Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juli 2018 blev i sag nr. 91423:

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 klageskema af 4/10 2017 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Natten mellem fredag den 28/7 og lørdag den 29/7 opstod hævelse i knæhasen i form af en stor kugle. Tog på klinik i … lørdag formiddag på grund af stærke smerter og ikke kunne bøje mit ben. Blev undersøgt og fik intravenøst drop og to indsprøjtninger.

Søndag den 30/7 kontakt med SOS, der beder mig tage på hospitalet i …, da SOS lægen mener at behandlingen hos Medical Center var lægesjusk. SOS bestiller Taxa og træffer aftale med hospitalet). Her ordineres andet medicin, der gav stor træthed og utilpashed og dårlig nattesøvn. Under hele forløbet havde jeg stærke smerter, da kuglen/bylden voksede og smerterne bredte sig til lymfer og underben.

Det blev værre tirsdag den 2. og onsdag den 3. aug. og tager efter aftale med SOS på hospitalet den 3. aug. tilses af læge, der ordinerer en ultralydskanning, da han er bange for en blodprop, skal have blodfortyndende medicin i form af indsprøjtninger.

SOS sender sms til mig med oplysning om at lægen anbefaler ultralyd scanning og jeg skal tage på hospitalet om formiddagen den 4. aug og tage den blodfortyndende sprøjte med og bede om hjælp med den også.
Fredag den 4. aug, af sted til hospitalet til scanning og indsprøjtning. Benet er nu så betændt og hævet (se billeder) at de dræner det (skærer i bylden uden bedøvelse) av av, hjem om aftenen til hotellet. Børnene var med mig på hospitalet alle dagene. Når ikke vi var på hospitalet, var vi på værelset.

SOS og forsikringen vurderer, at det er så alvorligt, at de vælger i fællesskab, at jeg skal have hjælp hjemmefra til at passe børnene, da penicillin ikke virker optimalt.

Lørdag den 5. aug. af sted til hospitalet og bylden bliver igen drænet (skåret i), nu med bedøvelse. Blev indlagt, men skulle tilbage til hotellet med børnene, da hjælpen fra Danmark kom.

Var indlagt til tirsdag den 8/8 sidst på eftermiddagen, med flyveforbud mod hjemrejse den 9/8, hvilket underbygger alvoren af mit sygdomstilfælde.

Det bemærkes, at jeg var sygemeldt 1 uge efter min hjemkomst. Såret er stadig ikke helt sammenvokset og jeg har måttet tage flere sygedage.

Det bemærkes, at Topdanmark den 29/8 telefonisk meddeler, at erstatningsbeløbet er kr. 2.316,64. kompensation for 1 dag. Her orienterer jeg dem om, at jeg var indlagt i flere dage, hvilket viser, at de ikke har sat sig ordentligt ind i sagen, eller forstået alvoren heri.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
12 ødelagte feriedage"

Selskabet har i brev af 27/10 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er således, at klager rejser til … [feriedestination] i perioden fra den 26. juli 2017 til 9. august 2017 sammen med sine to børn fra henholdsvis år …. og …. [Klager] kontakter Rejsehjælp den 29. juli 2017, da hun har fået et insektstik, som er hævet. Hun ønsker at blive tilset af en læge, hvilket godkendes – vi har ikke modtaget dokumentation fra dette lægebesøg. Dagen efter oplyser [klager], at det går lidt bedre, men at hun skal til et opfølgende lægebesøg. Efter lægebesøget fremgår, at har hun smerter, ingen infektion i selve hævelsen men rundt om. Hun må ikke bade i pool eller hav i de næste 3 dage og ej heller få alkohol. Herefter opfølgende lægebesøg og der er ny kontakt til Rejsehjælp den 2. august 2017, hvor det oplyses, at det ikke er blevet bedre og at det strammer ved benet og der er gået hul i hævelsen. Der er ingen feber, kvalme eller svimmelhed. [Klager] er i antibiotikabehandling, som fortsættes. Rejsehjælp tilbyder tilkald, da [klagers] situation er kompliceret ved, at hun rejser alene med to børn. [Klager] ønsker tilkald og den 5. august 2017 ankommer tilkald, som i forbindelse med [klagers] indlæggelse kan tage sig af børnene. Alle personer hjemrejser en dag senere end planlagt, da [klager] skal have plads til sit ben under flyrejsen, hvorfor [klager] ikke kunne hjemrejse på planlagt rute. Hjemrejser den 10. august 2017.

[Klager] har indsendt et krav på i alt 12 ødelagte feriedage for sig selv og sine 2 børn.

På baggrund af [klagers] første henvendelse blev sagen forelagt vores medicinske team. De har vurderet følgende:

Den 30/7-17 - været på hospital (ej indlagt) - [klager] tilses grundet insektbid, sættes i medicinsk behandling, der anbefales (hvile i 3 dage med benet eleveret) eller også står der (hvile x 3 dagligt med benet eleveret)? samt [klager] ikke må bade i pool eller hav.

Den 2/8-17 - beskriver Rejsehjælps læge ingen ændring af 'tilstand'.

Den 3/8-17 - [klager] møder på hospital (ej indlagt). Grundet fortsat hævelse af benet samt forhøjet D-dimer (kan være tegn på blodprop, men kan også skyldes infektion) sættes [klager] i blodfortyndende behandling. Rejsehjælp læge ønsker at der bliver foretaget UL for obs blodprop i benet.
Den 5/8-17 - Rejsehjælps lægeintervention der er ikke blodprop i benet, men en byld, som skal dræneres dagligt og forbindningsskift - [klager] indlægges.

Den 8/8-17 - udskrives.
[Klager] må have haft smerter og besværet bøjning af ben/knæ, besværet gang. Men der findes ikke indikation for indendørs ophold efter udskrivelsen. Ej heller indikation for indendørs ophold før indlæggelsen. Mener dermed at sagen er vurderet korrekt i forhold til ødelagte feriedage under indlæggelsen.
På baggrund af ovenstående laves udbetaling, herunder kompensation for 4 ødelagte feriedage under hospitalsindlæggelse ...

[Klager] er ikke tilfreds og ønsker dækning for hele sygeperioden fra 29. juli 2017 og i alt 12 dage. Vi har derfor lavet en gennemgang af hele sygdomsforløbet under [klagers] ophold. Følgende lægeinterventioner er noteret undervejs i forbindelse med [klagers] henvendelse til Rejsehjælp samt modtagne journaler:

30/7
Pt har et inficeret insektstik i den ene knæhase igennem 2 dage. Tydeligt indstikssted og rødme i 10 cm zone. Er sat i behandling med antibiotika, smertestillende og binyrebarkhormon til at dæmpe inflammation og desuden kompressionsforbinding. Skønnes at kunne hjemrejse som planen, og finder ikke indikation for FU (opfølgende lægebesøg).

2/8
Såret stadig ikke godt. Ikke værre ifølge mit skøn, men heller ikke bedre. ok for et FU.

3/8
Har set på med.rep. Der er stadig rødme og hævelse af benet, og blodprøver viser meget høj D-dimer. Denne kan være forhøjet pga infektion, men det er vigtigt, at patienten får lavet en ultralydsskanning af benet for at se, om der kan være en blodprop. Uanset skal hun have de blodfortyndende sprøjter. Vil ac venligst hjælpe med at arrangere, at pt i morgen kommer til ultralydsscanning lokalt. Dernæst stillingtaget til evt. læge-hjemmebesøg m.h.p. blodfortyndende behandling.

5/8
Talt med pt. Infektionen i benet havde i går samlet sig til reel abces som blev åbnet og renset. elev endvidere ultralydsscannet i benet, og der var heldigvis ikke noget blodprop. Pt skal have skiftet såret dagligt på hospitalet og hun får antibiotika, smertestillende og blodfortyndende (inj). Vi må se om der bliver tale om hjemrejse som planen. Lidt usikkert. Veninde ankommer i aften til at passe børnene. Jeg evaluerer igen om 2 dage.

7/8
Pt har nu fået revideret sin abces igen, denne gang i bedøvelse. Forbliver på hospitalet indtil videre. I morgen skal bandagen skiftes igen, og såret skylles. Hvis der ikke er forværring vil jeg tro at pt

udskrives i morgen. Ikke sikkert at hun bliver fff til onsdag. Overvejer at sende børnene hjem med planmæssige fly sammen med veninde. De skal til deres far dagen efter. Ny ktk i morgen.

8/8
Pt har fået ok på at rejse hjem i morgen, hvilket er fint med mig. Der bliver dog brug for enten en legrest eller ekstra sæde, så pt kan holde benet strakt. Taxa ok. Efter hjemkomst skal pt søge egen lægen inden for et døgn tid, alternativt skadestue.

I henhold til de gældende forsikringsbetingelser kompenseres ødelagte feriedage, hvis du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig eller bliver hospitalsindlagt. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose. Forsikringen dækker ikke, hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarré, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt, jævnfør pkt. 17.6 i de vedlagte vilkår.

Vi har kompenseret [klager] og husstand for 4 ødelagte feriedage under [klagers] indlæggelse. Der er ifølge den indsendte lægedokumentation ikke ordineret indendørs ophold inden indlæggelsen samt efter udskrivelsen. Vores medicinske team har vurderet, at der ud fra diagnosen samt den givne behandling ikke er lægelig indikation for kompensation ud over perioden for indlæggelse. [Klager] er alene sat i behandling pga. inflammation og har fået besked om at hun ikke må bade (hverken i pool eller havvand), indtage alkohol og skal sørge for at have perioder med benet eleveret. Der er ikke på noget tidspunkt konstateret feber, kvalme eller svimmelhed - men smerter og hævelse af knæhase, som senere har samlet sig til en byld, der tømmes og renses"

Klageren har i mail af 19/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er gennem hele sygdomsforløbet blevet bedt om (af alle lægerne) at opholde mig indendøre med benet fuldstændig i ro og eleveret. Jeg fik også besked på, at jeg skulle lægge is på hvert tyvende minut ligesom jeg i øvrigt fik rejseforbud på den ellers fastlagte hjemrejsedag pga mit helbred. Det fremgår heller ikke af journalen.... Når man er i en situation som denne, hvor man ikke ved hvad der er årsag til tilstanden (ingen fandt ud af hvad der præcis var sket) - og at det måske kan være en blodprop, er det behæftet med rigtig stor utryghed og stress. Det sidste man tænker på er, hvordan lægerne formulerer ens journal og hvilke ord de bruger i den forbindelse. Jeg har en klar opfattelse af, at forsikringsselskabet forsøger at dække sig ind under et manglende ordvalg som jeg ingen indflydelse har haft på, og at de ikke forholder sig til de åbenlyse fakta, der ligger i al den fremsendte dokumentation. Som i kan se af billedet, så var min situation lige præcis så slem, at eneste mulighed for ophold var indendøre. Alt gjorde ondt, og elevation af ben, isposer samt hvile kunne kun lade sig gøre på værelset - som jeg fik besked på, men som så åbenbart ikke eksplicit er skrevet i journalen..."

Klageren har supplerende mail af 22/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det er i bedste fald bondefangeri, at forsøge at dække sig ind bag et manglende ordvalg i en lægejournal, der er skrevet på spansk - og som jeg, som patient, ingen chance har for at sikre har Topdanmarks 'godkendte ordvalg'."

Nævnet har endvidere modtaget indlæg fra selskabet af 5/12 2017, fra klager af 7/2 2018 og 28/2 2018, fra selskabet af 13/3 2018 samt fra klager af 7/4 2018. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos af bylden i klagerens knæhase.

Af forsikringsbetingelserne – dækningsskema 17.6 – fremgår blandt andet:

> "Forsikringen dækker, hvis dine feriedøgn bliver ødelagt, fordi:
> 1. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet
> 2. Du bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde dig i din feriebolig. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose.
>
> …
> Forsikringen dækker ikke:
> 1. Hvis du opholder dig indenfor - fx på grund af en brækket arm, diarre, mellemørebetændelse, forkølelse eller lignende - selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt."

Nævnet udtaler:

Under sin ferie i udlandet blev klageren bidt af et insekt. Natten mellem den 28/7 og 29/7 2017 voksede en byld frem i klagerens knæhase. Klageren blev undersøgt og behandlet lægeligt flere gange de følgende dage, hvor blandt andet bylden blev skåret op. Klageren blev derefter indlagt på hospital i perioden 5/8 - 8/8 2017, således at hun blandt andet kunne få såret renset og forbindingen skiftet hver dag. Klageren ønsker erstatning for tolv ødelagte feriedage fra den 29/7 2017 til og med sin planlagte hjemrejsedag den 9/8 2017. Klageren kunne ikke hjemrejse på planlagt rute, hvorfor hjemrejse skete den 10/8 2017.

Selskabet har anerkendt, at klageren har ret til erstatning for de fire feriedage, hvor hun var indlagt.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsskema 17.6, at selskabet betaler kompensation for ødelagte feriedage, når den sikrede bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor bliver indlagt på hospitalet. Selskabet betaler også kompensation, når den sikrede bliver akut syg eller kommer til skade og derfor er tvunget til at opholde sig i sin feriebolig. Det er i så fald

en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose. Forsikringen dækker dog ikke, hvis den sikrede opholder sig indenfor, når det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt.

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf. Det er således klageren – der har rejst et krav om forsikringsdækning – som skal sandsynliggøre, at hun har ret til erstatning for tolv ødelagte feriedage.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at hun på grund af sin tilskadekomst har været nødt til at opholde sig i sin feriebolig. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at betændelsen i knæhasen ikke ses at indebære, at klageren var tvunget til at blive på sit hotelværelse, og at det ikke fremgår af sagen, at hun er blevet lægeligt ordineret indendørs ophold hverken før eller efter udskrivelsen fra hospitalet.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt