Ankenævnet for Forsikring

Den 25. oktober 2017 blev i sag nr. 90504:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Popermo Forsikring g/s
C.F. Tietgens Boulevard 38
5220 Odense SØ

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Popermo Forsikring g/s. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med, at han kom til skade med sin fod under en ferierejse. Han er utilfreds med, at selskabet har afvist at udbetale feriekompensation for i alt 4 ødelagte feriedage.

Selskabet har per kulance udbetalt erstatning svarende til 2 ødelagte feriedage og har afvist at yde erstatning for yderligere ødelagte feriedage med henvisning til, at klagerens tilskadekomst ikke har medført hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold.

I klageskema af 14/2 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> jeg kom til skade med min fod på en ferie til … Jeg pådrog mig en flænge på højre hæl som skulle syes. Jeg kontaktede Popermo og benyttede mig af min rejseforsikring. Jeg blev behandlet og fik i den forbindelse af vide at jeg skulle holde benet oppe i min. 4 dage. dagen efter behandlingen var jeg flere gange i kontakt med forsikringen via telefon og herunder talte jeg med en læge fra forsikringen som gennem gik de læge papirer jeg havde fået i forbindelse med min behandling. Lægen konkluderet at jeg havde modtaget den rette behandling og her under var gjort bekendt med at jeg var blevet pålagt at holde benet oppe i min. 4 dage, hvilket han ikke anfægtede. Efter jeg kom hjem søgte jeg om erstatning for ødelagte feriedag. Det endte med at Popermo ville give erstatning for 2 dage for mig og min kone.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have at Popermo betaler erstatning for 4 ødelagte feriedag, og at erstatning gælder for både mig, min kone samt mine 2 børn, som på ferien var … og … år.

Jeg mener at jeg og min familie er berettiget til en kompensation på samlet 14798 kr. ((16449+16449+9449+9449)/14*4) hvilket svare til at jeg og min familie bliver kompenseret for 4 dage af feriens 'rå' pris.

Der skal selvfølgelig fratrækkes 5542 kr. som allerede er udbetalt.Rest beløbet ender på 9256 kr."

Selskabets advokat har i brev af 23/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**TVISTEN**

Forsikringstageren har en årsrejseforsikring i Popermo Forsikring g/s. Han klager over, at selskabets behandling af spørgsmålet om feriekompensation, samt for så vidt der er dækning for feriekompensation, da selskabets beregning af erstatningen.
…
DE FAKTISKE OMSTÆNDIGHEDER

Køb af rejse til …
Af faktura/billet af 28. juli 2016, fremgår, at forsikringstager med afrejsedato 16. oktober 2016 købte en 14 dage lang rejse til … for perioden 16. oktober 2016 til 30. oktober 2016 for forsikringstager og dennes ægtefælle/samlever og deres 2 børn. Faktura/billet vedlægges som bilag B.

Anmeldelse af skade
Den 22. oktober 2016 kl. 15:22 anmeldte forsikringstagers ægtefælle/samlever, at forsikringstager havde slået foden på en sten, og efter et lægebesøg havde fået at vide, at foden skulle syes. Senere samme dag blev det oplyst, at forsikringstager var blevet syet i hælen og skulle holde den i ro og tørt i 4 dage og have fjernet stingene på 7-ende dagen, eller den dag han kom hjem til Danmark.

Lægelige oplysninger
Som bilag C vedlægges sagens lægelige oplysninger samt oversættelse heraf. Af de lægelige oplysninger fremgår, at forsikringstageren kom til skadestuen den 22. oktober 2016 kl. 15:24 på grund af et sår på højre hæl, som var opstået derved, at forsikringstager havde skåret sig på en skarp sten. Diagnosen var sår på højre hæl. Om behandlingen er anført, at der skete rens og desinfektion af såret. På baggrund af sagens oplysninger kan det videre lægges til grund, at forsikringstager blev syet og blev anbefalet at holde området rent og tørt med fjernelse af sting efter 7 dage og kontrol hos egen læge.

Forløb efter anmeldelse
Dagen efter, jf. case-rapport, bilag D, side 3 nederst, rettede forsikringstager henvendelse kl. 12:04. Han spurgte om der kunne opnås dækning for 'eldreven kørestol'. Forsikringstager oplyste bl.a., at han *'har set en masse køre rundt i disse, og ville have større fornøjelse på sin ferie, hvis han kunne komme ud af HTL værelset'*. Han oplyste videre at hans *'kone har selv barnevogn hun skal 'slæbe' rundt på, så hun har ikke mulighed for at skubbe ham rundt i en alm. kørestol'*.

Senere samme dag blev der rettet henvendelse til forsikringstager med oplysning om, at han ville få svar på sin forespørgsel vedrørende kørestol den 24. oktober.

Den 24. oktober kl. 15:24 fik forsikringstager meddelelse om, at der var meddelt dækning på el-knallert' i resten af ferien, det vil sige, at Popermo Forsikring g/s *ville refundere forsikringstagers udgifter til leje af el-knallert indtil hjemrejsetidspunktet den 30. oktober 2016.*

Efter hjemkomst, bilag E, case-rapport, rettede forsikringstager henvendelse med (1) anmodning om refusion for udlæg, bl.a. 'el-kørestol', bilag F, hvilken dokumentation også var fremsendt tidligere jf. bilag D, og han søgte (2) om kompensation for ødelagte feriedage.

Den 17. november 2016, bilag G, meddelte selskabets repræsentant, [selskabets samarbejdspartner], afslag på dækning af ødelagte rejsedage, med henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 6.8.2.3.

Forsikringstager klagede over denne afgørelse, bilag H. Den 5. december 2016, bilag I, meddelte Popermo Forsikring g/s følgende:

> Af klagen fremgår, at du er enig, at den spanske læge/hospital ikke har ordineret et indendørs ophold. Du har i klagen skrevet, at du af den spanske læge har fået oplyst, at du skulle sidde stille med benet oppe i minimum 4 dage.
>
> Af de lægelige papirer fremgår ikke, at de er ordineret hverken indendørs ophold eller at benet skal holdes i ro. Betingelsen for at få feriekompensation er derfor allerede af den grund ikke opfyldt.
>
> Vi har bedt Popermos lægekonsulenter vurdere, om din skade burde have medført et lægeligt krav om indendørs ophold. Lægekonsulenterne er enige om, at et indendørs ophold ikke kan komme på tale i din sag. De mener dog, at det ville have været rimeligt at bede dig om at holde benet helt i ro i 1-2 dage.
>
> På baggrund af vores lægekonsulenters opfattelse har vi besluttet delvist at imødekomme dit krav om feriekompensation. Kompensationen bliver på 2 feriedage, og vil gælde for både dig og din ægtefælle, jf. princippet om erstatningsberegning i betingelserne punkt 6.8.4.1 første bullit. Rejsens pris har vi fået oplyst til at være 19.397 kr. og rejsens længde er på 14 dage, Pris pr. rejsedag er 1.385,50 kr. hvorfor den samlede kompensation bliver på 5.542 kr.....'

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

LÆGEKONSULENTBEDØMMELSE

Selskabets lægekonsulenter har bedømt sagen. De vurderer på baggrund af sagens lægelige oplysninger, at der dels ikke foreligger lægelig dokumentation i sagen for, at forsikringssager er ordineret indendørs ophold, dels konkret bedømt heller ikke når henses til skadens karakter var eller ville have været grundlag herfor. Skadens karakter og forsikringstagers tilstand var ikke af en sådan karakter at de krævede indendørs ophold. Der er ikke tale om en skade der ville medføre indlæggelse eller som et alternativ hertil lægeligt ordineret indendørs ophold. Lægekonsulenterne vurderer samtidig, at det, lægefagligt bedømt, dog kunne være hensigtsmæssigt at holde benet i nogenlunde ro 1-2 dage.

SELSKABETS SYNSPUNKTER VEDRØRENDE DÆKNING

Popermo Forsikring g/s bemærker indledningsvist, at forsikringstager ikke er kommet til skade på en måde der lægefagligt vurderet krævede at han skulle 'opholde sig indendørs'. Han opholdt sig desuden rent faktisk ikke indendørs, hvilket bl.a. understøttes af, at forsikringstager foreslog leje af 'el-knallert / kørestol' allerede dagen efter tilskadekomsten og rent faktisk lejede en sådan og i øvrigt fik refunderet udgifterne dertil.

Forsikringen dækker sygdom og tilskadekomst på rejsen, jf. betingelsernes pkt. 6.1, samt feriekompensation under visse betingelser, jf. pkt. 6.8.

Tilskadekomsten bestod konkret i et sår på forsikringstagers fod, der blev behandlet lokalt derved, at det blev renset og syet. Forsikringstager fik, jf. de lægelige sagsakter, bilag C, besked på at holde området rent og tørt. Det fremgår intetsteds af lægelige sagsakter, at han af læge var ordineret at skulle opholde sig indendørs endsige skulle *'sidde stille med benet oppe i 4 dage'*.

Forsikringstager har været 'mobil' og han har kunnet klare sig selv. Forsikringstager har således kunnet bevæge sig rundt også udenfor. Der henvises til indholdet af bilag I.

SAMMENFATNING

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 6.8.2.3 fremgår, at der er ret til ferietabskompensation, når sikrede rammes af sygdom eller tilskadekomst der medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordinerede indendørsophold.

Det fremgår supplerende, at der skal være skriftlig lægelig dokumentation der bekræfter, at tilstanden har medført, at sikrede skal opholde sig indendørs.

Popermo Forsikring anerkender, jf. AK 89673, at det beror på en konkret lægefaglig vurdering af oplysningerne om tilskadekomstens karakter og den efterfølgende sygdomstilstand om denne kan føre til at sikrede opfylder betingelserne for at opnå feriekompensation, idet der ikke kan meddeles afslag alene med henvisning til, at sikrede ikke opfylder de formelle krav om lægeordineret indendørsophold. Afgørende er herefter, om klager på grund af sin tilskadekomst rent faktisk var nødsaget til at opholde sig indendørs (hvilket modsvarer en 'indlæggelse').

Forsikringstager skal bevise at han opfylder betingelserne for dækning og disse er jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 6.8.2.3, at *'sikrede rammes af sygdom eller tilskadekomst, der medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold'*.

Forsikringstager har ikke i sagen præsteret nogen relevant lægelig dokumentation for, at han var tvunget til et - lægeordineret - indendørs ophold (hvilket svare til en 'indlæggelse'). Skadens karakter tilsiger heller ikke efter en konkret vurdering, at han skulle opholde sig indendørs (hvilket modsvarer en 'indlæggelse'). Der må lægges vægt dels på oplysningerne om skadens karakter og dels at forsikringstager rent faktisk bevægede rundt udendørs.

Popermo Forsikring g/s har dog efter omstændighederne meddelt delvis dækning for kravet om feriekompensation.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, bilag A, pkt. 6.8.4.1, at feriekompensation betales i overensstemmelse med punkterne 6.8.2.1 til 6.8.2.4 til den sikrede og 1 rejseledsager, som samtidig er forsikret på policen.

Det vil sige, at Popermo Forsikring g/s, når der betales i henhold til pkt. 6.8.2.3, alene skal betale kompensation til sikrede og 1 rejseledsager.

Der betales alene feriekompensation til forældre der rejser med hjemmeboende børn, hvis 1 eller flere af familiens medlemmer er berettiget til erstatning i henhold til pkt. 6.8.2.1 eller 6.8.2.2. Det bemærkes i den forbindelse, at pkt. 6.8.2.1 vedrører afbrydelse af rejsen, og at pkt. 6.8.2.2 vedrører afbrydelse af rejsen som sygeledsager.

Allerede af den grund vil det ikke kunne komme på tale, at imødekomme kravet om betaling af yderligere kr. 9.256, idet forsikringstager ved beregningen af kompensationen har medtaget de hjemmeboende børn. Ferietabskompensation i henhold til pkt. 6.8.2.3 gælder som anført kun for forsikringstager og 1 rejseledsager.

Erstatningsfastsættelsen er beskrevet i pkt. 6.8.4.3. Popermo Forsikring g/s erstatter rejsens pris pr. dag for feriedage, der ikke kan udnyttes på grund af en skadebegivenhed. Der betales tidligst feriekompensation for dagen efter, at skaden er sket. Konkret indebærer det, at der tidligst betales ferietabskompensation fra og med den 23. oktober 2016.

Prisen for 1 voksen udgjorde, jf. bilag B, kr. 19.397. Selskabet har fundet det rimeligt at kompensere klager og dennes ægtefælle/samlever med 2 dage hver (23. og 24. oktober 2016), hvilket efter omstændighederne understøttes af, at klager den 24. oktober, jf. bilag D, fik dækning for leje af el-knallert/kørestol og således fra den 24. oktober 2016 og seneste den 25. oktober 2016 har kunnet bevæge sig 'frit rundet'.

Det bemærkes i den forbindelse, at el-knallerten/kørestolen ifølge kvitteringen, bilag F, tilsyneladende er lejet den 21. oktober 2016, hvilket selskabet antager beror på en skrivefejl, idet selskabet går ud fra, at den er lejet den 24. oktober eller senest den 25. oktober 2016.

Selskabet skal om forståelsen af forsikringsbetingelserne henvise til Ankenævnets afgørelse af 26. oktober 2016 i sagen AK 89673 samt i øvrigt om bevis for hvor længe man er berettiget til kompensation for ødelagte feriedage til ankenævnsafgørelsen af 16. februar 2011 i sagen AK 78491.

Der er ikke grund til at kritiseres selskabets behandling af sagen og den meddelte kulancemæssige dækning og derfor ikke noget grundlag for at give klager medhold."

Klageren har i mail af 12/4 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er efter gennemgangen af skrivelsen, kommet frem til at mit fremsatte krav delvist er uberettiget, hvorfor jeg ønsker at ændre mit krav. Det kommer sig af at min rejseforsikring ikke dækker for ødelagte rejsedage for mine børn. (Dette oplyst i skrivelsen på side 5, afsnit 8 og frem.)

Mit oprenlige krav er fremsat efter at mine [børns] ferie også blev kraftigt påvirket ved min tilskadekomst, jeg havde ikke læst betingelserne godt nok og fremsatte kravet efter at hele familien havde fået ødelagt en del af ferien.

Jeg ønsker at ændre mit krav til 11082 kr. hvoraf der allerede er udbetalt 5542 kr. så der er et rest krav på 5542 kr.

I skrivelsen under DE FAKTISKE OMSTÆNDIGHEDER, anmeldelse af skade side 2 afsnit 2 samt side 3 afsnit 1, fremgår det at jeg har oplyst at jeg skulle holde mig i ro i 4 dage m.m. hvilket er korrekt, det er en kort sammenfatning af den samtale jeg havde med den pågældende medarbejder, som også fremgår af Bilag D side 2 afsnit 1. Der er dog en del oplysninger som ikke fremgår blandt andet at jeg blev bedt om at fremsende skadesjournal samt billeder af skaden således at forsikringsselskabets læge kunne gennemgå sagen.

Som det fremgår af bilag D modtog forsikringsselskabet skadesjournalen, billeder m.m. den 23/10-16 kl. 0633.

Jeg blev den 23/10-16 i løbet af formiddagen, ringet op af en læge fra forsikringsselskabet som havde gennemgået skadesjournalen, jeg havde en snak med han om min behandling og herunder fortalte jeg ham at jeg var blevet pålagt at holde foden oppe og i ro i minimum 4 dag. Under denne samtale oplyste lægen at min behandling havde været fin og i tråd med den behandling man forventede, han sagde ikke noget til den oplyste perioden på 4 hvor jeg skulle holde foden oppe. På baggrund af denne samtale sammenholdt med det på hospitalet oplyste, gjorde jeg som jeg havde fået af vide og holdt benet oppe i 4 dage.

Denne samtale fremgår ikke umiddelbart af Bilag D, men jeg læser det som at det må være min 'case' som bliver sms'et til … og at han må være den læge som jeg har en samtale med.

Grundet ovennævnte samtale overrasker det mig meget da forsikringsselskabets læge senere ændre holdning og nu sagde at 1-2 dag med benet oppe og i ro var nok. Hvis forsikringsselskabets var uenig i den vejledning jeg havde modtaget, skulle det have været sagt i forbindelse med ovennævnte samtale.

Med hensyn til vores hurtige henvendelse vedr. 'el-kørestol' skyldes det at jeg efter samtalen med lægen fik besked om at jeg ikke kunne komme hjem før tid, hvilket gjorde at vi hurtigt skulle finde ud af hvordan vi kunne få noget godt ud af de sidste dage på ferien, ALTSÅ EFTER DE 4 DAGE HVOR JEG SKULLE HOLDE MIG I RO OG HAVE BENET OPPE.

El-kørestol blev leveret til hotellet om aftenen den 26/10-16, således at jeg kunne bruge den fra den 27/10-16. Altså efter 4 dage med benet oppe og i ro. Vedr. dateringen på kvitteringen er jeg enig i at der er tale om en fejl fra udlejeres siden betalingen blev fortaget den 26/10-16 og vi lejede den i 3 dage. Jeg kan på min konto oversigt set at beløbet på 55 euro blev trukket den 27/10-16.

Det vil sige at [selskabets advokats] konklusioner på side 4 under SELSKABETS SYNSPUNKTER VEDRØRENDE DÆKNING afsnit 1 og afsnit 3, hvor det fremgår at jeg ikke skulle have opholdt mig på hotellet med benet oppe og i ro er ukorrekte.

For mig at se brude [selskabets advokat] have stillet opklarende spørgsmål, hvis hun mente der var uoverensstemmelser i de oplysninger hun har adgang til. Jeg håber at [selskabets advokat] holder sig fra ligene konklusioner i den videre sagsbehandling"

Selskabets advokat har i brev af 17/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Kravet**
Min klient og jeg har noteret os, at kravet er reduceret.

De faktiske omstændigheder
Min klient og jeg har noteret os klagers bemærkninger vedrørende de faktiske omstændigheder.

Klagers udlægning af de faktiske omstændigheder bestrides.

Jeg skal i det hele herom henvises til mit første indlæg *og det med indlægget fremsendte materiale, herunder de deri indeholdte tidstro referater af samtalerne med klager.*

Jeg skal i den anledning fremhæve, at klager rettede henvendelse til [selskabets samarbejdspartner] vedrørende leje af el-kørestol den 23. oktober kl. 12:04, det vil sige dagen efter, at skaden skete. Den 24. oktober kl. 11:10 forsøgte man at skabe kontakt til klager med information om, at leje af el-kørestol var accepteret. Det var ikke muligt at komme i kontakt med klager på det tidspunkt! Senere samme dag nemlig kl. 15:24 var der kontakt vedrørende leje af el-kørestol, hvor klager blev gjort bekendt med, at leje af el-kørestol var accepteret.

Vi har noteret os at klager mener at han af medicinske årsager skulle forholde sig i ro med benet oppe og ikke bevæge sig ud af værelset / hotel i 4 dage. Ikke desto mindre blev der rettet henvendelse allerede 23. oktober kl. 12:04 vedrørende leje af kørestol og da der blev rettet henvendelse med svar vedrørende leje af kørestol, var det ikke muligt at komme i kontakt med klager før end ved anden henvendelse.

Det er klager der bærer bevisbyrden for, at han som følge af den meget begrænsede skade af medicinske / lægelige årsager alene skulle forholde sig i ro og have benet oppe.

Der er ikke i de fremlagte sagsakter nogen evidens for, at klager af indklagede eller indklagedes repræsentanter skulle være blevet anbefalet at holde sig i ro med benet oppe i 4 dage.

Det bemærkes i den forbindelse, at det for sagens bedømmelse er uden betydning hvad klager mener sig pålagt. For det første fremgår dette ikke af de tidstro lægelige akter, og for det andet er det lægeligt medicinsk bedømt unødvendigt at skulle holde sig i ro som påstået. Det er ikke plausibelt, at en læge skulle have anbefalet klager - ej heller en dansk læge - ikke alene at forholde sig i ro men også have benet oppe i 4 dage."

Klageren har i mail af 26/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Dokumentation:
Jeg kan konstater at forsikringsselskabet ikke ønsker at fremlægge den del af deres materiale der vedr. min samtale med deres læge …

Jeg skal henvise til min svar på jeres første indlæg, hvor jeg henviser til en samtale jeg har med forsikringsselskabets læge … den 23/10-16 samt at der ikke står andet end at min 'case' er sendt til ham.

Læge … blev gjort bekendt med det pålæg jeg havde fået mundtligt fra læge på sygehuset, om at jeg skulle forholde mig i ro og holde benet oppe i min. 4 dage. Her skal jeg gøre opmærksom på at jeg ikke tale eller læser [udenlandsk], hvorfor jeg ikke havde mulighed for at læse om der stod noget andet i de udlevere skades journaler. Endvidere blev dette påbud ikke bestrid af …, og samtalen med ham fandt vel og mærket sted efter han havde modtaget og gennemgået journalen, jeg har ingen grund til at tro at han ikke forstod det væsentlige i journalen.

Under samtalen med Læge …, pålægger han mig faktisk at jeg skal have en 'fit to flight' erklæring da min skade, også efter 7 dage, vil være så synlig at en fly kaptajn kunne finde på at nægte mig adgang til flyet.

Endvidere tilbød han, at jeg kunne blive transporteret med … sygetransport i lufthavene, dette afslog vi da hotellet allerede havde oplyst, at de ville sørge for at vores bagage blev hentet på hotellet og at de ville sørge for transport til og lufthaven.

Det at der skulle udfærdiges en fit to flight erklæring samt tilbud om … sygetransport taler for at der IKKE var tale om en meget begrænset skader (som [selskabets advokat] skriver øverst på side 2 i sin mail).

<u>De faktiske omstændigheder:</u>

Først og fremmest bliver jeg nød til at slå fast at det var mig og min familie der var på denne ferie og ikke [selskabets advokat], så med hensyn til hvad jeg har gjort og oplevet på [feriestedet] i oktober 2016 så er mine udsagn korrekte, og [selskabets advokats] udsagn er gæt ud fra nogle sparsommer referater.

Jeg vil gerne understrege at jeg på ingen måder anfægter at referaterne er korrekte (dog det kun meget korte sammenfatninger af den egentlige samtale) og tidstro.

Jeg anfægter blot [selskabets advokats] fortolkning, som er baseret på gæt og manglende viden.

I forhold til at jeg den 23/10 rettede henvendelse vedr. leje af en el-kørestol, kan jeg kun bekræfte at det er korrekt. Dette opkald blev fortaget efter min samtale med læge …, hvor han gav afslag på at vi kunne få hjemrejse før tid. Hjemrejse var vores første tanke så da det ikke var mulige begyndte vi med det samme og finde ud af, hvordan de sidste dages ferie (altså efter de 4 dage som jeg skulle holde benet i ro og oppe) kunne blive tålelige, her faldt tanken på en el-kørestol, for at få afklarede om forsikringen ville dække udgifterne til denne rettede vi med det samme henvendelse til forsikringen. Og igen er det korrekt at vi blev kontaktet som aftalt den 24/10 og fik af vide at forsikringen ville dække udgifterne til leje af en el-kørestol, det blev aftalt at vi selv lage ud for lejen og at vi blot skulle gemme og fremsende regningen. Men selv om vi fik lov til af leje en el-kørestol den 24/10 så foretog vi ikke leje af den før sidst på dagen den 26/10, som jeg også skrev det i min seneste skrivelse.

Jeg ønsker at henvise til [selskabets advokats] mail side 2, 3. afsnit, hvor hun skriver 'det er ikke plausibelt, at en læge skulle have anbefalet klager - ej heller en dansk læge - ikke alene at forholde sig i ro men at have benet oppe i 4 dage'.

Jeg ved at jeg ikke har den lægefaglige viden til at kunne vurdere om jeg skal holde mig i ro i 2 eller i 4 dage. Det er præcis derfor at jeg gjorde nøjagtigt, som lægerne oplyste mig.

Det vil sige lægen på sygehuset i [udlandet] og læge …, idet han ikke anfægtet det jeg var blevet pålagt.

Jeg har ikke set nogen evidens for det [selskabets advokat] skrive i det jeg har refereret i ovenstående citat, hvorfor jeg stiller mig meget kritisk og uforstående overfor dette udsavn.

[Selskabets advokat] skriver endvidere i sin mail på side 2, 3. afsnit 'For det første fremgår dette ikke af de tidstro lægelige akter, og for det andet er det lægeligt medicinsk bedømt unødvendigt at skulle holde sig i ro som påstået'.

Dette citat modsiges dog af forsikringsselskabets egne lægekonsulenters vurdering fra 'klage svar den 5/12-16 (Bilag I)', hvor det fremgår at de mener det var rimelig at jeg blev pålagt at holde mig i ro 1 til 2 dag! (Det skal dog bemærkes at jeg stadig, i forhold til antal af dag, henviser til de 4 dag jeg blev pålagt af den [udenlandske] læge og igen som ikke blev anfægtet af forsikringsselvskabtes læge …
…
PS: Jeg har vedhæftet billede af min skade og billede at konto udtog fra min bank, hvor det fremgår at pengene fra elkørestolen blev trukket den 27/10-16."

Selskabets advokat har i brev af 26/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**Jeg har bedt selskabets lægekonsulent … genvurdere sagen.** Jeg vedlægger …'s svar. Svaret er fremkommet som led i en e-mailkorrespondance. Jeg har derfor indrammet …'s svar. … fastholder, at der ikke er grundlag for, som hævdet af klager, at denne skulle holde sig i ro med benet oppe i 4 dage og af den grund skulle være berettiget til yderligere kompensation. Der er medicinsk ikke grundlag for at holde sig i ro med benet oppe i 4 dage.

Jeg har bedt [selskabets samarbejdspartner] genvurdere sagen. Jeg vedlægger [selskabets samarbejdspartners] svar. Svaret er ligeledes fremkommet som led i en e-mailkorrespondance. Jeg har derfor indrammet [selskabets samarbejdspartners] svar. Af svaret vil ligeledes fremgå, at [selskabets samarbejdspartner] fastholder, at der ikke er grundlag for, som hævdet af klager, at denne skulle holde sig i ro med benet oppe i 4 dage og af den grund skulle være berettiget tit yderligere kompensation. Der er medicinsk ikke grundlag for at holde sig i ro med benet oppe i 4 dage. Snarere tværtimod.

Vi fastholder derfor den meddelte indstilling til klagesagen,

Der er ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse."

Klageren har i mail af 11/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"I skrivelsen fremgår det, at [selskabets advokat], lægekonsulent … og læge … er enige om, at jeg ikke på noget lægeligt grundlag, skulle kunne være blevet bedt om at holde mit ben oppe og forholde mig i ro i 4 dage.

[Selskabets advokat] har mere end antydet at jeg IKKE skulle havde forholdt mig i ro, som jeg selv havde oplyst og har også konkluderet hvad jeg havde fortaget mig på min ferie, til trods for at hun ikke har været tilstede.

Læge …, som jeg på ingen måder kender eller tidligere har talt med, vælger at konkludere at jeg er en 'ung stærk mand' og kan ud fra denne konklusion sige at jeg ikke havde behov for den eldreven kørestol.

Ovenstående er blot et par eksempler på, hvor overfladerisk min klagesag bliver behandlet.

Til gengæld er det et glimrende bevis på at der i forsikringsselvskabets 'notater' af sagen er en masse information og samtale der går tabt. Jeg følte mig godt behandlet af det personale jeg var i kontakt med telefonisk. Jeg kunne høre og mærke, at de havde forståelse for at jeg var havnet i en uheldig situation på min ferie og de gjorde hvad de kunne for at hjælpe.

Jeg følte mig også godt behandlet af læge …, jeg har tidligere skrevet indholdet af den samtale vi havde, jeg kan igen kun sige at det 'notat' der er udfærdiget ikke er fyldestgørende.

Det er yderst utilfredsstillende at det ikke har været muligt at få en udtagelse fra … Det er jo trods alt samtalen med ham der er sagens kerne.

Jeg vil endnu engang henvise til at udfærdigelse af en 'fit to flight' var et pålæg fra … og var i tråd med forståelsen af min situation og hvordan jeg var påvirket af min skade. Det samme gælder for hans tilbud om hjælp i lufthavnen i forbindelse med hjemtransport. (Jeg har ikke misforstået hans tilbud, som det fremgår af anden sidste afsnit af mail fra den 19. Juni 2017 sendt af …)

For mig er det meget sigende, at der i seneste skrivelse er vedlagt udtagelser fra 2 læger og at de ikke kommer frem til samme konklusion!

Læge … udtaler: Efter 2 dage bør han kunne komme rundt, og skal ikke opholde sig på hotelværelset. (Se mail fra … fra den 15. Juni 2017 5. afsnit)

Læge … udtaler: Havde det været et dansk hosp. Havde han blot fået et par krykker. Med råd; hold det rent hold øje med infektionstegn. (Se mail fra … fra den 19. Juni 2017 side 2 afsnit 1)

Jeg hæfter mig ved at læge … udtaler at jeg BØR kunne komme rundt efter 2 dage, hvilket betyder at der er tilfælde hvor 2 dage ikke er nok og at det beror på en vurdering i den konkrete sag. Altså den vurdering som lægen i [udlandet] og læge … har fortaget.

Jeg hæfter mig endvidere ved at læge …'s udtalelse er helt i den anden grøft og igen må jeg sige at det afspejler en useriøs behandling af min klage sag. Det … udtaler havde ikke været fysisk muligt for mig grundet smerter."

Selskabets advokat har i brev af 19/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"To yderst kompetente læger har bedømt sagen. Deres gennemgang af sagen og bedømmelse heraf taler efter vores opfattelse helt for sig selv. Intet af det af klager i dennes indlæg af 11. juli 2017 anførte, eller for den sags skyld det forud herfor anførte, kan give anledning til at klager skal have medhold. Der er simpelthen lægeligt bedømt intet grundlag for at give klager medhold.

Jeg bemærker i den forbindelse, at klager skal bevise, at han, lægeligt bedømt, skal have medhold, og klager har ikke præsteret et sådant bevis.

Sagen kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Klageren har i mail af 8/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"I for hold til lægelige udtagelser i sagen mangler forsikringsselvskabet at forlægge en uddybende udtagelse fra læge …, som ud over mig selv var medvirken i den samtale, hvor jeg forklarer at lægen i [udlandet] havde oplyst, at jeg skulle forholde mig i ro i 4 dage og hvor dette ikke blev rettet eller modsagt. Det var den direkte årsag til at jeg forholder mig i ro, altså efter lægelige anvisninger, i 4 dag og derfor var det 4 af mine feriedage der bliver ødelagt.

De 2 læger der efterfølgende udtaler sig i sager, udtaler sig på et mindre oplyst grundlag end læge … De 2 læger har i øvrigt langt fra samme vurdering af sagen, som jeg også har fremhævet i min seneste skrivelse, hvilket klart taler for at en tredje læge (…) med flere oplysninger ville kunne komme til en tredje konklusion.

Jeg har gentagende gange fremhævet at læge … skønnede det nødvendigt at jeg fik lavet en 'fit to flight' erklæring, hvilket taler for at min skade var lidt ud over normalen. Dette faktum er ikke blevet kommenteret af forsikringsselvskabet eller dennes læger i denne klage sag, hvilket jeg mener er usagligt, da det er et bevis der taler for, at min skade efter …'s opfattelse, var mere omfattende en som så!

I det at forsikringsselvskabes egne læger ikke er uomtvisteligt enige, den ene mener ikke at man behøvede at holde benet oppe og i ro, hvilket forsikringsselvskabet allerede har medgivet at man skulle. Og den anden udtaler at 2 dage bør være nok, men udelukkede bestemt ikke at flere dage kan være nødvendigt!? Og så er der det faktum at den læge der har svaret altså …, ikke er blevet hørt i sagen. På den baggrund mener jeg, at man må tillægge min forklaring afgørende betydning og vedkende at der var 4 rejsedag der blev ødelagt som følge af min skade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af selskabets oversættelse af klagerens patientjournal af 22/10 2016 fra skadestuen i udlandet fremgår bl.a.:

"BEHANDLING:
Rens og desinfektion af sår.

DET ANBEFALES:
Daglige behandlinger
Hold området rent og tørt
Fjernelse af sting efter 7 dage
Kontrol hos egen læge"

Af selskabets sagslog af 22/10 2016 fremgår bl.a.:

> "CLI er syet i hæl, skal holde sig i ro og tørke i 4 dage, fjernelse af sting på 7. dagen eller den dag han kommer hjem til DK. CLI er orienteret om at holde øje med infektionstegn. Der er ikke aftale om F/U, men CLI skal henvende sig hvis infektionstegn. CLI indsender MR"

Af selskabets sagslog af 23/10 2016 fremgår bl.a.:

> "CLI ringer og spørger om der evt. kunne være dækning for en eldreven kørestol?
>
> CLI har set en masse køre rundt i disse og CLI ville have større fornøjelse på sin ferie, hvis han kan komme ud af HTL værelset.
>
> CLIs kone har selv barnevogn hun skal 'slæbe' rundt på, så hun har ikke mulighed for at skubbe CLI i alm kørestol.
>
> … OK og vil undersøge dækningen på dette. CLI OK og takker"

Af selskabets sagslog af 24/10 2016 fremgår bl.a.:

> " CLI ringer ind
>
> … infoer om at der er dækning for leje af el-knallert resten af ferien jvf … fra …"

Af mail af 16/6 2017 fra selskabets lægekonsulent fremgår bl.a.:

> "Foto: 5 cm langt åbent sår i fodsålen ved hælballen; som blev syet sammen på sygehuset. Blev på sygehuset anbefalet antibiotika i 5 dage og daglig sårskift, og såret skulle holdes tørt og rent. Der er ingen oplysninger om sengeleje
>
> Et sådant sår vil normalt hele i løbet af 10-12 dage.
>
> De første par dage er det godt at holde foden eleveret det meste af tiden; men sengeleje er ikke påkrævet.
>
> Hvis der efterfølgende ikke er tegn på infektion eller sivning fra såret, bør man kunne bevæge sig rundt efter et par dage. Såret skal dækkes med en blød forbinding, og han må belaste på forfoden, idet direkte tryk på såret ikke er hensigtsmæssigt, før det er helet.
>
> Efter 2 dage bør han kunne komme rundt, og han skal ikke opholde sig på hotelværelset. Når han sidder ned, er det forsat en god ide at holde foden eleveret for at undgå hævelse.
>
> Kommer der siven fra såret eller infektion, må han holde benet i ro og opsøge læge; men i aktuelle tilfælde heler såret ukompliceret.
>
> Der i journalmaterielt ikke oplysninger om, at lægen i [udlandet] har ordineret sengeleje, hvilket jeg også mener lægefagligt ville være forkert, idet der så ville være risiko for at blodpropper. Hvis lægen havde ordineret sengeleje, burde han også have ordineret blodfortyndende medicin, hvilket der ikke blev!

Jeg mener ikke, at det i sagen akter er dokumenteret, at enten den [udenlandske] læge eller den danske … læge havde ordineret 4 dages sengeleje.

Vores afgørelse med to dage på hotellet er en rigtigt afgørelse, og jeg vil ikke anbefale yderligere betaling."

Af mail af 19/6 2017 fra selskabets samarbejdspartner fremgår bl.a.:

"…'s oprindelige assessment i sagen lød som følger:

Cli født …[udlandet].
MR læst, samt tlf cli.
1 går fpet skåret underside af hø. fod i vandkanten, fra hælben og mod midten af foden. Nu syet og givet smertestillende og ….

Plan:
Relevant behandlet, sting fjernes efter hjemkomst til DK.
Stiler mod planmæssig hjemrejse, FTF som rask til denne, men skal evt. støttes med taxa og …. Cli ktk os den 28/10 ang dette behov for dette. Bør ikke forbi … igen, med mindre der opstår yderligere kompliaktioner.

Det er desværre ikke muligt at spore et opkald af den dato, og vi kan desværre heller ikke få en udtalelse fra …, da han er på orlov. Derfor hermed en second opinion fra vores læge …:

Cli har under ferien fået skåret underside af hø. fod i vandkanten, fra hælben og mod midten af foden. Cli blev syet og givet smertestillende og ….
Min kollega har vurderet fuldstændig korrekt. Cli har fået relevant behandling, sting fjernes efter hjemkomst til DK.
Stilede mod planmæssig hjemrejse, FTF som rask til denne, men skal evt. støttes med taxa og ….
CLI er syet i hæl, skal holde sig i ro og tørke i 4 dage, fjernelse af sting på 7.Med det menes at cli ikke må træde på det i de 4. dage pga risiko for opsprængning af såret. Men bruge f.eks krykker. Det er ikke medicinsk praksis at bede en stærk ung mand om at holde sig inde pga et sår på foden, som er relevant beh.
Havde det været i DK; havde cli fået krykker og udskrevet .
Desuden synes jeg at det er fuldstændig ovedrevet at vi har sagt ok til en eldreven kørestol. For mig er det fuldstændig aparte at en ung mand udstiller sig som handikappet pga et sår på foden .
Konkl.: 1) Det er medicinsk forkert at cli skulle holde sig inde i 4 dage . Der er medicinsk ingen grund til det .
2) Det er medicinsk forkert at en ung og stærk mand skulle have behov for en eldreven kørestol
3) Havde det været et dansk hosp. Havde han blot fået et par krykker . med råd ; hold det rent hold øje med infektiosntegn .
4) Jeg har spurgt vores amputation og sår center; Der er ingen begrænsninger . De første 4 dage skal man bruge krykker . Man skal holde det rent, ikke komme i pool eller havvand . Men ellers forholde sig aktiv og mobil på krykker .
Det er forkert at bede nogen om at holde sig indendørs fordi man har et sår på foden . Om natten ville det være rimeligt at have foden eleveret i sengen f. eks på en pude . Sagen er vurderet korrekt

Jeg tror muligvis, at jeres medlem har misforstået …'s udtalelser omkring hjemtransport, og forstået det som om, at han ikke ville kunne hjemrejse som rask. Det …, og også … fremhæver er, at han skulle have haft hjælp til transport til og fra, samt kørestolsassistance i lufthavnen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Punkt 6 Rejseforsikringen dækker**

Dækningen er maksimalt 20 mio. kr. pr. rejse.

6.1. Sygdom og tilskadekomst

6.1.1 Forsikringen dækker

Ved akut sygdom eller tilskadekomst opstået på rejsen, dækkes sædvanlige, rimelig og nødvendige udgifter, som ikke er dækket af det blå EU-sygesikringskort, til

- Behandling, som en autoriseret læge giver på behandlingsstedet.
- Lægeordineret ophold på hospital efter normale takster for semiprivate (to-sengsstue) eller intensiv afdeling.

…

6.8 Feriekompensation

6.8.2 Forsikringen dækker

6.8.2.1 Når sikrede afbryder rejsen, jf. punkt 6.3.

6.8.2.2 Når sikrede afbryder rejsen som sygeledsager, jf. punkt 6.4.

6.8.2.3 Når sikrede rammes af sygdom eller tilskadekomst, der medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold, og som er omfattet af

- EU-sygesikringskortet, jf. punkt 5 eller
- Sygdomsdækningen, jf. punkt 6.

Der skal være skriftlig, lægelig dokumentation, som bekræfter, at tilstanden har medført, at sikrede skal opholde sig indendørs.

…

6.8.2.5 Når sikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst og ifølge lægeerklæring ikke kan udføre den skisportsaktivitet, der var det primære formål med rejsen.

Den sikrede skal fremlægge erklæring fra lægen på feriestedet og kunne dokumentere, i hvor mange dage skisportsaktiviteten ikke kunne udøves på grund af sygdommen eller tilskadekomsten.

…

6.8.4 Erstatningsopgørelse

6.8.4.1 Popermo betaler feriekompensation, jf. punkterne 6.8.2.1 - 6.8.2.4, til

- Den sikrede og en rejseledsager, som samtidig er sikret på policen, jf, punkt 1.1.

6.8.4.2 Popermo betaler feriekompensation, jf. punkt 6.8.2.5 og 6.8.2.6 til

- Skadelidte. Er skadelidte under 14 år betales herudover 50 % af rejsens pris pr. dag for en rejseledsager, der er sikret på policen jf. punkt 1.1

6.8.4.3 Popermo erstatter

Rejsens pris, jf. punkt 6.8.4.4 og 6.8.4.5 pr. dag for feriedage, der ikke kan udnyttes på grund af en eller flere af de skadebegivenheder, der er nævnt under punkt 6.8.2. Popermo betaler tidligst feriekompensation fra dagen efter, at skaden er sket.
…"

Nævnet udtaler:

Under en ferierejse kom klageren til skade med sin fod den 22/10 2016. Han pådrog sig en flænge på højre hæl, som skulle sys. Klageren har oplyst, at han af den behandlende læge fik at vide, at han skulle holde benet oppe og i ro i minimum 4 dage. Han har videre oplyst, at han kontaktede selskabet, hvorefter han talte med en læge fra selskabet, der konkluderede, at han havde fået den rette behandling. Han oplyste til lægen, at han var blevet pålagt at holde benet oppe i 4 dage, hvilket lægen ikke anfægtede.

Det fremgår af sagen, at klageren den 23/10 2016 anmodede selskabet om dækning til en eldreven kørestol, idet han ville havde større fornøjelse af sin ferie, hvis han kunne komme ud af hotelværelset. Selskabet meddelte den 24/10 2016 til klageren, at han ville få dækning til en el-knallert i resten af ferien. Klageren har oplyst, at han fik kørestolen den 26/10 2016 om aftenen.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at udbetale feriekompensation for i alt 4 ødelagte feriedage.

Selskabet har per kulance udbetalt erstatning svarende til 2 ødelagte feriedage til både klageren og hans ægtefælle. Selskabet har afvist at yde erstatning for yderligere ødelagte feriedage med henvisning til, at klagerens tilskadekomst ikke har medført hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold.

Selskabet har henvist til, at der ikke foreligger lægelig dokumentation i sagen for, at klageren er ordineret indendørs ophold og at der konkret bedømt heller ikke, når henses til skadens karakter, var eller ville have været grundlag herfor. Selskabets lægekonsulent vurderede dog, at det kunne være hensigtsmæssigt at holde benet i nogenlunde ro i 1-2 dage.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.8.2.3, at forsikringen dækker i form af feriekompensation, når "sikrede rammes af sygdom eller tilskadekomst, der medfører hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold … Der skal være skriftlig lægelig dokumentation, som bekræfter, at tilstanden har medført, at sikrede skal opholde sig indendørs".

Selskabet har anført, at uanset ordlyden af forsikringsbetingelserne er det afgørende, om klageren på grund af sin tilskadekomst rent faktisk var nødsaget til at opholde sig indendørs.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det ikke bevist, at klageren på grund af sin tilskadekomst har været nødsaget til at opholde sig indendørs, eller at han af den behandlende læge mundtligt fik besked om, at han skulle forholde sig i ro med benet oppe i 4 dage. Nævnet finder på baggrund heraf ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde yderligere dækning i henhold til reglerne om feriekompensation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på de lægelige oplysninger, herunder at der henset til skadens karakter ikke var lægeligt grundlag for indendørs ophold, samt at klageren den 24/10 2016 fik meddelt dækning til en el-knallert i resten af ferien.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

17. 90504

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings