Ankenævnet for Forsikring

Den 6. juli 2016 blev i sag nr. 89316:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft rejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for forskellige krav i anledning af tilskadekomst under en ferierejse i udlandet.

Selskabet har ydet dækning for klagerens udgifter på 1.120,84 kr. til et lægebesøg den 13/4 2015. Selskabet har afvist, at han har krav på yderligere forsikringsdækning, og har bl.a. henvist til, at forsikringen ikke dækker, hvis der på rejsen sker en forværring af en sygdom eller tilskadekomst, som opstod inden for de sidste 2 måneder inden afrejse, hvis forværringen med rimelighed kunne forventes.

Klageren var på ferierejse i udlandet fra den 7/12 2014 med hjemkomst den 21/4 2015. Han har anmeldt, at han den 11/4 2015 var udsat for en fald-/glideulykke på sit værelse. Den 13/4 2015 blev han behandlet på et lokalt hospital. Han gennemførte hjemrejsen den 20-21/4 2015 i overensstemmelse med sin oprindelige rejseplan.

Af lægeattest af 11/8 2015 fra praktiserende læge fremgår bl.a.:

> "Han fortæller at han efter et uheld i … 11.4.15 er gledet og hang derved med armene i metaldør, så der kom tyngde på lænden/bækken. Ikke direkte slag. Han blev i … set på sygehus og fik ryg-bælte.

Har siden haft flere smerter og øget behov for stærkere smertestillende. Han er derfor henvist til MR scanning af lænden og denne har væsentligst vist slidgigt (aldersforandringer) samt en mindre frembuling af discus. Han henvises derfor til rygvisitation, …"

Af brev af 16/9 2015 fra Retshjælpen til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi henviser … til lægeerklæring af 11. august, hvoraf det fremgår at klienten har haft smerter og øget behov for stærkere smertestillende siden uheldet i … d. 11/4 2015. På vegne af klienten påberåber vi os i den forbindelse svie og smerte godtgørelse for tabte feriedage i udlandet.

Derudover henviser vi til bilaget af 13. april omhandlende klientens medicinske udgifter under opholdet i …, hvoraf det fremgår, at der er afholdt en udgift i forbindelse med hospitalsopholdet. Heraf fremgår det, at der er betalt i alt … i forbindelse med hospitalsopholdet.

Herudover fremgår det af lægerklæring af 11. august, at klienten er henvist til MR scanning, hvorfor skadesituation endnu ikke er stationær, og der kan derfor på nuværende tidspunkt ikke tages stilling til skadens endelige omfang. Derfor tages der forbehold for yderligere tab, der måtte opstå i forbindelse med skaden. De fremsendte bilag er således alene dokumentation for skadens forløb til dagens dato."

Retshjælpen har i brev af 18/12 2015 til selskabet bl.a. anført:

"… Retshjælp gjorde i brev af 16. september … gældende, at … har et krav på godtgørelse for svie og smerte jf. erstatningsansvarslovens § 3. Da skaden indtraf den 11. april 2015, er det fra denne dato godtgørelsen skal beregnes.

… Retshjælp skal endvidere på vegne … gøre krav på godtgørelse for tabte feriedage gældende. Skaden indtraf som nævnt den 11. april, og hjemrejsedatoen var d. 20 april 2015.

Udover de ovenstående krav oplyser … overfor retshjælpen, at han har haft andre udgifter som følge af skaden.

… fik en kvinde ved navn … til at hjælpe sig under sit ophold på sygehuset, og hjælp i forbindelse med massagebehandling. Herudover var hun ham behjælpelig med en række praktiske gøremål, som skaden forhindrede han selv i at udføre, herunder at købe ind og følge ham til lufthavnen. … kunne ikke tage på arbejde, fordi hun hjalp ... Hun købte endvidere medicin til ham for mere end …, svarende til 286,00 kr.

… betalte derfor … for hendes hjælp og for hendes udgifter til medicin. Der er udbetalt et beløb af to omgange. Det første er et beløb på …, svarende til 2.212,60 kr., som blev hævet d. 20 april 2015. Det andet beløb er på 2000 kr. overført den 4. september 2015. … bemærker endvidere, at hans flyrejse var meget hårdere og mere smertefuld, end hvis han havde fået hjælp til at komme hjem af Topdanmark. … kontaktede Topdanmark fra … og spurgte om hjælp, men dette nægtede Topdanmark ifølge vores klient. … hjemrejse var 17 timer lang og smertefuld, da han ikke købte fx en liggeplads, da dette ville have været meget dyrere og han ikke kunne få hjælp hertil af Topdanmark.

Endelig oplyser …, at skaden har medført væsentlige følgeskader, da der er sket en forværring af hans smerter, efter han kom til Danmark. Han oplyser desuden, at han har fået pletter på hænderne, hvilket er en bivirkning af den stærke medicin, han har været nødsaget til at tage pga. smerterne.

… Retshjælp skal hermed på vegne … fremsætte de ovenfor anførte krav samt videreformidle de ovennævnte oplysningerne."

Klageren har i klageskemaet af 18/4 2016 anført:

"Sagsfremstilling
Som står i mange af mine email til selve Topdanmark og … Retshjaelp, jeg gled og fald baglaens i d.11.4.2015, men hangt på metal døren for mit vaerelse i ... Det var week end og jeg ringede samme aften til Topdanmark snakkede forgaeves over en time, men kom først til sygehus mandag d. 13.4.2015 og fik og medicin og støtte baelte, som bruger over et år ved siden af gangestativ og mange staerke smertestillende med al bivirkninger. Jeg købte endnu en baelte af samme slags i sidste måned. Topdanmark har faktisk svigtet mig og jeg var i dårlig tilstand besvare alle de påstand, men har sendt regningen fra … sygehus til FGA eller lignende samme dag jeg modtog den. Der var også nogle påstand fra Topdanmark om datoen for skade, men vi kan se modsigelsen i deres email. Nu er jeg i … og har fået mindst 50 timer olie massage og går stadig vaek med baelte og gangestativ. Der kan ses flere dokumenter bl.a. hos … Retshjaelp.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Først skulle Topdanmark straffes for alle de ubehagelige oplevelser jeg pådragede mig, trods min tydelige anmodning om hjaelp til hjemrejsen via email og telefon. Derefter skal erstatte mine lidelser og udgifter samt nedsaettelse af mit livskvalittet. Det var skamt, at de løj for selve små beløb, som valuta kurs og dato for modtagelse af min anmelding. Jeg fik det sidste regning refunderet i september, da jeg var under behandling i smerte klinikken. Sådan behandler/daekker man ikke forsikrede personer isaer en tilskadekommet person.

OBS! Jeg har sendt mange billage til … Retshjaelp og sagen er afsluttet hos dem, fordi de skrev, at de ikke kan komme videre. Så kan I få mit samtykkeerklæring om det med sags nr. … hos dem."

I brev af 10/5 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klageren havde på rejsetidspunktet en Enkeltrejseforsikring via Topdanmark – gældende forsikringsbetingelser er vedlagt ... Kundeforholdet er ophørt pr. 7. maj 2015.

Det fremkommer noget uklart, hvad klager vil i henhold til den indsendte klage. Klager har i perioden fra juli 2014 og frem til april 2015 haft i alt 6 sager anmeldt under sin rejseforsikring, herunder drejer det sig om diagnoser som ondt i bækkenet, svimmelhed samt fald, hvor han slår ryggen (den indsendte klage). Vi forholder os til ovennævnte sag, som klager har henvist til i den aktuelle klage men giver nedenfor et kort oprids over klagers henvendelser til os, da en del af klagers symptomer og henvendelser hænger sammen og er sendt ind løbende.

Klager rejser til … den 7. december 2014 og har planlagt hjemkomst den 20. april 2015.

Klager henvender sig til Rejsehjælp den 15. december 2014 pga. ondt i bækkenet. Han har søgt læge i … den 13. december 2014 pga. muskelsmerter i ryggen ifølge lægeregning.

Den 31. januar 2015 søger klager læge i … igen pga. svimmelhed.

Der indhentes journal fra egen læge i Danmark fra 2 måneder før afrejse og ud fra den modtagne journal afvises ovenstående krav for både rygsmerter samt svimmelhed, da klager har modtaget behandling for både rygsmerter samt svimmelhed/hovedpine inden afrejsen. Ifølge journalen er klager til lægen løbende gennem hele perioden fra den 13. oktober 2014 og senest den 2. december 2014. (Dansk journal, Bilag 2).

Klager henvender sig igen til Rejsehjælp på baggrund af fald sket den 11. april 2015 ifølge klager. Der modtages lægeregning fra … Hospital med dato for skade sket den 13. april 2015 - rygsmerter efter fald. Ifølge journal - Back pain caused by slipping over. (Lægeregning, Bilag 3).

Vi vælger i dette tilfælde at dække udgiften for selve lægebesøget på [svarende til 1.120,84 kr.]. Der mangler i refusionen DKK 195,84 pga. efterfølgende valutaudsving. Det fremgår af sagen, at vi har modtaget dokumentation for klagers betaling i DKK, hvorfor det resterende krav på DKK 195,84 d.d. er udbetalt til klagers NemKonto. Klager er ikke vendt tilbage vedrørende beløbet, hvorfor vi først har mulighed for at udbetale nu.

Denne lægeregning er dækket på baggrund af klagers aktuelle fald under rejsen. Der henvises i øvrigt til brev dateret den 29. december 2015 skrevet til … Retshjælp, hvor det fremgår at forsikringen dækker, hvis man bliver akut syg eller kommer til skade på rejsen (pkt. 17.A.1 i de gældende vilkår). Forsikringen dækker ikke, hvis der på rejsen sker en forværring af en sygdom eller tilskadekomst, som opstod inden for de sidste 2 måneder inden afrejse, hvis forværringen med rimelighed kunne forventes (pkt. 17.B3). …

Vi henviser i dette brev ligeledes til at vores medicinske team har vurderet klagers tilstand ud fra den indsendte journal for 2 måneder før afrejse. Klager har ved flere lejligheder været til både læge og psykolog på grund af adskillige forskellige sygdomme og symptomer op til afrejsen og et behandlingsbehov under hans rejse var derfor til stede.

Ifølge de gældende vilkår bør man inden afrejse få lavet en medicinsk forhåndsvurdering og dermed få afklaret sin dækning, idet man som udgangspunkt ikke er dækket, hvis man ikke har været stabil i de sidste 2 måneder op til afrejse. Klager har inden afrejse desværre ikke søgt om en medicinsk forhåndsgodkendelse, hvorfor vurderingen først har været lavet, da klager har søgt læge under rejsen. Havde klager kontaktet sin rejseforsikring inden afrejse havde dækning været afgjort inden afrejse.
…
Klager henviser endvidere til nedsættelse af livskvalitet i sin anke. Rejseforsikringen indeholder ikke dækning for mén efter ulykkestilfælde, hvorfor vi må henvise dækning af følgeskader og bivirkninger til en sygesikring eller ulykkesforsikring.

Selskabet har behandlet sagen ud fra de vedlagte betingelser og har den 29. december 2015 informeret … Retshjælp om fastholdelse af afvisningen af sagen med henvisning til betingelserne. (bilag 5).

Det fremgår af klagers anke at … Retshjælp har afsluttet sagen hos dem, da de ikke har kunnet komme videre.

Indholdet i klagerens brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde, at Topdanmark ikke kan udbetale yderligere erstatning i forbindelse klagers tilskadekomst i ..."

Af selskabets brev af 29/12 2015 til Retshjælpen fremgår bl.a.:

"Indledningsvis vil jeg gøre opmærksom på, at forsikringen dækker, hvis man bliver akut syg eller kommer til skade på rejsen (vilkår 17.A.1). Forsikringen dækker ikke, hvis der på rejsen sker en forværring af en sygdom eller tilskadekomst, som opstod inden for de sidste 2 måneder inden afrejse, hvis forværringen med rimelighed kunne forventes (vilkår 17.B.3).

Da … anmeldte sin 2. rejseskade, blev der fra vores side anmodet om en journal, da der var mistanke om et medbragt forventet behandlingsbehov. Idet at … ønskede at få sagen behandlet imens at han var på rejsen, måtte der i første omgang rekvireres et samtykke, så journalen kunne indhentes fra … egen praktiserende læge.

Da denne journal kom os i hænde, viste det sig at …, ved flere lejligheder havde været til både læge og psykolog på grund af adskillige forskellige sygdomme kort inden afrejse.

På baggrund af ovenstående har vores interne sygeplejersker vurderet, at bl.a. anmeldelsen om øresten/svimmelhed ikke skulle dækkes, da en forværring med rimelighed kunne forventes.

Det skal bemærkes, at vi alligevel har imødekommet udgiften til lægen i … efter et fald, som gav smerter i ryggen. Regningen på … blev omregnet med dagskursen fra oanda.com. Skulle … have betalt et andet beløb, anmoder vi hertil om dokumentation i form af kvittering eller bankudskrift.

Med hensyn til krav for **svie og smerte**, kompenseres kun ved tale om et overfald (17.12). Vi er derfor uforstående overfor dette krav.

Vi må til kravet af ødelagte feriedage, henvise til det indsendte lægedokumentation med Jeres brev dateret d. 16.09.2015, hvor det fremgår, at skaden er opstået d. 13.04.2015 - og ikke den 11.04.2015.

Derudover har lægen i … ikke udfyldt feltet med 'This patient should convalesce for a period of...', hvortil vi har konkluderet, at … fald ikke har krævet ophold i feriebolig (vilkår 17.6.A.2).

… udgifter til den kvindelige hjælper kan ligeledes ikke imødekommes, da dette vilkårsmæssigt ikke er en del af forsikringen (såsom tabt arbejdsfortjeneste).

Udgifterne til medicin vil blive kompenseret såfremt, at der er tale om læge-ordineret medicin. Bilag hertil er ikke modtaget, men eftersom at det er [kvinde], som har haft udlægget, går vi ud fra, at medicinen ikke er lægeordineret.

Som tidligere nævnt, må vi henvise dækning af følgeskader og bivirkninger til en sygesikring eller ulykkesforsikring.

> Afslutningsvis vil vi igen gøre opmærksom på, at … selv er rejst til udlandet med en lang skadehistorik, hvilket han burde have gjort os opmærksom på inden afrejse ved en medicinsk forhåndsgodkendelse."

Klageren har i mail af 17/5 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Jeg sender kopi af min email efter flere gange telefonisk anmodning om hjaelp og tydelig forklaring af min tilstand efter faldet i 11.4.2015. … Der vedhaeftes også kopi af undersøgelsen med høj klosterol og meget høj Glyserid. Jeg har fået mange staerke medicin og bivirkninger af dem.
> …
> Fra 13.4.2015 til nu går jeg med baelten samt gangstativ og begraensede fysiske evner. Jeg har lejet et vaskemaskine til min lejlighed med ekstra udgifter for at undgå forvaerring af mine smerter. Om jeg var til psykolog samtale i 2014 har intet med mine klager, da mine 2 ulykker i løbet af 6 mdr. var belastende for mig og enhver person. Det er lige således belastende for mig fra sidste år til nu, at blev ignoreret så nemt med så mange konsekvenser."

Klageren har i mail af 29/5 2016 til nævnet videre bl.a. bemærket:

> "Som meget kort forklaring for resultatet af ignorering og svigt mig trods al anmodning om hjælp for hjemrejsen kan jeg nævne, at fra hjemrejse dag fik jeg så dårligt, at indtil nu og over et år Tramadol og andre stærke medicin forbrug ved siden af brug gangestativ bruger jeg også kolesterol medicin. … Jeg var nødt til holde mig væk af kulde i 5 mdr. alligevel med smerter og massage behandling og begrænsninger som nu."

Af "Medical Certificate" af 13/4 2015, udstedt af det lokale hospital, fremgår bl.a.:

MEDICAL CERTIFICATE

To whom it may concern:

This is to certify that the patient was under my care at the hospital:

…

Chief complaint :

Back pain caused by slipping over.

Date of Injury or Sickness :

13 April 2015

…

Kind of Injury or Sickness

Suspected Herniated Nucleus Pulposus.

…

Kind of Treatment and its Degree :

☑ **Medications** ☐ **Suture** ☐ **Dressing** ☐ **X-Ray** ☐ **Laboratory** ☐ **Procedure**

L-S support

7. 89316

Period of Treatment :					
☑ **Out patient on**	April 13, 2015				
☐ **Admission From**					
The patient should convalesce for a period of	--	**Day**	**as of**	--	
Remark :					

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"Dækningsskema

17.1 Sygdom og tilskadekomst

A. Forsikringen dækker:
1. Hvis du bliver akut syg eller kommer til skade på rejsen
…
B. Forsikringen dækker ikke:
…
3. Hvis der på rejsen sker en forværring af en sygdom eller tilskadekomst, som opstod inden for de sidste 2 måneder inden afrejse, hvis forværringen med rimelighed kunne forventes.
…
C. Hvordan dækker forsikringen?
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter i udlandet i op til 1 år til:
1. Behandling hos en autoriseret læge og lægeordineret medicin
2. Lægeordineret ophold og behandling på hospital
…
17.2 Syge- og hjemtransport
Forsikringen dækker syge- og hjemtransport i forbindelse med akut sygdom eller tilskadekomst, der er dækket efter punkt 17.1.
Det er en betingelse, at syge- og hjemtransporten er aftalt med Rejsehjælp.
…
C. Hvordan dækker forsikringen?
Forsikringen dækker rimelige og nødvendige udgifter i udlandet til:
1. Ambulancetransport fra sygdoms- eller ulykkesstedet til behandlingsstedet
2. Sygetransport til og fra det nærmeste egnede behandlingssted
3. Transport til Danmark med almindeligt transportmiddel, ambulance eller ambulancefly
4.-6. …
…
17.6 Ødelagte feriedøgn i udlandet
A. Forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi:
1. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet
2. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose.
3. …
4. Du bliver transporteret hjem efter aftale med Rejsehjælp
5.-6. …
…

C. Hvordan dækker forsikringen?
Forsikringen dækker ødelagte feriedøgn med rejsens pris pr. dag*.
Det første ødelagte feriedøgn, vi kompenserer, er det feriedøgn, hvor en af følgende ting skete:
1. Du var hos lægen første gang
2. Du blev indlagt på hospitalet
3.-5. …"

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder kopi af klagerens danske patientjournal for perioden 13/10 2014 til 2/12 2014.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 11/4 2015 under en ferierejse kom til skade på sit værelse, idet han faldt/gled og pådrog sig en rygskade. Nævnet lægger til grund, at klagen alene vedrører hans eventuelle krav på forsikringsdækning i den anledning. Selskabet har ydet dækning for hans udgifter til et hospitalsbesøg den 13/4 2015.

Rejseforsikringen dækker i forbindelse med tilskadekomst rimelige og nødvendige udgifter i udlandet til behandling hos autoriseret læge, lægeordineret medicin og lægeordineret ophold og behandling på hospital, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 17.1, samt rimelige og nødvendige udgifter i udlandet til syge- og hjemtransport, jf. punkt 17.2.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har afholdt udgifter i udlandet ud over, hvad selskabet har dækket, til autoriserede læge- eller hospitalsbesøg eller til lægeordineret medicin. Klageren har oplyst, at en veninde købte medicin til ham, og at han har modtaget massagebehandlinger, men nævnet finder det ikke godtgjort, at der har været tale om lægeordineret medicin eller behandlinger hos autoriseret læge.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har haft nødvendige ekstraudgifter til transport til Danmark, eller at hans tilstand efter tilskadekomsten var af en sådan karakter, at selskabet burde have tilbudt ham særlig sygetransport til Danmark.

Forsikringen dækker ødelagte feriedøgn i udlandet, hvis betingelserne for dækning i forsikringsbetingelsernes punkt 17.6 er opfyldt. Nævnet lægger til grund, at klageren

ikke blev indlagt efter sin tilskadekomst, og klageren har ikke fremlagt lægeoplysninger, der kan understøtte, at han som følge af tilskadekomsten blev tvunget til at opholde sig i sin feriebolig. Nævnet finder derfor, at klageren ikke har bevist, at betingelserne for dækning for ødelagte feriedøgn er opfyldt.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har andre krav imod selskabet, som er dækningsberettigende i henhold til forsikringsbetingelserne for rejseforsikringen.

Nævnet kan på den baggrund ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning.

Nævnet har herefter ikke fundet anledning til at tage stilling til, om klageren helt eller delvist vil være afskåret fra forsikringsdækning som følge af forudbestående sygdom eller forudbestående tilskadekomst, idet nævnet bemærker, at klageren ikke har indhentet medicinsk forhåndsgodkendelse hos selskabet forud for afrejse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter sagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.

Marianne Højgaard Pedersen
formand