856/10

Den 29. november 2010 blev i sag nr. 77.593:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxx xxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring med verdensrejsedækning i Codan Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt i forbindelse med hans tilskadekomst under en ferierejse til Spanien.

Selskabet har dækket udgifterne til hjemtransporten samt udbetalt erstatning for ét ødelagt rejsedøgn for klageren og én medforsikret. Selskabet har afvist at yde erstatningsrejse med henvisning til, at klageren ikke har været lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen i mere end halvdelen af rejseperioden.

Det fremgår af sagens akter, at ferien var planlagt til at vare fra den 10/7 til den 2/8 2009, men at hjemrejse fandt sted den 31/7 2009.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 16/1 2010, fremgår:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.

Den 21. juli er jeg ude og gå en tur med min hund i Spanien og falder så uheldigt at jeg får revet skulderen af led og brækker skulderen. Min kone kører mig på Hospital de Torrevieja hvor jeg den efterfølgende eftermiddag bliver opereret i fuld narkose. Jeg får sat skulderen på plads og får samlet bruddet, som jeg kan forstå er kompliceret - med en metalskinne og 6 skruer. Den XX får jeg lov til at tage hjem med besked om INTET at lave eller om intet at løfte de næste 6 uger. Jeg får besked på at holde mig i ro og må hverken gå til strand eller pool, da jeg er nyopereret i skulderen og der hverken må komme vand eller sand i operationssåret. Jeg er meget påvirket af operation og narkosen så jeg er sengeliggende undtagen

når jeg skal på hospitalet hver 2. dag for at få renset såret og få skiftet forbinding. Jeg er ligeledes afhængig af meget smertestillende pga. smerter efter operationen. Jeg var i egen bil på ferie og havde min hund med. Min kone og 3 af vores 4 børn var fløjet derned og meningen var så at vi alle sammen skulle køre hjem sammen i bilen. Pga. min brækkede skulder blev vores bil transporteret hjem via SOS, da min kone ikke var tryg ved at være den eneste chauffør på den lange tur, samt at jeg ikke kunne klare den lange køretur hjem efter min operation. Der står også skrevet i min journal at jeg skal transporteres med fly. Alt kontakt til SOS mht. hjemtransport med fly gik galt, så det endte med at min kone selv sørgede for vores hjemtransport med fly og efterflg. fik refunderet pengene hos Codan. Hjemme i Danmark igen skulle jeg til kontrol på … Sygehus, hvor man fandt ud af at skruerne ikke var vokset rigtigt ind i knoglerne og at jeg havde fået infektion i operationssåret og der var frygt for at jeg evt. skulle opereres om osv osv.. Meget lang historie, så jeg vedlægger journaludskrift fra … Sygehus. Men hvorom alting er, så var jeg til tjek den 4. december 2009 hvor jeg fik at vide at det så lidt bedre ud på røntgen billederne og at jeg godt langsomt måtte begynde at bruge min arm og skulder igen, dog uden at foretage mig de vilde bevægelser. Jeg har været sygemeldt fra mit job siden efter ferien og til den 4. december 2009. Jeg har ikke været i stand til at udføre mit arbejde og har ej heller måtte køre bil.

Ifølge Codan er jeg ikke berettiget til erstatningsrejse, fordi der i min journal fra det spanske hospital ikke står noget om, at jeg skal være sengeliggende og det skal der åbenbart stå, iflg. forsikringsbetingelserne. Jeg var ude af stand til selv at forstå både skriftligt og mundtligt hvad der blev sagt på det hospital da hverken jeg selv eller min kone taler eller læser spansk. Min kone måtte selv sørge for tolk så hun kunne få en forklaring på hvad der skulle ske med mig inden de gik i gang med at operere mig. Til alt held viste det sig så at ham lægen der skulle operere mig var en læge fra Polen, som til mit held havde arbejdet 4 år på … Sygehus, så jeg kunne forstå ham og derfor slap for at skulle bruge den engelske dame min kone havde fundet som tolk. Ifølge den læge, der opererede mig og som kom ind og talte med både min kone og mig da jeg vågnede op igen efter operation og narkose, så blev der sagt at jeg intet måtte lave andet end at slappe fuldstændigt af og blive liggende på sofaen. Vi har jo selvfølgelig ikke en jordisk chance for at se om det rent faktisk var det der blev skrevet i min skadesjournal fra det spanske hospital. Men der skal ingen tvivl være om, at min ferie var fuldstændigt ødelagt og det var min kones og mine børns ferie så sandelig også. Jeg kunne INTET foretage mig så alt var overladt til min kone, ALT. Børn, hund, rengøring af det lejede hus, transport til lufthavn, indkøb af hundebur så vi kunne få vores hund med hjem med flyveren, transport af mig til hospitalet hver 2. dag. Jamen ALT var overladt til min kone og jeg kunne overhovedet INTET foretage mig med mine børn INTET. Jeg lå på en sofa og i en seng fra den dag jeg kom hjem fra hospitalet og til den dag vi skulle flyve hjem. Hvis det ikke berettiger til en erstatningsrejse for vores familie, så ved jeg altså ikke hvad der så gør - hvad der så skal ske og hvor galt det så skal gå før man er berettiget iflg. forsikringsbetingelserne. For man er da godt nok på herrens mark når man står i Spanien og der iflg. forsikringsbetingelserne ikke bliver skrevet præcist det rigtige i ens skadesjournal - uanset hvad fakta ellers måtte være. Venligst bemærk at jeg stadig ikke er startet på genoptræning, da man stadig venter på at skruerne skal sætte sig rigtigt fast i min skulder.

Jeg forlanger ikke en formue - bare en ny ferie til min familie og mig - når jeg engang er frisk nok til at rejse igen.

Jeg har klaget over Codans afgørelse 3 gange både skriftligt og mundtligt. Jeg har talt med chefen for kundeservice H.B. og med H.B.'s chef N.Ø., men lige lidt har det hjulpet. Jeg har prøvet at få en forklaring på hvorfor min sag har ligget hos lægekonsulenten en hel måned første gang og spurgte endvidere H.B. om det var muligt at han ville sende mig sagsakterne fra lægekonsulentens afslag og om det var muligt at Codan kunne sende mig den spanske hospitalsrapport. Oversat til dansk, men det var ikke muligt at få den oversatte rapport, idet man i Codan ikke fik tolke til at oversætte udenlandske lægepapirer men blot brugte det personale man havde til rådighed i Codan, som evt. kunne spansk. Men det er jo i den grad ikke i orden, at en tilfældig medarbejder i Codan, skal sidde med hele ansvaret for at oversætte

en lægefaglig hospitalsrapport, når vedkommende ikke er lægeuddannet. Der kan jo gå rigtig mange ting galt i sådan en oversættelse. Min sag har i øvrigt ligget hos lægekonsulenten i en hel måned første gang og i hvilke periode jeg rykkede for svar flere gange.
Jeg har bedt om aktindsigt i min sag og har derfor fået tilsendt alle Codans kopier i sagen også lægekonsulentens vurdering af min sag. En meget skræmmende oplevelse at læse de få linjer der åbenbart danner hele grundlaget for Codans utallige afslag i min sag.
Jeg håber at I vil undersøge sagen nærmere, idet jeg ikke er enig med Codan i deres afgørelse.
I skrivende stund er jeg stadig ikke startet genoptræning, idet der skal gå nogle måneder endnu før det kan blive aktuelt. Som I kan læse i papirerne fra … Sygehus, så ved jeg heller ikke på nuværende tidspunkt om jeg er så uheldig at jeg skal opereres om.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

En erstatningsrejse for min familie og mig når jeg engang er frisk nok til at rejse igen."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 5/2 2010 til nævnet anført:

"Forsikringstageren anmeldte i august 2009, at han under en ferie i Spanien kom til skade med sin skulder, idet denne dels blev revet af led, dels brækkede. Han gennemgik en operation i Spanien og var indlagt et døgn. Forsikringstagerens ferie skulle finde sted fra 10.07.2009 med planlagt hjemkomst 02.08. Familien rejste imidlertid hjem med fly d. 31.07.

Vi har erstattet udgifterne til hjemtransporten samt udbetalt erstatningsdøgn, men afvist at betale erstatningsrejse, idet vi ikke finder det godtgjort, at skaden medførte lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen i mere end halvdelen af rejseperioden, se punkt 10.11.1 i betingelserne for Verdensrejsedækning.

Vi har forelagt de lægelige oplysninger for to af vores lægekonsulenter, ortopædkirurger. De udtaler begge, at en skade, som den forsikringstageren har været udsat for, naturligvis begrænser aktivitetsniveauet, men den kræver ikke ro og hvile. Den ene lægekonsulent bemærker, at cykelryttere ofte kører cykelløb umiddelbart efter en skade som den aktuelle.

Vi finder derfor ikke, at forudsætningen om lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen er til stede.

For fuldstændighedens skyld skal vi bemærke, at det tillige er en forudsætning, at hospitalsindlæggelse/lægeordineret ro og hvile skal vare i mere end halvdelen af rejseperioden, hvilken forudsætning heller ikke ses opfyldt.

Vi må således fastholde vores afgørelse i sagen."

Hertil har klageren i skrivelse af 1/4 2010 til nævnet bemærket:

"Allerførst vil jeg godt sige at jeg føler det meget stødende og nedværdigende at læse, at cykelryttere med samme skade som mig, oftest cykler videre i Tour de france dagen efter sådan en operation. For det første er jeg ikke nogen Tour de france cykel rytter og for det andet så er det fuldstændigt irrelevant ifht min sag hvad en cykelrytter kan og gør. Det er enormt krænkende at henvise til andres formåen, idet det får mig til at fremstå som om jeg ikke har været hurtigt nok på mærkerne igen efter min operation.

Jeg går i øvrigt stadig til kontrol med min skulder som efter al sandsynlighed skal opereres om. En operation hvor man vil tage metalpladen og skruerne ud som holder min skulder

sammen fordi skruerne stikker op igennem benet. Så selvom jeg har holdt mig i ro og hvilet - til trods for at Codan skriver at det ikke var beordret, så har jeg stadig store problemer med at få min skulder til at blive rask og fungere normalt igen. Jeg gad vide hvor slemt det havde været med min skulder nu, hvis jeg ikke havde holdt mig i ro og hvilet i forlængelse af operationen.

Jeg er så forundret over at man dybest set ikke kan tillade sig at komme til skade i udlandet og efterflg. lade sig operere for at udbedre skaden, uden at man faktisk burde have forsikringspolicen for sin verdensrejsedækning med sig overalt og uden at man burde kunne alt indholdet i den udenad.

Når man er så uheldig at skulle få brug for sin verdensrejsedækning og man står for at skulle opereres - i mit tilfælde i Spanien, så tænker man altså overhovedet ikke det mindste over hvad der står i sygehusjournalerne efterfølgende ang. 'RO OG HVILE' men det burde man måske gøre, eftersom det åbenbart er den udløsende faktor for om en rejse skal erstattes. For det første er man fuldstændigt ved siden af sig selv efter operation og narkose og for det andet står journal papirerne på spansk.

Jeg aner ikke hvad jeg yderligere skal tilføje andet end at klart give udtryk for at min ferie så sandelig blev ødelagt efter jeg faldt og fik revet skulderen af led og brækkede den. Den blev efterfølgende sat på plads og blev holdt fast med en metalskinne og skruer, hvilket gjorde at jeg ikke var i stand til at holde min ferie med min familie som planlagt. Den ene dag var min familie og jeg glade turister - den næste dag var jeg ny opereret sengeliggende patient og min familie var med et blevet til plejepersonale som skulle sørge for at hjælpe mig med bad, toiletbesøg, bringe mig forplejning osv."

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 20/4 2010 til nævnet anført:

"Vi anerkender modtagelsen af jeres brev af 16. april bilagt forsikringstagerens brev af 1. april.

I kommentar hertil skal vi beklage, at bemærkningen om cykelryttere har virket krænkende -- det var naturligvis ikke hensigten.

Vores lægekonsulent har alene nævnt dette for at illustrere, at en skade som den aktuelle ikke kræver ro og hvile, uanset den er ubehagelig og begrænsende for aktivitetsniveauet."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder bl.a. journaloplysninger fra de behandlende hospitaler i henholdsvis Spanien og Danmark samt notat fra selskabets lægekonsulent.

Af notat af 22/7 20097A fra det spanske hospital fremgår følgende under overskriften "Tratamiento y recomendaciones" (behandling og anbefalinger):

"- ENANTYUM 25 mg c/8 Horas si dolor (hver 8 timer hvis ondt)
- Curar herida en 2 dias (forbinding skifting om 2 tage)
- Retirar sutura en 10 - 12 dias (sutur fjernelse om 10 - 12 tage)
- Cabestrillo 3 semanas (sting 3 uger)
- Puede viajar en avion / may travel by plane."

Af journaludskrift fra det danske hospital fremgår bl.a.:

"ÅRSAG TIL HENVENDELSEN:

faldet, brækket venstre skulder, er opereret og kommer nu pga. siven fra cik.

SKADEBEHANDLING:

ANAMNESE OG OBJEKTIVE FUND:
for 10 dage siden på ferie i Spanien faldet og brækket venstre kraveben. Osteosynteret d. 21.7.09 med skinne og skruer. Kommer idag 10 dage senere til sårkontrol.

Objektivt:
cikatricen pæn, helt reaktionsløn, der er kun let ømhed sv. til brudstedet.
Medbringer billeder, der viser en 2-fragment midtskaft
clavikelfraktur og senere osteosynteret med skinne og 6 skruer i god stilling.
Der er planlagt roligt regime med armen i slynge de første 3 uger, herefter ses pt. i vort ambulatorium til rtg., klinisk og efterflg. begyndende bevægeøvelser vejledt af fysioterapeut."

Af forespørgsel til en af selskabets lægekonsulenter og lægens svar fremgår:

"30/9-09
Det fremgår ikke af den spanske lægeerklæring, at FT er ordineret ro og hvile. Ville man normalt ordinere dette?

28/10-09
Brud på kraveben.
Ikke behov for egentlig ro og hvile, men aktiviteter begrænses selvfølgelig af evt. smerter."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**10.11 Erstatningsrejse**

10.11.1 Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede:
- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen i mere end halvdelen af rejseperioden
- hjemtransporteres i første halvdel af rejseperioden i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination
- har foretaget rejseafbrydelse jf. punkt 10.10 i første halvdel af rejseperioden, og ikke har anvendt mulighederne for at genoptage rejsen
- er blevet evakueret jf. punkt 10.14.

…

10.11.2 Rejseperioden beregnes i hele dage.
Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres:
- Fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile
- Fra kl. 00 døgnet efter sikrede er blevet hjemtransporteret, eller er rejst hjem som følge af en hændelse omfattet af punkt 10.10

- Udrejse- og hjemrejsedagen regnes for to hele dage uanset tidspunktet Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen, og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode.

…

10.11.6 Skaden anmeldes efter hjemkomsten til Codan. Erstatningspligten er betinget af, at sikrede selv fremskaffer lægeerklæring indeholdende diagnose samt oplysning om varigheden af sengeleje/lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen. Fremgår det ikke direkte af lægeerklæringen fra den lokalt autoriserede behandlende læge, at der er anvist indlæggelse eller ro og hvile, vil Codans læge på baggrund af de foreliggende oplysninger vurdere, om forsikringen dækker.

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

…

10.12.1 Er sikrede ikke berettiget til erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i punkt 10.11, dækkes antallet af ødelagte rejsedøgn hvis sikrede:

- rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse
- bliver lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
- hjemtransporteres i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination
- har foretaget rejseafbrydelse jf. punkt 10.10
- er blevet evakueret jf. punkt 10.14.

…

10.12.2 Fremgår det ikke direkte af lægeerklæringen fra den lokalt autoriserede behandlende læge, at der er anvist indlæggelse eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen, vil Codans læge på baggrund af de foreliggende oplysninger vurdere, om forsikringen dækker.
Opstår der tvivl om, i hvilken periode der kan være tale om indlæggelse eller ro og hvile, afgøres dette også af Codans læge.

…

10.12.4 Der udbetales et beløb pr. ødelagt rejsedøgn til sikrede og 1 medforsikret.

…

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

- Fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile
- Fra kl. 00 døgnet efter sikrede er blevet hjemtransporteret, eller er rejst hjem som følge af en hændelse omfattet af punkt 10.10
- Udrejse- og hjemrejsedagen regnes for to hele dage uanset tidspunktet.
- Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen, og aldrig ud over den oprindelige rejseperiode."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at den lokale spanske læge har anvist ro og hvile i og omkring ferieboligen i mere end halvdelen af rejseperio-

den, eller at lidelsen i øvrigt har nødvendiggjort dette. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatningsrejse som sket.

Efter det oplyste finder nævnet, at et hændelsesforløb som det omhandlede, hvor klageren har gennemgået en operation, har nødvendiggjort ro og hvile i og omkring ferieboligen i en periode efter udskrivelsen fra hospitalet. Det er nævnets opfattelse, at denne periode må ansættes til i hvert fald tre dage, således at selskabet er forpligtet til at yde dækning for i alt fire ødelagte rejsedøgn. Selskabet har allerede udbetalt for ét døgn og er således forpligtet til at udbetale for yderligere tre døgn.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Codan Forsikring, skal anerkende, at det er forpligtet til at yde dækning for yderligere tre ødelagte rejsedøgn med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24, stk. 2.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand