Ankenævnet for Forsikring

Den 6. maj 2015 blev i sag nr. 87544:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i tilknytning til sit Mastercard en rejseforsikring hos If Skadeforsikring. Han klager over, at selskabet alene har ydet kompensation for 6 ødelagte feriedage. Han kræver, at selskabet yder en fuld erstatningsrejse.

Selskabet har afvist klagerens krav om udbetaling af erstatningsrejse med henvisning til, at betingelserne herfor ikke er opfyldt.

I klageskema af 14/1 2015 har klageren anført følgende:

> **"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges**.
> Ferierejse til …, [udlandet] med …, i peroden 18-1 til 03-02 2014. Min hustru bides af en hund den 23. januar og indlægges på hospital. Lægen oplyser at der kun er en 100% behandling mulig, og denne igangsættes omgående. Fem Rabies vaccinationer, daglig penicillin, daglig sårrensning/forbinding. Jeg informerer efterfølende telefonisk SOS (senere mail), som er den kontakt der står på mit kort fra If, og får OK for videre behandling. Vi får ved hjemkomsten dækket vores direkte medicin omkostninger og først senere bliver vi opmærksomme på mulighed for erstatningsrejse, som vi søger om at få. Vi kan dokumentere at min hustru bliver ordineret indendørs ophold og sengeleje. Bilag 1. Vi kan dokumentere at ulykken er sket i første halvdel af vores ferie. Bilag 2. Vi kan dokumentere at vi har været på hospitalet hver dag i otte dage for at få renset og desinficeret såret og skiftet forbinding. Bilag 3. IF skriver i deres afgørelse at vores daglige kørsel til hospitalet kan sidestilles med lægeordineret sengeleje, hvilket faktisk er en rigtig observation, vi var hver formiddag på hospitalet, så forstår jeg ikke de afviser vores krav. Bilag 4. De skriver ligeledes i afvisningen at vi ikke har løftet bevisførelsen for ordineret sengeleje, hvilket jeg overhovedet ikke kan forstå, se bilag 1.
> Jeg får i afgørelsen fra If delvis ret i min klage, men jeg kan konstatere at If i deres afgørelse fejllæser mine dokumenter. Under 'resumé' skriver de forkerte faktuelle oplysninger.

If oplyser, under 'Kundens Opfattelse', at vi ikke mener at If's lægekonsulent kan udtale sig om sagen, nej fordi han har ikke set patienten. Den behandlende læge sagde at det var en livstruende situation, hvis den forblev ubehandlet, der var ikke nogen 10% eller 50% behandling, kun en 100% behandling, derfor gik vi i gang med behandlingen omgående, og uden forsinkelse. If skriver under 'If's opfattelse', en del om vores manglende oplysninger og manglende krav om erstatningsrejse fra …, hvilket der ikke er noget krav om i policen. Det eneste kontakt og telefonnummer der står på deres forsikringskort er SOS nummer, og vores loyale oplysningspligt og godkendelser gik igennem dem.
Så skriver If under 'kundepanelets afgørelse' noget meget interessant, nemlig at DET IKKE FREMGÅR at lægen har ordineret sengeleje til patienten, hvilket kunne tyde på at man ikke har læst bilag 1. Mere interessant er det at læse deres konklusion, nemlig at de otte formiddage vi brugte på hospitalet, er at sidestille med lægeordineret sengeleje/indendørs ophold, hvilket giver god mening. Dertil kommer at min hustru har været, undskyld udtrykket, hundesyg, utilpas, kvalme, appetitløs og med forbud mod at bruge pool eller havet i over halvdelen af ferien, ja så er der for mig ingen tvivl om det berettigede i en erstatningsrejse. Når dertil kommer at vi ikke kunne komme med ud og spille golf, komme på udflugter eller andre aktiviteter, så beder jeg ankenævnet om at tage stilling, og venligst gennemgå sagen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Fuld og hel erstatningsrejse, som krævet. Det er lykkedes at få 6 dages refusion opnået af to omgange.
Vores krav blev fra starten først afvist, så total afslag i Kundeombudet, så yderlig klage og så et lille beløb, og her til sidst yderligere et lille beløb. Man anerkender i afgørelsen mine krav, men vil ikke yde den erstatning vi er berettiget til. If erkender, og skriver i deres afgørelse at 8 dage, hvor vi hver formiddag med … kørte til hospitalet, ventede til det blev vores tur, blev behandlet, sårrensning, desinficering og ny forbinding, dertil efter vaccinationsplan rabies vaccine, derefter … retur til hotellet, er at sidestille med lægeordineret sengeleje/indendørs ophold. Dette sammenholdt med at vi har opfyldt alle de andre betingelser for en erstatningsrejse, så er vores krav fuld og hel erstatningsrejse".

Hertil har selskabet i brev af 3/2 2015 gjort følgende gældende:

"Sagen drejer sig om, at forsikringstager ikke er tilfreds med den erstatning for feriekompensation, som vi har udbetalt. Forsikringstager var på ferie i [udlandet] i 16 dage fra d. 18.01 til d. 02.02.2014.
Vi har udbetalt erstatning for 6 ødelagte feriedage. Forsikringstager kræver en fuld erstatningsrejse.
I vores mails af d. 18.06 og d. 01.07.2014 har vi overfor forsikringstager redegjort for sagen. Bilag B og C.
Sagen er efterfølgende behandlet i Kundeombuddet og Kundepanelet. Bilag D og E

…

If fastholder afgørelsen
Der kan ikke ydes en fuld erstatningsrejse da der ikke er lægeordineret sengeleje eller indendørsophold i mere end halvdelen af ferien. Skadelidte har heller ikke været indlagt. Vi henviser til pkt. 21.1. i forsikringsbetingelserne. (Bilag A)

Af den lægejournal vi har modtaget fremgår det, at skadelidte anbefales at hvile efter de 3 vaccinationer, der gives i [udlandet]. (Bilag J)

Det er vores opfattelse, hvilket også er det som fremgår af lægejournalen, at der er tale om et mindre sår (abrasion) efter et hundebid. Dette kræver normalt ikke sengeleje eller indendørs ophold, hvilket vi heller ikke kan se, at den lokale læge har ordineret ud over de 3 dage, hvor skadelidte vaccineres. Ubehandlet er rabies en livstruende sygdom. Men Skadelidte er ikke diagnosticeret med rabies, men er sat i forebyggende behandling for det som det er kutyme og i helhold til gældende konventioner (WHO).

Forsikringstagers krav om erstatningsrejse pga. manglende brug af pool og strand kan ikke imødekommes. Forsikringen yder ikke kompensation for mistet ferieformål, f.eks. ophold ved pool eller strand. Dette jf. punkt 43.13.
Der foreligger dokumentation for 4 besøg på hospitalet: d. 23., 26, 28 og 30.01.2014 og for anbefalet sengeleje for de 3 af disse dage.
Er der ikke tilstrækkelig dokumentation fra lægen i udlandet vurderer Ifs læge erstatningsperioden ud fra det foreliggende. Dette jf. betingelsernes punkt 21.3. I denne sag, har If lægekonsulent vurderet erstatningsperioden til de dage, hvor skadelidte vaccineres. Kundepanelet har efterfølgende vurderet, at der bør kompenseres for yderligere 3 feriedage ud fra en rimeligheds betragtning.

Forsikringstager har ret i, at man ikke behøver fremsætte sit krav om erstatningsrejse under rejsen. Men det er en betingelse for dækning, at man kan dokumentere sin skade. I dette tilfælde: at der er lægeordineret sengeleje i mere end halvdelen af ferien. Det vil sige, sengeleje i mere end 8 dage, og dette er ikke dokumenteret.

Vores konklusion
Vi fastholder således afvisningen i henhold til vilkårenes punkt 21.1. Skadelidte er ikke lægeordineret sengeleje eller indendørs ophold i mere end halvdelen af ferieperiode, men kun i de 3 dage, hvor hun vaccineres, hvorfor vi ikke kan dække en erstatningsrejse".

Heroverfor har klageren i brev af 15/2 2015 til nævnet anført følgende:

"Jeg forstår godt Deres hentydning om at holde sagen på sporet og ikke forkludre sagen med irrelevante oplysninger, men når IF i deres egen afgørelse skriver at vores otte daglige hospitalsbesøg er at sidestille med lægeordineret sengeleje/indendørs ophold og så i deres svar til Dem, på side 3, femte afsnit, skriver 'Der foreligger dokumentation for 4 besøg på hospitalet: den 23,26,28 og 30.01. 2014', så er det en faktuel fejl og imod bedre vidende.

Jeg har udførligt dokumenteret at min hustru, bilag 3 i min klage, sammen med mig, hver dage i otte dage og med taxa frem og tilbage, hver formiddag og med tidspunkter ved indskrivning påført, har været til daglige sårrensninger, desinficering og skift af forbinding. Otte dage brugt på hospitalet i ….

Desværre har det, igennem hele sagen, været min opfattelse at man forsøger at manipulerer med fakta, og hele min oplevelse af IF's klagesystem, (som jeg loyalt har gennemført) har været en lang sagsbehandling, hvor man har læst dokumenterne og bilag, på en måde der kun støtter deres opfattelse, og hele tiden med krav om mere dokumentation. Særlig komisk var Kundeombudets afgørelse, hvor det tydeligt fremgår at sagen var behandlet på et uoplyst og useriøst grundlag.

Jeg medsender min klage af 28. juli 2014 til Kundepanelet hos IF. Jeg ved ikke om det hjælper på forståelsen af forløbet, men det beviser at der har været forskellige krav til do-

kumentation i løber at perioden, og jeg loyalt har opfyldt disse krav, hvor det har været mig muligt".

I brev af 27/2 2015 til nævnet har selskabet bemærket følgende:

"Vedr. dokumentation for lægebesøg.
Vi har allerede d. 03.06.2014 bedt kunden indsende dokumentation for lægeordineret sengeleje/indendørs ophold. Det vi i skadeafdelingen modtager er udelukkende en journal vedrørende rabies vaccinationerne. Se bilag A

Dokumentation for øvrig kontrol og sårpleje er fremsendt til If Kundepanel i forbindelse med forsikringstagers klage dertil. Denne dokumentation er i form af mail korrespondance med hospitalet. Bilag B
I det skannede materiale jeg modtager fra Kundepanelet var side 2 af mailen fraværende, hvilket naturligvis er beklageligt.
Det vil sige, at datoerne d. 24., 27. og 29.01.2014 ikke fremgik af det materiale som var tilgængeligt, da klagen til Ankenævnet blev besvaret d. 03.02.2015.
Men denne dokumentation for lægebesøg ændrer det ikke vores afgørelse, da der forsat ikke er dokumentation for lægeordineret sengeleje eller indendørs ophold, hvilket er en betingelse for erstatning. Vi henviser til punkt 21.1.a.

Vedr. If Kundepanels afgørelse
Kunden skriver, at Kundepanelet har sidestillet de 8 dages hospitalsbesøg med lægeordineret sengeleje/indendørs ophold. Dette er ikke helt korrekt.
Det Kundepanelet skriver er helt præcist:
' (...) Selv om det ikke fremgår af bilagene i sagen, at lægen på stedet har ordineret sengeleje/indendørs ophold på grund af hundebiddet, er vi ikke i tvivl om, at I har måttet bruge ekstra tid, på grund af sårbehandling på sygehuset.
Dette kan i nogen grad sidestilles med lægeordineret sengeleje/indendørs ophold. Derfor finder vi det rimeligt, at If tager dette med i vurderingen.(...)'.
Se bilag E i tidligere fremsendte svar.

Vi fastholder afgørelsen
Det der er afgørende for forsikringens dækning af feriekompensation eller erstatningsrejse er, hvorvidt der er lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen. Det er der ikke i denne sag, ud over de 3 dage hvor skadelidte vaccineres for rabies. I mailen fra hospitalet fremgår der ikke andet end, at skadelidte var været til sårpleje og/eller vaccination de nævnte datoer.
I forhold til betingelserne skal lægeerklæringen, udover en diagnose, også indeholde en angivet periode for indendørs ophold. Vi henviser her til vilkårenes punkt 21.3.

Under sagsforløbet har forsikringstager fokuseret på de aktiviteter de ikke kunne deltage i: bade, spille golf tage på udflugter og samvær med gruppen. Bilag C. (Samt bilag H i tidligere fremsendte svar)

Dette er forståeligt og vi er udmærket klar over, at ferien ikke blev som forventet, men rejseforsikringen dækker ikke feriekompensation pga. mistet formål med rejsen.

Vores konklusion
Vi fastholder således, at der ikke kan ydes yderligere feriekompensation eller en erstatningsrejse, da der ikke foreligger dokumentation for lægeordineret indendørs ophold, ud

over de 3 dage der fremgår af lægeerklæringen. I tillæg dertil er der efter Kundepanelets anbefaling, ydet erstatning for 3 dage ud fra en rimeligheds betragtning".

I brev af 10/3 2015 til nævnet har klageren bl.a. anført følgende:

"I mit svar til IF's krav om mere dokumentation den 5. juni 2014, fremsender jeg en vedhæftet fil, der tydeligt beskriver at min hustru er lægeordineret sengeleje/indendørs ophold. Nu skriver IF at skadesafdelingen udelukkende modtager en journal vedrørende rabies vaccinationerne. Dette er forkert, jeg vedhæfter dokumentet, se sidste side. Hvis det ønskes kan jeg sende original mail med vedhæftet fil elektronisk?
Dette er mine sidste bemærkninger, jeg kan konstatere følgende: Alle betingelser for en erstatningsrejse er opfyldt jfr. Punkt 21. Lægeordineret sengeleje/indendørs ophold, ja. Skade sket i første halvdel af ferien, ja. Varighed længere end halvdelen af ferien, ja. Hver formiddag i otte dage brugt på sygehuset, ja. Alt dokumenteret og yderligere bekræftet af IF's Kundepanel, der har givet mig medhold, med synspunktet at den daglige sårbehandling, desinficering og skift af forbinding, var at sidestille med lægeordineret sengeleje/indendørs ophold.

IF's underfundige oplysning om der ikke gives erstatningsrejse for mistet formål, forstår jeg således at hvis uheldet er ude så skal man accepterer, at både jeg og min hustru, får otte dages formiddagsophold på hospitalet, som en del af rejseoplevelsen.

Afslutningsvis beder jeg ankenævnet kontrollere at alle bilag fra IF er fyldestgørende og der ikke mangler nogle sider, da det er vigtigt at sagen bliver afgjort på et korrekt oplyst grundlag".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Af lægejournalen fra hospitalet fremgår det bl.a.:

Present symptoms and duration ABRASION ON RT. LEG

…

Diagnosis DOG BITE

Treatment / further treatment plan RABIES VACCINATION 23RD, 26TH, 30TH/01/2014
- REST AFTER THE VACCINATION ALL DAY

Treatment / further treatment plan DAILY WOUND DRESSING
(23 - 30 JAN. 2014)

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"21. FERIEKOMPENSATION ELLER ERSTATNINGSREJSE
I det tilfælde at sikrede får ødelagt hele, eller en del af sin ferierejse, på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, eller hvis sikrede hjemtransporteres under denne forsik-

rings dækninger eller Den Offentlige Rejsesygesikring, yder forsikringen enten en feriekompensation eller erstatningsrejse til en af følgende persongrupper:

a. Gruppe af sikrede (jf. pkt. 2), der er forsikret under samme Spar Nord Mastercard 1000 kort. Er en eller flere sikrede berettiget til erstatning yder forsikringen feriekompensation eller erstatningsrejse til hele gruppen af sikrede eller
b. Sikrede selv samt op til 2 rejseledsagere, der er anført på samme faktura/rejsebevis som sikrede, eller som på anden vis kan dokumentere at have købt en rejse for at rejse sammen med sikrede.

21.1. FORSIKRINGEN DÆKKER
Forsikringen yder erstatning med op til kr. 130.000 per skade for private ferierejser.
Forsikringen yder erstatning enten som en feriekompensation eller erstatningsrejse, hvis sikredes påbegyndte ferierejse bliver helt eller delvist ødelagt som følge af, at sikrede enten bliver:

a. Hospitalsindlagt eller får lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, som er omfattet af denne forsikring eller af Den Offentlige Rejsesygeforsikring eller
b. Transporteret hjem som følge af en dækningsberettiget skade eller
c. Syg eller kommer til skade så sikrede af medicinske årsager (se pkt. 42.15) ikke kan gennemføre forudbestilte, eller forud planlagte, fysiske aktiviteter, som er hovedformålet (se pkt. 42.13) med ferierejsen.

   Sikrede skal dokumentere at hovedformålet med rejsen er deltagelse i den/de fysiske aktiviteter, som ferierejsen indeholder. Dette kan for eksempel være beskrevet i rejsebeviset eller i reservationer.
   Endvidere skal det lægeligt dokumenteres, at sikrede er forhindret i at udføre de forudbestilte, eller de forud planlagte, fysiske aktiviteter som er hovedformålet (se pkt. 42.13) med ferierejsen.

…
21.3 SIKREDE SKAL FREMSENDE FØLGENDE
Det er en betingelse for forsikringens dækning, at sikrede fremskaffer lægeerklæring fra den behandlende læge i udlandet. Lægeerklæringen skal som minimum indeholde diagnose og angive sygeperioden eller perioden for indendørsophold eller bekræfte, at sikrede ikke kan udøve sin forudbestilte eller forud planlagte fysiske aktivitet og i hvor mange dage sikrede er forhindret i dette på grund af sin sygdom/tilskadekomst.

21.4. FASTSÆTTELSE AF ERSTATNINGEN
Perioden regnes fra kl. 00:00 efter 1. dokumenterede lægebesøg, eller fra kl. 00:00 efter sikredes hjemtransport påbegyndes og frem til kl. 00:00 på den planlagte hjemrejsedag.

Hvis hændelsen sker i første halvdel af ferien og varer længere end halvdelen af ferien, dækker forsikringen med en erstatningsrejse, der opgøres som følger:

a. Forsikringen dækker det beløb som er betalt for transport samt leje af feriebolig, udlejningsbil, sportsudstyr og lignende, forudsat at udgifterne er betalingspligtige før skaden er opstået, kan dokumenteres i form af originale kvitteringer for udgiften samt at de ikke kan refunderes på trods af sikredes afbestilling hurtigst muligt efter skaden er sket.
b. Rimelige afholdte ekstraudgifter til fortæring.
c. …

d. Feriekompensationen er et beløb per dag der fastsættes ud fra rejsens samlede pris, som beskrevet jf. pkt. 21.4 a-c fordelt på den planlagte, dokumenterede rejseperiode. Feriekompensationen udbetales for det antal dage, hvor hændelsen kan dokumenteres at være til stede. Eksempel på udregning:

Rejsens samlede pris **x antal ødelagte rejsedøgn**
Rejsens samlede periode

e. For den erstatningsberettigede gruppe af sikrede, jf. pkt. 21 a og b ydes erstatning for samme periode som for sikrede og erstatningen opgøres individuelt.

22. KOMPENSATION FOR MISTET FORMÅL FOR FYSISKE AKTIVITETER BESTILT EFTER AFREJSEN

Forsikringen yder kompensation, hvis sikrede bliver syg eller kommer til skade, som er omfattet af denne forsikring eller af den Offentlige Rejsesygeforsikring, så sikrede af medicinske årsager (se pkt. 43.15) ikke kan gennemføre de fysiske aktiviteter der købes efter afrejse fra bopælslandet. Forsikringen yder kompensation til en af følgende persongrupper:

a. Gruppe af sikrede (jf. pkt. 2), der er forsikret under samme Spar Nord Mastercard 1000 kort. Er en eller flere sikrede berettiget til erstatning yder forsikringen feriekompensation eller erstatningsrejse til hele gruppen af sikrede eller
b. Sikrede selv samt op til 2 rejseledsagere, der er anført på samme faktura/rejsebevis som sikrede, eller som på anden vis kan dokumentere at have købt en rejse for at rejse sammen med sikrede.

…

38.1 UDBETALING AF ERSTATNING

Erstatning udbetales, så snart IF eller If Assistance har modtaget de oplysninger, som er nødvendige til at fastslå Ifs forpligtelse og erstatningens størrelse.

…

38.2 BEGRÆNSNINGER

Det er en betingelse for at opnå erstatning, at sikrede:

a. Fra behandlende læge eller offentlige myndigheder på stedet fremskaffer de under dækningerne anførte erklæringer, anmeldelser og anden dokumentation. Undlades dette, kan sikredes ret til erstatning bortfalde.
b. Indsender original dokumentation for afholdte udgifter og giver If besked om allerede afholdte, eller planlagte udgifter. Undlades dette, kan sikredes ret til erstatning bortfalde.

…

43.13 FYSISK AKTIVITET SOM HOVEDFORMÅL

Med fysisk aktivitet menes en rekreativ aktivitet som er fysisk udfordrende. Det kan til eksempel være en fritids- eller sportsaktivitet så som skiløb, badminton, kano/kajak, sejlerferie, tennis, golf, vandretur i land eller by, ridning, dykning, cykling, løb eller det der kan sidestilles hermed. Enhver form for badeferie eller ophold på strand eller ved pool betragtes ikke som fysiske aktiviteter.

…

43.15 MEDICINSKE ÅRSAGER

> Betyder at det er lægeligt konstateret, og dokumenteret, at sikrede ikke er i stand til at deltage i en given aktivitet på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Dokumentationen skal være skriftlig og skal indeholde en diagnose".

Nævnet udtaler:

Klagerens hustru blev bidt af en hund på 5. dagen af en 16 dage lang ferierejse. En læge på det lokale hospital behandlede bidsåret og gav samme dag, på 3. og 7. dagen hende forebyggende rabiesvaccinationer. I den efterfølgende uge modtog hun behandling i form af rensning, desinficering samt skiftet forbinding af såret. Klageren har anført, at de 8 formiddage, de måtte bruge på hospitalet, er at sidestille med lægeordineret sengeleje/indendørs ophold, hvorfor de er berettigede til en erstatningsrejse.

Selskabet har udbetalt 5.673 kr. i erstatning svarende til 3 dages feriekompensation for de 3 dage, hvor der har været lægeordineret hvile. Herudover har selskabet ud fra en rimeligheds betragtning udbetalt yderligere 5.673 kr. i erstatning til klageren. Selskabet har afvist klagerens krav om erstatningsrejse med henvisning til, at betingelserne for at opnå erstatningsrejse, dvs. lægeordineret sengeleje i mere end halvdelen af ferien, ikke er opfyldt.

Det følger af forsikringsbetingelserne punkt 21.1, litra a, at forsikringen yder erstatning i form af feriekompensation eller erstatningsrejse, hvis sikredes påbegyndte ferierejse bliver helt eller delvist ødelagt som følge af, at sikrede bliver hospitalsindlagt eller får lægeordineret sengeleje/indendørs ophold i ferieboligen på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Erstatningsrejse ydes, hvis hændelsen sker i første halvdel af ferien og varer længere end halvdelen af ferien, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 21.4.

Efter en gennemgang af sagen og under henvisning til de gældende forsikringsbetingelser finder nævnet, at den efterfølgende ambulante hospitalsbehandling, som klagerens hustru modtog i forbindelse med det påførte hundebid, ikke opfylder forsikringsbetingelsernes betingelse om lægeordineret sengeleje/indendørs ophold. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afvisning af at yde erstatningsrejse til klageren og dennes hustru.

Det af klageren i øvrigt anførte – herunder om selskabets kundepanels udtalelse om i nogen grad sidestilling mellem sårbehandling på hospitalet og lægeordineret sengeleje/indendørs ophold – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand