Ankenævnet for Forsikring

Den 12. oktober 2016 blev i sag nr. 89591:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Klageren er dækket af en rejseforsikring tegnet via hans hustrus betalingskortudsteder. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har betalt ham i forbindelse med ødelagte feriedøgn.

Klageren har oplyst, at han på grund af rygsmerter har tilbragt 15 ud af 34 feriedage sengeliggende. Selskabet har oplyst, at dets lægekonsulenter har vurderet, at klageren fik hold i ryggen, og at behandlingen herfor var 2–3 dage sengeliggende". Selskabet har udbetalt erstatning for i alt 10 ødelagte feriedøgn, heraf 7 dage pr. kulance.

Klageren har i klageskemaet af 30/6 2016 bl.a. anført:

> "**Sagsbehandling**
>
> Jeg foretog rejse … fra den 03.04.2016 indtil 06.05.2016 i selskab med min hustru og [et andet familiemedlem, der ikke tilhører husstanden].
>
> Den 16.04.2016 pådrog jeg mig stærke rygsmerter nederst i ryggen (lændehold), hvilket medførte, at jeg måtte søge hvile det meste af dagen pga. smerter, da jeg kun vanskeligt kunne rejse mig fra en stol eller sofa, ligesom jeg var nødsaget til at rulle om på siden og kravle ud af min seng for at kunne gå på toilettet.
> Efter 5 dage med uændrede forhold kontaktede min hustru SOS i DK den 21.04.2016, hvorefter jeg blev henvist til lægekonsultation
> …
> Lægen der tilså mig ordinerede kraftig medicin og oplyste, at jeg skulle søge hvile på et fladt underlag og helt undgå motorisk udfordrende bevægelser med henblik på en bedring

af min situation. Min hustru fulgte 3 gange dagligt ligeledes lægens anvisninger om kolde omslag nederst på ryggen med en varighed på 20 minutter.
Jeg var sengeliggende de efterfølgende 15 dage på den ordinerede medicin, hvorefter jeg langsomt havde opnået en tålelig situation i den nederste del af min ryg, selv om smerten og lændeholdet ikke var forsvundet helt.
Få dage efter rejste vi hjem fra [udlandet]

Jeg har efterfølgende i samme anledning været sygemeldt med lændehold fra den 31.05.2016 til den 04.06.2016 dog stadig uden at have søgt lægekonsultation i DK.
…
Anmeldelse indeholdende relevante dokumenter tilsendt Codan Forsikring den 23.05.2016.

Den 06.06.2016 fik vi mail fra Codan Forsikring v/[skadebehandler], Skadeservice.
Konklusion: Erstatning for 2 ødelagte feriedøgn samt 2 ødelagte feriedøgn pr. kulance, for 2 rejsende. Ialt kr. 3.544,- samt medicinudgifter for kr. 167,45.
Jeg var ikke tilfreds med dette,
…
Den 15.06.2016 indgav jeg en klage til Codan Forsikring på mail over den afgørelse, som [skadebehandler] havde foretaget i min sag.
…
Den 17.06.2016 skrev [klagesagsbehandler] til mig og forespurgte, om jeg havde konsulteret læge efter min hjemkomst. Til dette svarede jeg samme dag pr. mail, at jeg ikke havde besøgt læge efter min hjemkomst, selv om jeg efterfølgende i perioden fra den 31.05.2016 til den 04.06.2016 havde måtte sygelægge mig fra mit arbejde pga. fornyet lændesmerter.
Jeg tilbød [klagesagsbehandler] fra Codan Forsikring straks at søge lægekonsultation i sagen, såfremt dette havde betydning for sagen for Codan Forsikring.

Den 23.06.2016 skrev [klagesagsbehandler] fra Codan Forsikring til mig igen pr. mail.
Konklusion: En ny udregning af godtgørelse på baggrund af andre tal end dem benyttet af [skadebehandler] i tidl. anførte mail, men med samme resultat på kr. 3.544,- i kompensation, nu åbenbart for flere døgn end tidligere og flere personer end tidl angivet, men med nøjagtig samme udregningsresultat.
Jeg svarede samme dag pr. mail og oplyste, at Codan Forsikrings afgørelse i min sag vil bliver forelagt Ankenævnet for Forsikring i en ny klage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at opnå en rimelig erstatning for den tort jeg og min medrejsende familie har måtte lide under vores ødelagte ferieophold i [udlandet]. Jeg var sengeliggende i hele 20 dage samlet set og finder det uanstændigt, at Codan Forsikring forsøger at spise mig af med en erstatning på bare 2 dage samt 2 dage pr. kulance (jf. [skadebehandlerens] 1. udregning)
Størstedelen af mit ferieophold foregik liggende med smerter i en seng, hvorfor jeg finder en erstatning på 15 dage for rimelig."

Selskabet har i brev af 24/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
…
Erstatning for feriedage beregnes ved at opgøre rejsens samlede pris divideret med antallet af feriedage og divideret med antallet af rejsende. Herved fremkommer feriens værdi

pr. dag pr. rejsende. Dette beløb ganges med antallet af ødelagte feriedage, der skal ydes erstatning for.

Ved en fejl opgjorde skadebehandleren erstatning ud fra den forudsætning, at der alene var to - og ikke tre - rejsende. Værdien af en feriedag pr. rejsende blev derfor opgjort for højt.

Således opgjorde skadebehandleren erstatningen for ødelagde feriedage således:

$$\frac{\text{60.251 kr. (rejsens samlede pris)}}{\text{34 (antal rejsedage) x } \mathbf{2\ (antal\ rejsende)}} \text{ x 4 (antal ødelagte feriedage) = 3.544 kr.}$$

Regnefejlen bevirkede, at beløbet på 3.544 kr. faktisk svarer til erstatning for seks ødelagte feriedage (og ikke fire):

$$\frac{\text{60.251 kr. (rejsens samlede pris)}}{\text{34 (antal rejsedage) x } \mathbf{3\ (antal\ rejsende)}} \text{ x 6 (antal ødelagte feriedage) = 3.544 kr.}$$

Forsikrede klagede telefonisk over erstatningsopgørelsen. Sagen blev derfor forelagt en ny lægekonsulent. Lægekonsulenten var enig i den første lægekonsulents vurdering og anførte: 'Jeg er enig med [den første lægekonsulent]. Der er tale om et lændehold. Ikke en kompliceret rygtilstand som cauda equina, instabilitet eller diskusprolaps. Et almindeligt lændehold vil max kræve ro og hvile 3 feriedage. Det er faktisk kontraindiceret at være sengeliggende'.

…

I forbindelse med behandlingen af klagesagen spurgte Codan til, om forsikrede i forbindelse med det yderligere oplyste sygeforløb efter hjemkomsten havde kontaktet læge. Dette med henblik på at få oplyst, om der efterfølgende var diagnosticeret en mere kompliceret ryglidelse end almindeligt lændehold, der som anført ifølge begge lægekonsulenters vurdering alene medfører få dage 'på langs'. Forsikrede har dog tilsyneladende ikke konsulteret læge vedrørende rygproblemer efter hjemkomst, og der er ikke øvrige oplysninger om diagnosticering af en mere kompliceret ryglidelse end lændehold.

…

Vores stillingtagen til sagen

Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny.

Indledningsvis bemærkes, at det er den forsikrede, der har bevisbyrden for erstatningskravets størrelse. Det er vores vurdering, at forsikrede ikke har bevist at have ret til erstatning for ødelagte feriedage ud over de seks dage, som vi allerede har udbetalt erstatning for.

For at imødekomme vores kunde er vi dog indstillet på at yde erstatning for yderligere fire feriedage, således at der samlet er ydet erstatning for 10 ødelagte feriedage. Vi har derfor d.d. udbetalt yderligere 2.363 kr. i erstatning til forsikrede.

Vi ser os dog ikke i stand til at udbetale erstatning for yderligere fem feriedage, således som forsikrede ønsker.

> Vi må lægge vægt på, at der er tale om et almindeligt lændehold, og at der således ikke foreligger nogen oplysninger om mere kompliceret ryglidelse, der kan begrunde længere tids behov for at være sengeliggende. Vores to lægekonsulenter har begge oplyst, at et almindeligt lændehold kun nødvendiggør få dage 'på langs', og at det derefter endda er kontraindiceret at blive ved med at ligge ned. Det er vores vurdering, at et lændehold ikke kan medføre behov for ro og hvile i et sådant omfang, at der er grundlag for erstatning for en længere periode end 10 dage, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 12. Forsikrede oplyser da også selv i klagen, at der i løbet af den angivne periode på 15 dage langsomt skete en bedring, selv om smerten og lændeholdet ikke var 'forsvundet helt'.
>
> Vi har d.d. udbetalt 2.363 kr. svarende til erstatning for yderligere fire ødelagte feriedage, men fastholder at vi ikke kan udbetale yderligere erstatning."

Klageren har ved mail af 14/8 2016 til nævnet fastholdt sit krav.

Nævnets sekretariat bad ved mail af 8/9 2016 selskabet om af redegøre for begrebet "skadelidte" i forsikringsbetingelsernes punkt 12's forstand, herunder om klagerens ægtefælle (= kortindehaver) er at betragte som "skadelidte" og i benægtende fald begrunde hvorfor ikke.

Selskabet har i mail af 9/9 2016 til nævnet hertil anført:

> "Forsikringsbetingelsernes punkt 12.1.3. punkt vedrører den situation, at den skadelidte kan få feriekompensation i anledning af en dækningsberettigende skade. Jeg mener, at det er hævet over enhver tvivl, at 'skadelidte' er den person, der kommer ud for en skade (sygdom/ulykke der kræver lægeordineret ro og hvile i minimum 3 dage). Dette er også i fuld overensstemmelse med den almindelige forståelse inden for personskadeerstatning, hvor den skadelidte er den, der kommer til skade – og ikke andre personer såsom ægtefæller.
>
> Du skriver selv, at forsikringsbetingelsernes punkt 12 benytter sig af flere begreber, herunder både 'forsikrede' (i såvel bestemt ental som og flertal) og 'skadelidte'. Netop dette illustrerer jo også, at udtrykket 'forsikrede' ikke er det samme som 'skadelidte'. I punkt 12.1. 1. punkt fremgår det klart, at ved hjemtransport/hjemkaldelse efter punkt 18 dækker forsikring erstatningsrejse for alle de forsikrede. Det er således helt klart, at udtrykket 'forsikrede' er bredere og kan opfatte flere, jf. sektion B, punkt 1, end udtrykket 'skadelidte', der netop alene relaterer sig til den person, der er kommet til skade."

Af journalnotatet udfærdiget på feriedestinationen fremgår bl.a.:

> "BACKACHE, Dorsalgia, unspecified (724.5, M54.9)
> Online Patient Information: Backache Unspecified
> Discharge Patient
> Get plenty of rest.
> Please take all medications as directed. Finish all antibiotics (unless instructed otherwise), or you may not fully treat the infection and relapse.

Apply either ice or heat to low back for twenty minutes, three times a day. No heavy lifting/carrying/pushing/pulling. Rest on a firm surface fiat on your back with a pillow underneath your knees. Please take all meds as prescribed.
Prescribed cyclobenzaprine 10 mg tablet Take 1 tablet (Oral) 3 times per day PRN - Muscle Spasm for 10 days; Total Qty: 30 (Thirty) tablet; No refills; Allow substitutions
Prescribed diclofenac sodium 50 mg tablet,delayed release (DR/EC): Take 1 tablet (Oral) 2 times per day for 15 days; Total Qty: 30 (Thirty) tablet No refills; Allow substitutions"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.0 Hvem dækker forsikringen?**
1.1. Kortindehaver, dvs. enhver indehaver af et gyldigt …. MasterCard Platinum hovedkort udstedt af … kort.

1.1.1. Kortindehavers medrejsende ægtefælle/samlever.
…
12.0 Feriekompensation/erstatningsrejse

Forsikringssum op til DKK 20.000 pr. person - dog max. DKK 60.000 uanset antallet af forsikrede personer.

12.1 Dækning
- Forsikringen dækker udgifter til køb af erstatningsrejse for alle forsikrede på rejsen, hvis en af de forsikrede på grund af akut sygdom eller akut tilskadekomst hjemtransporteres eller hjemkaldes, jf. punkt 18.
- Forsikringen dækker udgiften til køb af erstatningsrejse for den skadelidte, hvis en af de forsikrede på grund af akut sygdom eller akut tilskadekomst hospitalsindlægges i min. 3 dage.
- Forsikringen udbetaler rejsens dagspris pr. dag til skadelidte for de feriedage, der ødelægges som følge af en dækningsberettiget skade. Der skal være tale om en diagnose, som kræver lægeordineret ro og hvile i min. 3 dage.

12.2 Erstatning
Lægeordineret ro og hvile regnes tidligst fra det tidspunkt, hvor forsikrede havde første dokumenterede lægebesøg.

Erstatningen beregnes på grundlag af prisen på den oprindelige rejse.
…
12.3 …. I tilfælde af at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte anviser ro og hvilke, vurderer SOS' læge, på baggrund af diagnosen, om forsikrede er berettiget til erstatning og i bekræftende fald hvor mange dage."

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 3/4 2016 til udlandet sammen med to familiemedlemmer med planlagt hjemrejse den 6/5 2016. Den 16/4 2016 fik han stærke rygsmerter. Den 21/4 2016 søgte han lægehjælp som følge af rygsmerterne. Klageren har oplyst, at lægen fortalte

ham, at han skulle "søge hvile på et fladt underlag og helt undgå motorisk udfordrende bevægelser", og at han tilbragte de efterfølgende 15 dage sengeliggende.

Af journalnotatet udfærdiget af den behandlende læge fremgår bl.a.: "Get plenty of rest. … Apply either ice og heat to low back for twenty minutes, three times a day. No heavy lifting/carrying/pushing/pulling. Rest on a firm surface flat on your back with pillow underneath your knees".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 12.1 fremgår, at forsikringen udbetaler rejsens dagspris til skadelidte for de feriedage, der ødelægges som følge af en dækningsberettiget skade. Der skal være tale om en diagnose, som kræver lægeordineret ro og hvile i min. 3 dage.

Selskabet har opgjort rejsens dagspris som rejsens samlede pris (60.251 kr.) divideret med antal rejsedage (34 dage) ganget med antal rejsende (3 rejsende), hvilket udgør 591 kr. pr. rejsedag pr. rejsedeltager. Nævnet finder ikke anledning til at udtale kritik af selskabets beregning af rejsens dagspris.

Klageren kræver "en rimelig erstatning for den tort jeg og min medrejsende familie har måtte lide under vores ødelagte ferieophold". Klageren finder erstatning for 15 ødelagte dage rimeligt. Selskabet har – delvist kulant – udbetalt erstatning for i alt 10 ødelagte feriedøgn for én sikret person.

Nævnet bemærker, at forsikringen ifølge punkt 1.1.1 i forsikringsbetingelserne alene dækker kortindehaver (klagerens ægtefælle) og dennes ægtefælle/samlever (klageren), hvorfor der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning for den tredje rejsedeltagers eventuelt ødelagte feriedage som følge af klagerens tilskadekomst.

Det er nævnets opfattelse, at forsikringsbetingelsernes punkt 12 kunne være formuleret mere klart. Nævnet finder dog, at begrebet "skadelidte" som udgangspunkt kun omfatter den person, der er kommet til skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for ødelagte rejsedøgn end for de 10 døgn, som selskabet har anerkendt at betale for.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren hverken på rejsedestinationen eller efter hjemkomst har fået stillet en mere alvorlig diagnose end lændehold. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det af journalnotatet fra den behandlende læge ikke fremgår, at klageren blev ordineret at være sengeliggende, men blot, at han skulle have rigeligt ro og afholde sig fra at løfte, bære, skubbe og trække tunge ting.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

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

Marianne Højgaard Pedersen
formand