864/11

Den 28. marts 2011 blev i sag nr. 78.497:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. Han klager over størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning i forbindelse med, at han kom til skade under en ferie.

Selskabet har tilbudt klageren erstatning for 7 "tabte feriedage". Klageren gør gældende, at han opfylder betingelserne for at få erstatningsrejse.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Vores rejsemål var Dubai fra d. 5/7-09 til 22/7-09 .**
D. 10/7-2009 prøver jeg og min familie en tur i havet med en bananabåd, hvor føreren styrede båden. Han var meget uansvarlig, han lavede et trick hvor alle faldt med styrt i vandet meget voldsomt. Jeg vred min ryg ved styrtet i vandet og kunne dårlig nok komme til land igen. Jeg opsøgte A.B. Surgical & Medical Centre samme dag, jeg blev tilset af en læge som anbefalede mig at tage smertestillende og holde mig i ro. Smerten blev værre så jeg henvendt mig til GOVERMENT OF Dubai Department of health & medical services, vi sad i lang ventetid uden system i rækkefølgen, det var meget ubehageligt for mig, især fordi jeg havde voldsomme smerter og kunne dårlig nok sidde på en stol. Der blev hverken tilbudt røntgen af ryggen eller en anden form behandling - andet end smertestillende. Jeg fik det ikke bedre og var immobil. Vi kontaktede hotellets reception og bad om en henvisning til en læge. Lægen kom til hotellet og så min tilstand, og han ordinerede stærke smertestillende og instruerede mig i at afspænde i ryggen og lave små bevægelser i ryggen, min ryg var låst fast, jeg kunne hverken vende eller dreje mig. Jeg fik det ikke meget bedre efter dr. … besøg, var fortsat lammet i ryggen og liggende konstant. Vi kontaktede ham igen og beskrev tilstanden, han anbefalede større dosis smertestillende og mente at det vil foretage sig. Smerten gik tværs over lænden med stråling til bagsiden af låret. Jeg kontaktede Tryg Alarm og fik en meget behjælpelig samtale med en medarbejder og blev rådet til at opsøge The American hospital ved forværring af tilstanden. Jeg holdt mig i hvile og ro i hotellets værelse indtil d. 22/7-09, hvor jeg med hjælp af smertestillende kunne klare hjemrejsen. Hele sagens forløb fik jeg at

vide [af] Tryg Alarm medarbejdere at der er ingen tvivl om at der er tale om en ødelagt rejse. Generelt har Tryg været meget langsomme med at behandle min sag, jeg skal rykke dem flere gange før der sker noget. Tryg sætter vægt på i deres afgørelse at jeg havde sagt til skadestuen at jeg for flere dage siden var faldet, jeg sagde tydeligt til en af Tryg's medarbejdere, at det er helt logisk at når man tager på skadestuen siger man at man er lige faldet eller i hvert fald 1 dag før og ikke 6 dage før, da det skal være akut, når du besøger skadestuen. Min søn havde engang samme episode hvor vi besøgte skadestuen og fortalte dem at han var slået i benene under en fodboldkamp for 4 dage siden, de kunne intet gøre han blev sendt hjem med en besked om at henvende sig til sin egen læge. Mht. lægeerklæring sendt d. 6/1-2010, det er en bekræftelse at jeg opsøgte dem d.10/7-2009, da min original fra denne gang var blevet væk, det er også meddelt telefonisk til Tryg. Jeg vil lige gøre det for Ankenævnet for Forsikring, at vi boede på S. hotel der hvor skaden var sket fra d. 5/7 - 15/7-2009, så skaden kan umuligt være sket d. 15/7-09.Jeg vil gøre det helt klart at jeg havde sendt alt den dokumentation Tryg skulle bruge til behandling af min sag."

Ved brev af 7/7 2010 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Vores kunde kontaktede vores alarmcentral telefonisk den 15. juli 2009 med oplysning om, at denne havde smerter i ryg og nakke og samme dag havde været på skadestuen. Vores kunde nævnede intet om, at han havde været hos lægen.

Vi modtog herefter vores kundes skriftlige anmeldelse af skade af 31. juli 2009. Af denne anmeldelse fremgår, at han kom til skade den 10. juli 2009, hvor han forvred ryggen, og at han ventede i flere dage, inden han opsøgte et hospital **(Bilag …)**.

Sammen med anmeldelsen modtog vi en skadestuerapport dateret den 15. juli 2009, hvor der stod, at skadelidte var kommet til skade dagen før **(Bilag …)**. Samtidig modtog vi kopi af læge- og medicinregning, som var dateret den 16. juli 2009 …

Vi beregnede således erstatningen efter afsnit 22.4 og 22.6 i forsikringsbetingelserne, idet det af skadestuerapporten fremgår, at vores kunde kom til skade 'dagen før' dvs. den 14. juli 2009. Vores kunde rejste ud den 5. juli 2009 og hjem den 22. juli 2009, hvorfor skaden i forhold til skadestuerapporten var sket i anden halvdel af rejsen. Tilsvarende var første lægebesøg sket i anden halvdel af rejseperioden.

Vores kunde fik derfor erstatning fra den 16. juli 2009 (dagen efter første lægebesøg) til 21. juli 2009 (dagen før hjemrejsedagen), i alt 6 ødelagte rejsedøgn.

Erstatningen blev beregnet i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 22.6.3, herunder på baggrund af den pris, som vores kunde havde betalt for rejsen til ophold og transport. Der blev også betalt erstatning til en medforsikret i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 22.6.3. Erstatningen blev udbetalt den 20. november 2009.

Den 26. november 2009 vendte vores kunde tilbage, idet vores kunde var uforstående overfor, at han ikke havde fået erstatning svarende til en erstatningsrejse, da han var på hospitalet den 10. juli 2009 og dermed i første halvdel af rejseperioden.

Idet vi ikke tidligere havde modtaget dokumentation for vores kundes besøg på dette hospital, anmodede vi herom.

Den 6. januar 2010, modtog vi således en mail med en skrivelse fra A.B. Surgical & Medical Centre også dateret 6. januar 2010 **(Bilag …)**. Af skrivelsen fremgår, at vores kunde konsul-

terede A.B. Surgical & Medical Centre den 10. juli, hvor vores kunde blev tilset og behandlet af en læge. Der er dog ikke yderligere dokumentation for dette læge-/hospitalsbesøg (evt. regning for hospital-/lægebesøget, journal med eventuelle behandlingsoplysninger, kvitteringer for medicin eller lignende).

Denne skrivelse går dog i mod vores kundes egne oplysninger i sin anmeldelse af 31. juli 2009 samt vores kundes oplysninger til skadestuen i Dubai og vores kundes oplysninger til sin egen læge efter hjemkomst **(Bilag …).** Yderligere synes A.B. Surgical & Medical Centre ud fra deres hjemmeside, at være en kosmetisk klinik **(Bilag …)** og ikke et almindeligt lægecenter.

Vi fastholdt derfor vores afgørelse om erstatning for ødelagte rejsedøgn, med henvisning til vores kundes egen forklaring i sin anmeldelse af 31. juli 2009 (første skriftlige anmeldelse) og med henvisning til i skadestuerapporten af 15. juli 2009 samt læge- og medicinregning, som var dateret den 16. juli 2009. Vi har også taget skadelidtes henvendelse til vores alarmcentral med i vores vurdering, hvor vores kunde ikke oplyste, at han havde været hos en læge den 10. juli 2009, men alene, at han havde været på skadestuen samme dag, som han kontaktede Tryg alarm.

Vi valgte dog på dette tidspunkt pr. kulance at give erstatning for 7 ødelagte rejsedøgn i stedet for 6 døgn.

Vores bemærkninger
Vi finder det ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at vores kunde opsøgte læge den 10. juli 2009. Dette henset til følgende:

- At vores kunde ved anmeldelse til vores alarm den 15. juli 2009 ikke nævnte, at han havde konsulteret en læge og været under behandling hos denne, men kun oplyste, at han havde været på skadestuen,

- at det af vores kundes anmeldelse af 31. juli 2009 fremgår, at han kom til skade 10. juli 2009, men at han ventede flere dage med at gå til lægen,

- at det af rapporten fra skadestuen af 15. juli 2009 fremgår, at vores kunde var kommet til skade dagen før og således i anden halvdel af ferien,

- at de eneste læge- og medicinregninger i sagen er dateret den 16. juli 2009 og dermed i anden halvdel af ferien,

- at det af den modtagne skrivelse fra læge …, som vores kunde blev undersøgt af efter hjemkomst (den 23. juli 2009) fremgår at, *'skade på ryggen ved ferie den 13. juli 2009',* hvilket er efter den 10. juli 2009,

- at skrivelsen fra A.B. Surgical & Medical Centre er skrevet ca. 6 måneder efter tilskadekomsten,

- at der ikke foreligger anden form for dokumentation for besøget hos A.B. Surgical & Medical Centre (evt. regning, journal fra lægen eller kvittering for køb af smertestillende/medicin),

- at vores kunde i hele sagsforløbet har oplyst 3 forskellige skadedatoer og 2 forskellige oplysninger om første lægebesøg, hvorfor vi må henholde os til den mest veldokumen-

terede, som er skadestuerapporten, hvorefter der også foreligger kvitteringer for køb af smertestillende/medicin, vores kundens egne første oplysninger samt vores kundes oplysninger til sin egen læge efter hjemkomst.

Det er dermed vores opfattelse, at det første lægebesøg var på skadestuen den 15. juli 2009, hvorfor vi fastholder vores afgørelse i sagen."

I brev til nævnet af 9/8 2010 har klageren hertil bl.a. anført:

"Tryg nævner at skrivelsen fra A.B. Surgical & Medical Centre er 6 måneder gammel efter tilskadekomsten, det skyldes at jeg havde sendt masser materialer til Tryg, en regning og rapport fra A.B. Surgical & Medical var bland det sendte , Tryg nævnte at de ikke har modtaget det, det var desværre originalen jeg sendte, men jeg tog kontakt til A.B. Surgical & Medical og spurgt dem om de kunne sende en bekræftelse til mig, at jeg opsøgte dem i juli 2009, de bekræftede med et brev med dagens dato på, men er der brug for mere dokumentation eller en kopi af regningen, må jeg tag kontakt til dem igen.

Mht. læge … brev, var det forkert dateret, jeg talte med lægen, han har ikke noget imod at sende et nyt bekræftelse med den rigtige dato, da han forvekslede datoerne sammen.

Mht. til Tryg's bemærkninger til at sagen tog så langt tid, det skyldes bl.a. at jeg ikke sendte dem de fornødne dokumentation, jeg må på det kraftigste afvise deres påstand. Jeg har sendt alt hvad de skulle bruge af mig, jeg har selv rykket flere gange for at få et svar, den ene gang sagde de at de ikke havde modtaget noget, og jeg er nødt til at sende dokumenterne igen, den anden gang var sagsbehandleren på ferie, og vi skulle vente på hun kom tilbage, da det er hende der har sagen, der var også flere gange hvor jeg måtte rykke og ringe forgæves."

I brev af 13/7 2010 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Vores kunde anfører, at vores kunde fremsendte en masse materiale til os, herunder en regning og rapport fra A.B. Surgical & Medical Centre, men at dette ikke var blevet modtaget af os. Vores kunde havde sendt originalerne, og denne var ikke i besiddelse af en kopi, hvorfor kopi ikke kunne fremsendes.

Som tidligere anført, oplyste vores kunde i sin anmeldelse, at han først opsøgte læge den 15. juli 2009. Den 26. november 2009 kontaktede vores kunde os, da vores kunde ikke kunne forstå, at han ikke havde fået erstatningsrejse. Vi meddelte ham, at han kun havde indsendt dokumentation for lægebesøg i anden halvdel af rejsen, - hvilket også stemte overens med vores kundes redegørelse i både den skriftlige og telefoniske anmeldelse til os -, og bad ham derfor fremsende dokumentation for det første lægebesøg. Vores kunde nævnte ikke i forbindelse hermed, at denne dokumentation allerede var fremsendt.

Den 11. januar 2010 ringede vores kunde således igen og oplyste, at han nu endelig havde fået fremskaffet den første lægeregning, hvilken er sendt via mail den 6. januar 2010. Det vi modtog fra vores kunde den 6. januar 2010 er bilag …, og udgør en mail fra A.B. Surgical & Medical Centre, der ud fra deres hjemmeside, synes at være en kosmetisk klinik og ikke et lægecenter. Mailen indeholder ej heller en regning eller journal."

I brev af 15/9 2010 til nævnet har klageren yderligere bl.a. anført:

"Jeg vil gerne kommentere følgende:

Det stemmer ikke at jeg fik oplyst af Tryg, at de ikke vil give mig en erstatningsrejse, jeg har fra første dag jeg anmeldte min skade og løbende hen fået oplyst af Tryg, at der er ikke tvivl om der er tale om en erstatningsrejse, de havde dengang tilbudt mig at sende et hold til Dubai for at hente mig hjem, da jeg ikke kunne gå pga. smerter.

2. Tryg nævner at jeg ikke nævnte at dokumentation allerede er sendt, det stemmer ikke, jeg har tydeligt nævnte det over for dem, men desværre er jeg ked af at sige at de har ikke styre på noget derinde, hver gang jeg ringede og rykkede for et svar, fik jeg at vide at de har meget travlt, og kan derfor ikke behandle min sag lige i øjeblikket, og flere gange blev jeg bedt om at sende dokumentation igen for noget jeg allerede har sendt .

3. Den 11 januar 2010 ringede jeg til Tryg, for at sige at jeg endelig har fremskaffet en bekræftelse fra A. medical centre, at jeg blev behandlet hos dem, og ikke for at sige at jeg endelig har fremskaffet den første lægeregning, den blev sendt med alt det andet jeg sendte før.

Jeg fastholder mit erstatnings krav, da jeg føler at jeg er blevet behandlet dårligt og uretfærdigt af Tryg, de har lovet mig fra første dag at der er ikke tvivl om at jeg får en erstatningsrejse, hvor de senere hen skiftede."

Af klagerens anmeldelse til selskabet af 31/7 2009 fremgår bl.a.:

"D. 10/7 prøver jeg og min familie en tur i havet med en bananabåd, hvor der er en fører som styrer vores bananabåd. Føreren var et uansvarlig menneske som lavede et trick hvor vi alle sammen faldt med styrt i vandet meget voldsomt.

Jeg vred min ryg ved styrtet i vandet og kunne dårlig nok komme til land igen.

Min kone forstuvede armen og fik efterfølgende blå mærker både i benet og armen.

Jeg gik med smerter i ryggen flere dage indtil jeg opsøgte et hospital, havde håbet på at smerten vil foretage sig stille og roligt, men det blev kun værre.

Jeg blev tilset af en læge som anbefalede mig at tage smertestillende og holde mig i ro, og ved forværring kunne vi henvende os hos dem igen.

Men at sidde i et hospital i Dubai med en lang ventetid uden system i rækkefølgen var en ubehagelig situation for mig. Jeg havde voldsomme smerter og kunne dårlig nok sidde på en stol.

Der blev hverken tilbudt røntgen af ryggen eller en anden form behandling - andet end smertestillende.

Jeg fik det ikke bedre og var immobil. Vi kontaktede hotellets reception og bad om en henvisning til en læge.

Lægen … kom til hotellet og så min tilstand - og han ordinerede stærke smertestillende og instruerede mig i at afspænde i ryggen og lave små bevægelse for ryggen.

Min ryg var låst fast, jeg kunne hverken vende eller dreje mig.

Jeg fik det ikke meget bedre efter dr. … besøg, var fortsat lammet i ryggen og liggende konstant."

I erklæring af 6/1 2010 fra A. B. Surgical & Medicin Centre hedder det bl.a.:

"To Whom It May Concern:
This is to notify you that on July 10, 2009 [klager] was admitted to our Surgical Centre with a complain of back sprain. He was seen and treated by one of our specialists, Dr …"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Erstatningsrejse**

22.1 Hvad er dækket

22.1.1
Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse **på rejser af op til 1 måneds varighed**, hvis forsikrede efter den lokalt autoriserede behandlende læges ordination ikke kan deltage i den planlagte aktivitet i mere end halvdelen af **rejseperioden*** på grund af akut opstået knoglebrud /fraktur), ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.
…
22.3 Erstatning
…
22.3.5
Perioden regnes fra det tidspunkt, hvor forsikrede havde første lægebesøg. Hvis der ikke foreligger dokumentation for det nøjagtige tidspunkt, regnes perioden fra kl. 00 døgnet efter forsikrede havde første lægebesøg. Perioden for tilskadekomsten skal være for samme person.

Ødelagte rejsedøgn

22.4 Hvad er dækket

22.4.1
Er forsikrede ikke berettiget til en erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i afsnit 22.1, dækker forsikringen erstatning for ødelagte rejsedøgn på **rejser af op til 1 måneds varighed**, hvis forsikrede ikke kan deltage i den planlagte aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud (fraktur), ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.
…
22.6 Erstatning
..
22.6.4
Antallet af ødelagte rejsedøgn opgøres:

- Fra kl. 00 døgnet efter forsikredes første lægebesøg til og med datoen for lægeordinationens ophør.
- Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over **rejseperioden*.**"

Nævnet udtaler:
I skadeanmeldelsen har klageren oplyst, at han først nogle dage efter sin tilskadekomst den 10/7 2009 opsøgte et hospital. Nævnet finder på denne baggrund ikke at kunne kritisere, at selskabet ved sin behandling af sagen har taget udgangspunkt i, at klagerens første lægebesøg i overensstemmelse med oplysningerne i skadestuerapporten fandt sted den 15/7 2009.

Da lægebesøget således fandt sted i anden halvdel af ferien, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet alene har udbetalt erstatning for ødelagte rejsedøgn og ikke for erstatningsrejse.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klager får ikke medhold.

Poul Sørensen