Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juli 2018 blev i sag nr. 91612:

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. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde erstatning for 4 ødelagte feriedage for hende og 2 ødelagte feriedage for hendes søn.

Selskabet har afvist at dække klagerens krav om erstatning for ødelagte feriedage med henvisning til, at hun og sønnen ikke var hospitalsindlagte og at deres tilstand ikke nødvendiggjorde, at de opholdt sig indendørs, hvilket er en betingelse for at opnå dækning.

I klagen modtaget i nævnet den 22/11 2017 har klageren bl.a. anført:

> "I første ferieuge får jeg desværre øjenbetændelse, samt vabler under øjenlåg, så jeg intet lys kunne tåle. Øjnene sved og gjorde voldsomt ondt, når det mindste lys var der. Dette er også beskrevet af lægen fra sygehuset. Det betød 4 dage indendørs. Jeg taler med akutcentralen om min situation, og de ringer selv tilbage flere gange for at høre, hvordan det går.
>
> Det var 4 hårde dage, hvor jeg ikke kunne lukke øjnene om natten pga. vablerne under øjenlågene kun halvt pga. svie og smerter. Jeg har fulgt procedurerne fra Topdanmark, men Topdanmark vil ikke dække forsikringsmæssigt for de 4 dage, da lægen i papirerne ikke har skrevet, at jeg kun måtte opholde mig på hotelværelset.
>
> Jeg må erkende, at når man lige har været på sygehuset, har ondt og ikke kan se, og samtidig står med sine to børn, så tjekker man ikke lige, om der står 'kun på hotelværelse' i papirerne. Jeg er

patient i det her, og forventer, at lægen gør sit arbejde. Jeg har fulgt de procedurer, som jeg har fået at vide, at jeg skulle gøre.

I uge 2 bliver vi så desværre ramt af et stort jordskælv (det blev også vist i nyhederne), hvor min søn … kom til skade med sit skinneben. Hele … blev ramt, og sygehuset kunne desværre ikke sende en ambulance, som kunne komme og se på …s ben. Det var temmelig kaotisk på det tidspunkt.

Heldigvis var der en frivillig læge tilstede på hotellet, som hjalp ... Han fik at vide, at han skulle have benet opad de næste dage, da det var kraftigt hævet. Umiddelbart tydede det ikke på et brud, men hele området om skinnebenet var blåt og ophævet. Den frivillige læge fortæller, at … som min. skal have benet opad de næste to dage, da det havde behov for ro, og han ikke kunne støtte på benet.

Jeg talte med alarmcentralen, og det blev aftalt, at jeg skulle tage et billede af den frivillige læge, som tilser min søn ... Kvinden fra alarmcentralen fortæller, at det er nok dokumentation, og at Topdanmark vil forstå dette, når man både ser på situationen og at der ikke kan komme en ambulance. Det var det bedste vi kunne gøre, fik jeg at vide. Billedet med den frivillige læge og … er vedhæftet.

Nu viser det sig så, at til trods for at jeg i begge situationer har fulgt procedurerne fuldt ud, så vil Topdanmark ikke give erstatning.

Jeg har talt med dem flere gange, og har samtidig bedt dem om at kigge på de samtaler, som jeg har haft med deres akuttelefon. Disse er optaget, og vil ligeledes kunne bekræfte, at jeg har fulgt procedurerne 100 procent, men også at de har været med i forløbet hele tiden. Det har de ikke gjort.

Jeg har ligeledes bedt om, at få lov til at høre de samtaler, som jeg har haft med akuttelefonen, men det vil Topdanmark heller ikke give lov til. Netop disse optagelser ville vise, at jeg har ret til erstatning.

Jeg håber, at I kan se, at der er noget helt galt her. Hvad mere kan jeg gøre end at orientere, følge procedure, lytte til hvad jeg får at vide, og så efterfølgende gøre?"

Selskabet har i brev af 19/12 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen kort drejer sig om, at familien bestående af [Klager] og hendes 2 børn på henholdsvis … og … år er på ferie i [udlandet] i perioden fra den 8/7-17 — 22/7-17. [Klager] kontakter Rejsehjælp første gang, da hun får problemer med øjnene og derfor ønsker at bliver tilset af en læge. [Klager] oplyser, at hun måtte blive indendørs pga. sollyset og i den forbindelse har mistet 4 dage under rejsen. Efterfølgende anmelder [klager] en sag på sin søn, som i forbindelse med jordskælvet glider og slår sit skinneben. Pga. situationen under jordskælvet får de ikke dokumentation fra en læge, som tilser [søn]. De har henvendt sig hos Rejsehjælp, som har registreret sagen. [Klager] oplyser, at de har fået besked på, at [søn] skal holde benet opad og i ro i to dage og ønsker derfor kompensation for 2 ødelagte feriedage i den forbindelse.

I alt har vi modtaget et krav på 6 ødelagte feriedage for ovenstående, som [klager] nu også har fremsendt til Ankenævnet.

På baggrund af [klagers] henvendelse til selskabet, forelagde vi sagen for selskabet medicinske team. Følgende svar fik vi fra speciallægen:

> *Modtaget patientens beretning om sygdom og søns tilskadekomst under rejse, billeder af personer, recept og øjendråber samt journal fra øjenlæge.*
>
> *Patienten er blevet behandlet for keratitis (hornhinde betændelse) med øjendråber antibiotika og steroid. Der er intet nævnt om restriktioner for patienten. Normalt skal man holde sig fra at svømme men der er ikke noget til hinder for at være udendørs. Der er ikke beskrevet lysskyhed eller anden irritation end svien og smerter. Patienten har derfor godt kunne bevæge sig udenfor sit hotelværelse.*
>
> *Billedernes kvalitet umuliggør en vurdering af nogen form for medicinsk situation for patienten. (Der henvises til billeder af [søns] skinneben).*
> *Beskrivelsen af skadens art, et forslået ben, vurderes ikke til at give anledning til tvungen indendørs ophold.*

I henhold til de gældende forsikringsbetingelser kompenseres ødelagte feriedage, hvis man bliver akut syg eller kommer til skade, og derfor er tvunget til at opholde sig i sin feriebolig eller hvis man bliver hospitalsindlagt. Det er en betingelse, at det understøttes af en læges diagnose. Forsikringen dækker ikke, hvis forsikringstager opholder sig 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 dine forsikringsbetingelser.

Vi har afvist kompensation for ødelagte feriedage i begge sager. Der er ikke medicinsk grundlag for indendørs ophold, hverken pga. [klagers] behandling for problemer med øjnene eller [søns] forslåede skinneben. Denne vurdering er som sagt lavet på baggrund af alle modtagne dokumenter, herunder den indsendte lægedokumentation fra [klager], de informationer vi har fået via Rejsehjælp samt de givne behandlinger modtaget på feriestedet. [Klager] har allerede indsendt lægedokumentation og fotos med sin klage, hvorfor vi ikke har vedlagt det her.

[Klager] har uden tvivl haft irritation ved øjnene og hun nævner selv i en telefonsamtale, at hun var nødt til at gå med solbriller pga. det skarpe lys. [Søn] er blevet tilset for et forslået skinneben, hvilket har givet skrammer/hævelse ved slaget. Vi har i vores vurdering af dækning taget den specielle situation i betragtning med jordskælv og forvirring. Det ændrer ikke på, at selskabets gældende vilkår alene kompenserer ødelagte feriedage, når diagnosen eller behandlingen giver anledning til tvunget indendørs ophold - eventuelle restriktioner om badning pga. bakterier eller hvile af ben giver ikke anledning til kompensation.

[Klager] henviser endvidere til de mange samtaler med Rejsehjælp. Vi har ifølge aftale med [klager] aflyttet samtalerne med Rejsehjælp. Det fremgår af kontakten med Rejsehjælp, at de har noteret og godkendt, at [klager] ikke har kunnet få yderligere dokumentation fra den behandlende læge på stedet grundet situationen i området. [Klager] har spurgt ind til dækning af ødelagt ferie. Der er dog ikke vurderet dækningen for dette men henvist til selskabet efter hjemkomst.

Selskabet har i den efterfølgende sagsbehandling ikke tvivlet på eller stillet spørgsmålstegn ved om [klagers] søn har været tilset af en læge. Det gør heller ingen forskel, at [klager] ikke har fået yderligere lægedokumentation fra den ene eller anden læge. Dette på baggrund af, at selve behandling og diagnose i begge sager ikke giver anledning til kompensation, da der rent medicinsk ikke vurderes behov for indendørs ophold eller hospitalsindlæggelse.

[Klager] har fået bekræftelse på, at billedet betragtes som dokumentation for skaden, idet hospitalerne alene tog imod patienter med alvorlige skader. Vi kan således ikke genkende oplysninger om, at [klager] telefonisk er blevet lovet dækning for ødelagte feriedage. Rejsehjælp udtaler sig aldrig om dette men rådgiver og sikrer korrekt behandling og skaber tryghed i den akutte situation. Samtaler med Rejsehjælp alene giver ikke anledning til kompensation.

[Klager] giver udtryk for at aflytning af samtaler vil dokumenterer hendes ret. Vi har vedlagt uddrag af samtalerne og vi kan stå inde for, at dette er nøjagtig hvad der er blevet sagt. Derudover kan vi tilbyde, at [klager] kontakter Rejsehjælp, så hun selv kan høre samtalerne sammen med en medarbejder hos Rejsehjælp."

Klageren har i brev af 17/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Kommentarer til Topdanmarks medicinske team, som skriver der ikke var noget til hinde for at være udendørs:

-Topdanmark har skrevet der ikke er beskrevet irritation eller smerte fra sygehuset i …, det er skriftligt vedlagt fra lægen, så dette er ikke sandt.

Nu kunne jeg slet ikke opholde mig udendørs, pga. det mindste lys, kunne øjnene ikke åbnes pga. svie og smerte.

Lægen har formuleret på papiret at det skulle være i skygge, da det er en standard for dem at skrive da de ikke ved hvordan man opholder sig, som også beskrevet i den der er vedhæftet.

Jeg har efterfølgende kontaktet sygehuset i …, for at de kunne skrive de korrekte oplysninger på papirer, da sygehuset ikke kendte til reglerne for Topdanmark.

Sygehuset i … vil ikke blande sig mere ind i sagen, men mente også dette var under alt kritik, da det mindste lys ikke kunne tåles, derfor opholdte jeg mig indendørs i fire dage, som også lægen anbefalede, hun formulerede sig bare til skygge.

Jeg ringede iflg reglerne til Rejsehjælp, der blev jeg ikke rådgivet til, hvad der præcis skulle stå i de papirer fra sygehuset, nu hvor intet lys kunne tåles.

UFRA REJSEHJÆLP FULGTE JEG ALLE PROCEDURE, TIL NETOP AT FÅ DÆKKET DETTE. DET BLIVER OGSÅ SAGT I SAMTALERNE AT JEG GØR DET JEG SKAL GØRE.

-Iflg. Samtaler med krisehjælp som er optaget beskrives der også helt præcis jeg sidder indenfor og kan ikke opholde mig udenfor pga. lyset, det bliver sagt flere gange i samtalerne.

Samt det er helt korrekt jeg fik min datter til at købe nogle dyre solbriller med ekstra beskyttelse mod UV lys, da det mindste lys der var i rummet generede voldsomt.

Jeg sad indenfor med de solbriller, så jeg kunne holde øjnene åbent der, og mindske smerterne.

Der blev ikke nogen som helst udendørs aktiviteter de 4 dage, som Topmark prøver at løbe fra.

Ang. jordskælvet kunne min søn ikke støtte på benet efterfølgende, alle de procedure jeg kunne følge i de omstændigheder gjorde jeg efter punkt og prikke, som også kan høres på samtalerne fra Rejsehjælp.

Dokumentation kunne ikke gives fra lægen der var på stedet, da han havde meget travlt med at tilse alle de andre mennesker på gade.

Spørger også rejsehjælp på telefonen, om jeg skal gøre mere, der bliver meddelt at jeg ikke kunne gøre mere, et billede ville være godt.

Jeg ønsker hermed erstatning for de ødelagte feriedage."

Selskabet og klageren har i breve og mails af 1/2 2018, 14/2 2018, 27/2 2018 og 2/5 2018 yderligere kommenteret sagen.

Af medical report af 16/8 2017 fra det hospital som behandlede klageren fremgår blandt andet:

"**Physical Examination :**
Eyelids are dry, local anesthetic applied as discomfort by exam: cornea eyelid area is uptaking staining material
…
Diagnosis
ceratitis

Treatment:
Advices given
Prescription issued:cortimycine pomad to eyelids 2*1 5g. flarex 5*1 5g eyestil 2sb 2g 4*1."

Af foto af en e-mail fra klagerens computerskærm, så vidt ses afsendt fra det behandlende hospital den 16/8 2017, fremgår blandt andet:

"Dear Madam,
I have spoken to our doctor, she says she adviced you should avoid sun exposure, stay in the shade, use sunglasses. We cannot know how you have act in the hotel therefor we cannot write you a letter for this."

6. 91612

Af forsikringsbetingelserne DF20352-2 fremgår bl.a.:

"**17 Dækningsskema – Årsrejseforsikring**

…	**17.6. Ødelagte feriedøgn i udlandet**
A. Forsikringen dækker	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. …
B. Forsikringen dækker ikke	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 har fået forelagt fotos af klageren og hendes søn:

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren har anført, at hun måtte opholde sig 4 dage indendørs under en ferie til syden, da hun fik øjenbetændelse (ceratitis) og som følge heraf havde stærke smerter og intet lys kunne tåle. Hvad angår hendes søn, har hun oplyst, at han slog sit skinneben i forbindelse med et jordskælv og blev forbundet af en læge, der befandt sig på hotellet, da hun i situationen ikke kunne få kontakt med hospitalet. Hun har oplyst, at lægen udtalte, at sønnen skulle have benet opad i minimum to dage, da det havde behov for ro, og da han ikke kunne støtte på benet. Hun har til støtte for sit krav yderligere anført, at hun har fulgt de procedurer, som selskabet har foreskrevet, og at hun på denne baggrund havde en forventning om, at hendes krav ville blive dækket.

Selskabet har afvist at dække klagerens krav om erstatning for ødelagte feriedage med henvisning til, at hun og sønnen ikke var hospitalsindlagte, og at deres tilstand ikke nødvendiggjorde, at de opholdt sig indendørs, hvilket er en betingelse for at opnå dækning.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun og hendes søn på grund af deres sygdom/tilskadekomst har været nødsaget til at opholde sig indendørs, eller at sønnen af den behandlende læge fik besked om, at han skulle

forholde sig i ro indendørs med benet oppe i 2 dage. Nævnet finder det endvidere ikke bevist af klageren, at selskabet har givet telefonisk tilsagn om, at det helt eller delvis ville dække hendes krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning i henhold til reglerne om ødelagte feriedøgn i udlandet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på de lægelige oplysninger, de fotos som klageren har fremsendt af hende selv og sønnen samt udtalelsen 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