Ankenævnet for Forsikring

931/14

Den 20. januar 2014 blev i sag nr. 84.542:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxxx xx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet Rejseforsikring Verden hos LB Forsikring A/S. Han klager det antal ødelagte feriedage, som selskabet har udbetalt ham erstatning for, som følge af hans sygdom under en ferie til Gran Canaria.

Selskabet har udbetalt klageren erstatning for 9 ødelagte feriedage med henvisning til, at tilstanden som følge af sygdommen alene har nødvendiggjort sengeleje eller indendørs ophold i 9 dage.

Under en ferierejse i perioden 1/9 2012 til 27/10 2012 fik klageren voldsomme smerter i låret og skinnebenet. Den 2/10 2012 opsøgte klageren læge, da han havde mistanke om en blodprop. Lægen afkræftede, at der var tale om en blodprop, men derimod betændelse i lårmusklen, som skulle behandles med smertestillende samt antiinflammatorisk medicin. Klageren har fremlagt regning og erklæring fra den behandlende læge, hvoraf bl.a. fremgår, at klageren fik ordineret 6 injektioner og fysisk hvile:

"**Tratamiento:**
• Reposo fisico"

Klageren var herefter under behandling hos lægen hver dag frem til den 10/10 2012.

2. 84.542

Selskabet har videre redegjort for sagens faktiske omstændigheder i brev af 21/6 2013:

"Den 8. oktober 2012 kontaktede vores medlem telefonisk vores alarmcentral, Gouda, og anmeldte sagen. Medlemmet oplyste, at han var i behandling men, at han var bekymret for, at den behandlende læge ikke havde stillet den rette diagnose, hvorfor Gouda satte en kontaktlæge på sagen.

Den 9. oktober 2012 modtog Gouda en intervention fra deres kontaktlæge, hvoraf det fremgik, at medlemmet var blevet behandlet for betændelse i højre lårmuskel med smertestillende og antiinflammatorisk medicin med god effekt. Der var ingen mistanke om blodprop eller andre større problemer. Efterfølgende forsøgte Gouda, at få kontakt til medlemmet, dette lykkedes ikke.

Den 11. oktober 2012 fik Gouda kontakt til medlemmet som oplyste, at det gik bedre og at han var færdigbehandlet hos lægen, dog med smertestillende og antibiotika til de næste 15 dage, hvorfor han ville tage den med ro ind til hjemrejsen den 27. oktober 2012. Det blev aftalt at Gouda ville følge op på tilstanden nogle dage før hjemrejsen.

Den 24. oktober 2012 kontaktede Gouda medlemmet som oplyste, at det ikke gik godt, da han havde fået mavesmerter grundet medicinen, og samtidigt var han bekymret for sin hjemrejse. Goudas kontaktlæge vurderede, efter at have set på sagen igen, at medlemmet var velbehandlet, dog kunne der være ubehag og smerter, men medlemmet kunne hjemrejse som rask i almindeligt flysæde. Gouda tilbød herefter, at arrangere en kørestol i lufthavnen samt hjælp med bagagen, hvilket medlemmet afslog, men ønskede taxatransport til lufthavnen i stedet for den planlagte bus. Dette informerede Gouda, at der ikke var dækning for da kontaktlægen havde vurderet, at medlemmet kunne hjemrejse som rask. Hvis kontaktlægen skulle lave en ny vurdering krævede det at medlemmet blev tilset af læge igen, hvilket medlemmet ikke var interesseret i.

Den 26. oktober kontaktede Gouda sidste gang medlemmet inden hjemrejsen. Medlemmet oplyste, at det gik nogenlunde, men han havde stadig ondt i benet men, at det nok var hans egen skyld, da han havde gået meget den foregående dag. Desuden oplyste medlemmet, at han selv havde arrangeret transport til lufthavnen, hvorefter Gouda ønskede ham en god hjemrejse.

Den 29. oktober 2013 kontaktede medlemmet os telefonisk for rådgivning om hvor han skulle rette sine erstatningskrav til. Vi meddelte medlemmet, at erstatningskravet for udgifter til lægebehandling skulle rettes via kommunen til det blå EU-sundhedskort og at erstatningskravet for ødelagte feriedage skulle fremsendes til os.

Den 26. november 2012 modtog vi en skrivelse fra … Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen som oplyste, at medlemmet ikke kunne få dækket sine udgifter til lægebehandling i Spanien da han var blevet behandlet på en privat klinik. Vi udbetalte herefter erstatning for udgifterne til lægebehandling.

Den 14. december 2012 modtog vi skadeanmeldelse, brev og dokumentation fra vores medlem.

Af medlemmets anmeldelse fremgår det, at han blev tilset af læge dagligt i perioden 2. oktober 2012 til 10. oktober 2012 for at modtage behandling. Medlemmet oplyser desuden at lægen anbefalede medlemmet at gå så lidt som muligt og ikke bære eller løfte nogen ting. De

indsendte bilag fra behandlende læge indeholder ingen ordination af sengeleje eller indendørs ophold.

Ved gennemgang af sagen vurderede sagsbehandleren, at medlemmets tilstand som følge af sygdommen havde været sådan, at der fandtes indikation for at tilstanden kunne sidestilles med sengeleje eller indendørs ophold i perioden 2. oktober 2012 til 10. oktober 2012, altså i 9 dage. Dette blev meddelt til vores medlem i vores skrivelse af 9. januar 2013 og samtidigt blev medlemmets udgifter til lægebehandling og medicin erstattet i henhold til det fremsatte krav. Udgiften til transport med taxa fra … Lufthavn til medlemmets bopæl i forbindelse med hjemrejse blev afvist.

Den 25. januar 2013 modtog vi en klageskrivelse fra vores medlem, hvori han redegjorde for, hvorfor han ikke var tilfreds med den tilkendte erstatning på 9 ødelagte feriedage. Vi bad medlemmet indsende dokumentation for lægebehandling straks efter hjemkomst til Danmark.

Den 27. februar 2013 modtog vi den efterspurgte dokumentation.

Efter modtagelsen af ovennævnte klageskrivelse samt dokumentation blev sagen forelagt selskabets lægekonsulent som, på baggrund af sagens bilag og oplysninger, var enig i den tidligere vurdering af, at tilstanden alene havde nødvendiggjort sengeleje eller indendørs ophold i 9 dage. Hvilket blev meddelt til medlemmet i vores skrivelse af 16. april 2013 sammen med vejledning til vores medlem om at han kunne klage til selskabets klageansvarlige.

Den 24. april 2013 modtog vi en klage attesteret til selskabets klageansvarlige.

Den 14. maj 2013 fastholdt vi vores afgørelse idet vi ikke fandt indikation for at tilstanden havde medført sengeleje eller indendørs ophold i mere end 9 dage."

Selskabet har vedlagt et print af handlingsforløbet fra selskabet sagsbehandlingssystem.

I forbindelse med sagsbehandlingen har klageren fremsendt udtalelse fra sin egen læge i Danmark dateret den 19/2 2013, hvoraf fremgår:

"Ovenstående var fra 1. september 2012 og til 28. oktober 2012 på ferierejse i Spanien. Fra ultimo september fik patienten meget stærke smerter i højre ben. Han søgte læger i Spanien, som ikke var sikker på, hvad patienten fejlede men behandlede med div. indsprøjtninger og smertestillende piller, som stort set ikke hjalp på smerterne.

Patienten var således fra 3. uge af sin ferierejse svært forpint af smerter og fik derfor ferien helt ødelagt.

Patienten søgte dagen efter hjemkomst til Danmark (29. oktober 2012) hjælp hos egen læge, som var usikker på diagnosen og man brugte flere uger på at finde en forklaring på smerterne. Først derefter blev patienten henvist til en specialist, som har behandlet patienten helt til nu (11. februar 2013) og først i dag er patienten nogenlunde smertefri.

Der har således været tale om et svært og vanskeligt forløb for patienten med mange smerter og lidelse."

Klageren har i klageskema af 30/5 2013 over for nævnet gjort gældende:

"Min sygdom startede ca. 27/9 - går til læge 2/10-12 i nabo-ejendommen da smerterne blev meget voldsomme i låret og på skinneben dag og nat, kom i behandling straks efter undersøgelse - lægen udtalte at det var kraftig infektion i lårmuskel. Jeg havde en indre tanke om det var en blodprop. Det blev afvist.
Søndag 5/10 var jeg hos lægen kl. 20.00 da jeg havde kraftige smerter. Kunne ikke ligge el. sidde ned. Mandag 6/10 kontaktede jeg 'L.B. Group Alarm'. Fik talt med en læge da jeg stadig var bange for en blodprop. Den danske læge kontaktede os d. 7/10 efter han havde talt med den spanske læge. Heldigvis ingen blodprop.
P.S. Har selv betalt telefon-regning.
Sidste dag 10/10 hos lægen til behandling og stadig betalte regningen fik jeg en klar besked om at gå så lidt som muligt og ikke bære på noget, lægen ville ikke give mig flere indsprøjtninger - jeg skulle stille til kontrol samt måling af blodtryk 11/10 og 12/10 uden vederlag til lægen.
Jeg følte det som var indespærret i et fængsel frem til hjemrejsen 27/10. Under hele sygdomsforløbet har jeg spist en stor mængde piller så jeg kunne holde smerterne nogenlunde nede, med det resultat at jeg fik kraftige mave-smerter dag og nat. Fra d. 14/10.
'Alarm Group' ringede 24/10 og 26/10 om jeg kunne klare hjemrejsen m.m.
Min mening er, at jeg er blevet rigtig dårlig behandlet af L.B. Forsikring, da jeg først i slutningen af februar 13 er smertefri."

Selskabet har i svarbrev af 21/6 2013 til nævnet anført:

"Afgørelse:
Medlemmet har fremsat krav om erstatning for ødelagte feriedage i perioden 1. oktober 2012 til 27. oktober 2012. Til støtte herfor henviser medlemmet - dels i sine skrivelser til selskabet, dels i sin klage til nævnet - til, *at* medlemmet og hans hustru totalt har fået ødelagt en ferie, *at* sygdommen påvirkede hans mobilitet, *at* han opholdt sig mest indenfor og ved pool området, da lægen havde givet ham besked på, at gå så lidt som muligt, og *at* han først var smertefri i slutningen af februar.

I den forbindelse kan vi oplyse, at uanset det formelle krav i forsikringsbetingelserne af lægeordineret sengeleje eller indendørs ophold, foretager vi, i samråd med vores lægekonsulent en konkret vurdering på baggrund af medlemmets tilstand.

Vi anerkender, og har stor forståelse for, at medlemmets ferie ikke har været som forventet og, at hans aktivitetsniveau har været begrænset som følge af sygdommen. Disse forhold, at medlemmets aktivitetsniveau og mobilitet har været nedsat som følge af sygdommen eller, at lægen har anbefalet ham ro og hvile samt at gå så lidt som muligt, er ikke at sidestille med sengeleje eller indendørs ophold. Vi henviser til kendelserne AK 49.120 samt AK 57.040.

Uanset de af klageren fremsatte synspunkter er vi, efter endnu en gennemgang af sagen, fortsat af den opfattelse, at tilstanden som følge af sygdommen alene har nødvendiggjort sengeleje eller indendørs ophold i 9 dage.

Under henvisning til ovenstående finder vi således ikke anledning til at ændre vores afgørelse for så vidt angår erstatningen for ødelagte feriedage.

5. 84.542

Såfremt medlemmet indsender dokumentation for udgifter til telefonopkald til vores alarmcentral kan disse udgifter erstattes.

Endeligt kan vi meddele, at vi som følge af medlemmets tilstand finder det rimeligt, at erstatte udgiften til taxa fra … Lufthavn til hans bopæl. Erstatningsbeløbet på kr. 334,00 udbetales med renter pr. 28. december 2012, hvorfor erstatningen udgør kr. 346,58, som vil blive overført til vores medlems konto."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Ødelagte feriedage**
…
7.2 Erstatning for ødelagte feriedage
Der gives erstatning for ødelagte feriedage*:

A. Hvis en af de sikrede på grund af tilskadekomst eller akut opstået sygdom indlægges på hospital eller ordineres sengeleje/indendørs ophold af den behandlende læge på feriestedet."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren under sin rejse i perioden den 1/9 2012 til den 27/10 2012 fik smerter i sit ben. Den 2/10 2012 opsøgte han læge og fik stillet diagnosen betændelse i lårmusklen. Han fik herefter behandling af lægen hver dag frem til den 10/10 2012. Efter sin hjemkomst til Danmark den 29/10-2012 søgte klageren hjælp hos egen læge, der brugte nogle uger på at udrede ham og derefter henviste ham til en specialist.

Nævnet finder ikke grund til at betvivle, at klageren som følge af sin sygdom har været nødsaget til at forholde sig i ro i ferielejligheden og har været plaget af sygdommen over en længere periode, men nævnet finder det ikke godtgjort af klageren, at hans sygdom nødvendiggjorde lægeordineret sengeleje eller indendørs ophold efter den 10/10 2012. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet med henvisning til punkt 7.2.A i de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser alene har udbetalt erstatning til klageren og hans hustru for 9 ødelagte feriedage.

6. 84.542

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand