Ankenævnet for Forsikring

Den 30. november 2016 blev i sag nr. 89517:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for ødelagte rejsedøgn. Han har anmeldt, at hans hustru faldt på 2. dag under en ferierejse, og at hun pådrog sig et brud i foden.

Selskabet har afvist at dække en erstatningsrejse eller yde erstatning for ødelagte rejsedøgn med henvisning til, at klagerens kone hverken har været indlagt, ordineret hvile eller er blevet frarådet deltagelse i planlagte aktiviteter.

Klageren har i klageskema af 9/6 2016 til nævnet blandt andet anført:

> "Min kone og jeg ville fejre … så vi bestilte en rejse til [udlandet] d. 20 marts i år det skulle være vores drømme rejse så prisen løb op i 32.000 vi ankom d. 21/3 gik lidt rundt for at finde et sted vi kunne spise. D.22/3 om aftenen skulle vi så ud og spise igen men der var ikke noget som fristede os vi gik igen på vejen ud trådte min kone på et lille trin som ikke var til at se vred om på højre ben og faldt ned på trappen og vejen heldigvis var vores bungalow kun 50 meter fra spisestedet så jeg fik hende båret hjem hvor vi pakkede foden ind med is hun regnede med at foden bare var forstuvet så ville ikke ha læge som hun sagde var hun ikke tryk ved lægesystemet hun er selv indenfor sundhedsvæsnet og ville ikke ødelægge …. Muligvis kunne vi ha' fået en erstatningsrejse men det blev så ikke på selve dagen hun bed tænderne sammen og sad på vores veranda det meste af ferien med foden op og is på ferien skulle vare 9 dage så det var lang tid at sidde uden at opleve de ting vi havde planlagt da vi kom hjem måtte vi en tur på skadestuen hun blev røntgen fotograferet og forfoden var brækket samt ledbånd sprunget i dag d. 9/6 har vi været til kontrol for 3 gang og det er ikke vokset sammen endnu det er kompliceret brud og vi skal til kontrol igen om en måned, men alle disse informationer kan man få ved … akutcenter.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker os at rejseforsikringen vil give os en refusion svarende til 2.000kr. pr. ødelagt feriedag i alt 7 dage a 2.000kr."

Klageren har i mail af 13/6 2016 til nævnet oplyst, at ferien også havde været ødelagt, hvis hans hustru skulle gå rundt med krykker.

Selskabet meddelte i mail af 14/7 2016 nævnet, at der ville blive indhentet lægelige oplysninger i sagen.

Klageren har i mail af 14/7 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"efter at have læst forsikringspapirerne igennem stå der bla. at for at få en erstatnings rejse, skulle min kone være sengeliggende i mindst halvdelen af ferien. Vi har skrevet til vores forsikringsselskab at vi ikke ønskede en erstatningsrejse, blot en refusion af rejsebeløbet. Vi mener at vi ikke har haft noget ferie, da vi jo sad på vores terrasse resten af tiden ialt 7 dage. Og for det ikke løgn startede håndværker på den anden side af gaden og gik igang med at brække 2 huse ned maskiner og larm fra morgen til aften. Skønt! Når vi ikke kunne forlade stedet, men det kan forsikringsselskabet jo ikke gøre for. Vi tog ikke til læge dernede, var ikke tryk over experticen, efter at have set andre der var kommet til skade! Og dette var nok en god beslutning, eftersom det var et kompliceret brud som min kone fik. Skaden skete d. 22 marts og på mandag d. 18 juli skal hun begynde på 1 arbejdsdag, i de timer hun kan holde til det. Glemte lige at sige, forsikringsselskabet begrunder afslaget med at da hun ikke tog til læge dernede, så kunne hun have fået en krykke eller en kørerstol dermed ville vi så kunne holde resten ferien dog med et lille handicap. Det kan man da ikke kalde ferie, hvis man vil ud og se …s seværdigheder. Ferien tog vi pga. af …. Vi kunne ikke en gang komme ud og spise den dag. Nå men denne smøre er så vores agument for en refusion"

Selskabet har i brev af 8/9 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Indledningsvis skal vi meddele, at vi frafalder kald og varsel.**

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne nr. 1307. Sagen drejer sig om, at vores kundes hustru under en rejse til [udlandet] falder på en trappe og kommer til skade med foden. Kopi af forsikringsbetingelserne er vedlagt som bilag 1.

Tvisten vedrører spørgsmålet om, hvorvidt vores kunde som følge af tilskadekomsten med foden er berettiget til en erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn.

Sagens faktuelle oplysninger
Vores kunde anmeldte pr. telefon den 8. april 2016, at han og hans hustru ønskede erstatning, for en rejse til [udlandet] i perioden 21. marts 2016 til 31. marts 2016, idet vores kundes hustru den 22. marts kom til skade med foden.

Vores kundes hustru er ansat inden for sundhedsvæsenet, som …, og det var hendes umiddelbare opfattelse, at der alene var tale om en forstuvning. Vores kundes hustru lagde derfor is på foden og sørgede for at have foden eleveret.

Ved anmeldelsen blev det oplyst, at der ikke var søgt læge på feriestedet, ligesom Tryg Alarm, SOS heller ikke havde været kontaktet.

Efter hjemkomsten var vores kundes hustru ved egen læge, der henviste til … Akutcenter. Det konstateredes efterfølgende, at foden var brækket.

På denne baggrund afviste vores Rejseskadeafdeling sagen telefonisk, da betingelserne for erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn ikke var opfyldt.
…
Efter en drøftelse af sagen med en af vores rådgivende læger fastholdt Kvalitetsafdelingen skadeafdelingens vurdering af sagen. Begrundelsen for fastholdelsen var, at der ikke var medicinsk indikation for, at vores kundes hustru efter kontakt til en lokalt behandlende læge, ville være blevet indlagt i mere end halvdelen af den planlagte rejse eller at en lokalt autoriseret behandlende læge ville ordinere, at vores kundes hustru ikke kunne deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse, som ifølge brev fra vores kundes af 12. april 2016 var en tur i båd med øhop.
…
Vurdering af sagen
Efter sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring har vores kunde oplyst i mail af 14. juli 2016, der er fremsendt sammen med klageskemaet til Ankenævnet, at de ikke kunne se øens seværdigheder, idet de måtte sidde på terrassen i 7 dage. Videre fremgår det, at der ikke var nogle fortove på feriestedet, og at der var store afdræningskanaler langs vejene, hvorfor det ikke var muligt at gå rundt, hvis vores kundes hustru havde fået udleveret krykker af en lokalt autoriseret behandlende læge.

På baggrund af oplysningerne om, at vores kunde ikke kunne se seværdighederne på [feriestedet], har vi indhentet journaler fra Akutklinik … Af journalnotat herfra af 4. april 2016 fremgår det, at vores kundes hustru efter hjemkomst fra [feriestedet] fik anlagt en Walker bandage, og at hun måtte støtte på foden inden for smertegrænsen, bandagen måtte gerne tages af om natten.

<u>Erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn</u>
De indhentede journaler støtter vores rådgivende læges vurdering af, at der med den pågældende skade ikke var medicinsk indikation for indlæggelse i mere end halvdelen af ferieperioden ligesom der ikke var indikation for ordinering af ro og hvile i og omkring ferieboligen. Betingelserne for henholdsvis erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn, er derfor ikke opfyldt jf. forsikringsbetingelsernes punkt 11.1.2. Journalerne er vedlagt som bilag 4.

Det forhold at vores kundes hustru bliver sygemeldt fra sit job i … kan efter vores vurdering ikke sidestilles med ordinering af ro og hvile i og omkring ferieboligen. Det skal i den forbindelse bemærkes, at der er forskel på, at holde ferie, hvor det er muligt at holde pauser, og sidde med benet oppe, hvis dette er nødvendigt og et arbejde i …

<u>Erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn ved knoglebrud el.lign.</u>
For så vidt angår dækningen af ødelagte rejsedøgn eller erstatningsrejse efter betingelsernes afsnit om knoglebrud el.lign. jf. dækningsskema ovenfor, er det en forudsætning, at en lokal autoriseret læge vurderer, at man ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på rejsen.

Det skal bemærkes, at når Tryg Alarm/SOS involveres i en sag, er de behjælpelige med at finde et hospital, der lever op til deres standarder, ligesom Tryg Alarm/SOS' læger kan drøfte den påtænkte behandling med den lokalt behandlende læge. Imidlertid valgte vores kunde ikke at kontakte Tryg Alarm/SOS, hvorfor vi ikke fik mulighed for at hjælpe.

Det er således fortsat vores vurdering af sagen, at vores kundes hustru ved kontakt til Tryg Alarm/SOS, kunne have fået en behandling hos en lokalt autoriseret læge, som Tryg Alarm/SOS kunne stå inde for.

Det endvidere vores rådgivende læges vurdering, at vores kunde hustru med den rette behandling (bandage, smertestillende og evt. krykker) på feriestedet kunne have deltaget i den primære aktivitet, som indtil sagens indbringelse for Ankenævnet har været en tur med ø-hop.

I relation til de nye oplysninger om vejforholdene og seværdighederne vurderer vores rådgivende læge, at vores kundes hustru til trods for vejforholdene kunne være kommet rundt for at se seværdigheder på anden vis, f.eks. i bus. Vores læge oplyser endvidere, at der ikke er nogen medicinsk indikation for, at man på en bustur skal sidde med benet oppe, men det kan være en fordel at have to sæder i bussen, hvis benet er hævet. Samtidig bemærker vores læge, at det er vigtig at bevæge benet i forhold til at eliminere risikoen for en blodprop.

Derudover må det forventes, at man ved en tilskadekomst, hvor man kunne komme rundt med den rette behandling, må ændre feriens planer en smule, for eksempel ved at tage en bus til en seværdighed i stedet for at gå.

Afslutningsvis bemærkes det, at det var muligt for vores kundes hustru at deltage på turen med ø-hop.

Konklusion
Efter ovenstående gennemgang må vi fastholde, at det er vores vurdering, at betingelserne for erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn ikke er opfyldt, hvorfor vi desværre ikke kan imødekomme at dække vores kundes udgifter.

Vi har dog stor forståelse for, at vores kunde ikke fik det ud af ferien, som de havde forventet, men de gav os desværre heller ikke mulighed for at hjælpe dem på stedet, idet de ikke kontaktede Tryg Alarm/SOS, således at vi kunne have hjulpet dem med behandling allerede fra skadens indtræden."

Klagerens hustru har i mail af 21/9 2016 til nævnet blandt andet anført:

"Allerførst vil jeg korrigere min stillingbetegnelse. Jeg er IKKE …, men … og arbejder i UDEkørende … i …, dette var lægerne også bekendt med på … Akutklinik og jeg fik forbud mod at arbejde, da dette var en umulighed i forhold til mine arbejdsopgaver i …!
Som tidl. beskrevet har jeg haft en walkerbandage på konstant i 4 mdr.,- på nær til 'sovetid'. Jvf. med den gennemgående læge : …, som har haft mest kontakt til mig, til diverse kontroller i løbet af de 4 mdr. på … Akutklinik.
Mine arbejdsopgaver :
* Jeg tilbagelægger MINIMUM 150 km i bil på landevejen dagligt, (det kan og må man ikke med en walkerbandage !)

* Jeg har 30 km i bil til min arbejdsplads.
* Jeg yder …
* Vi ansatte i … benytter ofte overtrækssko og dette er ikke altid for at beskytte borgers tæpper /gulve, men også for at beskytte os selv, da vi ofte kommer nogle steder, hvor du absolut ikke kan og har lyst til at sidde ned, derfor arbejder vi ofte stående og IKKE fra en stol !

Jeg må tilstå at jeg er blevet lidt nysgerrig i forhold til alder på vedkommende læge som er ansat ved TRYG, som omtaler 'krykker'. Det ord, har mig bekendt ikke været anvendt de sidste årtier, men bliver omtalt som : albuestokke
Til info har jeg været ansat inden for Sundhedsvæsenet i snart … år, så om min beslutning, om egen 'konservativ behandling' på [feriestedet], har været bedre end lægernes dernede, skal være usagt!, men fik at vide fra fra Akutspl. i vores eget Lægehus i …,- som henviste mig til Akutklinikken i … ved hjemkomst til Danmark, at jeg havde gjort det helt rigtige. Vores ferie har været ødelagt i alle henseender.
…
Tryg skriver når tryg alarm/sos involveres i en sag er de behjælpelig med at finde et hospital der lever op til deres standarder og tryg alarm/sos læger kan påtænke behandling med en lokal læge. Kunne være spændende at vide sygehusets standard og hvor det lå henne lægens faglighed i forhold til dansk standard."

I et skadestuenotat af 4/4 2016 er det blandt andet anført:

"…-årig kvinde, kommer via røntgenafd., hvor der er taget røntgen af hø. fod på mistanke om fraktur sv. til 5. metatars.
Ved røntgenundersøgelse ses stortset uforskudt fraktur sv. til basis af 5. metatars.
Frakturen er nu næsten 14 dage gammel, pådrog sig under ferieophold på [feriestedet] d. 22.03.16, har ikke støttet på benet siden, har dog klaret sig uden at søge læge.

OBJEKTIVT
Der er direkte og indirekte ømhed sv. til basis af metatars.

BEHANDLING
Der anlægges en Walker, må støtte indenfor sm. grænsen. Må gerne tage Walkeren af om natten.

Af journalnotat af 2/5 2016 fremgår blandt andet:

"Kommer til kontrol af basisfraktur sv. t. 5. hø. metatars. Pådrog sig frakturen den 23.03.16 altså for ca. 6 uger siden, men har kun været immobiliseret i knap 4 uger.
Rtg. viser uændret frakturlinie, der er ligeså tydelig som sidst og der er da også direkte og indirekte ømhed sv. t. frakturen. Vi fortsætter behandlingen med walker. Må belaste indenfor smertegrænsen og tage walkeren af om natten og vippe med foden. Kommer her til fornyet klinisk kontrol med rtg. om ca. 3 uger."

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**11.1.2 Erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn**
Gælder kun på rejser af op til 60 dages varighed.
…

	Årsager til at du kan få erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn			
	Sygdom eller tilskadekomst	**Knoglebrud el.lign**	**Hjemtransport**	**Hjemkaldelse**
Erstatningsrejse	Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital i mere end halvdelen af den planlagte rejse.	Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet i mere end halvdelen af den planlagte rejse på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.	Ved lægeordineret hjemtransport i første halvdel af den planlagte rejse, når du ikke rejser retur.	Hjemkaldelse i første halvdel af den fastlagte rejse, når du ikke rejser retur.
Ødelagte rejsedøgn Når du ikke kan få erstatningsrejse	Akut sygdom/tilskadekomst, som medfører indlæggelse på hospital eller lægeordineret ro og hvile i og omkring feriebolig.	Når lokalt autoriseret behandlende læge ordinerer, at du ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skader på led og muskler.	Ved lægeordineret hjemtransport når du ikke rejser retur.	Ved lægeordineret hjemtransport når du ikke rejser retur.

…

Hvem kan få erstatning

Erstatningsrejse
Ved sygdom eller tilskadekomst inkl. knoglebrud eller lignende betales erstatning til dig og dine medforsikrede rejseledsagere, når de bliver hos dig i sygeperioden.

Ved hjemtransport og hjemkaldelse betales erstatningsrejse til dig og dine medforsikrede rejseledsagere, når de rejser hjem sammen med dig og ikke rejser retur.

Ødelagte rejsedøgn
Ved sygdom og tilskadekomst inkl. knoglebrud el.lign. betales for ødelagte rejsedøgn til dig og 1 medforsikret rejseledsager, som bliver hos dig i sygeperioden.

Ved hjemtransport og hjemkaldelse betales for ødelagte rejsedøgn til dig og 1 medforsikret rejseledsager, som rejser hjem sammen med dig og ikke rejser retur."

Nævnet udtaler:

Under en ferierejse vred klagerens hustru den 22/3 2016 om på højre ben og faldt ned af et trappetrin. Hun havde efterfølgende ondt i foden, men antog, at der var tale om en

forstuvning. Efter hjemkomst blev det den 4/4 2016 konstateret, at hun havde et brud i foden.

Det fremgår af sagen, at klageren og hans hustru hverken tog kontakt til en lokal læge eller til selskabet med henblik på undersøgelse eller behandling under ferien. Klageren har oplyst, at de i feriens resterende 7 dage befandt sig på deres hotel og derfor ikke fik oplevet de planlagte aktiviteter. Klageren ønsker, at selskabet giver en refusion pr. ødelagt feriedag, i alt 7 dage på hver 2.000 kr.

Det fremgår af de lægelige oplysninger, at klagerens hustru den 4/4 2016 fik anlagt en såkaldt Walker-bandage, som hun måtte støtte på inden for smertegrænsen. Det fremgår videre, at bruddet var lang tid om at hele, men at behandlingen fortsatte uændret.

Selskabet har afvist at yde dækning for ødelagte rejsedøgn med henvisning til, at klagerens hustru ikke opsøgte læge i forbindelse med skaden, og at der ikke er grundlag for at antage, at hun var blevet indlagt eller ordineret ro og hvile eller afholdelse fra planlagte aktiviteter, såfremt hun havde søgt lægelig behandling under ferien.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning for ødelagte feriedøgn med henvisning til, at betingelserne herfor ikke er opfyldt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens hustru ikke opsøgte læge under ferien, og at sagens oplysninger ikke giver grundlag for at statuere, at hun ville være blevet indlagt, ordineret ro og hvile ved ferieboligen eller frarådet deltagelse i planlagte aktiviteter, hvis hun havde opsøgt læge under ferien. Nævnet har også lagt vægt på den behandling, som hun modtog efter hjemkomsten, hvor der blev anlagt en Walker-bandage, som hun måtte bevæge sig rundt med og støtte på inden for smertegrænsen.

8. 89517

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels