936/14

Den 31. marts 2014 blev i sag nr. 84.979:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i kraft af sit Mastercard en rejseforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist hendes krav om dækning i henhold til forsikringens regler om ødelagte feriedøgn for hende og hendes ægtefælle i forbindelse med sygdom opstået på en ferierejse fra den 31/1 2013 til den 14/2 2013.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at hun og hendes mand er blevet ordineret indendørsophold i ferien som følge af akut opstået sygdom, og at de derfor ikke opfylder forsikringsbetingelsernes punkt 8.1. om dækning for ødelagte feriedøgn.

Ved brev til selskabet af 7/5 2013 fremsendte klageren sin skadesanmeldelse. Heri angiver hun hændelsesforløbet som følgende:

> "Staks efter ankomsten til Vietnam den 1. feb. blev såvel jeg som min mand dårlige.
> Vi hostede og havde svært ved at trække vejret samtidig med, at vi ikke kunne sove om natten. I første omgang troede vi, at det var airconditionskvaler fra rejsen, i anden omgang tog vi vores medbragte hostemedicin og hostestillende medicin. Det virkede Ikke og vi fik feber og måtte op om natten og skifte tøj. Vi henvendte os på et apotek og forklarede sagens alvor og fik noget medicin, som tilsyneladende havde en virkning. Det blev dog kun bedre et par dage. Vi var nu ved den 7. februar, og alt var lukket ned i Vietnam på grund af Nytåret. Læger mv. åbnede først den 14. feb. Dagen for vores hjemrejse.
> VI kunne have taget på et hospital, og henvendte os også på hotellet i Saigon for at rådspørge derom, men vurderede igen, at nu gjalt det blot om at holde ud og komme hjem.
> På alle turene var sædet foran, bagved og ved siden af os tomme. Det var jo klart at de øvrige deltagere ikke ville smittes.

2. 84.979

Hjemrejsen var streng. En ½ time efter at vores læge åbnede den 14. feb. sad vi i hans konsultation. Vores infektionstal, som skal ligge under 10 lp på h.h.v. 88 og 106.
VI havde begge lungebetændelse og jeg havde tillige mellemørebetændelse og betændelse i begge øjne. Det er klart, at vi havde haft sygdommen i mange dage inden."

I brevet af 7/5 2013 uddybede klageren i et særskilt bilag hændelsesforløbet:

"Fakta er, at vi ikke har dokumentation fra en læge i Vietnam. Årsagen var først, at vi forventede at vi fik det bedre med det medbragte medicin samt det vi fik på de Vietnamesiske apoteker. Derefter at vi ramte ind i det Vietnamesiske nytår, som startede allerede den 7. februar og sluttede den 13. februar. I den periode var alt lukket. Vi kunne ikke få lægehjælp medmindre vi tog på et hospital, og hvilket vi Ikke mente vi havde mulighed for, da selskabet jo flyttede sig stort set hele tiden. Det faktum, at Vietnameserne var meget dårlige til engelsk gjorde, at vi ikke 'turde' tage alene på hospitalet. Vores guide var nødt til at følge gruppen rundt til de planlagte seværdigheder. Vi fulgte således med, så godt vi kunne. For mit vedkommende deltog jeg ikke i udflugterne de sidste 4-5 dage, da jeg måtte gå i seng straks vi ankom til næste destination.

Derfor har vi kun dokumentation fra egen læge, som vi konsulterede straks efter vi var landet i Danmark den 14. februar kl. 6.40 om morgenen. Han konstaterede, at vi begge havde en kraftig lungebetændelse og for mit vedkommende tillige mellemørebetændelse i højre øre og betændelse i begge øjne tillige med feber og kraftig hoste."

Selskabet afviste dækning ved brev af 27/5 2013.

I svarbrev til selskabet af 10/6 2013 anerkendte klageren, at hun og hendes ægtefælle ikke opfyldte betingelserne for dækning, men anførte, at selskabet burde gøre en undtagelse herfra med følgende begrundelse:

"Det der taler for, at der her skal gøres en undtagelse er:

1) Der var lukket hos lægerne i Vietnam fra 7. februar til 13. feb. på grund at det Vietnamesiske nytår. Vi havde således ingen mulighed for en konsultation.
2) Der havde været mulighed for at opsøge et hospital, men allerede hjemmefra havde vi fået at vide, at:
    a. De talte meget lidt engelsk.
    b. Vi skulle sørge for selv at have diverse sprøjter m.v. med.
    c. Vi var på rundrejse hvilket betød, at vores guide ikke kunne følge os og at vi selv skulle følge efter gruppen efter behandlingen.
3) At vi holdt ud og konsulterede vores egen læge uden ugrundet ophold efter at vi landede i Kastrup. Jeg regner ikke med, at I betvivler vores tilstand efter gennemlæsning af de vedlagte udskrifter fra ...
4) Vi har ikke mange oplevelser og indtryk med hjem fra en rejse vi har ofret ca. kr. 45.000 på, da vi dels blot hængte på og dels måtte blive i sengen når det var muligt."

Klageren har i klageskemaet af 27/8 2013 anført, at hun kræver erstatning for tabte feriedøgn, men vedkender sig den manglende kontakt til læge og sygehus i Vietnam.

3. 84.979

Ved brev til nævnet af 20/9 2013 har selskabet bl.a. anført:

"Vurdering af sagen
Vores kunder var på en rundrejse i Vietnam med afrejse fra Danmark den 31. januar 2012 og hjemkomst til Danmark den 14. februar 2013.

Det fremgår af anmeldelsen, at vores kunder (ovennævnte og dennes ægtefælle) blev syge under deres ferie i Vietnam, hvor sygdommen opstod den 2. februar 2013, men at de af forskellige grunde hverken søgte læge eller konsulterede et hospital. Vores kunder kontaktede heller ikke vores Alarm for hjælp med at finde en læge eller et hospital eller for at tale med en af vores lægekonsulenter.

Idet rejsen var en rundrejse, flyttede vores kunder sig stort set hver dag med bus, tog, fly eller båd. Vores kundes ægtefælle deltog i dagsarrangementerne, men om aftenen, når vores kunder kunne, gik de på værelset i seng.

Følgende fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 8 - Ødelagte rejsedøgn -:

8.1 Ødelagte feriedøgn
Forsikringssummen er op til 25.000 kr. pr. person, maksimalt 75.000 kr. pr. rejse. Erstatning for ødelagte feriedøgn er kun dækket på rene ferierejser.

Forsikringen giver erstatning for ødelagte feriedøgn, hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, se ovenstående, og hvis forsikrede:

- *.....*
- *.....*
- *ordineres indendørsophold i ferieboligen af den behandlende læge i udlandet på grund af akut sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg.*

.....

26.1 Skadeanmeldelse
I dette afsnit fremgår det, hvilken dokumentation, der kræves indsendt sammen med skadeanmeldelsen på de enkelte dækninger.

Erstatningsrejse og ødelagte feriedøgn
- *Lægeerklæring med angivelse af diagnose og perioden for sygeperioden/indendørsopholdet, eventuelle undersøgelsesresultater, behandling og medicinering.*
- *Original dokumentation for ophold og transport*
- *Ved erstatningsrejse original dokumentation for bestilling af ny rejse (erstatningsrejsen)*

Det er et krav for erstatning for ødelagte rejsedøgn, at den/de syge er ordineret indendørs ophold i boligen, hvilket vil sige, at det medicinsk grundet sygdom er nødvendigt at opholde sig indendørs.

Det er yderligere et krav, at den/de syge af den behandlende læge i udlandet er ordineret indendørs ophold.

Som dokumentation kræves lægeerklæring med angivelse af diagnose og perioden for sygeperioden/indendørsopholdet, undersøgelsesresultater, behandling og medicinering.

I forbindelse med vores kunders sygdom søgte de ikke læge, hvorfor de ikke af den behandlende læge i udlandet er blevet ordineret indendørs ophold i ferieboligen. Derfor er vores kunder ej heller i besiddelse af en lægeerklæring med angivelse af diagnose, behandling, medicinering og perioden for indendørsopholdet.

Der foreligger således ingen lægelig dokumentation fra den lokale uvildige læge, der angiver en diagnose, behandling og godtgør, hvornår sygdommen er opstået samt angiver, om vore kunder af medicinske årsager var nødsaget til at opholde sig indendørs. Sygeforløbet og sygdommens varighed og karakter er dermed heller ikke blevet begrænset med igangsætning af rette behandling under rejsen.

Det skal her bemærkes, at det som ovenfor nævnt fremgår af skadeanmeldelsen, at vores kundes ægtefælle deltog i dagsarrangementerne, ligesom det var muligt for vores kunder at rejse rundt med fly, bus, tog og båd.

Yderligere skal bemærkes, at man ikke bør flyve med en eventuel mellemørebetændelse, idet der er stor risiko for at få skade på trommehinderne. Hvorvidt man må flyve eller ej med en mellemørebetændelse, bør/skal således afgøres af en læge. I forhold til en lungebetændelse, må man ikke flyve med en sådan lidelse medmindre, man er konstateret fit to flight af en læge. Hvis man har en lungebetændelse, som kræver indendørs ophold, ville man ikke blive erklæret fit to flight.

Vedrørende bemærkningerne til CRP-tal ved ankomst til vores kunders læge i Danmark, er CRP på 116 og 88 fremhævet i de lægelige akter samt oplyst i skadeanmeldelsen. Men grundet manglende lægedokumentation fra Vietnam, er det ikke muligt for os at se, om CRP-tallene også var høje i Vietnam eller om CRP-tallene er steget under hjemrejsen.

På baggrund af ovenstående, fastholder vi vores afgørelse i sagen og kan ikke imødekomme vores kundes krav om erstatning af ødelagte rejsedøgn.

Bemærkninger til vores kundes redegørelse af sin sommerferie i august 2013
Vores kunde har vedlagt brev af 26. august 2013, hvor vores kunde tillige beskriver den sidste del af sin sommerferie i august 2013, hvor vores kunde ej heller søgte læge eller kontaktede vores Alarm. Vores kunde har her oplyst, at hun *bestemt er bange for udenlandske læger og udenlandske sygehuse.*

Der er altid en vis risiko ved at rejse til lande, hvor der kan være en sproglig barriere, eller hvor forholdene måske ikke er som i Danmark.

Når man rejser på ferie kan det ikke udelukkes, at man som forsikret bliver syg eller kommer til skade. Hospitalsforholdene nogle steder i verden er ikke tilsvarende med forholdene i Danmark, og sproget og kulturen er anderledes, hvilket man er bekendt med, inden man rejser til landet. At forholdene andre steder i verden ikke behandlingsmæssigt, kulturmæssigt og sprogligt er tilsvarende forholdene i Danmark medfører ikke, at man som forsikret kan undlade at søge læge i udlandet, og således få erstatning for en ødelagt ferie.

Man skal altid søge læge, og hvis det viser sig, at man ikke kan behandles i udlandet for den pågældende lidelse, eller forholdene synes at være uforsvarlige, vil vores Alarm sørge for hjemtransport. Hvis det er i Europa, er det SOS, som varetager Det gule sundhedskort, der

vurdere, hvorvidt hjemtransport er medicinsk nødvendig. Men i forbindelse med en hjemtransport er det også vigtigt, at man søger læge, så det kan vurderes, om det er forsvarligt at blive hjemtransporteret med fx fly.

Samtidig kan oplyses, at vi ved brev af 11. juli 2013 samt ved mail af 19. juni 2013 brev oplyste vores kunder, at de fremtidigt burde søge læge ved sygdom for at kunne dokumentere forholdet, men også for at komme i behandling og begrænse sygdommens varighed og karakter. Endvidere har vi oplyst vores kunder, at vores Alarm har åbent 24 timer i døgnet og altid kan være behjælpelig med at finde en læge eller et hospital på feriestedet.

Det fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes pkt. 5, at *'En skade, der kræver lægebehandling, skal omgående anmeldes til Tryg Alarm (se punkt 26)'."*

Af lægejournal fra klagerens lægefremgår:

"**14-02-2013 Lungebetændelse**
Diagnoser
R81 Lungebetændelse
F70 Infektiøs konjunktivit

Kontakt tekst
14 dages rejse i Vietnam fra nord til syd. Logi på gode hoteller med aircon og kørt i bus med aircon. Ikke spist på gadekøkkener. Hoste gn 10 dage. Ekspectorat den sidste uge. dog primært tør hoste. Hovedpine. Almen svækkelse. Ikke ryger.
Obj: Voldsom hoste ellers blot lettere påvirket. CO: ingen rødme. St p grove resp lyde, hovedsageligt apikalt bilat. Ikke krep. St c ia.

Konf med HvH mikrobiologisk
Podning for Legionella, Mycoplasma og Chlamy.
Podning for fugleinfluenza (nasopharynx)
ums
På mistanke om atypisk pneum og for at dække for legionella i hht RH inf
med vejledning
rp Avelox i 14 dage.
Øjengener med pud.
rp Fucithalmic

19-02-2013 Serøs mellemørebetændelse
Diagnoser
H72 Serøs mellemørebetændelse
R81 Lungebetændelse

Kontakt tekst
Fortsat trykken for hø øre.
Oto: Dxt: Diskret rødme med balonerende. Sin ia.
rp rhinocort
Fortsat hoste. St et c ia.
Info om naturforløb
Afventer mikro.
Til natten rp Pecytl
...

6. 84.979

22-02-2013 Lungebetændelse
Diagnoser
R81 Lungebetændelse

Kontakt tekst
Endnu engang henv til Hvh mikrobiologisk vagthavende. Det viser sig at der kun undersøges for Mycoplasma og Chlamydia pneumoni ved podning. Undersøgelse for Legionella kræver ekspectorat.
Det er meget beklageligt eftersom vi fik bekræftelse på at man ville undersøge for netop legionella. Således misforståelse.
Da pt og ægtefælle fortsat hoster besluttes på baggrund af klinik
cont avelox i samlet 14 dage for at dække ind for Legionella.
Info om naturforløb og forventet hoste i op til 4-6 uger efter endt beh.
Genhenv ved forværring eller tilkomst af nye symp.
Pt informeret telefonisk."

Af lægejournal fra klagerens ægtefælles læge fremgår:

"**14-02-2013 Kons./Besøg**
14 dages rejse i Vietnam fra nord til syd. Logi på gode hoteller med aircon og kørt i bus med aircon. Ikke spist på gadekøkkener. Hoste gn 10 dage. Ekspectorat den sidste uge. dog primært tør hoste. Hovedpine. Almen svækkelse. Ikke ryger.
Obj: Voldsom hoste ellers blot lettere påvirket. CO: ingen rødme. St p grove resp lyde, hovedsageligt apikalt bilet. Ikke krep. St c ia.

Konf med HvH mikrobiologisk
Podning for Legionella, Mycoplasma og Chlamy.
Podning for fugleinfluenza (nasopharynx)
ums
På mistanke om atypisk pneum og for at dække for legionella i hht RH inf med vejledning
rp Avelox i 14 dage"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Hvem dækker forsikringen**
Forsikringen dækker indehaveren af et gyldigt MasterCard Platinum hovedkort og dennes medrejsende ægtefælle/samlever,
...
8. Erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte feriedøgn
...
Forsikringen dækker udgifter til køb af en ny rejse til forsikrede, hvis den påbegyndte rejse bliver ødelagt, fordi forsikrede:

- bliver indlagt på hospital i mere end tre døgn på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg
- bliver hjemtransporteret som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst
- rejser hjem som følge af en dækningsberettiget hjemkaldelse, se punkt 5.6.

...
Er et eller flere af familiens medlemmer berettiget til erstatningsrejse, dækker forsikringen erstatningsrejse til hele familien, dog kun hvis familien er med på rejsen og er omfattet af den forsikrede personkreds.
...
8.1 Ødelagte feriedøgn

7. 84.979

...
Forsikringen giver erstatning for ødelagte feriedøgn, hvis forsikrede ikke er berettiget til en erstatningsrejse, se ovenstående, og hvis forsikrede:

- bliver indlagt på hospital på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg
- bliver syge- eller hjemtransporteret som følge af egen sygdom eller tilskadekomst
- ordineres indendørsophold i ferieboligen af den behandlende læge i udlandet på grund af akut sygdom eller tilskadekomst; perioden beregnes fra første dokumenterede lægebesøg.

...
Erstatningen beregnes ud fra rejsens pris pr. dag, og det er kun den skadelidte, der er berettiget til erstatning."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at klageren og hendes ægtefælle deltog i de planlagte ture i bus, og at klageren og hendes ægtefælle ikke søgte læge i Vietnam, men først gjorde det, da de ankom til Danmark umiddelbart efter deres hjemkomst. Her blev klageren diagnosticeret med lungebetændelse og øjenbetændelse. Det fremgår ikke af de lægelige akter, at klagerens ægtefælle fik stillet en diagnose.

Da klagerne hverken var hospitalsindlagt, blev hjemtransporteret eller blev hjemkaldt, finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser om erstatningsrejse.

Spørgsmålet er herefter, om klagerne er berettiget til dækningen for ødelagte rejsedøgn. Ved ikke at søge læge i Vietnam har klagerne efter nævnets vurdering stillet sig i en bevismæssig vanskelig position. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at de var i en tilstand, hvor det er åbenbart, at lokale læger ville have ordineret lægeordineret indendørsophold.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for ødelagte feriedøgn.

8. 84.979

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen