Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2014 blev i sag nr. 86127:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Privatsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i henhold til reglerne om erstatningsrejse for en rejse, hvor hun fik ryggener under opholdet. Klageren rejste i 8 dage.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i henhold til reglerne om erstatningsrejse med henvisning til, at selskabets lægekonsulent vurderer, at klageren alene havde behov for 2-3 dages ro og hvile.

I mail af 16/3 2014 til den behandlende læge på rejsedestinationen har klageren bl.a. anført:

> "Nu kommer jeg til mit problem. Jeg har gennem mit forsikringsselskab tegnet en forsikring mod sygdom under ferierejse. Da jeg jo ikke havde forsikringsbestemmelserne med mig på ferie, da jeg jo ikke forventede at få brug for disse, vidste jeg ikke, at forsikringsselskabet kræver at lægen skriftligt skal 'ordinere ro og hvile i og omkring ferieboligen'.
> Derfor beder jeg dig bekræfte dette, da jeg hele ferie kun var på hotellet, og overholdt det fuldstændigt."

Af en oversættelse af den lokale læges svar af 19/3 2014 fremgår:

> "Patienten [klageren] blev lægeligt undersøgt på sit hotel den 02.02. 2014. Da hun havde akutte lændesmerter blev hun anbefalet intra muskulær medicin i form af Inzitan + Voltaren dagligt de næste tre dage. Derefter blev det anbefalet, at hun fortsatte med Naproxen 550 tabletter, Tramadol + Paracetamol tabletter og Flogoprofen gel samt at blive liggende i sengen indtil den 07.02.2014. Her fremstod det, at patienten havde haft gavn af behandlingen."

I klageskema af 21/4 2014 har klageren bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Fik akut rygsmerter (hekseskud-hold i ryggen) på ferie den 02.02.2014.

Lægebesøg 2.-3.-4. februar 2014, hvor jeg fik blokader alle 3 dage, og ordineret hvile indtil jeg var smertefri.
Havde stadigvæk smerter fredag 7/2-14, hvor jeg igen havde lægebesøg, og blev ordineret yderligere smertestillende medicin.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Selskabet har givet mig erstatning for 3 tabte feriedage. Jeg mener at have krav på en erstatningsrejse."

Dertil har selskabet i brev af 10/6 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikringstageren kontaktede os telefonisk d. 03.02.14 og oplyste, at hun under en rejse til Grand Canaria havde fået et smæld i ryggen.

I skadeanmeldelse af 10.02. oplyste hun, at rejsen var planlagt til at vare fra 01.02. - 08.02. Hun vågnede d. 02.02. med voldsomme rygsmerter og havde haft lægehjælp samme dag og de følgende 2 dage. Lægen havde besøgt hende på hotellet og givet hende injektioner

Med anmeldelsen fulgte diverse bilag fra den behandlende læge med angivelse af den medicin, forsikringstageren havde fået. Der var ingen oplysninger om andre forholdsregler.

Vi har derfor forelagt sagen for vores lægekonsulent. Han udtaler, at der er tale om rygsmerter uden traume, og at behandlingen bestod i smertestillende medicin. Den lægelige dokumentation er indskrænket til navnene på medicinen. Lægekonsulenten vurderer, at der skønsmæssigt kan være tale om ro og hvile i 2-3 dage.

Vi har på grundlag heraf udbetalt erstatning for 3 tabte rejsedage.

Forsikringstageren har efterfølgende gjort indsigelse mod afgørelsen. Hun har telefonisk d. 11.03.14 givet udtryk for, at hun ønsker erstatningsrejse, idet hun alene kunne ligge ved poolen. Vi har herefter modtaget en skriftlig klage, som vi har besvaret i mail af 14.03., hvori vi har fastholdt afgørelsen.

Forsikringstageren har efterfølgende fremsendt mail fra den behandlende læge vedrørende ordinering af ro og hvile. Denne mail er udfærdiget d. 19.03 og på foranledning af forsikringstageren, der bad ham bekræfte, at der var ordineret ro og hvile.
...
Efter modtagelsen af klagen har vi på ny forelagt sagen for vores lægekonsulent. Han udtaler, at forsikringstageren ifølge egne oplysninger [se mail af 16.03.14 fra forsikringstageren til den behandlende læge, vedlagt klagen] ikke tidligere har haft rygproblemer, og at hun også er helt symptomfri efter behandlingen. Der har således været tale om en akut lumbago, som er behandlet med smertestillende medicin. Han pointerer atter, at bilagene fra den behandlende læge alene omtaler navnet på den ordinerede medicin. Ligeledes anfører han, at man ud fra en lægelig synsvinkel fraråder sengeleje ved akut lumbago, idet det er vigtigt at bevæ-

ge sig rundt for at opretholde mobiliteten i ryggen. Sengeleje vil forlænge rygproblemet. Imidlertid kan der være behov for en del hvil de første dage, hvorfor han vurderer 2-3 dages ro og hvile.

*****

Vi har gennemgået sagen på ny, men finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

For at opnå Erstatningsrejse i henhold til punkt 10.11 i betingelserne for Verdensrejse dækning skal sygdommen/tilskadekomsten have medført hospitalsindlæggelse eller lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen i mere end halvdelen af rejseperioden, jf. punkt 10.11.1.

I de lægelige bilag, der blev udfærdiget i forbindelse med konsultationen på feriestedet er intet anført om, at forsikringstageren som følge af rygsmerterne blev anbefalet at holde sig i ro. Der er alene angivet navne og dosis på den ordinerede medicin.

Vi har derfor forelagt sagen for vores lægekonsulent, der som anført udtaler, at der alene er behov for 2-3 dages ro og hvile ved akutte rygsmerter. Vi henviser i den forbindelse til punkt 10.11.6,2. afsnit.

At forsikringstageren efter hjemkomsten til Danmark har bedt den behandlende læge om at bekræfte, at hun skulle have ro og hvile i og omkring ferieboligen, finder vi ikke kan bevirke nogen ændring i vores afgørelse. Lægens mail er sendt på opfordring fra forsikringstageren, der beder ham bekræfte det.

Idet vores lægekonsulent på baggrund af den stillede diagnose og udleverede medicin vurderer, at lidelsen nødvendiggør ro og hvile i 2-3 dage, men ikke længere af hensyn til vigtigheden af at bevæge sig, og idet vi har udbetalt 3 tabte feriedage til forsikringstageren og hendes rejseledsager, må vi fastholde, at der ikke er et berettiget krav på yderligere."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 20/6 2014 til nævnet bl.a. påpeget:

"Jeg synes det er væsentligt at jeg inden hjemrejsen, altså fredag den 7/2-14, igen var nødt til at have lægen til at komme, da jeg stadigvæk havde mange smerter, og var usikker på om jeg kunne klare den lange flyrejse. Her fik jeg yderligere smertestillende medicin.

De forholdsregler som Privatsikring efterlyser vedr. 'ro og hvile', fik jeg mundtligt at lægen, vidste ikke det var nødvendigt at have dette på skrift. Det sagde ... ikke noget om, da jeg talte med hende i telefon den 3/2-14. På grund af dette brugte jeg selv arbejde og tid på at få fat i lægens navn, således at han kunne bekræfte dette. Havde jeg vidst at dette var nødvendig da jeg var på feriestedet, ville han have udtalt akkurat det samme, skriftligt. (jeg vedlægger oversættelse af hans svar).

Jeg mener også at Privatsikring udviser mistillid til den spanske læge. Her stoler man mere på egen læges udsagn, som tager en vurdering ud fra et stykke papir, hvorimod den spanske læge har tilset mig 4 gange. Er det fordi Privatsikrings læge ikke er objektiv? Er han ansat af Privatsikring? Hvordan kan han vide hvordan og hvor ondt jeg havde det? Efter hvad jeg kan læse på Sundhedsstyrelsens hjemmeside, kan en akut lumbago vare op til flere måneder, og

ikke 2-3 dage. Hvorfor mener lægen ikke 2-4 dage? Hvordan kan han bedømme dette? Er det fordi, hans vurdering er til fordel for Privatsikring iht forsikringsbetingelserne?

Hvad kan jeg bruge en dansk læges anvisninger til om at 'det er vigtigt at bevæge sig rundt for at opretholde mobiliteten i ryggen', når det ikke var det den spanske læge anviste?
Er det ikke manipulation, når Privatsikring skriver 'idet hun alene kunne ligge ved poolen'. Hvad har det med sagen at gøre? Om jeg ligger i en seng i lejligheden eller på en seng ved poolen, gør det nogen forskel? Men det der gør en forskel er, at de planer min mand og jeg havde om at skulle på udflugter til bl.a. las Palmas og Puerto Morgan mm, disse kunne vi ikke gennemføre."

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. Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsrejse.

10.11.2 Rejseperioden beregnes i hele dage.
Antallet at ødelagte rejsedøgn opgøres:
- Fra kl. 00 døgnet efter første lægebesøg, til og med udskrivningsdatoen eller ophøret af ro og hvile.
...
10.11.6 Skaden anmeldes efter hjemkomsten til Privatsikring. Erstatningspligten er betinget at, at sikrede selv fremskaffer lægeerklæring indeholdende diagnose samt oplysning om varigheden at 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 Privatsikrings 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 Privatsikrings læge.

Ved rejseafbrydelse iht. punkt 10.10 er det tillige en betingelse, at Privatsikring får acceptabel dokumentation, hvis Privatsikrings læge ikke på forhånd har godkendt hjemtransporten/hjemrejsen. Lægeerklæring og dokumentation for afholdte udgifter indsendes til Privatsikring.

10.12 Erstatningsdøgn

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.
Dog giver evakuering som følge af rejseselskabets konkurs ikke ret til udbetaling af erstatningsdøgn.

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 Privatsikrings læge på baggrund af de foreliggende oplysninger vurderer, om forsikringen dækker.
Opstår der tvivl om, i hvilken periode der kan være tale om indlæggelse eller ro og hvile, afgøres dette også af Privatsikrings læge."

Nævnet udtaler:

Selskabets lægekonsulent har på baggrund af klagerens lidelse skønsmæssigt vurderet, at hun havde behov for ro og hvile i 2-3 dage, men ikke længere af hensyn til vigtigheden af at bevæge sig. Selskabet har på denne baggrund ydet erstatning for 3 ødelagte rejsedøgn.

Klageren gør gældende, at hun havde behov for ro og hvile på hotellet under hele ferieopholdet og derfor er berettiget til erstatningsrejsedækning. Klageren har til støtte for sit krav om erstatningsrejse henvist til en mail af 19/3 2014, som hun efter selskabets afvisning af at betale erstatningsrejsedækning på eget initiativ indhentede fra den behandlende læge på rejsedestinationen. Af mailen fremgår, at hun blev anbefalet at blive liggende i sengen i 5 dage

Klageren har oplyst, at hun havde lægebesøg både den 2., 3. og 4. februar 2014, hvor hun fik blokader alle tre dage. Hun har endvidere oplyst, at hun stadig havde smerter den 7. februar, hvor hun igen havde lægebesøg. Herefter og navnlig under henvisning til svaret fra den lokale læge af 19/3 2014 finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren har bevist, at hun af lægen blev anbefalet ro og hvile i og omkring ferieboligen i 5 dage, hvilket er mere end halvdelen af rejseperioden. Selskabet skal derfor anerkende, at klageren har ret til erstatning i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser om erstatningsrejse.

6. 86127

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Privatsikring, skal anerkende, at klageren har ret til dækning i henhold til reglerne om erstatningsrejse.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels