Ankenævnet for Forsikring

Den 1. februar 2017 blev i sag nr. 89663:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelsen i anledning af en ferierejse i februar og marts 2016.

Klageren rejste den 7/2 2016 med sin kone og sit barn på ferie med planlagt hjemkomst den 9/3 2016. Klagerens datter blev allerede på udrejsen syg med feber, og den 13/2 blev klageren selv syg. Selskabet har ydet dækning for lægebehandling og hotelophold, og har i alt udbetalt erstatning svarende til 11 ødelagte feriedage.

Klageren har i klageskemaet dateret 22/7 2016 bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.
>
> Vi var i Februar/Marts 2016 på familie tur til [feriedestination]. Turen var hjemmefra planlagt til en 5 ugers bil ferie der skulle starte i [udenlandsk by1] og afsluttes i [udenlandsk by2]. Det var essentielt for vores ferie, at vi skulle køre hele vejen. Dette kan bekræftes via vores oprindelige Camper Booking. Vi søgte længe for at finde lige netop en camper der var tilladt at bruge på … som er en grusvej der skærer lige igennem det centrale [feriedestination]. Dette var sammen med snorkeltur på [koralrev] hovedformålet med vores tur.
>
> På vej til [feriedestination] via [land2] bliver vores … årige datter, … ramt af feber (det kan påvises vi køber feber nedsættende medicin i [land2] lufthavn til børn) og vi tilbringer 2 dage på et hotel i [udenlandsk by1] inden vi går til lægen hvor [datter], nu med over 40 i feber, får udskrevet recept på antibiotika. 2 dage senere begynder vi vores tur i den lejede Camper.

Efter 1 dag bliver jeg syg og bliver indlagt med meget høj feber og en stærk influenza. Jeg mærker klart at dette er ikke noget jeg kommer igennem på 1-2 dage og da vi allerede er forsinkede efter [datters] sygdom i [udenlandsk by1], begynder chancen for at kunne gennemføre hovedformålet med vores rejse, [grusvej], at forsvinde, foreslår jeg Topdanmark hjemrejse, så snart er rask for på den måde at minimere skaden. Dette bliver af Topdanmark opfattet som at vi søger hjem transport af mig som patient hvilket aldrig var vores ønske.

På sygehuset bliver jeg spurgt om jeg ønsker at finde et hotel eller blive på hospitalet. Jeg vælger for at minimere omkostningerne, og muligheden for at være sammen med min familie at finde et hotel. Her bor vi i 3 nætter og grundet 'afslaget' fra Topdanmark om at tage hjem føler vi os derefter tvunget til at forsøge at fortsætte vores rejse. Vi rejser i 1 dag, hvorefter min tilstand forværres og vi igen søger læge. Der konstateres at jeg har mellemørebetændelse og der udskrives ny antibiotika. Desuden ordineres jeg at være minimum 5 dage sengeliggende. Igen beder vi TopDanmark om at afbryde vores rejse og tage hjem så snart jeg er 'fit to fly' og igen får vi afslag.

Vi kan konstatere chancen for at gennemføre turens hovedformål, ikke længere er til stede, og for at minimere omkostningerne, vælger vi at aflevere auto-camperen og leje en lille person bil.

Efter 5 dage er jeg ikke rask, men dog i bedring, og vælger for ikke at ødelægge familiens ferie at rejse videre. Jeg er dog ikke i stand til at deltage i diverse ture og udflugter, bl.a. til [ø], hvor familien efterlader mig på hotellet.

Vi rejser videre og drager ud på [koralrev] hvor vi skal bo 3 dage på en båd. Jeg går i vandet men mærker med det samme kraftige smerter i ørerne, og må derfor opholde mig 3 dage på båden. Da vi igen kommer i land, bliver vi i vores øjne, pålangt at flyve fra [udenlandsk by3] direkte til [udenlandsk by2] hvor vi ellers foreslog at kunne lave et stop over i [udenlandsk by4] så vi i det mindste kunne se bare lidt af the centrale [feriedestination].

Med fortsatte øresmerter søger jeg efter samråd med Topdanmark igen læge, hvor det konstateres at jeg stadig har mellemørebetændelse, og der ordineres en ny type antibiotika. Jeg har yderlig pådraget mig en øjenbetændelse, og får derfor forbud mod at gå i vandet.

Til trods for min tilstand bliver vi tvunget til at flyve de 6 timer fra [udenlandsk by3] til [udenlandsk by2]. Dette var meget ubehageligt. Efterfølgende fortager mine smerter i ørerne sig lidt, og jeg oplyser TopDanmark at jeg har det bedre. Ikke at jeg er rask, for det er jeg ikke, men at jeg har det bedre. Desværre var det også forbigående, for efter yderlig 2 dage får jeg smerter i panden, og søger igen læge. Der konstateres pandehulebetændelse, og nu ordinerer lægen mig at skulle gå i vandet, helst i store bølger, for på den måde at forsøge at få renset ud i betændelsestilstanden. Efter ca. 3 dage, fornemmer jeg en bedring, men er dog fortsat afkræftet efter nu tæt på 4 ugers rejse med sygdom.

Som det fremgår har vi ikke haft mulighed for at holde ferie, og det primære formål med vores ferie har været helt umuligt at gennemføre. Vi mener selv at vi løbende har gjort alt hvad der har været muligt for at minimere omkostninger til både hoteller, transport og lejebiler. Derfor bør der igen kigges på den samlede erstatning, for på den måde at give os mulighed for at gennemføre den oprindeligt planlagte ferie.

Ca. en uge efter hjemkomst bliver jeg tilset af en ørelæge, der suger gamle øredråber og betændelse ud af mit ene øre da jeg fortsat led af gener heraf.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Kompentation for alle dage vi ikke kunne afholde ferie eller fuld erstatningsrejse."

Selskabet har i brev af 4/8 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Sagen er således, at klager rejser til [feriedestination] den 7. februar 2016 sammen med sin hustru … og datter … og har planlagt hjemkomst den 9. marts 2016 - i alt 32 rejsedage.

Klager anmelder sygdom på [datter] den 10. februar 2016 via en webanmeldelse, hvori klager oplyser, at [datter] har feber og de er i tvivl om de kan rejse videre dagen efter. Da familien ikke hører fra os skriver [hustru] en mail den 11. februar og spørger, hvad de skal gøre, da de ikke har hørt fra os endnu (Webanmeldelse, Bilag 2). Det bør her nævnes, at der ved en webanmeldelse sendes svar retur til kunden om at man vil blive kontaktet inden for 3 hverdage. I sagen efterfølgende udbetales for 3 ødelagte feriedage for hele familien under [datters] sygdomsforløb for perioden den 9. 11. februar 2016 på trods af at vi ikke kan læse den indsendte lægedokumentation for hendes behandling (Erstatningsopgørelse, Bilag 3). [Datters] sag er kørt separat og klager har fået det han har anmeldt herunder.

Den 13. februar 2016 kontakter familien alarmcentralen via mail, hvori det fremgår, at klager nu selv er blevet syg. Familien ønsker at rejse hjem og vil høre hvordan de skal forholde sig. Alarmcentralen vender retur til familien samme dag med spørgsmål til rejsedatoer samt oplyser at første lægebesøg som udgangspunkt altid er dækket. Har klager allerede været hos lægen skal alarmcentralen bruge lægejournal for at kunne vurdere det videre forløb. Alarmcentralen og klager har herefter korrespondance frem og tilbage, da alarmcentralen finder en klinik og ønsker at stille betalingsgaranti for lægebehandlingen. Klager kommer til lægen den 14. februar 2016.

Alarmcentralens læge vurderer ud fra journal, at der ikke er indikation for førtidig hjemrejse og at klager skal være forberedt på at holde sig i sengen de kommende 3-4 døgn. Der gives dækning for at familien opholder sig de næste døgn på hotel i stedet for i det oprindeligt lejede mobilhome (Journal fra behandlende læge, Bilag 4).

Den 17. februar tilses klager igen af læge og alarmcentralens læge vurderer efterfølgende, at der stadig ikke er medicinsk indikation for førtidig hjemrejse — diagnoserne er influenza og mellemørebetændelse (Journaludskrift, Bilag 5) + (Medical Journals, Alarmcentralen, Bilag 6).

Alarmcentralen har en længere samtale med klager den 20. februar 2016, da familien er frustrerede over de ikke kommer til at køre den rute, de har forestillet sig i [feriedestination]:
Har en længere samtale med [klager], som ikke er tilfreds med minus dækning for erstatningsrejse. [Klager] mener denne road trip gennem [feriedestination] kan sammenlignes med et marathon løb i New York; [Klager] fortæller grundet sygdom (både datter på … år og [klager] selv har været plaget af sygdom, næsten fra ankomst til [feriedestination]) er de slet ikke nået så langt, som planlagt - på samme vis, som hvis en person blev syg op til et marathon er formålet således væk. SAC er ikke helt enig i denne sammenligning. SAC info'er hun ikke er tilknyttet skadeafd., som vurderer dækning for erstatningsrejse - SAC

ønsker dermed ikke at drøfte dette med [klager] og henviser til ... skadeafdelingen i Topdanmark .... [Klager] ønsker også førtidig hjemrejse, så de kan starte forfra på rejse efter alle er blevet raske. - SAC forklarer hvorfor dette ikke er dækket, grundet minus medicinsk indikation for repat. SAC info'er de er velkomne til at ændre oprindelige tix, men dette er for egen regning og de således ikke kan søge om tabte feriedage. DIV FORSLAG TIL EN LØSNING: Pt. er de i [destination], ca. 400 km. nord for [udenlandsk by1] - de havde planlagt at været nået til [udenlandsk by3], som ligger ca. 2500 km. nord for [udenlandsk by1]. Denne forsinkelse betyder at familien ikke kan nå at køre den planlagt rute ([udenlandsk by1], [udenlandsk by3], [udenlandsk by4]], køre på en speciel off road (som kræver 4-hjuls trækker for at måtte køre på denne off road) og videre til [udenlandsk by1], hvor familien har hjemrejse fra d. 09.03.16. SAC foreslår at vi finder en løsning på aktuelt problem; at de ikke er nået planlagt sted på nuværende grundet sygdom - herved er der dækning for at indhente rejserute. Efter snak om forskellige muligheder, [klager] har indvendinger til samtlige muilgheder - siger SAC at hun desværre ikke kan ændre på at [klager] og datter har været syge, ej heller kan man forsikre sig mod alt, det er rigtig ærgerligt at de er blevet syge på deres drømmetur, men nogle gange sker ting, som er ude af ens hænder, og SAC foreslår derfor at [klager] forholder sig til aktuel situation! SAC kan tilbyde at arrangere deres flybilletter fra nærmeste lufthavn til enten [udenlandsk by3] eller [udenlandsk by4], for dermed at indhente rute, og så familien får en fornuftig tur på trods af forsinkelse. Dette ser [klager] ikke som en mulighed - man kan ikke leje firhjuls trækker i [udenlandsk by3] SAC foreslår at flyve dem til [udenlandsk by4] - [klager] mener ikke at der findes ledige firhjuls trækkere, da der er kinesisk nytår og alt er optaget. SAC spørger hvad [klager] ser som en mulighed? At han køber en bil, sælger den videre og Topdanmark dækker tabet? SAC afviser dette forslag blankt, men siger [klager] er velkommen til at gøre dette, dog uden dækning fra Topdanmark. [Klager] foreslår at de lejer en bil fra [destination] og kører til [udenlandsk by3], hvorfra de booker fly billetter til [udenlandsk by4] og derfra lejer en alm. bil og kører til [udenlandsk by2] for så at flyve hjem planm. Ekstra udgifter; For hver bil [klager] lejer er der et 'envejs gebyr' da bilerne lejes fra et sted og leveres til et andet - dette beløb er på ca. 500 AUD. - [klager] ønsker at Topdanmark dækker dette. SAC acceptere at dække for flybilletter, men envejs-gebyret må drøftes med Rejseskade på mandag. Vi aftaler; SAC sender mail til Rejseskade og beder dem ringe til [klager] på lokalt tlf. Ligeledes vil SAC sende en mail hvori hun bekræfter at ville dække for flybilletter (max. beløb hvad FGA kan booke tix til via TRAVEL) Hvis [klager] ikke bedre inden søndag, så søger han HOSP: og IKKE praktiserende læge, da der evt. skal foretages yderligere undersøgelse - [klager] angiver at have det meget bedre. [Klager] takker for en god samtale - i lige måde.

Efter denne samtale godkendes beløb for at flyve videre for at indhente noget af familiens rejserute - klager har selv en del mailkorrespondance med Topdanmark, hvori det ikke fremgår at selskabet tvinger familien til at flyve videre men spørger ind til den dato familien ønsker at flyve og hvortil (Mailkorrespondance, Bilag 7).

Ekstraordinært vurderer vi allerede under familiens rejse, hvordan dækning ville være for ødelagte feriedage, da klager ønsker det vurderet med det samme.

Selskabets sygeplejerske har samtaler med klager og laver følgende notat ud fra deres samtaler:

Kompensation for ødelagte rejsedage er fra der forelægger lægebesøg - ifølge modtaget lægedokumentation er første lægebesøg den 14-02-2016. Efter klager blev tilset på hospitalet den 14-02-2016, har journalen været vurderet af rejsehjælps danske læge, han har givet dækning for hotel i tre dage, denne dækning er vurderet ud fra indsendte journal,

som 1 fik tilsendt mail om den 15-02-2016- dermed dækning fra 14-02-2016 til 17-02-2016. Ved telefon samtale med klager den 22-02-2016, oplyser klager selv, at han er rask og kan fortsætte sin rejse. Af lægejournal fra den 27-02-2016, fremgår det; at klager har mellemørebetændelse og bihulebetændelse. Læge har ordineret antibiotika og skriver, at klager ikke må dykke. Ved lægebesøg den 03-03-2016, er der i journalen beskrevet, at klager fortsat har tilstoppet bihuler og lægen anbefaler næseskylning.

Ud fra ovenstående er der ydet dækning for ødelagte feriedage for hele familien i perioden fra den 14. februar 2016 til den 21. februar 2016 - det vil sige i alt 8 ødelagte feriedage for alle 3 familiemedlemmer. (Erstatningsopgørelse, Bilag 8) Der henvises som tidligere til forsikringsbetingelserne, som foreskriver følgende:

Forsikringen dækker kompensation, hvis din private ferierejse bliver helt eller delvist ødelagt, fordi du bliver akut syg eller komme til skade og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig i henhold til lægen. Forsikringen dækker fra det feriedøgn, hvor du var hos lægen første gang, jævnfør pkt. 19 i forsikringsbetingelserne.

Endvidere fremgår det af betingelserne, at forsikringen ikke dækker, hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selvom det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt, jævnfør pkt. 19 E i forsikringsbetingelserne.

Klager henvender sig efter hjemkomst til Topdanmark med henblik på revurdering, da han og [hustru] ikke er tilfredse med dækningen, da formålet med rejsen ikke har kunnet gennemføres pga. sygdom og de ønsker erstatningsrejse.

Dækningen fastholdes over for klager, idet det ikke vurderes at klager er syg og dermed tvunget til at opholde sig i sin feriebolig i mere end halvdelen af rejsens varighed, som er på i alt 32 dage. I henhold til de gældende forsikringsbetingelser dækkes erstatningsrejse alene, hvis du bliver syg i første halvdel af ferien og sygdommen varer længere end halvdelen af ferien og du dermed har måttet opholde dig i din feriebolig i mere end halvdelen af ferien (Klagesvar, Bilag 9).

Klager har forståeligt ikke haft den ferie med familien, som de havde håbet på og de har undervejs måttet ændre deres rejserute i forhold til, hvad de havde planlagt men ikke forudbestilt. Men som tidligere oplyst til klager, så kan manglende opfyldelse af en feries formål med hensyn til at besøge planlagte steder ikke selvstændigt udløse en erstatning. Bristede forventninger til en rejses indhold og oplevelser er ikke en forsikringsbegivenhed.

Alarmcentralen samt selskabets egen sygeplejerske har været i løbende kontakt med familien under deres rejse og har påpeget vigtigheden af at søge læge, når der har været problemer. Der har derfor også været booket en lægetid inden hjemrejsen for at sikre, at klager var rask til at kunne rejse hjem, men denne tid afviser klager selv, da han har det fint. Klager får besked om vigtigheden af at kunne trykudligne for at kunne flyve hjem, hvilket ikke er angivet har givet klager problemer.

Indholdet i klagers brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde, at selskabet ikke kan udbetale en fuld erstatningsrejse i forbindelse klagers sygdom under rejsen."

Klageren har i mail af 8/8 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "TopDanmark vælger at behandle Min datters og mit sygdomsforløb adskilt så de ikke samlet kommer tæt på hvad der burde udløse en erstatningsrejse. Men faktum er at uanset hvem der er syg så kan man ikke rejse som planlagt. Og så skal vi faktisk allerede starte med at tælle dage fra vi tager afsted da [datter] allerede bliver syg der (dette kan påvises da vi køber borne smertestillende medicin i [land2] lufthavn). Desuden gør Topdanmark meget ud af at fortælle at jeg melder mig rask, den mail vil jeg gerne se. Jeg siger til TopDanmark jeg har det bedre men lagt fra istand til at afholde den planlagt ferie. Jeg føler jeg blev presset til at fortsætte min rejse for tidligt da TopDanmark ikke ville sende os tilbage til trods for det ikke var muligt at gennemføre den planlagte rejse.
>
> Det som jeg gentagende gange har sagt og skrevet til Topdanmark var jeg ikke så syg at jeg ikke kunne behandles i [feriedestination], men at det ud fra et omkostningssynspunkt havde været bedre og billigere at vi tog hjem og fik vores omkostninger dækket til en ny rejse. Ved at tage hjem kunne meget have været sparet. Vi endte med at afholde en ferie uden at kunne gennemføre vores planlagte aktiviteter. Vores hovedformål med rejsen var at kører på tværs af [feriedestination] og dette kunne ikke lade sig gøre pga. vores sygdomme.
>
> TopDanmark bad mig om at konsultere læger og det gjorde vi, og hver gang fik jeg papir på jeg var syg. Jeg var syg på hele turen fra 13/2 til jeg kom hjem. Ikke syg med et brækket ben men ramt af en masse betændelser og virus grundet et immunforsvar der var lagt ned. At jeg er syg gennem stort set hele rejsen påvises af at en læge i [feriedestination] (3/3) i slutningen af vores rejse skriver jeg har bihulebetændelse. Tæller man dage fra [datter] bliver syg til jeg får denne melding er man langt over halvdelen at rejse perioden.
>
> Mht. billeje så var det et faktum at det ikke var muligt at leje en bil hvor vi kunne få tilladelse til at køre igennem det centrale [feriedestination]. Dette havde vi fået tilladelse til hos det oprindelige udlejningselskab. I kan godt selv undersøge hvor svært det er at finde udlejnings selskaber der tillader kørsel på [grusvej].
>
> TopDanmark skriver at jeg har det meget bedre og jo jeg fik det bedre, men langt fra hvad man ønsker sig for sin ferie. Og da min mellemørebetændelse kommer i [udenlandsk by3] 'tør' vi ikke at bede om ændring af billetter og jeg flyver med meget store smerter. Vi bad om at få 'tilladelse' til at lave et stop over i [udenlandsk by4] så vi i det mindste kunne se noget af det centrale [feriedestination] men dette blev afvist, derfor var vi sikker på at en udsættelse ville blive afvist også.
>
> Alt i alt mener jeg at vi både opfylder forsikringens krav om at vi bliver syge i første halvdel af rejsen og at være syge mere end halvdelen af den planlagte rejse. Desuden bør der ligeledes ligges til grunde at vi ikke kunne gennemføre rejsens hovedformål grundet sygdom og forsinkelser."

Selskabet har i brev af 12/8 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "Klager kommenterer på, at hans datters samt hans eget sygdomsforløb er behandlet som adskilte sager. Det er korrekt, at der er oprettet en sag på hver af dem. Det er helt almindelig procedure, at der bliver oprettet en sag på hver person, som har en sag hos os eller vores alarmcentral. Det har dog ingen relevans for denne sag eller erstatningsberegningen om de to sager er kørt samlet eller adskilt, hvorfor vi ikke har yderligere kommentarer til dette.

Klager kommenterer yderligere på, at selskabet har oplyst, at klager melder sig rask og han ønsker dokumentation for dette.

Selskabet har under familiens rejse haft kontakt med både klager og hustru. Meget af kontakten har været direkte med selskabets sygeplejerske, både via mail eller telefonisk. Selskabet har haft både mailkorrespondance samt samtaler med klager og hustru under deres rejse - den del korrespondance er allerede fremsendt.

Nedenfor fremgår det, at vi har haft samtale med klager omkring hans sygdomsforløb indtil den 22/2-16.

Notat fra Alarmsag - Log 68, den 22/2-16 / ([klager] = Klager)

> … (sygeplejerske hos Topdanmark) har talt med [klager] og infoet ham om at det som FGA kan hjælpe med/og der er dækning for nu - er indhentning af rejserute fra hvor [klager] befinder sig - [udenlandsk by4], hvor [klager] skulle være nu. [Klager] har bekræftet overfor [sygeplejerske] at han ikke længere er syg og kan fortsætte sin rejse. [Klager] har aftalt med [sygeplejerske] at han skal opsøge læge, hvis han bliver syg igen. SAC aftaler med [sygeplejerske] at hjælpe [klager] med indhentning af rejserute. SAC aftaler med [sygeplejerske] at alt andet vedr. ødelagt feriedage osv skal [klager] henvende til Topdanmark, [klager] kan henvises til [sygeplejerske] hos Topdanmark.

Notat - udkast til svar
Status Endelig
Skadebehandler [sygeplejerske] xxx
Kategori Orientering
Linje (kravstiller)
Erhverv rejse (…)

Udkast til svar
Kompensation for ødelagte rejsedage er fra der forelægger lægebesøg - ifølge modtaget lægedokumentation er første lægebesøg den 14-02-2016

Efter [klager] blev tilset på hospitalet den 14-02-2016, har journalen været vurderet af rejsehjælps danske læge, han har givet dækning for hotel i tre dage, denne dækning er vurderet ud fra indsendte journal, som I fik tilsendt mail om den 1502-2016. - dermed dækning fra 14-02-2016 til 17-02-2016

Ved telefon samtale med [klager] den 22-02-2016, oplyser [klager] selv, at han er rask og kan fortsætte sin rejse.

Af lægejournal fra den 27-02-2016, fremgår det; at [klager] har mellemørebetændelse og bihulebetændelse. Læge har ordineret antibiotika og skriver, at [klager] ikke må dykke.

Ved lægebesøg den 03-03-2016, er der i journalen beskrevet, at ft fortsat har tilstoppet bihuler og lægen anbefaler næseskylning.

Vi har ydet dækning for de ødelagte feriedage, hvor klager har været tvunget til at opholde sig indendørs. Den øvrige lægebehandling har ikke givet anledning til at kunne yde erstatning for ødelagte feriedage."

Klageren har i mail af 29/8 2016 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

> "Jeg mener det i allerhøjeste grad har betydning for sagen og vores syge dage ligges sammen eller ej for det beviser at formålet med vores rejse blev ødelagt af vore sygdom. Desuden er det jo et faktum at sammenlagt er der en større del af vore rejse som var berørt af sygdom.
>
> Desuden vil jeg gerne henledes opmærksomheden på den situation vi var i. Når man er på ferie ønsker man ikke at være syg og hvis jeg den 22/2 har sagt jeg er rask, kunne det jo have betydet at jeg var bedre (men ikke rask) men følte mig, grundet det pres Top-Danmark udøvede på os, tvunget til at forsætte vores rejse. Dette ser man med alt klart tydelighed da jeg 27/2 nu får konstateret mellemørebetændelse.
>
> Det er Topdanmarks valg at sige de ikke skal dække til trods for jeg har lægernes ord for jeg var syg og derfor ikke kunne gennemføre den planlagte rejse."

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i breve til nævnet.

I patientjournaler hedder bl.a.:

> "**Progress Note**
>
> Presenting problem:
> Pt presents with general unwell fr 5/7
> flu like symptoms-becoming worse over the last few days
> fevers, rigors, coughing up green sputum, pain all over
> been on penicillin for last 48 hours with nil effect
> taking regular paracetamol- last Panadol 750
>
> Medical Hx:
> Denies medical hx
> nil medications
>
> Social:
> Travelling from denmark with wife and child
> independent and self caring
> non smoker
> …
> A: Patent, speaking in full sentences
> B: spontaneous and unlaboured breathing, RR 24 SP02 94 % on ra
> C: well perfused, warm to touch
> D: GCS 15
> E: Febrile 38.1
>
> Progress Notes:
> Pt into acute 5
> alert, orientated, GCS 15, pt appears pale, diaphoretic, generalized pain all over 6/10 ator ecg attended, pt connected to CCM
> obs as charted, tachy at 100, febrile at 38.1
> seen by edmo, IVC insitu to lefthand

IVT commenced
given nurofen as charted
awaiting path, CXR
family ind attendance
…
Result date: 14 february 2016 09:34
…
Printed on; 14/02/2016 13:03
…
14/02/2016 10:44

Continue to moitor pt
ABC intact
pt sats 94 % when laying down flat but increase when sitting up to 96 %
HR now 90 post IVT
2nd bag IVT commenced
temp less 37.5
pt reports feeling same- lethargic
CCM continues
partner in attendance
pt went for CXR
awaiting plan and results
…
14/02/2016 11:40
Received patient into EMU 7
Tired looking man, vital signs stable as charted, family in attendance.
…
This is to certify that [klager] DOB: …
was: *unwell with a significant infections.*
Currently he is receiving treatment.
I have suggested that in the meantime he does not travel and has bed rest for 1 week. It is not appropriate for [klageren] to stay in camp sites, he will require a room with a bed / suitable conditions."
…
Discharge Referral Note
…
Result date: 14 February 2016 13:18
Plan
Advised likely has the flu may feel unwell for next few days.
Needs rest + hydration so advised to ideally stay in hotel locally for a couple of days until feeling better.
Represent to hospital if worsening or not able to tolerate fluids at home.
…
27/2/2016
…
I am writing to certify [klageren] had come to see me today as there is no hospital in [udenlandsk by6] where he is staying. He had been diagnosed with otitis medal. Otitis externa, URTI and sinusitis which required the following antibiotic treatment. And advice to keep ear dry. I also notice he had been sick in [udenlandsk by1] and had been presented to ED and GP for treatment? URTI.
…

Progress notes
…
March 3 2016
…
A month in [udlandet]
Soon afterwards hospitalised in [udenlandsk by5], for febrile illness, normal chest xray, discharged same day on oral antibiotics, ear and eye infections in [destination], snorkel in [udenlandsk by3] but ear pain, sinusitis, pain in plane while flying to [Udenlandsk by2], ++
Poor hearing esp on r , constant pressure behind r eye and in head in general, unpleasant with hills, has had 3 courses of antribiotics, dull yellow tm, movt of R tm but not left,
Sputum was yellow then green sputum, now white, flying back on 9/3, advice on surf to clear sinuses
…"

Af "Medical Journals" fra "Alarmcentralen" fremgår bl.a.:

"14-02-2016
09:29
…
Initial assessment/plan: Læst MR og AC note. [Klager] har haft feber og influenzalignende symptomer med hovedpine, muskel og ledsmerter gennem nogle døgn. Der har været let hoste. Har selv starte penicillin. Er nu blevet undersøgt på hospital, bla med røntgen af lunger og blodprøver. Almentilstanden lægeligt set god. Det konkluderes at der er tale om influenza og at der ikke er tegn på komplikationer til denne. [Klager] hjemsendt med information om at han formentlig vil være syg de kommende 3-4 døgn.
Der er IKKE indikation for førtidig hjemrejse. Familien rejser i autocamper og der er lægelig indikation for hotel af rimelig standard til [klager] indtil influenzaen er overstået, dvs. de kommende 3 døgn.

17-02-2016
19:20
Standard

[Klagers] hustru tager ikke sin telefon. Jeg ville værdsætte hvis AC i første omgang kunne informere om ovenstående, da jeg har travlt med andre sager.
Hej Læst MR, som egentlig bare er en bekræftelse på at [klager] har modtaget behandling.Det fremgår ikke for hvad og hvorfor TP anbefaler bedrest i 7 dage, som ikke umiddelbart er normal praksis som udgangspunkt i DK for mellemøresbetændelse - mht influenza kan dette trække ud og det er rimeligt med sengeleje/hvile i en del dage - symptomerne startede 10/2 og [klager] har haft bedrest siden 13/2 dvs 4 dage allerede. Vi har brug for mere udførlig MR for at kunne tage stilling til det rimelige i 7 dages sengeleje fra idag.Mener fortsat ikke der er indikation for førtidig hjemrejse da det er mellemøresbetændelse og influenza det drejer sig om. Afventer desuden kundens vurdering af evt førtidig hjemrejse.
…

11. 89663

Contact and Escort Doctor, Medical Team

01-03-2016
13:54
Standard

[Klageren] er blevet tilset af læge pga smerter fra ørene,næse og svælg. TP mistænker bihulebetændelse og extern otit mellemøresbetændelse. Opstarter antibiotisk behandling. Relevant behandling. [Klageren] har fløjet med disse symptomer så trykudligningen forventes at være upåvirket.
Tilstanden forventes bedret i løbet af 2-4 dage. Ikke indikation for førtidig
FU kun nødvendigt ved forværring eller manglende fremgang efter 4 dage.

03-03-2016
13:53
Standard

Læst mr og mail fra [klagerens] hustru. [Klageren] har stadig hævet næseslimhinde og tilstoppede bihuler + hoste med opspyt trods 3 antibiotikakure. Tp foreslå at slimhinderne skylles fx ved at [klager] surfer. Skylning med saltvand er en anerkendt måde at behandle hævede næseslimhinder på. Badning kan være en måde at gøre det på, en anden er ved næseskylning med saltvand. Et sådant næseskyller-apparat kan købes på apoteker. [Klageren] skal gå til ørenæsehalslæge et par dage før planm hjemrejse for at afklare om han er ftf."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**2. Hvem er dækket af forsikringen?**
Forsikringen dækker følgende:

1. Kortholder (den, hvis navn fremgår af kortet).
2. Kortholders ægtefælle, registrerede partner, samlever på rejse med kortholder.
3. Ude-/hjemmeboende børn under 18 år, der rejser sammen med kortholder.
…
19. Kompensation eller erstatningsrejse
Forsikringen dækker, hvis din private ferierejse bliver helt eller delvist 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 i henhold til lægen.
3. Du bliver akut syg eller kommer til skade på en ferie, og du derfor ikke kan deltage i den planlagte fysiske aktivitet`, som er hovedformålet med rejsen (se summer for erstatning i punkt 19 G).
Derudover dækkes kompensation for mistet formål for fysiske aktiviteter`, bestilt efter afrejse fra bopælslandet, når du bliver akut syg eller kommer til skade på en ferie, og du derfor ikke kan deltage i den fysiske aktivitet* (se summer for erstatning i punkt 19 G).
…
19. C Betingelser
For Kompensation og Erstatningsrejse skal du kunne 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 du er forhindret i at udføre de forudbestilte eller de planlagte fysiske aktiviteter*, som er hovedformålet med ferierejsen.
…
19. E Forsikringen dækker ikke:
1. Hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selvom det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt.
…
19. G Hvordan beregnes kompensation?
Hvis sygdommen eller tilskadekomsten sker i anden halvdel af ferien eller varer kortere end halvdelen af ferien, ydes der feriekompensation, der opgøres som følgende:
Rejsens samlede pris* - divideret med samlet antal rejsedage - divideret med samlet antal personer - ganget med antal ødelagte rejsedage - ganget med antal medrejsende, jf. 19. B (som fremgår af lægelig dokumentation).
…
Fysisk aktivitet
Fysisk aktivitet er fx ski-, golf-, cykel-, ride-, dykkerferie eller lignende sportsaktivitet. En badeferie bliver ikke betragtet som en ferie med fysisk aktivitet."

Nævnet udtaler:

Klageren rejste den 7/2 2016 med sin kone og sit barn på ferie med planlagt hjemkomst den 9/3 2016. Klagerens barn blev på udrejsen syg med feber. Den 13/2 blev klageren selv syg, og en læge på lokalt hospital anførte den 14/2 2014, at klageren havde "flu like symptoms-becoming worse over the last few days" feber, rysten og hostede slim op, og at han havde taget penicillin de seneste 48 timer uden effekt. I lægeerklæring af 17/2 2016 fremgår det, at klageren fortsat er "unwell with a significant infection", at han fortsat er i behandling, og at lægen anviste, at han "does not travel and has bed rest for 1 week".

Nævnet bemærker indledningsvist, at der for så vidt angår klagerens barns sygdom, kun er fremlagt en recept for antibiotika, men at selskabet i den anledning har ydet dækning for lægebesøg, medicin og udbetalt erstatning svarende til tre ødelagte feriedage for alle tre rejsedeltagere for perioden 9/2 - 11/2 2016. Selskabet har, for så vidt angår klagerens sygdom, endvidere ydet dækning for hotelophold, lægebehandling, flybilletter til indhentelse af rute og udbetalt erstatning svarende til 8 ødelagte feriedage for alle tre rejsedeltagere for perioden 14/2 - 21/2 2016.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde klageren erstatningsrejse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke af de fremlagte lægeoplysninger fremgår, at klageren har fået lægeordineret ophold i feriebo-ligen i mere end syv dage. Selv for det tilfælde, at klagerens og hans barns sygeperio-der sammenlægges, har der ikke været tale om lægeordineret ophold i feriebolig på mere end halvdelen af feriens samlede varighed på 32 dage.

Klageren har blandt andet anført, at hans og barnets sygdom har bevirket, at rejsens hovedformål – at køre tværs gennem landet ad en bestemt rute i en autocamper – ikke har kunnet gennemføres. Det fremgår af punkt 19.3 i forsikringsbetingelserne, at der kun ydes erstatningsrejse, såfremt hovedformålet er en "fysisk aktivitet", der i ordlisten er defineret som "fx ski-, golf-, cykle-, ride-, dykkerferie eller lignende sportsaktivitet". Da kørsel i et bestemt køretøj efter nævnets opfattelse ikke kan henregnes til "fysisk aktivi-tet" i betingelsernes forstand, og da den snorkelaktivitet, som klageren også var afskå-ret fra at gennemføre, efter det oplyste kun skulle foregå i et fåtal af feriedagene, og dermed ikke har været hovedformålet med ferien, finder nævnet, at klageren ikke er berettiget til en erstatningsrejse i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 19.3.

Spørgsmålet er herefter, om klageren er berettiget til yderligere dækning for ødelagte feriedage.

Det fremgår af sagen, at klageren den 17/2 2016 fik ordineret en uges sengeleje. Klage-ren har imidlertid oplyst, at "Efter 5 dage er jeg ikke rask, men dog i bedring, og vælger for ikke at ødelægge familiens ferie at rejse videre". Nævnet kan på den baggrund ikke kritisere selskabet selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet bemærker i denne sammenhæng, at "ødelagte feriedage" som anført i betin-gelsernes § 19 G. efter nævnets opfattelse skal læses og forstås i sammenhæng med de indledende afsnit i betingelsernes pkt. 19, hvorefter forsikringen dækker, hvis ferie-rejsen bliver helt eller delvis ødelagt pga. blandt andet hospitalsindlæggelse eller man som følge af akut sygdom er tvunget til at opholde sig i ferieboligen på baggrund af en læges anbefaling. At klageren måtte undlade en række aktiviteter som følge af, at han

fortsat var sløj og havde gener som følge af blandt andet sin mellemørebetændelse, giver efter nævnets opfattelse derfor ikke ret til dækning for ødelagte feriedage, da han ikke længere var tvunget til at opholde sig i ferieboligen eller var indlagt på et hospital.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings