en skulderskade jeg har fået, hvor de har indstillet mig til en operation i slutningen af juni. Det jeg har brug for det er at høre om i kan hjælpe mig med, hvis i får papirerne, om en second opinion i forhold til om det er det rigtige at der er indstillet til.

00:00:35 Speaker 1 Ja desværre kan vi ikke hjælpe med second opinion, det er kun ved livstruende og så kritiske lidelser eller sygdomme. Det er begge på forsikringen og ellers ikke desværre så dækker den ikke en second opinion at man kan komme til en anden læge og få en anden vurdering.

00:00:57 Speaker 2 Nej men så kan jeg jo gøre noget så kan jeg jo bruge min sundhed for at blive opereret hos jer

00:01:02 Speaker 1 Undskyld, hvad sagde du?

00:01:04 Speaker 2 Så siger jeg så kan jeg jo sige til dig, at jeg gerne vil opereres, og henvises til en læge for at blive opereret i min skulder.

00:01:12 Speaker 1 Ja altså så skal du bare have en henvisning som du så kan bruge på et privat hospital i stedet for, så kan man jo komme til det der hedder ny forundersøgelse. Det ville jo så ikke være en second opinion. Det ville jo være man kan kigge på operationen i det private i stedet for.

00:01:29 Speaker 2 Det er også lige så godt.

00:01:32 Speaker 2 Hvad er processen så? På det jeg... . Altså der er jo ikke nogen der henviser mig andet end at jeg har fået alle mulige undersøgelser og MC scanninger og operationer og så der er jo nemt kan henviser mig til det.

00:01:46 Speaker 1 Ja så det er din læge, der så laver en henvisning til en ortopædkirurg som du så kan anmelde til os og vedhæfte henvisningerne.

00:01:54 Speaker 2 Ok godt.

00:01:57 Speaker 2 Så er det vel det næste skridt.

00:02:01 Speaker 2 Ja, men så den tager jeg så og går den vej

00:02:02 Speaker 1 Vi kan også oprette sagen til dig nu, så du har et sted at sende den hen.

00:02:08 Speaker 2 Det må du gerne. Jeg tror faktisk jeg snakkede med jer for et par dage siden nemlig og der tror jeg faktisk i lavede et notat om det, det sagde hun i hvert fald hun ville gøre.

00:02:16 Speaker 1 Ok men så kigger jeg lige her.

00:02:16 Speaker 2 Ja

00:02:38 Speaker 1 Godt jamen det har hun her ...

00:02:41 Speaker 2 Ja.

00:02:41 Speaker 1 Skal jeg så ikke sende dig en guide til, hvordan du sender henvisning ind på sagen?

00:02:47 Speaker 2 Det må du gerne jo altså hvis jeg nu beslutter at at sige jamen jeg venter og og i samråd med min læge i forhold til at sige, at jeg altså prøver at se om den operation, som jeg er indstillet til at selvom der er over en måned til at det er den jeg bruger. Vil jeg så kunne bruge, hvad hedder det? Hvad hedder sådan noget rekreationsdelen hos jer? Hvis i alligevel?

00:03:14 Speaker 1 Altså det er jo hele tiden den her lægelige vurdering. Så hvis det er at lægen vurderer, at du har behov for det, jamen så skal vi jo selvfølgelig bare have noget på skrift. Og så må vi vurdere ud fra det.

00:03:26 Speaker 2 Nej, men det tror jeg nu ikke er noget problem der fordi den skulder jeg skal opereres i det er den eneste arm jeg har så jeg har ingen af arme når jeg bliver opereret.
00:03:34 Speaker 1 Nej Ok
00:03:36 Speaker 2 Så så det må jeg snakke med min læge om så.
00:03:39 Speaker 1 Ja det vil hele tiden være at noget som altså noget lægeligt, som vi har brug for som det, som kan blive holdt op i mod. Det er en forsikring ikke?
00:03:48 Speaker 2 Ja du må meget gerne sende mig vejledningen og så skal jeg nok, hvad hedder det tage den derfra?
00:03:54 Speaker 1 Det gør jeg Ok.
00:03:55 Speaker 2 Godt tak skal du have.
00:03:56 Speaker 1 Det er godt godt hej."

Af selskabets telefonnotat 21/5 2025 fremgår bl.a.:

"Kunde ringer. Spørg om vi dækker en second opinion. Oplyser at det er ikke dækket på forsikringen. Kunde vil overveje om han vil have operationen i privat regi. Vil tale med egen læge. Vender tilbage til os, hvis aktuelt."

Af transskriberet samtale mellem klageren og selskabet af 23/5 2025 fremgår bl.a.:

"00:00:01 Speaker 1 Skadebehandling liv sagsbehandler [Speaker 1]
00:00:04 Speaker 2 Hej du taler med [klageren] [Speaker 2] er det dig ... der lige har ringet til mig fra ...?
00:00:08 Speaker 1 Det er det ja i 2 omgange ja.
00:00:13 Speaker 2 Ja det er fordi jeg sad inde hos kirurgen da du ringede
00:00:17 Speaker 1 Ja ved du hvad? Jamen, jeg ringer jo ja, jeg ringer jo fra Nordea pension hvor i har jeres pensionsordning. Og jeg kan se noget med, at du skulle have haft fat i os i forhold til at høre om noget eventuelt hjælp herfra.
00:00:40 Speaker 2 Ja.
00:00:41 Speaker 1 Eller den eller hvad? Ja.
00:00:42 Speaker 2 Ja historien er, at jeg ringede ind og snakkede med nogle nogle af 2 omgange på skadesbehandlere som over altså da da vi snakkede sammen, kunne synes de ikke rigtig de kunne hjælpe mig fordi den skulle igennem en proces og det skal det jo. Det er jeg helt med på i forhold til hvad hedder det. Forretningsgange og læge og alle de der ting. Hvor hvor jeg så sagde jamen selv kan i så ikke oprette sagen, indtil jeg finder ud af hvad hvad hedder det? Hvad der bliver op og ned på denne her operation?
00:01:12 Speaker 2 Og så i virkeligheden ja.
00:01:13 Speaker 1 Jeg skal lige have lov at stoppe dig. Fordi det der selvfølgelig er vigtig at sige i denne forbindelse det er en ting er din sundhedssikring.
00:01:15 Speaker 2 Ja ja.
00:01:25 Speaker 1 Det her er noget, der er
00:01:28 Speaker 1 Ja det er fordi der er forsinkelser på mit headset.
00:01:30 Speaker 2 Ja ok ja.
00:01:34 Speaker 1 Ja ja men en ting er din sundhedssikring og det her med at den dækker behandling og operation og så videre. Og der kan jeg se at der har du i hvert fald haft fat i dem i over nogle gange det
00:01:44 Speaker 2 Ja jeg har ikke snakket med Nordea Pension altså jeg har ikke jeg har ikke behov for noget sparring omkring noget omkring min pensionsordning.

00:01:51 Speaker 1 Nej.

00:01:51 Speaker 2 Det er kun kun omkring sundhed jeg har jeg har en en hvad hedder det et et akkordition, ikke noget omkring pension eller tab af erhvervsevne eller noget som helst.

00:02:01 Speaker 1 Nej ok altså når jeg ringer til dig så ringer jeg fra i forhold til din tab af erhvervsevneforsikring og det der hedder Nordea

00:02:07 Speaker 2 Ja og det behøver du ikke gøre noget ved

00:02:08 Speaker 1 Nej, og når det er omsorg. Det er fordi når jeg nu ringer til dig, så er det fordi at det er blevet udlagt lidt i forhold altså for ... Lidt som om at du havde efterspurgt noget hjælp i forhold til der var noget med at du kunne få en socialrådgiver på, og det havde du fået et afslag på.

00:02:27 Speaker 2 Nej slet ikke det er det har slet aldrig nogensinde ved. Det har jeg aldrig sagt til nogen eller noget som helst.

00:02:33 Speaker 2 Det jeg har det eneste det jeg har sagt.

00:02:34 Speaker 1 Ja ja.

00:02:34 Speaker 2 Det det er at jeg har haft brug for noget sparring i forhold til min sundhedsordning, som ligger i Nordea.

00:02:41 Speaker 2 Det er det eneste issue jeg har haft, og så har det været i forhold til og få jeg har også. De bliver heller ikke blandet ind i omkring hvad hedder det operationen, så den er blevet fremrykket og den den tager vi på idrætssklinikken på [hospital] så det er heller ikke et issue så i virkeligheden den eneste issue der er tilbage det er i forhold til et akut behov for en rekreationsperiode fra på tirsdag.

00:03:03 Speaker 2 Det er det eneste spørgsmål jeg har haft.

00:03:05 Speaker 1 Ja ok, yes

00:03:08 Speaker 2 Ja og det, og det er også det jeg skrev til dem. Så da jeg da jeg hvad hedder det var i dialog i forhold til hvad hedder det samtidig der sendte bilag ind i forhold til operationen, og det var det jeg skrev til dem også. Så jeg har der er ikke været noget omkring socialrådgiver og rådgivning eller noget som helst. Den del har jeg fuldstændig selv styr på...

00:03:34 Speaker 1 Ja ok jamen det er jo fordi at så var det jo selvfølgelig, at det skal vi jo ikke var jeg lige ved at sidde og siddende på os at man sådan

00:03:40 Speaker 2 Nej.

00:03:42 Speaker 1 Og så tænkte jeg nå, men jeg ringer da lige til [klageren] og så hører jeg lige hvad det handler om

00:03:44 Speaker 2 Nej det der intet i altså du skal jo det var bare et først altså det det frustrationen måske det kan godt være jeg er lidt lidt lidt frustreret da jeg snakkede med en af dine skadesbehandlere hos jer i sundhedsafdelingen, fordi hun hun ikke vidste hvem hvad der var op og ned i vilkår. Men men men så sagde jeg, selvom du ikke ved det, så kan du måske undersøge det spurgte jeg hende bare pænt om.

00:04:08 Speaker 1 Ja ok.

00:04:10 Speaker 2 Men hvad gør altså? Jeg har jo ikke altså du har fuldstændig ret i det det har intet med min pensionsordning at gøre så gud forbyde det, men men det har noget at gøre med med lige nu og få afdækket et akut behov i forhold til sundhed. Så så det tænker jeg måske heller ikke er dig. Jeg skal snakke om, vel?

00:04:25 Speaker 1 Nej fordi det er jo noget andet, og jeg kan se her.

00:04:32 Speaker 1 Ja jeg kan se her kan jeg se et eller andet med den 21/5 eller sådan noget har du haft fat i dem kan det kan det være.

00:04:38 Speaker 2 Det kan det ja og og på det tidspunkt var det heller ikke akut, fordi der stod operationen til den 26/6 den blev så fremrykket til den 26/5 eller 27/5 på tirsdag. Det er derfor at

at bliver der er der speedet en lille smule op i i processen og jeg ... er blevet sådan lige pludselig involveret fordi min chef fordi han kunne slet ikke have hvorfor er der ikke nogen der hjalp mig.

00:05:03 Speaker 2 Men men men det er et andet issue altså. Og det er i forhold til sundhed og der ved jeg ikke hvad man gør. Hvordan vi får fat i nogen derfra?

00:05:11 Speaker 1 Jamen det jeg tager lige fat i dem og beder dem om at give dig et kald.

00:05:15 Speaker 2 Ja det ville være dejligt

00:05:16 Speaker 1 Ja ja.

00:05:17 Speaker 2 Så nej, det har intet med jer at gøre og der er no hard feelings eller noget som helst

00:05:21 Speaker 1 Nej nej, jeg tænkte bare nå men nå men fordi her er vi jo meget sådan hvad kan man sige? Vi griber jo an på den måde og siger at hvis der forlægger en eller anden form for lidelse, hvor man kunne sige jamen det her ved man i virkeligheden ikke rigtig hvor længe kunne kunne vare og og det kan da godt være at man ikke sad og kigger ligefrem kigger ind i en sygemelding af 3 måneder, men hvis man på en eller anden måde har brug for at drøfte fordi der måske kan være nogle skånehensyn eller noget, men så er vi jo ikke sådan nærige med at sige jamen man kan sagtens få koblet en socialrådgiver på, men vi kan tage en snak og så have den forbindelse så så det er vi jo ikke så derfor også.

00:05:57 Speaker 2 Nej men burde, men jeg har ikke behov for en socialrådgiver overhovedet...

00:06:08 Speaker 1 Ved du hvad? Ja, vi vi aftaler bare.

00:06:11 Speaker 2 Men du har da fuldstændig ret i. Det kunne jo godt udvikle sig til over 3 måneder, men så tænker jeg så tager vi den på det tidspunkt ikke?

00:06:18 Speaker 1 Ja, ja.

00:06:20 Speaker 2 Jeg skal ud og køre igen ikke så så det har jeg altså men men du har da ret i man ved ikke, hvad der sker men øh den retning tænker jeg ikke på

00:06:28 Speaker 1 Ja ja, og så ved du i hvert fald, at hvis det er på nogen måder begynder at ligne noget der ligner sådan noget, så tag endelig fat på os...

00:06:47 Speaker 2 Ja tro mig det er der

00:06:48 Speaker 1 Ja og ...

00:07:01 Speaker 1 Nå ... jeg

00:07:01 Speaker 2 Ja, så men lige nu er det helt akut i forhold til sundhed, så det ville være rigtig dejligt.

00:07:07 Speaker 1 Ja ja, jeg skal bede dem ringe til dig

00:07:09 Speaker 2 Tak skal du have det er godt

00:07:10 Speaker 1 Det siger vi god weekend

00:07:12 Speaker 2 I lige måde

00:07:12 Speaker 1 Tak hej hej

00:07:12 Speaker 2 Hej"

Af selskabets telefonnotat 23/5 2025 fremgår bl.a.:

"Bedt om at tage kontakt til kunden af .. Kunden har spørgsmål til dækning af rekreationsophold, da han skal opereres i venstre skulder på den 27-05-2025. Info om at rekreationsophold skal være lægeordineret. Aftaler med kunden, at når han er opereret tirsdag, kan han tage snak med lægen også i forhold til hans tilstand. Det offentlige tilbyder også genoptræning efter operation, og de sender ham heller ikke hjem, uden at han kan klare sig. Kunden skal være indlagt det første døgn. Hvis det som det offentlige kan tilbyde, ikke er tilstrækkeligt og han får lægeordineret rekreati-
onsophold, så må han kontakte os igen."

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

103963

Af journal fra ortopædkirurg af 27/5 2025 fremgår bl.a.:

"Patienten, som habituelt er 1-armet og har været det siden fødslen, er nu opereret i den gode venstre skulder grundet skade på styresenerne. Dermed er hans venstre arm immobiliseret i en slynge og patienten kan hverken spise eller tørre sig bagi. Der er et oplagt behov for hjælp til basale dagligdags funktioner som strækker sig forventeligt 2-3 uger ud i fremtiden fra d.d.

Patientens bopælskommune er adspurgt om hjælp i denne forbindelse men der er efter sigende ikke nogen mulighed for kommunalt faciliteret assistance."

Af hospitalets plejeforløbsplan af 28/5 2025 fremgår bl.a.:

"Tidspunkt for indlæggelse: 27-05-2025 kl. 6:50

Forventet udskrivnings-/færdigbehandlingsdato: 27-05-2025 kl. 15:00

Indlæggelsesårsag

Er d. 27/5-25 blevet opereret i sin ve. skulder med Rotatorcuff operation, og må derfor ikke bruge sin skulder de næste 2 uger. [Klageren] er født med en arm, og det er denne der er blevet opereret.

Forventet indlæggelsesforløb

[Klageren] skal udskrives til ... aflastningsplads d.d. [Barn] kommer og henter, de vil hente medicin på apoteket i dag og tage det med derud. Der er taget kontakt til ... samordningskonsulenten på [hospital] som vil kontakte pt, når der er en plads på rehabiliteringscenter. Pt skal ringes op på ... når der er ledig plads på rehab. Pt har fået udleveret sin kuvert, med plan og medicin til 1 døgn. Plan: Stingfjernelse ved egen læge efter 10-12 dage. Kan træne efter progressivt regi: Udstyret med fikseret armslynge i 2 uger, som kan skiftes til løs armslynge i yderligere 1 uge. Armslyngen kan tages af hos fysioterapeut i forbindelse med passiv træning og fra uge 2 ved aktivt ledet træning, samt ved bad og hvis armen holdes i ro foran kroppen. Efter 2-3 uger fjernes armslyngen, og patienten begynder gradvist aktive øvelser med tiltagende belastning, således at man fra 3 måneder postoperativt kan øge belastningen hen imod fuld vægtbæring. Må ikke dyrke skulderbelastende sport de første 6 mdr.

...

Behov for genoptræning

Der er udarbejdet genoptræningsplan mhp. specialiseret genoptræning jf. gældende retningslinjer. Patienten har fået anlagt en fikseret armslynge som tilrettes. En ekstra armslynge medgives. Patienten er informeret og instrueret i tilretning og brug af armslyngen. Der er udleveret en pjece 'Rotator cuff operation', og med udgangspunkt i denne er patienten instrueret i ødemprofylakse, scapula-setting og udspændingsøvelser for nakken. Patienten er desuden instrueret i at tage armen ud af slyngen 2-3 x dagligt for at strække albuen. Patienten er anbefalet at lave øvelserne 2-3 x dagligt indtil genoptræningen opstartes

Behov for hjemmesygepleje

Hjælp til evt. plasterskifte hvis de siver igennem

Behov for hjælp til medicinadministration

Ja

Ankenævnet for Forsikring

19.

103963

Behov for hjælp til indtagelse af medicin

Ja, pt kan ikke bruge sin arm og har derfor behov for hjælp til indtagelse af medicin

Behov for anden kommunal indsats

Behov for fuld hjælp til alt personlig pleje, af- og påklædning, mundpleje, indtagelse af mad + væske."

Af selskabets notat af 3/6 2025 fremgår bl.a.:

"Kunden har indsendt besked på sagen, hvor der er medsendt:

- svar på MR-scanning
 - Udskrivelsesrapport
 - skriv fra kirurg, som beskriver at kunden har brug for hjælp til basale dagligsfunktioner 2-3 uger efter operation
- ... Kunden ønsker rekreationsoophold, men på et rekreationsoophold, kan de ikke varetage personlig hygiejne. Kunden har brug for max hjælp til personlig hygiejne og spise/drikke. Kunden kan få op til 15 timers hjemmehjælp via HG.
- Forsøgt opkald til kunden, men vi har kun arbejdsmobilnr, hvor kunden har indtalt besked om, at han er sygemeldt et par måneder.
- Sendt besked til kunden om at kontakte os."

Af kontrakt mellem klageren og opholdsstedet fremgår bl.a.:

"1. Ydelsen

Aflastningsophold: Pleje og omsorg.

I tillæg til den valgte plejepakke, kan der, så frem det er muligt, vælges tilkøbsydelser så som frisør, massage, fysioterapi, fodterapeut og forplejning til gæster mv.

2. Ophold

Indflytning er aftalt til 28.05.2025 kl. 10.00 og er aftalt til en varighed af 7 døgn, frem til den 04.06.2025 mellem kl. 10.00 og 12.00.

Senest 72 timer før aftalt udløb kan situationen genvurderes med henblik på eventuelt videre ophold samt betaling heraf.

Hvis kunden ønsker at afslutte opholdet før tid, skal dette ske senest 48 timer før ændring træder i kraft. Således skal kunden altid, som minimum, betale for 2 døgn efter opsigelse af opholdet.

I det tilfælde kunden ikke betaler rettidigt eller følger aflastningspladsernes husorden, kan opholdet afsluttes med øjeblikkelig virkning.

3. Pris

Døgnprisen er kr. 5.000.

Prisen vil blive genvurderet efter en uges ophold baseret på behovet for omsorg, pleje og støtte.

4. Betaling

Ankenævnet for Forsikring

20.

103963

Indbetaling skal betales før start af opholdet på en bankoverførsel med det fulde beløb på kr. 35.000."

Af selskabets notat af 4/6 2025 fremgår bl.a.:

"Kunden har købt ophold for 35.000 kr på [opholdssted]. Ringer op til ægtefælle, som har [klageren] ved siden af. Kunden er ikke selv i stand til at tage sin mobil. Info til kunden om, at ... ikke dækker ophold på en aflastningsplads. Der kan kun dækkes rekreationsophold, og ved et rekreationsophold hjælper de ikke med personlig hygiejne, som kunden har brug for. Talt med kunden om, at der alternativt kan dækkes op til 15 timers hjemmehjælp. Kunden meget utilfreds, da han mener at have fået lovning på hjælp. Kommunen skal tilbyde aflastningsplads, hvis kunden ikke kan klare sig derhjemme. Kunden fortæller, at kommunen ikke har kunne skaffe en aflastningsplads til ham, og de i stedet har tilbudt max hjemmehjælp i hjemmet, som kunden har takket nej til. Kunden har den 23-05-25 ringet og efterspurgt mulighed for rekreationsophold, og her fik han besked om, at der skulle være lægelig indikation for et rekreationsophold. Kunden selv valgt at tage på aflastningsophold uden godkendelse."

Af transskriberet samtale mellem klageren og selskabet af 10/7 2025 fremgår bl.a.:

"Interne deltagere: Sagsbehandler
Eksterne deltagere: [klageren]

00:02 Interne Sundhedscentret det er sagsbehandler

00:04 Eksterne Hej og du taler med [klageren]. Jeg har en eksisterende skadesag i gang hos jer, hvor I har skrevet at jeg skulle ringe når jeg havde brug for mine behandlinger til fys, og det har jeg nu efter jeg er færdig på hospitalet.

00:19 Interne Ja, er du blevet opereret eller hvordan lyder det næsten som?

00:22 Eksterne Ja ... Jeg er blevet opereret for ... ja på tirsdag 6 uger siden og ... skal have gang i fys nu

00:29 Interne Okay jeg skal bare lige finde den rigtige sag frem. Her er det lænden du er blevet opereret i?

00:34 Eksterne Nej det er skulderen. Det er den fra det må være marts juni ja ja.

00:38 Interne Venstre skulder her.

00:43 Eksterne Der skrev i, jeg fik en 25 behandlinger i forbindelse med skaden og så skulle jeg bare ringe og have en godkendelse fra jer.

00:54 Interne Jeg kigger lige en gang

01:44 Interne Ser bare lige, hvad der står her en gang

01:56 Interne Jeg kan bare sige det er min kollega der er på sagen her, så nu vil jeg bare lige se det hun har skrevet

02:02 Eksterne Ja

02:29 Interne Ja ved du hvad jeg prøver lige at se engang her. Hvornår skulle du starte genoptræning siger du?

02:34 Eksterne Jamen jeg er startet i genoptræning, det har jeg været i snart 6 uger.

02:38 Eksterne Og nu har jeg brug for ...

02:39 Interne Så du har været i 6 uger.

02:41 Eksterne Ja.

02:42 Interne Jaa nej nu kan jeg se med her. Nu prøver jeg bare lige at se her engang.

Ankenævnet for Forsikring

21.

103963

03:04 Interne Ja Jeg kan godt se det her men ved du hvad jeg skal nok sende dig en godkendelse, men det vil sige du er blevet opereret for 6 uger siden. Har du fået noget genoptræning et igennem noget andet og skal nu bruge nogle behandlinger gennem os. Er det rigtig forstået?

03:09 Eksterne Det er rigtigt ja.

03:14 Eksterne Jeg har fået, ja jeg har fået jeg har været på hospitalet tilknyttet deres hvad hedder det ... det der operationssted i forhold til at få hvad hedder det lavet øvelser og nu siger de for at jeg kan komme videre så har jeg behov for fysioterapi til at få gang i skulderleddet igen.

03:32 Interne Godt det sender jeg bare til dig på mail. Vi dækker jo efter overenskomsttakster ved fysioterapeut, og der får du bare en mail med en PDF fil du kan tage med derned.

03:38 Eksterne Det er fornemt.

03:42 Eksterne Godt perfekt.

03:42 Interne Så kan de se, hvordan vi dækker, og hvordan de kan sende regning ind og det vi dækker det er max de her 25 gange inden for 6 måneder, og der kan vi hverken forlænges eller dække yderligere fysioterapi, så det gælder om at få mest muligt ud af det.

03:55 Eksterne Det skal jeg sige til dem."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3 Dækning

Stk. 1. Forsikringen dækker forsikredes udgifter til behandling i forsikringstiden af sygdomme og ulykker (forsikringsbegivenheden)... Dækningsskemaet i punkt 4 specificerer, hvilke udgifter til behandling sundhedssikringen dækker og punkt 6 specificerer undtagelser i dækningen.

...

4. Dækningsberettiget behandling

...

Stk. 4. Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til:

...

O. Lægeordineret rekreationsophold i op til 30 dage inden for 3 måneder efter et kirurgisk indgreb efter nærmere aftale med Nordea Pension, dog maksimalt op til samlet 66.000 kr. (2024) i hele forsikringstiden.

...

S. Lægeordineret midlertidig hjemmehjælp eller hjemmesygepleje, børnepasning, rengøring eller indkøb i maksimalt 15 timer i direkte tidsmæssig tilknytning til en dækningsberettiget indlæggelse eller operation.

7. Anmeldelse og godkendelse

...

Stk. 2.

Det er en betingelse for dækning, at Nordea Pension i forsikringstiden godkender undersøgelse eller behandling inden den påbegyndes."

Nævnet udtaler:

Klageren er født udelukkende med venstre arm. Den 24/4 2025 fik han en skade i venstre skulder, og han blev den 27/5 2025 opereret. Efter operationen købte klageren et rekreations-

/aflastningsophold på en uge. Klageren ønsker, at selskabet dækker udgifterne på 35.000 kr. til dette ophold. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at opholdet ikke er et lægeordineret rekreationsophold i henhold til forsikringsbetingelserne, og at opholdet ikke er forhåndsgodkendt af selskabet.

Klageren har anført, at efter operationen skulle han have armen fikseret i 14 dage, hvorfor han i den periode havde behov for hjælp gennem sundhedsforsikringen. Klageren har anført, at han før operationen forsøgte "at få sparring, råd og vejledning fra Nordea Sundhed, om hvordan jeg skulle forholde mig, efter operationen som blev fremskyndet til den 27-05-2025. Her fik jeg oplyst at jeg skulle fremskaffe lægelig dokumentation på hvad jeg havde behov for, og fremsende dette til Nordea Sundhed. Efter operationen kom der helligdage og lukke i finansverden - derfor måtte jeg træffe en beslutning om at tage et ophold på ... idet jeg ikke kunne være i eget hjem, og kommunen kunne udelukkende tilbyde 5 x hjemmehjælp i døgnet, hvilket kirurgen i erklæring til Nordea Sundhed anførte ikke var nok... Min forventning, og det Nordea efter min mening havde lovet, var at såfremt kunne kommunen ikke kunne dække mine behov (dokumenteret fra lægen), ville Nordea gøre det". Klageren har anført, at han først blev udskrevet fra hospitalet den 28/5 2025. Klageren har anført, at "aflastningsophold" er den overordnede betegnelse på stedet for klagerens ophold, men at der på stedet ikke er et skarpt skel mellem rekreation og pleje, idet man får tilbudt et skræddersyet, fleksibelt ophold, hvor rekreation og pleje kombineres efter behov. Klageren har anført, at "samtidig kan jeg nu ikke lade være at føle mig en smule forskelsbehandlet, grundet mit handicap – idet jeg oplever at et rekreationsophold hvor formålet er at hvile ud og komme sig bedst muligt, efter et operativt indgreb, åbenbart udelukkende er for mennesker med 2 arme".

Selskabet har anført, at et rekreationsophold skal forstås som et ophold, hvor man har et behov for at komme til kræfter igen efter en operation, og hvor formålet er at få hvilet ud og komme sig bedst muligt. Selskabet har anført, at det er ubestridt, at klageren havde et behov for hjælp til personlig pleje, toiletbesøg, at spise, drikke, mm., hvorfor der ikke udelukkende var tale om, at klageren skulle hvile og komme til kræfter igen, men derimod var tale om en kombination af pleje og aflastning, som falder uden for forsikringsdækningen. Selskabet har på intet tidspunkt

givet tilsagn om, at enhver form for hjælp til klageren vil være dækket. Selskabets medarbejdere har understreget, at klageren skulle henvende sig til selskabet efter operationen, da det skal afstemmes med selskabet, hvad der er dækket af sundhedsforsikringen. Det fremgår også af forsikringsbetingelserne, at dækningsberettigede behandlinger skal forhåndsgodkendes. Hvis klageren havde kontaktet selskabet, inden han indgik aftale om opholdet, ville selskabet have oplyst, at opholdet ikke var dækningsberettigende. Selskabet har anført, at klageren havde mulighed for at kontakte selskabet efter operationen med henblik på en forhåndsgodkendelse, idet der ikke var lukkedag dagen efter operationen.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 16/5 2025, at klageren "ringer, har kun en arm og har slået hans skulder i forbindelse med han var tilskuer til en [sportskamp] og blev løbet ned. Nu står han formegentlig over for en operation i det offentlige hvor hans arm/skulder skal fixeres i 3 måneder og så kan kunden ingenting. Han er meget bekymret og spørg hvad vi evt kan hjælpe med. Er lidt i tvivl og tilbyder at undersøge det, men kunden siger han hellere vil vente til efter onsdag når han har været på [hospital], så ved han mere. Så aftaler der laves notat på tidligere sag. Taler med kunden om han evt. skal have midlertidig hjemmehjælp igennem det offentlige, hvis det kommer til at dreje sig om 3 mdr."

Det fremgår af transskriberet samtale mellem klageren og selskabet af 21/5 2025, at klageren spørger "Vil jeg så kunne bruge, hvad hedder det? Hvad hedder sådan noget rekreationsdelen hos jer? Hvis i alligevel? 00:03:14 Speaker 1 Altså det er jo hele tiden den her lægelige vurdering. Så hvis det er at lægen vurderer, at du har behov for det, jamen så skal vi jo selvfølgelig bare have noget på skrift. Og så må vi vurdere ud fra det. 00:03:26 Speaker 2 Nej, men det tror jeg nu ikke er noget problem der fordi den skulder jeg skal opereres i det er den eneste arm jeg har så jeg har ingen af arme når jeg bliver opereret. 00:03:34 Speaker 1 Nej Ok. 00:03:36 Speaker 2 Så så det må jeg snakke med min læge om så. 00:03:39 Speaker 1 Ja det vil hele tiden være at noget som altså noget lægeligt, som vi har brug for som det, som kan blive holdt op i mod".

Ankenævnet for Forsikring

24.

103963

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 23/5 2025, at klageren "har spørgsmål til dækning af rekreationsophold, da han skal opereres i venstre skulder på den 27-05-2025. Info om at rekreationsophold skal være lægeordineret. Aftaler med kunden, at når han er opereret tirsdag, kan han tage snak med lægen også i forhold til hans tilstand. Det offentlige tilbyder også genoptræning efter operation, og de sender ham heller ikke hjem, uden at han kan klare sig. Kunden skal være indlagt det første døgn. Hvis det som det offentlige kan tilbyde, ikke er tilstrækkeligt og han får lægeordineret rekreationsophold, så må han kontakte os igen".

Det fremgår af journal fra ortopædkirurg af 27/5 2025, at "Patienten, som habituel er 1-armet og har været det siden fødslen, er nu opereret i den gode venstre skulder grundet skade på styresenerne. Dermed er hans venstre arm immobiliseret i en slynge og patienten kan hverken spise eller tørre sig bagi. Der er et oplagt behov for hjælp til basale dagligdags funktioner som strækker sig forventeligt 2-3 uger ud i fremtiden fra d.d. Patientens bopælskommune er adspurgt om hjælp i denne forbindelse men der er efter sigende ikke nogen mulighed for kommunalt faciliteret assistance".

Det fremgår af hospitalets plejeforløbsplan af 28/5 2025, at klageren "Er d. 27/5-25 blevet opereret i sin ve. skulder med Rotatorcuff operation, og må derfor ikke bruge sin skulder de næste 2 uger. [Klageren] er født med en arm, og det er denne der er blevet opereret... [Klageren] skal udskrives til ... aflastningsplads d.d. [Barn] kommer og henter, de vil hente medicin på apoteket i dag og tage det med derud... Behov for fuld hjælp til alt personlig pleje, af- og påklædning, mundpleje, indtagelse af mad + væske".

Det fremgår af kontrakt mellem klageren og opholdsstedet, at ydelsen er "Aflastningsophold: Pleje og omsorg... Indflytning er aftalt til 28.05.2025 ml kl. 10.00 kl. 12.00 og er aftalt til en varighed af 7 døgn, frem til den 04.06.2025 mellem kl. 10.00 og 12.00... Døgnprisen er kr. 5.000. Prisen vil blive genvurderet efter en uges ophold baseret på behovet for omsorg, pleje og støtte".

Det fremgår af selskabets notat af 3/6 2025, at "Kunden har indsendt besked på sagen, hvor der er medsendt: - svar på MR-scanning. – Udskrivelsesrapport. - skriv fra kirurg, som beskriver at kunden har brug for hjælp til basale dagligdagsfunktioner 2-3 uger efter operation... Kunden ønsker rekreationsophold, men på et rekreationsophold, kan de ikke varetage personlig hygiejne. Kunden har brug for max hjælp til personlig hygiejne og spise/drikke. Kunden kan få op til 15 timers hjemmehjælp".

Det fremgår af selskabets notat af 4/6 2025, at "Kunden har købt ophold for 35.000 kr på [opholdssted]. Ringer op til ægtefælle, som har [klageren] ved siden af. Kunden er ikke selv i stand til at tage sin mobil. Info til kunden om, at ... ikke dækker ophold på en aflastningsplads. Der kan kun dækkes rekreationsophold, og ved et rekreationsophold hjælper de ikke med personlig hygiejne, som kunden har brug for. Talt med kunden om, at der alternativt kan dækkes op til 15 timers hjemmehjælp. Kunden meget utilfreds, da han mener at have fået lovning på hjælp. Kommunen skal tilbyde aflastningsplads, hvis kunden ikke kan klare sig derhjemme. Kunden fortæller, at kommunen ikke har kunne skaffe en aflastningsplads til ham, og de i stedet har tilbudt max hjemmehjælp i hjemmet, som kunden har takket nej til. Kunden har den 23-05-25 ringet og efterspurgt mulighed for rekreationsophold, og her fik han besked om, at der skulle være lægelig indikation for et rekreationsophold. Kunden selv valgt at tage på aflastningsophold uden godkendelse".

Det fremgår af Den Danske Ordbog, at et rekreationsophold defineres som "det at opholde sig et sted for at hvile ud og komme til kræfter, ofte efter en alvorlig sygdom eller en arbejdskrævende periode".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4, stk. 4, afsnit O, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter til lægeordineret rekreationsophold i op til 30 dage inden for 3 måneder efter et kirurgisk indgreb efter nærmere aftale med selskabet. Det fremgår af punkt 4, stk. 4, afsnit S, at forsikringen dækker lægeordineret midlertidig hjemmehjælp eller hjemmesygepleje, børnepasning, rengøring eller indkøb i maksimalt 15 timer i direkte tidsmæssig tilknytning til en dækningsberettiget indlæggelse eller operation. Det fremgår af forsikringsbetingel-

sernes punkt 7, stk. 2, at det er en betingelse for dækning, at selskabet godkender undersøgelse eller behandling, inden den påbegyndes.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at selskabet efter en samlet vurdering skal dække klagerens udgifter til opholdet fra 28/5 2025 til 4/6 2025 med et skønsmæssigt fastsat beløb på 20.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har godtgjort, at han havde ret til dækning for et lægeordineret rekreationsophold efter hans skulderoperation, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4, stk. 4, afsnit O. Nævnet bemærker, at det kan betragtes som en lægeordination, at klagerens ortopædkirurg den 27/5 2025 anførte, at der var et oplagt behov for, at klageren skulle modtage hjælp 2-3 uger ud i fremtiden. Klageren havde endvidere ret til "Lægeordineret midlertidig hjemmehjælp eller hjemmesygepleje, børnepasning, rengøring eller indkøb i maksimalt 15 timer i direkte tidsmæssig tilknytning til en dækningsberettiget indlæggelse eller operation" efter forsikringsbetingelsernes punkt 4, stk. 4, afsnit S.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens ophold fra 28/5 2025 til 4/6 2025 ikke kan karakteriseres som et rekreationsophold i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 4, stk. 4, afsnit O. Klageren kan derfor ikke kræve de fulde udgifter til opholdet dækket af selskabet. Opholdet indebar personlig pleje, aflastning og hjælp til basale dagligdagsbehov i et omfang, der går ud over, hvad der kan betragtes som et rekreationsophold.

Nævnet finder imidlertid, at de ydelser, som klageren havde ret til at få dækket af selskabet – rekreationsophold og hjemmehjælp – må anses for indeholdt i det plejeophold, som klageren købte på opholdsstedet fra 28/5 2025 til 4/6 2025. På den baggrund finder nævnet, at klageren har ret til en delvis, skønsmæssig dækning for sine udgifter.

Nævnet har henset til, at klageren flere gange forud for operationen har kontaktet selskabet om sine muligheder for dækning efter operationen, der oplagt ville stille klageren i en situation,

Ankenævnet for Forsikring

27.

103963

hvor han ville få brug for omfattende hjælp. Nævnet bemærker, at selskabet i den forbindelse kunne have vejledt klageren bedre og mere konkret om sine muligheder.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Nordea Pension, Livsforsikringsselskab A/S, skal dække 20.000 kr. af klagerens udgifter til opholdet fra 28/5 2025 til 4/6 2025. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen