878/11

Den 19. oktober 2011 blev i sag nr. 79.773:

xxxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxx xxx xxxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Codan Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i henhold til betingelserne om erstatningsrejse. Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet ikke har erstattet en række udgifter, klageren har haft i forbindelse med sin tilskadekomst.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for lægeordineret indendørs ophold i mere end halvdelen af ferien. Selskabet oplyser endvidere, at selskabet har udbetalt erstatning svarende til 3 rejsedøgn, og at klageren har fået dækket de udgifter, hun har haft i forbindelse med sin tilskadekomst.

I perioden 11/8 - 2/9 2010 var klageren på ferie i Tyrkiet. Den 14/8 2010 pådrog klageren sig et brud på venstre håndled. Samme dag tog klageren på hospitalet, blev behandlet og herefter udskrevet. Af patientjournal af 14/8 2010 fremgår bl.a.:

"Diagnosis Diagnosis S52-5 Fracture of lower end of radius

COMPLAINTS
Tenderness, swelling and deformation on her lefl wrist.
HISTORY
She has folien down on her left wrist on the stairs.
PHYSICAL EXAMINATION

She has much pain, sweilling, motion limitation and deformation on her left wrist. On the X Ray :
DAILY FOLLOW UP TREATMENT
Under the locale anesthesy was made close reduction and phlasler immobilization on her left Colles fracture.

RADIOLOGY
WRIST X-RAY 2-DIMENSION:730560--EL BiLEK (IKI YöN)

PRESCRÝPTÝON
1.VOLTAREN SR 75 MG 10 FILM TABLET 1 2X1 1
2.CORASPIN ENTERIK TABLET 100 MG 30 TB 1 1X1 1"

Efter sin hjemkomst til Danmark blev klageren den 2/9 2010 undersøgt på skadestuen på et sygehus. I brev af 3/9 2010 til klageren fra sygehuset fremgår bl.a.:

"Dine billeder er i dag blevet gennemgået ved vores røntgenkonference, og vi har fundet, at dit brud kan konservativ behandles med den i forvejen anlagte gipsskinne.
Du vil blive tilsendt brev med indkaldelse til kontrol om 5 dage i … med forudgående røntgenkontrol. Man vil ved denne kontrol tage stilling til din fortsatte behandling."

Den 6/9 2010 anmeldte klageren sin skade til selskabet. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:"SKADEANMELDELSE - VERDENSREJSEDÆKNING GO REJSEPLUS
…
OPLYSNINGER OM SKADEN/SYGDOMMEN
Beskriv hændelsen i detaljer
På vej fra besøg hos en nabo går vejen forbi poolområdet. På en trappe fra poolområdet hen til elevatoren glider [klageren] på det våde gulv og falder ned ad trappens 5 trin. Armen kommer om på ryggen og [klageren] sætter sig på den. Vi kører straks på hospital, og de konstaterer at venstre arm er brækket ved håndleddet. Armen kommer i gips.
…
Røntgenundersøgelsen i … [hospital i Danmark] har konstateret et brud på en knogle v. tommelfinger. Ikke konstateret i Tyrkiet.
…
[Klageren] faldt igen ved trappen i Tyrkiet og slog sine knæ, der endnu er meget ømme. Venstre knæ er kunstigt. Der tages forbehold for dette.
…
ERSTATNINGSKRAV

Opgørelse af kravet	Valuta:	Beløb:
Taxa til/fra hospital … (u. bilag)	TL	48,-
Medicin (m. bilag)	TL	17,50
Handske (m. bilag)	TL	50,-
Taxa til/fra hospital til kontrolbesøg (m. bilag)	TL	48,-

Der tages forbehold for krav om ménerstatning samt ødelagt ferie."

Den 8/9 2010 anmeldte klageren sin skade til selskabet med henvisning til sin ulykkesforsikring. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

"Skadeanmeldelse sende: 08/09-2010 …

3. 79.773

Skade vedrørende: Privat - Ulykke - Legemsbeskadigelse
…

Oplysninger om skaden/sygdommen	
…	…
Hvad var årsagen til, at ulykken skete?	Glat, våt marmorgulv samt mangl. gelænder / ujævnt terræn
Hvilken legemsdel er beskadiget ved ulykken?	Venstre arm, ve. håndled/knogle ved tommelfinger / slået begge knæ, v. knæ kunstigt.
…	…
Generelle oplysninger	
Har du yderligere oplysninger eller kommentarer, kan du skrive dem her.	Skaden er anmeldt via SOS International, samt ved hjemkomst til vor rejseskadeforsikring, indsendt d.d. Jeg faldt grundet det våde marmorgulv ned ad en trappe med 5 trin, og slog min arm voldsomt. Mine briller blev totalskadet og min badedragt og strandkjole blev ødelagt ved faldet. Efter hospitalsbesøget faldt jeg igen ved en kloakrist og slog min knæ, det venstre er kunstigt, og mit ur forsvandt ned i risten. Vi kunne ikke finde uret efterfølgende. Jeg var til kontrol på hospitalet efterfølgende. Men mine knæ gør stadig meget ondt. Jeg er under lægebehandling p.t.

"

I brev af 28/9 2010 til klageren oplyste selskabet bl.a.:

"**Verdensrejsedækning**
I denne sag har vi tidligere betalt erstatning kr. 654,- som vedrører taxakørsel og medicin.

Udbetalingen på kr. 10493,-. fordeler sig som følger: Briller kr. 5832,- ur kr. 2795,- kjole kr. 1067,- og badedragt kr. 799,- .

Jeg håber hermed at have besvaret din henvendelse tilfredsstillende."

I brev vedlagt klageskema af 12/1 2011 har klageren bl.a. anført:

"Jeg var så uheldig at falde på en våd trappe i et kompleks i under en ferie i en feriebolig den 14.08.10.

Jeg tog til … Hospitalet … og man konstaterede et brækket håndled, og lagde armen i gips i 6 uger. Der blev udskrevet meget stærk medicin til mig.

Samme dag falder jeg igen senere på dagen udenfor komplekset, og slår mig - dog uden, at der brækkede noget.

Vi er klar over, at vi skal hjælpes hjem, fordi vi ikke stoler på den medicin eller behandling, vi har fået på … Hospitalet ... Vi kontakter igen hospitalet, der anbefaler os at tage hjem for at få ro og hvile.

Efter mit fald nr. 2, ringer vi til SOS International, og beder dem om at hjælpe os med at komme hjem. Vi får det svar ordret: 'et brækket håndled regner vi ikke for noget'.

Årsagen til at vi vil hjem var: En hedebølge dernede på over 47 grader, giver mig ikke den nødvendige ro og hvile.

Vi har derfor krævet en erstatning på 2 x fly billetter hos Codan for en total ødelagt ferie for 2 mennesker. Disse flybilletter koster i dag ca. 4.000 kr. Dette beløb ønsker vi erstattet, og det har Codan nægtet, da der skulle en lægeerklæring til, at jeg blev anbefalet at tage hjem.
Denne anbefaling har jeg kun mundtligt fra lægen på … Hospital.

Til grund for klagen bedes de venligst overveje om et menneske kan finde fred og ro i 47 graders varme under en hedebølge?

Da vi kom hjem efter 3 ugers totalt ødelagte ferie for os begge 2, blev jeg tilset og røntgen fotograferet igen på … Sygehus. Lægen fortalte mig, at bruddet ikke var sat rigtigt sammen. Det kunne have været undgået, hvis ikke SOS International havde nægtet os hjælp med at komme hjem. Så det indgår også, hvis jeg får varige mén.

Jeg vil gøre opmærksom på, at mit fald skete 2-3 dage efter vi ankom til vores feriested, og jeg var ikke i stand til at klare mig alene. Alt skulle jeg have hjælp til af min mand af personlig pleje m.m."

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
Erstatning for tøj, briller, ur, + 2 dages flybilleterstatning, taxa, medicin m.m. Flybilleterstatning kun for 1 person. Vi kræver også erstatning for 2 x personers totalt ødelagte ferier."

Hertil har selskabet i brev af 27/1 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Codan har erstattet 3 rejsedøgn, idet Codans lægekonsulent har takseret hændelsen til 2 - 3 dages ro og hvile.

Der er udbetalt erstatning for positive udgifter som ødelagt kjole, briller mm.

Codan gør gældende:
At betingelserne for erstatningsrejse ikke er opfyldt, idet der ikke er lægelig dokumentation for, at der er ordineret lægeligt indendørs ophold i mere end halvdelen af ferien."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 10/2 2011 til nævnet bl.a. oplyst:

"Jeg vil på det kraftigste påpege, at jeg mener at SOS International bør drages til ansvar i min skadesag. Vi ringede kort efter mit fald nr. 2, den 14.08.10, og bad dem at hjælpe os med at komme hjem, og få ændret vores flybilletter - men nej var svaret fra SOS: 'vi regner ikke et brækket håndled for noget'.

Samtidig vil jeg påpege, at gipsen om min arm, var lagt hele vejen rundt. Derfor var jeg ikke i stand til at klare mig selv overhovedet med hverken personlig hygiejne, mad, og påklædning med mere.

Jeg var hos lægen igen på … Hospitalet … efter fald nr. 2. Han anbefalede mig at tage hjem for at få hvile, da vi havde hedebølge med over 47 grader i skyggen ...

Min mand og jeg fik hele vores ferie smadret i denne hede, og jeg kunne ikke få den anbefalede ro og hvile grundet en ulidelig varme.

Jeg håber, at man vil forstå, at sproget i Tyrkiet volder visse vanskeligheder. Det var svært for mig at gøre lægerne på … Hospitalet forståeligt på et flydende engelsk, som jeg taler."

Selskabet har i brev af 12/9 2011 til nævnet vedlagt klagerens forsikringsbetingelser og bl.a. påpeget:

"Jeg vedlægger kopi af sagslog af den 18.11.2010, hvoraf vores erstatningsberegning fremgår, idet der henvises til, at vi har udbetalt kr. 377 til klager pr. den nævnte dato.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at erstatningspligten er betinget af, at sikrede selv fremskaffer lægeerklæring indeholdende diagnose samt oplysning om varigheden af sengeleje/ indendørs ophold. En sådan dokumentation har klager ikke fremkommet med, men Codans læge har vurderet 2- 3 dages hvile, hvorfor Codan har besluttet at udbetale 3 erstatningsdøgn til klager.

Imidlertid har vi desværre foretaget vores udregning af erstatningen for de anerkendte 3 feriedøgn fejlagtigt.

Rejsens pris udgør kr.3.016 for fly - klager har egen lejlighed i Tyrkiet - og rejsens længde var på 23 dage.

Udregningen ser således ud:
3.016: 23 * 3 = 393,39, men da der kun er erstattet kr. 377,- erkender selskabet at skylde klager kr.16,39, som jeg har bedt vores skadeafdeling at overføre til klager, idet der til beløbet er tillagt renter.

Det gøres fortsat gældende, at betingelserne for at få udgiften til flybilletter erstattet ikke er opfyldt, idet klager ikke har dokumenteret at være ramt af akut tilskadekomst, der samtidigt har medført lægeordineret sengeleje eller lægeordineret indendørs ophold i mere end halvdelen af rejseperioden."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

10. Erstatningsrejse
Dækningen omfatter udgifter til erstatningsrejse, hvis:
- forsikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse, lægeordineret sengeleje eller lægeordineret indendørs ophold i mere end halvdelen af rejseperioden
- forsikrede hjemtransporteres i første halvdel af rejseperioden i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination

- forsikrede har foretaget rejseafbrydelse (efter reglerne ovenfor) i første halvdel af rejseperioden.

Der ydes også erstatningsrejse til ledsagende personer, der er omfattet af dækningen.

Dækningen omfatter ikke erstatningsrejse i forbindelse med skadetilfælde, der ikke er dækket af Den offentlige Rejsesygesikring.

Erstatningen opgøres til det beløb forsikrede har betalt til rejsearrangøren for rejsen. Der ydes kun erstatning for udgifter til fortæring, hvis disse er inkluderet i rejsens pris.

Ved individuelte arrangerede rejser udgør erstatningen den pris, som forsikrede har betalt for transporten. For bilkørsel beregnes en pris pr. kørt km ad korteste vej fra Danmarks grænse til rejsemålet og retur. Beløbet opgøres i henhold til statens takster for tjenestekørsel i egen bil over 20.000 km pr. år.

Endvidere erstattes udgifter til betalte ferieophold eller lignende, som forsikrede ikke har benyttet eller evt. har benyttet under sygdom, hvis forsikrede ikke kan få beløbet refunderet. Udgifter til ophold erstattes med max. 990 kr. pr. døgn, dog max. 5.920 kr. pr. uge for alle sikrede personer (2-611). Udgifter til fortæring erstattes med max. 500 kr. pr. døgn, dog max. 2.960 kr. pr. uge for hver forsikret person (2011).

Erstatningspligten er betinget af, at forsikrede selv fremskaffer lægeerklæring indeholdende diagnose samt oplysning om varigheden af sengeleje/indendørs ophold. Ved hjemtransport og hjemrejse (iht. Rejseafbrydelse, se ovenfor), er det tillige en betingelse, at Codan får acceptabel dokumentation, hvis Codans læge ikke på forhånd har godkendt hjemtransporten/hjemrejsen.

Lægeerklæring og dokumentation for afholdte udgifter indsendes til Codan."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den lokale tyrkiske læge har ordineret hjemtransport til Danmark, eller at klageren befandt sig i en tilstand, der nødvendiggjorde hjemtransport til Danmark.

Derudover finder nævnet det ikke bevist, at klageren på grund af sin tilskadekomst var nødsaget til at opholde sig inden døre i mere end halvdelen af rejseperioden.

Da betingelserne for opnåelse af erstatningsrejse således ikke ses at være opfyldt, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det fremgår af sagen, at selskabet på baggrund af dets lægekonsulents vurdering har udbetalt erstatning svarende til 3 rejsedøgn. Nævnet har gennemgået sagen og finder

på det foreliggende grundlag ikke at kunne pålægge selskabet at betale yderligere erstatning.

Som sagen er oplyst, går nævnet ud fra, at selskabet har dækket udgifter til tøj, ur, medicin, briller og taxa. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson