

Ankenævnet for Forsikring

Den 17. december 2025 blev i sag nr. 103997:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 19/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg rejste med min...-årige [barn] til [rejsedestination] 11.–27. juni 2025. Den 17. juni fik [barn] en sårinfektion i albuen og blev behandlet på hospital med daglig sårpleje, antibiotika og anbefaling om at undgå sol og vand i op til 14 dage. Vi kunne ikke bruge pool, strand eller deltage i planlagte ferieaktiviteter i 9-10 dage. LB Forsikring afviste min anmodning om erstatning, selvom deres egne betingelser siger, at der kan ydes dækning ved lægefaglig anbefaling om ro. Jeg bad om skriftlig afgørelse, men har ikke modtaget den.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker anerkendelse af, at min [barns] sygdom og lægens anbefalinger opfylder betingelserne for dækning af ødelagte feriedage. Jeg søger derfor erstatning for 9-10 ødelagte feriedage (17-27. juni),

Klage til Ankenævnet for Forsikring

Vedrørende: Afslag på erstatning for ødelagte feriedage

Rejseperiode: 11.–27. juni 2025

Forsikrede: Mig og min ...-årige [barn]

Resumé

Jeg klager over LB Forsikrings afslag på erstatning for ødelagte feriedage under en rejse til [ferie-destination] med min ...-årige [barn]. [Barnet] fik en infektion den 17. juni, det skete pga de store bølger der kom på stranden, som medførte lægelig anbefaling om daglig pleje, ro, undgåelse af sol og vand i op til 14 dage. Vores ferieform (strand, pool og udendørs aktiviteter) blev dermed udelukket i 9-10 af 17 dage. Jeg anmoder om, at sagen vurderes i overensstemmelse med selskabets betingelser og Ankenævnets praksis.

Lægelig vurdering

Min [barn] blev den 18. juni behandlet på [udenlandsk hospital] for en infektion i albuen (vulnus excoriatum med serøst udflåd). [Barnet] blev ordineret daglig sårpleje med antibiotisk salve, ro og løftet arm, og fik besked om at undgå sol, badning og fugt i op til 14 dage.

Barnets alder og funktionsniveau

Min [barn] er ... år gammel og kan ikke selv sikre ro eller forstå konsekvenserne af aktivitet. [Barnet] havde smerter og nedsat bevægelighed i armen, kunne ikke lege, bade eller bruge legeplads. For et barn i den alder betyder det en total udelukkelse fra ferieaktiviteter.

Tropisk klima og praktiske forhold

I [feriedestinations] varme og fugtige klima (32–36+ °C) var det umuligt at være udendørs uden at gå imod lægens anbefalinger. Sved og varme øger risikoen for infektion og forhindrer heling.

Ferieform og reelle følger

Vi havde booket en villa med pool og planlagt strand- og udflugtsferie. Fra den 17. til 27. juni var vi afskåret fra alt dette. Dagene gik med sårpleje og beroligelse af hende og ophold indendørs.

Sygdomsforløbets udvikling

Efter behandlingen fik [barnet] feber og maveproblemer, det varede ca en uges tid. Blodprøver viste lav lymfocytprocent og forhøjede neutrofile, hvilket lægen vurderede som virusinfektion. Senere fandt vi ud af det var corona men ingen dokumentation for dette.

Egen sygdom

Jeg blev selv syg 2–3 dage før hjemrejse og testede positiv for COVID-19 den 27. juni lige efter hjemkomst. Billede med klokkeslæt er vedlagt.

Hospitalsoplevelse

Jeg søgte ikke læge efterfølgende grundet en tidligere oplevelse, hvor vi blev tilbageholdt på hospitalet i [feriedestination] i ca. 6 timer natten over, indtil betaling gik igennem. Jeg informerede Falck Assistance under hospital opholdet. De ved også at vi blev tilbageholdt.

Forsikringsbetingelser og praksis

LB's vilkår siger: 'Forsikringen dækker, når der foreligger indlæggelse eller når en lokal behandlende læge ordinerer ro i ferieboligen.' Lægens ordination medførte funktionelt netop dette. Ankenævnet har tidligere anerkendt lignende sager havde jeg læst derfor klager jeg videre.

Konklusion og anmodning

Jeg søger erstatning for de 10-9 ødelagte feriedage (17.–27. juni), hvilket udgør over 50 % af rejsen. Sagen opfylder alle krav for dækning, og jeg beder derfor Ankenævnet om at give medhold i, at LB Forsikring skal dække i henhold til policen.

Barnets reelle begrænsninger

Et ...-årigt barn kan ikke 'aktivere sig selv på anden måde', når de ikke må lege, bade eller være i solen. Ferien er reelt ødelagt, når barnet ikke kan bruge nogen af de planlagte ferieaktiviteter.

Funktionel vurdering af lægens anbefaling

Vigtigt: Forsikringsbetingelserne nævner ikke, at lægen skal skrive ordret 'hold dig indenfor'. Det handler om den funktionelle virkning af lægens anbefaling. Lægens vurdering medførte, at mit barn måtte opholde sig i ro og beskyttet mod sol og vand. Det kan i praksis kun efterleves ved at være indendørs i ferieboligen. Det svarer til den situation, som LB selv nævner i betingelserne: 'at opholde sig i ro indendørs i ferieboligen.'

Ferieperiode og krav

Ferieperioden var fra 11. til 27. juni 2025. Jeg søger kun erstatning for ødelagte feriedage – ikke en erstatningsrejse. Sagen opfylder alle krav i henhold til LB Forsikrings vilkår:

- Dokumenteret sygdom og begrænsninger
- Reelt tab af ferieoplevelse
- Lægefaglig vurdering.

Detaljeret bilagsoversigt

1. Lægejournal fra [udenlandsk hospital], herunder Planning Care pkt. 3, 4, 8, 9:

- Daglig sårpleje
- Undgå vand helt
- Undgå sol
- Beskyt såret ved udendørs aktiviteter
- Armen skal holdes i ro og løftes
- Heling op til 14 dage

2. Blodprøver

3. Billede af COVID-19 test

Manglende hensyn i LB's vurdering

Vi fremhæver, at LB Forsikring:

Undlader at tage hensyn til barnets alder

- Kun vurderer journalen ud fra et voksensynspunkt
- Ikke har forholdt sig til det reelle funktionsniveau og praktiske begrænsninger i virkeligheden

Kritik af LB Forsikrings lægekonsulentvurdering

LB Forsikring har oplyst, at deres interne lægekonsulent ikke vurderede, at der forelå lægelig indikation for ophold indendørs i ferieboligen. Jeg vil påpege, at dette ikke er i overensstemmelse med journalen fra [udenlandsk hospital], hvor det fremgår, at barnet skal:

- Undgå sol
- Undgå badning helt
- Holde armen i ro og løftet
- Have daglig sårpleje og antibiotikabehandling

Disse anvisninger betyder i praksis, at barnet ikke kan opholde sig udenfor i tropernes fugtige varme, hvor sol, sved og vand er uundgåelige. Det svarer funktionelt til ophold i ro i ferieboligen – præcis det, der nævnes i jeres forsikringsbetingelser.

Jeg gjorde desuden opmærksom på dette i en telefonisk samtale og anmodede om en skriftlig begrundelse. LB valgte i stedet at fastholde afgørelsen uden konkret at forholde sig til barnets alder, ferieform og de reelle begrænsninger.

Min klage til den klageansvarlige i LB Forsikring

Jeg skrev følgende til LB Forsikrings klageansvarlige efter modtagelsen af ovenstående vurdering:

Jeg rejste alene med min ...-årige [barn], til [feriedestination] den 11. juni. Den 17. juni fik [barnet] en sårskade med infektion på albuen, som blev vurderet og behandlet på [udenlandsk hospital] den 18. juni 2025. Diagnosen var vulnus excoriatum med infektion og serøst udflåd, og lægen ordinerede daglig sårpleje, antibiotisk salve og beskyttelse af såret.

I den skriftlige plan for videre behandling (Planning Care, pkt. 3, 4, 8 og 9) fremgår bl.a.:

- Såret skal renses og behandles dagligt
- Armen skal holdes i ro og hæves
- Undgå vand og badning helt
- Ved udendørsaktiviteter i direkte sollys skal såret være beskyttet og dækket
- Heling forventes at tage op til 14 dage

Ferien var baseret på strand og pool – begge aktiviteter var forhindret. Vi opholdt os derfor indendørs, og min [barn] kunne ikke udnytte nogen af de planlagte aktiviteter. Det var ikke selvvalgt, men lægefagligt begrundet. At et barn på ... år 'kan lave andre ting' ignorerer helt realiteten – et barn kan ikke bare sidde i en café som ...årig [barn] har brug for komme af med krudt. [Barnet] kunne hellere ikke bruge sin arm normalt, og havde ikke adgang til nogen typiske ferieoplevelser.

Manglende skriftlig afgørelse fra LB Forsikring

Jeg ønsker også at gøre Ankenævnet opmærksom på, at LB Forsikring gav mig afslaget mundtligt pr. telefon. I samtalen henviste sagsbehandleren til en intern lægekonsulent, som efter deres vurdering ikke fandt, at der forelå lægelig indikation for ophold i ferieboligen. Jeg bad i samtalen om at få afslaget og begrundelsen fremsendt skriftligt pr. e-mail, så jeg kunne anvende det som dokumentation i forbindelse med videre klage til Ankenævnet for Forsikring.

Det er almindelig praksis og god skik, og professionelt at man modtager skriftlig afgørelse ved afslag – og især når man udtrykkeligt beder om det. Det skal siges jeg altid har fået det på skrift uden at spørge. Alligevel har jeg ikke modtaget afslaget skriftligt har ventet i en uge. I stedet har LB Forsikring sendt en e-mail, hvor de alene nævner mulighed for delvis opgørelse for tre feriedage, pga feber men helt undlader at gentage den telefonisk meddelte afvisning og begrundelsen bag. Det fremstår som en tilsidesættelse af åbenhed og gennemsigtighed i sagsbehandlingen.

Jeg har skriftligt rykket for begrundelsen den samme dag hun ringede, men har stadig ikke modtaget svar. og jeg ville sende en rykker til i dag den 19/07 Jeg mener, at denne manglende skriftlige kommunikation bør indgå i Ankenævnets vurdering af sagen."

Klageren har endvidere i mail af 12/8 2025 bl.a. anført:

"Svagheder i LB's begrundelse:

Manglende hensyntagen til barnets alder (... år) – små børn kan ikke selv regulere aktivitetsniveau, især ikke i tropisk klima med høj varme og fugtighed. Når [barnet] samtidig ikke måtte bade eller lege, betød det i praksis ophold indendørs.

Lægens anbefaling om at undgå sol og vand udgjorde i praksis en væsentlig begrænsning, som i kombination med klimaet reelt tvang os til indendørs ophold store dele af dagen.

Kombinationen af to sygdomsforløb (sårinfektion med smerter og feber) er ikke blevet samlet vurderet, selvom de overlappede og samlet set medførte markant funktionsnedsættelse.

Manglende opfølgende lægebesøg er blevet tolket som raskmelding, men fraværet skyldtes dokumenterede problemer med hospitalet på rejsen. Falck har bekræftet, at de konfronterede hospitalets personale telefonisk, efter jeg ringede og fortalte om den ubehagelige situation, hvor vi blev tilbageholdt i mange timer uden mulighed for at forlade stedet. Det var en meget ubehagelig oplevelse for både mig og min [barn], hvor vi følte os frihedsberøvede. Dette var årsagen til, at vi undlod at opsøge læge igen – ikke fordi barnet var rask.

Bevisbyrden – Ankenævnet har tidligere anerkendt, at selv uden ordret 'indendørs ro' i lægeerklæringen, kan de faktiske anbefalinger og de praktiske omstændigheder være tilstrækkelige til dækning.

Manglende inddragelse af hele sygdomsperioden frem til hjemrejsen, på trods af at jeg både mundtligt og skriftligt har oplyst, at min [barn] var syg hele tiden."

Selskabet har den 28/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen omhandler, hvorvidt vi har været berettigede til at afvise dækning for ødelagte feriedage i forbindelse med et sår vores medlems [barn] fik på sin arm under en rejse til [feriedestination] i perioden fra den 11/6 til den 27/6 2025. Vi forstår vores medlems efterfølgende kommentarer til nævnet således, at klagen nu også omhandler opgørelsen af ødelagte feriedage i forbindelse med anden sygdom, der opstod senere på ferien.

Vores medlem har tegnet rejseforsikring for hvilken vilkår nr. RE-8 er gældende.

Sagen:

Vores medlem anmeldte den 19/6 2025, at hans [barn] den 17/6 kom til skade og pådrog sig en hudafskrabning på højre albue. De opsøgte læge den 18/6.

Af den lægejournal vores medlem har fremlagt, fremgår det, at der var tale om en hudafskrabning på albuen på 3x1 cm. Det var ømt med let rødme i huden, men der var ingen feber. Det fremgår også, at lægen anbefalede følgende:

- rense såret, påføre antibiotika-creme og skifte forbindelse dagligt
- holde albuen eleveret når det er muligt og undgå nedsækning i vand indtil såret er helet
- tage smertestillende medicin ved behov
- holde øje med tegn på infektion og søge læge igen hvis symptomer forværres
- tildække såret ved ophold udendørs i direkte sollys

Ved mail af 25/6 2025 afviste vi dækning for ødelagte feriedage som følge af [barnets] sår på albuen.

Vores medlem var utilfreds med afgørelsen i forhold til såret på albuen og oplyste i den forbindelse, at [barnet] derudover udviklede feber og virus den 21/6, hvilket yderligere forværrede situationen.

Sagen, herunder lægejournalen, blev forelagt for vores interne lægekonsulent, som vurderede, at der ikke var lægelig indikation for, at vores medlems [barn] skulle opholde sig indenfor i boligen.

Vi fastholdt herefter ved mail af 2/7 2025, at vi ikke kunne dække ødelagte feriedage i forbindelse med såret på albuen.

Ved mail af 2/7 2025 klagede vores medlem til den klageansvarlig over afgørelsen vedrørende ødelagte feriedage i forbindelse med såret. Vi kontaktede ham telefonisk den 10/7 2025, hvor vi fastholdt afgørelsen. Derudover talte vi også med vores medlem om ødelagte feriedage i forbindelse med febersygdom som opstod den 21/6 2025. Da vores medlem også ønskede vores afgørelse på skrift, sendte vi den 11/7 2025 brev med vores afgørelse til hans e-Boks. Dette blev genfremsendt den 24/7 2025, da vores medlem oplyste at han ikke havde modtaget svar. At vores medlem muligt ikke har læst den post, vi har sendt til hans e-Boks, er et forhold vi ikke har indflydelse på.

Febersygdom:

Senere på rejsen fik vores medlems [barn] feber og i den forbindelse blev [barnet] tilset af lægen på [feriedestination] den 21/6 2025. Det fremgår af journalen, at der var tale om uspecificeret feber. Lægens anbefalinger var bl.a. hvile i 1-2 dage men at stille og rolig leg var okay. De skulle komme tilbage til lægen, hvis [barnet] stadig havde symptomer den 23/6 2025. Lægen har i dokumentet ikke noteret noget om skaden på albuen.

Vores medlem oplyste til Falck den 22/6 2025, at hans [barn] stadig havde lidt feber, men at det gik den rigtige vej. Herefter blev det aftalt, at han skulle vende tilbage hvis de ikke kunne rejse hjem som planlagt, eller hvis hans [barn] ikke fik det bedre. Vores medlem var herefter ikke yderligere i kontakt med den behandlende læge eller Falck vedrørende [barnets] sygdom.

Da vi var i telefonisk kontakt med vores medlem den 10/7 2025 oplyste han, at [barnet] var dårlig helt ind til hjemrejse og at han blev ved med at give Panodil. De var ikke i yderligere kontakt med læge under rejsen eller efter hjemkomst. På den baggrund valgte vi at anerkende dækning for ødelagte feriedage med 3 dage, selvom behandlende læge havde skrevet 1-2 dage.

Vi har derudover dækket udlæg til transport til og fra læge samt udgifter til medicin og plaster.

Under samtalen med vores skadebehandler den 10/7 2025, hvor vi afviste dækning af ødelagte feriedage i forbindelse med [barnets] sår, nævnte vores medlem som en sidebemærkning at han selv havde været syg, men ikke ville gøre noget ved det. Det gjorde vi derfor heller ikke.

Vilkår:

Det følger af vilkårenes punkt 9.1.b, at forsikringen dækker ødelagte feriedage, når en lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro indendørs i ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst.

Vores afgørelse:

Efter at vi har modtaget vores medlems klage til nævnet har vi gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse. Vi må derfor fastholde, at vores medlems [barns] sår på armen ikke kan begrunde dækning for ødelagte feriedage og at vi ikke kan anerkende dækning for yderligere ødelagte feriedage i forbindelse med [barnets] febersygdom.

Efter vilkårene er det et krav for dækning af ødelagte feriedage, at en lokal behandlende læge har vurderet, at den sikrede opholder sig i ro indendørs i ferieboligen. Kravene i vilkårene gælder alle sikrede uanset alder.

Den lokale læge, som vores medlem konsulterede den 18/6 2025 med sin [barn], anbefalede bl.a., at [barnet] undgik vand og i øvrigt tildækkede såret ved ophold udendørs i direkte sollys. Disse anbefalinger kan ikke sidestilles med ordination af ro indendørs. Vi henviser også til vores lægekonsultents vurdering, hvorefter en skade af den karakter som vores medlems [barn] har pådraget sig, ikke giver medicinsk indikation for at det er nødvendigt at opholde sig i ro indendørs.

At ferien bliver en anden end forventet, når en ...-årig ikke kan bade og man derfor må aktivere sit barn på anden vis, er naturligvis ærgerligt, men vi må fastholde, at det ikke et forhold der berettiger til dækning under rejseforsikringen.

For så vidt angår ødelagte feriedage i forbindelse med [barnets] feber har vi erstattet 3 dage fra den 21/6 til den 23/6 2025. Vi bemærker i den forbindelse at der ingen indikationer er for, at de to forhold – såret på albuen og feberen – har nogen sammenhæng.

Erstatning er fastsat ud fra den stillede diagnose og lægens anbefaling af hvile. Vi har i den forbindelse valgt at yde erstatning for 3 dage, selvom lægens anbefaling lød på hvile i 1-2 dage.

Vi har i den forbindelse lagt vægt på, at lægen den 21/6 2025 har beskrevet et efter vores opfattelse forholdsvis mildt forløb med feber. Vi lægger også særlig vægt på, at der ikke er opsøgt læge igen efter den 21/6 2025, at vores medlem den 22/6 2025 selv oplyste til Falck 'at det gik den rigtige vej', samt at han ikke kontakter Falck efterfølgende om sin [barns] tilstand, hvilket Falck havde opfordret ham til at gøre, hvis hans [barn] ikke fik det bedre. Vores medlem gør gældende, at de havde en dårlig oplevelse ved tidligere lægebesøg, hvorfor de ikke havde lyst til det igen. Dette ændrer efter vores opfattelse ikke ved det forhold, at der ingen lægelig indikation er for yderligere ødelagte feriedage

Det er i øvrigt vores opfattelse, at der ikke er medicinsk indikation for at [barnets] samlede tilstand efter den 23/6 2025 skulle berettige til erstatning for ødelagte feriedage, hvilket det påhviler vores medlem at sandsynliggøre. Såret på armen må på dette tidspunkt også forventes at være væsentligt bedret også henset til at lægen vurderede, at komplet heling ville tage omkring 14 dage.

For så vidt angår vores medlems egen sygdom, som han over for nævnet bringer op, er der ingen dokumentation for at tilstanden skulle have givet lægelig indikation for ro indendørs i ferieboligen. Der er i det hele taget ingen oplysninger. Vi finder derfor, at vores medlem ikke har sandsynliggjort, at hans tilstand under rejsen har haft en sådan karakter, at den berettiger til ødelagte feriedage. Det fremlagte foto af en COVID-test taget efter hjemkomst ændrer ikke herved."

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

103997

Klageren har i brev af 30/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ønsker at indgive dette supplerende indlæg, da LB Forsikring i deres redegørelse til Ankenævnet har gengivet sagen på en måde, der efter min opfattelse er både ufuldstændig og misvisende.

1. Fejl og udeladelser i gengivelse af lægejournal

LB Forsikring skriver, at lægens anbefaling alene var at rense såret, skifte forbindelse og 'tildække såret ved ophold udendørs i direkte sollys'. Dette er ikke korrekt.

Af lægejournalen fra [udenlandsk hospital], dateret 18. juni 2025, fremgår tydeligt:

- 'Avoid further immersion in water until healed' – dvs. ingen badning, pool eller strand indtil såret var fuldt helet.
- 'Ensure the wound dressing remains covered if engaging in outdoor activities in direct sunlight' – dvs. altid tildække ved ophold i sollys.
- 'Expect complete healing to take approximately 14 days' – dvs. et længere forløb, der dækkede stort set hele resten af rejsen.

Disse anbefalinger er langt mere indgribende end hvad LB beskriver i deres svar. På en ferie i [feriedestination], hvor hovedaktiviteterne for et ...-årigt barn er strand, pool og udendørs aktiviteter, er et sådant behandlingsregime i praksis ligestillet med indendørs ro. Min [barn] kunne ikke deltage i de ferieaktiviteter, vi havde betalt for.

2. Manglende kommunikation af afgørelser

LB Forsikring skriver, at de har sendt afgørelsen til min e-Boks den 11. juli 2025 og genfremsendt den 24. juli 2025.

Jeg modtog aldrig disse breve i e-Boks. Først da jeg klagede til Ankenævnet, blev jeg bekendt med deres fulde afgørelse.

Jeg må derfor fastholde, at jeg ikke har haft mulighed for at reagere på en skriftlig begrundelse, inden jeg indgav min klage.

3. Barnets alder og sårbarhed

Det er væsentligt at understrege, at min [barn] er ... år. Når en læge skriver, at et barn skal undgå vand i 14 dage, og at såret skal være tildækket i sol, betyder det i praksis: ingen strand, ingen pool, ingen leg i solen – hvilket for et lille barn gør ferien ødelagt.

LB's vurdering tager ikke hensyn til, hvordan lægens råd skal forstås i forhold til barnets alder og vores faktiske feriesituation.

4. Konklusion

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at lægge vægt på:

- At LB Forsikring har gengivet lægejournalen ukorrekt ved at udelade væsentlige begrænsninger ('avoid immersion in water until healed').
- At de medicinske råd i praksis havde samme konsekvens som ordination af indendørs ro.
- At jeg ikke har modtaget den skriftlige afgørelse, som LB påstår at have sendt.
- At mit barn, på ... år, reelt fik ødelagt sin ferie i perioden 17 -27. juni 2025, altså ca 10 dage,

Jeg fastholder derfor min klage og mit krav om erstatning for de ødelagte feriedage.

Jeg vil bede Ankenævnet om at indhente Falck Assistance's journalnotater/registreringer fra den telefonsamtale, jeg havde med dem i forbindelse med vores besøg på [udenlandsk hospital] den 21.-22. juni 2025.

Ankenævnet for Forsikring

10.

103997

Under dette besøg blev jeg og min [barn] tilbageholdt på hospitalet til kl. 04 om natten, indtil betalingen var gennemført. Jeg informerede Falck om dette, og Falcks medarbejder talte endda direkte med hospitalets personale via min telefon.

Denne oplevelse er baggrunden for, at jeg ikke opsøgte læge igen senere i forløbet, selvom min [barn] fortsat var syg. Jeg ønsker, at nævnet tager hensyn til disse forhold ved vurderingen af sagen."

Nævnets sekretariat anmodede 16/10 2025 selskabets om at fremlægge yderligere oplysninger og anførte bl.a.:

"Klageren har i sin besked af 30/8 2025 anført, at 'Jeg vil bede Ankenævnet om at indhente Falck Assistance's journalnotater/registreringer fra den telefonsamtale, jeg havde med dem i forbindelse med vores besøg på [udenlandsk hospital] den 21.-22. juni 2025'.

Selskabets bilag 'noter fra falck' ses kun at vedrøre kommunikationen den 22/6 og 25/6. Notatet fra den 22/6 er navngivet 'sprg til status på cli', hvorfor vi lægger til grund, at der har været kommunikation forud for dette. Vi skal derfor anmode om, at alle Falcks noter fra den 21/6 og 22/6 fremlægges."

Klageren har i mail af 16/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har selv kontaktet Falck og bedt om at få tilsendt journalnotater og telefonnotater fra vores samtaler.

Jeg kan dog se, at der ikke er noteret alt det, vi talte om, og der mangler optagelser, som der normalt plejer at være ved sådanne sager.

Jeg vil derfor gerne have, at Ankenævnet undersøger, om Falck har undladt at fremsende hele materialet, eller om der findes lydoptagelser, som endnu ikke er udleveret."

Selskabet har i brev af 30/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Falck oplyser, at vores medlem bad dem sende deres log fra den 21/6 2025 om aftenen og lydoptagelse. Falck sendte herefter det bilag som vores medlem har fremlagt samt følgende besked:

'Til rette vedkommende

[Klageren] oplyser at være blevet tilbageholdt på hospitalet i forbindelse med betaling.

Sagsbehandler taler med [klageren] og oplyser han stiller betalingsgarantien med det samme.

Betalingsgarantien stilles gennem vores kontor i [land] som kontakter klinikken med betalingen.

Log fra samtalen er her:

SAC ringer til CLI far [klageren] på TLF

CLI far [klageren] oplyser at HOSP ikke har bekræftet GOP og at han venter på at GOP bliver stillet.

SAC har sendt e-mail FGA TH vedr. NCTP.

SAC ringer til CLI far [klageren] og oplyser at GOP bliver stillet.

CLI far [klageren] takker for info.'

Ankenævnet for Forsikring

11.

103997

Falck har oplyst, at der ikke er blevet optaget nogen samtale."

Det fremgår af journalnotat af 18/6 2025 fra det udenlandske hospital:

"After swimming at the beach yesterday, the patient sustained a sandy abrasion that bled. The wound was rinsed with water and, since then, there has been no fever or allergic reaction. Currently, a clear, whitish discharge is oozing from the abrasion, which is surrounded by redness.

...

Condition when leaving the hospital: Stable

Follow up: Control Follow UP 2 weeks if any symptoms

Planning Care:

1. Gently cleanse the abrasion once daily with sterile saline
2. Pat dry and apply a thin layer of topical antibiotic ointment (e.g., gentamicin).
3. Cover with a nonadherent sterile dressing; change dressings daily or sooner if soaked.
4. Keep the elbow elevated when possible and avoid further immersion in water until healed.
5. Take ibuprofen or acetaminophen for pain as needed.
6. Monitor for increasing redness, swelling, warmth, foul odor, or pus, return for evaluation if these occur.
7. Follow up in 5-7 days or sooner if symptoms worsen.
8. Expect complete healing to take approximately 14 days
9. If engaging in outdoor activities in direct sunlight, ensure the wound dressing remains covered to protect the abrasion."

Det fremgår af udskrivningsresumé af 22/6 2025 fra det udenlandske hospital:

"Discharge Diagnosis:

Fever, unspecified

...

History of Illness: Fever felt since today accompanied by weakness, loss of appetite, dizziness, and headache. No nausea, vomiting, bleeding manifestations, and diarrhea

...

Follow Up Plan

Recommendation:

Keep them hydrated: Offer plenty of fluids like water, diluted juice, or oral rehydration solutions.

Dress lightly: Avoid bundling dem up – light clothing and a cool room help regulate body temperature.

Rest is key: Let them rest soundly (for 1-2 days), but calm play is okay if they feel up to is.

Cool compress: A lukewarm sponge bath or a cool cloth on the forehead can help ease discomfort."

Det fremgår af notat af 22/6 2025 fra Falck:

"Sprg til status på cli. Han opl, at cli stadig har lidt feber, men det går den rigtige vej. Clis far opl, at det har hjulpet at cli var inde og få drop i går. Vi aft, at clis far vtb, hvis ikke cli kan hjmr plms og hvis cli ikke får det bedre. Clis far takker for opkald."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"9. Ødelagte feriedage

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker ødelagte feriedage, når:

- a. En sikret er indlagt på hospital på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst
- b. En lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro indendørs i ferieboligen på grund af akut* sygdom eller tilskadekomst.

...

2. Forsikringen dækker ikke:

Forsikringen dækker ikke ødelagte feriedage ved:

...

- b. Hvis den sikrede har valgt at opholde sig indendørs i ferieboligen, selv om det ikke er lægeligt begrundet. Vi anser som udgangspunkt ikke diarre, halsbetændelse, mellemørebetændelse, forstuvninger og brækkede håndled som tilstande, der i sig selv begrunder indendørs ophold.

...

10. Erstatningsferie

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker en erstatningsrejse:

- a. når akut sygdom/tilskadekomst hos en sikret eller sikredes eneste rejseledsager* medfører hospitalsindlæggelse i mindst halvdelen af den planlagte rejse."

Nævnet udtaler:

Klageren var på ferie med sit mindreårige barn fra 11/6 2025 til 27/6 2025. Barnet kom til skade den 17/6 2025 og fik en hudafskrabning på højre albue. Barnet blev tilset af læge den 18/6 2025. Den 21/6 2025 fik barnet feber og blev indlagt. Barnet blev udskrevet igen den 22/6 2025. Klageren har oplyst, at barnet var syg frem til hjemrejse, og at det viste sig, at barnet havde Covid-19. Klageren har videre oplyst, at han selv blev syg de sidste 2-3 dage af ferien, og at han ved hjemkomst testede positiv for Covid-19. Selskabet har dækket udgiften til transport, lægebehandling og medicin og 3 ødelagte feriedage. Selskabet har afvist at yde yderligere dækning for ødelagte feriedage. Klageren ønsker, at selskabet dækker 9-10 ødelagte feriedage.

Selskabet har anført, at barnet i forbindelse med skaden den 17/6 2025 ikke blev anbefalet ophold i ferieboligen, hvorfor betingelserne for ødelagte feriedage ikke er opfyldt i forbindelse

Ankenævnet for Forsikring

13.

103997

med denne skade. Selskabet har anført, at barnet i forbindelse med udskrivningen den 22/6 2025 kun blev anbefalet hvile i 1-2 dage, men at selskabet alligevel har valgt at dække for 3 ødelagte feriedage. Selskabet har anført, at der ikke foreligger nogen medicinsk indikation for, at barnets samlede tilstand efter 23/6 2025 skulle berettige til yderligere erstatning for ødelagte feriedage. Selskabet har anført, at der ikke foreligger dokumentation for, at klagerens egen sygdom skulle have medført lægelig indikation for indendørs ro i ferieboligen.

Klageren har anført, at barnet efter skaden på albuen blev ordineret daglig sårpleje med antibiotisk salve, ro og løftet arm, og at barnet fik besked om at undgå sol, badning og fugt i op til 14 dage. Klageren har anført, at barnet på grund af sin alder ikke selv kan sikre ro eller forstå konsekvenserne af aktivitet, at barnet havde smerter og nedsat bevægelighed i armen, at barnet ikke kunne lege, bade eller bruge legeplads, og det for et barn i den alder betyder en total udelukkelse fra ferieaktiviteter. Klageren har anført, at det på grund af varmen og det fugtige klima på feriedestinationen var umuligt at være udendørs uden at gå imod lægens anbefalinger, og at sved og varme øger risikoen for infektion og forhindrer heling. Klageren har anført, at deres ferie var en badeferie med udendørsaktiviteter, hvilket de var afskåret fra. Klageren har anført, at de i forbindelse med indlæggelsen den 21-22/6 2025 oplevede at blive tilbageholdt på hospitalet, fordi selskabets betaling ikke var gået igennem, og at denne oplevelse gjorde, at han valgte ikke at søge lokal lægehjælp igen.

Det fremgår af journalnotat af 18/6 2025 fra det udenlandske hospital: "After swimming at the beach yesterday, the patient sustained a sandy abrasion that bled. The wound was rinsed with water and, since then, there has been no fever or allergic reaction. Currently, a clear, whitish discharge is oozing from the abrasion, which is surrounded by redness. ... Planning Care: 1. Gently cleanse the abrasion once daily with sterile saline. 2. Pat dry and apply a thin layer of topical antibiotic ointment (e.g., gentamicin). 3. Cover with a nonadherent sterile dressing; change dressings daily or sooner if soaked. 4. Keep the elbow elevated when possible and avoid further immersion in water until healed. 5. Take ibuprofen or acetaminophen for pain as needed. 6. Monitor for increasing redness, swelling, warmth, foul odor, or pus, return for evaluation if these occur. 7. Follow up in 5-7 days or sooner if symptoms worsen. 8. Expect complete healing

to take approximately 14 days. 9. If engaging in outdoor activities in direct sunlight, ensure the wound dressing remains covered to protect the abrasion".

Det fremgår af udskrivningsresumé af 22/6 2025 fra det udenlandske hospital: "Discharge Diagnosis: Fever, unspecified. ... History of Illness: Fever felt since today accompanied by weakness, loss of appetite, dizziness, and headache. No nausea, vomiting, bleeding manifestations, and diarrhea. ... Follow Up Plan: Recommendation: Keep them hydrated: Offer plenty of fluids like water, diluted juice, or oral rehydration solutions. Dress lightly: Avoid bundling dem up – light clothing and a cool room help regulate body temperature. Rest is key: Let them rest soundly (for 1-2 days), but calm play is okay if they feel up to it. Cool compress: A lukewarm sponge bath or a cool cloth on the forehead can help ease discomfort".

Det fremgår af notat af 22/6 2025 fra Falck: "Sprg til status på cli. Han opl, at cli stadig har lidt feber, men det går den rigtige vej. Clis far opl, at det har hjulpet at cli var inde og få drop i går. Vi aft, at clis far vtb, hvis ikke cli kan hjmr plms og hvis cli ikke får det bedre. Clis far takker for opkald".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.a. og 9.1.b., at forsikringen dækker ødelagte feriedage, når "En sikret er indlagt på hospital på grund af akut sygdom eller tilskadekomst" eller "en lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro indendørs i ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst". Det fremgår af punkt 9.2.b., at forsikringen ikke dækker ødelagte feriedage, "hvis den sikrede har valgt at opholde sig indendørs i ferieboligen, selv om det ikke er lægeligt begrundet. Vi anser som udgangspunkt ikke diarre, halsbetændelse, mellemørebetændelse, forstuvninger og brækkede håndled som tilstande, der i sig selv begrunder indendørs ophold".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at klageren og barnet har ret til dækning af ødelagte feriedage ud over de 3 dage, som selskabet har dækket.

Ankenævnet for Forsikring

15.

103997

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at barnet fik en hudafskrabning på højre albue den 17/6 2025. Den udenlandske læge kom den 18/6 2025 med en række anbefalinger i forhold til behandling og sårpleje, men lægen ses ikke at have anbefalet indendørs ro i ferieboligen.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2.b, at forsikringen ikke dækker "hvis den sikrede har valgt at opholde sig indendørs i ferieboligen, selv om det ikke er lægeligt begrundet. Vi anser som udgangspunkt ikke diarre, halsbetændelse, mellemørebetændelse, forstuvninger og brækkede håndled som tilstande, der i sig selv begrundet indendørs ophold".

Nævnet har også lagt vægt på, at barnet blev indlagt på grund af feber den 21/6 2025, og at den udenlandske læge ved udskrivelsen den 22/6 2025 anbefalede ro i 1-2 dage. Der ses ikke at foreligge dokumentation for, at barnet eller klageren opsøgte læge eller kontaktede Falck efter den 22/6 2025.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings