Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. november 2018 blev i sag nr. 92145:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

AIG Europe
Osvald Helmuths Vej 4
Atrium C, 3.sal
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 30/3 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg bliver ramt af en muskel skade i læggen, da jeg hopper i en pool den 25/7-2017 i [Feriedestinationen]. Jeg hører et pop, efterfulgt af voldsom smerte i min lægmuskel, kan desuden ikke støtte på benet overhovedet. Jeg kontakter inden for en time eller 2 dansk rejseforsikrings alarm nummer, og bliver henvist til en skadestue tæt på mit opholdelses sted. Hos lægen får jeg udleveret krykker, og en doctors bill, hvor der står. '[klageren] was seen in our office for a severe right calf injury on july 25, 2017 The patient was instructed to avoid/limit weightbearing (standing or walking) as much as possible for 2-4 weeks or untill symptoms improve; he was provided crutches to assist with limited mobility if stricktly necessary. If symptoms worsen, he was advised to return or follow-up with a medical provider as needed.' Jeg holder benet helt i ro som jeg er blevet fortalt at jeg skulle. Jeg bliver efterfølgende ringet op af en dansk læge som spørger indtil benet, jeg føler under denne samtale at jeg ikke bliver taget alvorligt, og lægen siger til mig at jeg skal bare begynde at gå på det dagen efter, og at jeg ikke ville have nogen problemer med at tage på en 6 dages roadtrip. Jeg vælger ikke at følge den danske læges anvisning om at jeg bare skal gå på det, da jeg på ingen måde kan støtte på benet. Har desuden store problemer med at sove om natten pga. kramper i benet, og hævelse. Jeg gør min kontaktperson hos alarmcentralen opmærksom på dette, desuden bliver hævelsen meget hurtigt forværret hvis jeg ikke kan få det eleveret. Jeg skal planlagt på roadtrip med … og … fra den 27/7 - 1/8, fra … til … hvor vi skal igennem flere [områder] og se [seværdigheder]. Jeg føler mig dog nødsaget til at sige fra til dette pga. mit ben, jeg kan stadig ikke på nogen måde støtte på benet, og har stadig problemer med hævelse og kramper hvis det ikke får helt ro. Jeg vælger derefter at tage et fly fra [by A] til [by B] hvor jeg bliver hentet af familie og bor hos dem indtil jeg planlagt flyver hjem til Danmark d. 9/7, jeg er hjemme den 10/7.

På flyveturen hjem er jeg blevet opgraderet til business class så jeg kan få benet eleveret, dette er noget som alarmcentralen selv har besluttet. Efter hjemkomst bliver jeg tilset at min egen læge som siger at jeg har en delvis muskeloverrivning i læggen, og at det var fornuftigt at jeg ikke begyndte at gå på det, også selvom det var med krykker, da jeg ellers kunne risikere fuldstændig overrivning ved at træde forkert eller skvatte. Jeg tænker herefter at det ikke bliver noget problem at få ferie kompensation og dækket flyrejsen fra [by A] til [by B]. Det bliver det så bare ikke. De skriver til mig at jeg kan få 2 dages erstatning af 500 kr., minus karensdag, altså 500 kr. Inden det sidste vel jeg bede jer om at læse afslaget og deres begrundelse for denne. Jeg mener ikke en dansk læge der aldrig har set eller følt mit ben er bedre kvalificeret til at vurdere min skade end en amerikansk læge som har undersøgt mit skaden. Jeg syntes desuden ikke at de frit kan fortolke en doctors bill efter eget ønske. Jeg vil jo ikke mene at 'avoid limit or weightbearing as much as possible' og 'provided crutches to assist with limited mobility if strictly necessary' kan fortolkes på nogen måde. Desuden skrives der at jeg sagtens kan elevere benet i siddende stilling. Det vil jeg jo mene er praktisk taget umuligt når skaden sidder i læggen, prøv selv at sætte ryggen helt indtil stolen og derefter hæve benet til strakt, det vil automatisk lægge et stræk i din læg, med mindre man er super smidig, præcist der hvor skaden er sket. Desuden skrives at udgift til flybillet fra [by A]-[by B] er en oprindelig udgift til rejsen og medregnes således ikke i prisen for erstatningsdøgn. Det passer ikke, jeg skulle flyve [by C]-[by B], desuden var det også 2 forskellige datoer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Feriekompensation fra 25/7 til og med den 7/8, det var der jeg syntes symptomerne var aftaget nok. + refundering af fly billet fra [by A]-[by B]."

Selskabet har i svar af 11/4 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"SAGSFREMSTILLING
Forsikringstager (herefter kaldet FT) rammes af en muskelskade i læggen efter poolspring.

FT ordineres krykker, da behandlende læge vurderer, at FT ikke må vægtbelaste på benet.

SOS International behandler skaden og tilkender 2 ødelagte feriedøgn (dog med 1 dags karens) ud fra en medicinsk vurdering.

Der er ikke lægeordineret indendørsophold af behandlende læge, som er betingelsen for at der kan gives kompensation for ødelagte feriedage.

MEN:

Jf. betingelserne punkt 9.3 Bilag 1 stk. A:

'I tilfælde af at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte anviser indendørsophold, vurderer SOS´s læge på baggrund af diagnosen, om forsikredrede er berettiget til erstatning og i bekræftende fald, hvor mange'.

SOS´s læge har vurderet diagnosen og har vurderet at FT er nødsaget til at blive indendørs i to dage. Derfor er der givet tilsagn for 2 ødelagte feriedage ud fra medicinsk vurdering.

Heraf fremgår det af betingelserne, at første dag er karensdag.

BESKRIVELSE AF FORSIKRINGSDÆKNINGEN
Punkt 9.0 feriekompensation
Forsikringssum:
DKK 500 pr. dag – 2 personer i maksimalt 30 dage - dog maksimalt rejsens pris

9.1 Hvad omfatter forsikringen?
Der udbetales feriekompensation til forsikrede som nævnt i afsnit 9.0 ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst når forsikrede;
· hospitalsindlægges,
· lægeordineres indendørs ophold af behandlende læge,
· hjemtransporteres (medicinsk) eller
· hjemkaldes.
a. Maksimal dækning er rejsens pris pr. dag dog maks. DKK 500 pr. dag i op til 30 dage for de feriedage, der bliver ødelagt som følge af en dækningsberettiget skade dog maksimalt rejsens pris.
b. Første sygedag eller hjemtransportdag som følge af hjemkaldelse betragtes som karensdag, hvor AIG ikke erstatter tabt feriedag.
c. Såfremt forsikrede er hospitalsindlagt eller lægeordineret indendørsophold på grund af egen, ægtefælle/samlevers eller barns akutte sygdom/ tilskadekomst, som omfattet af forsikringen, erstattes ødelagte feriedage med op til DKK 500 pr. dag.
d. Såfremt forsikrede hjemtransporteres eller må afbryde rejsen på grund af hjemkaldelse i henhold til denne dækning, ydes dækning for ødelagte feriedage.
e. Såfremt en af ovennævnte hændelser sker, ydes erstatning i henhold til afsnit 9.0 dog indtil raskmelding eller policens udløb.
f. Erstatningen beregnes på grundlag af de dokumenterede udgifter, som er betalt for rejsen, og som ikke refunderes. Er rejsen arrangeret gennem en rejsearrangør, dækker forsikringen de udgifter til ophold og transport, som er betalt til rejsearrangøren. Hvis rejsen er arrangeret individuelt, dækker forsikringen udgifter til ophold og transport.

KONKLUSION
Vi fastholder, at der kun er givet tilsagn for 2 ødelagte feriedage.
Se evt. også Ankenævn sag 89673 som efterfølgende er stadfæstet af Byretten i ..."

Klageren har den 2/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Der skal vel bare tages stilling til om indendørs ordineret ophold skal være skriftligt skrevet ned i en læge erklæring, eller om noget kan betegnes som tilsvarende dette. Eksempelvis det den amerikanske læge skrev. Vil igen henvise til lægens skrevne ord - Provided crutches to assist with limited mobility if strictly neccesary-.

Desuden kan jeg ikke se hvordan en læge i Danmark på nogen måde kan vurdere en skade som den der skete, der er jo mange grader af denne skade, og kan være meget forskellige.

Er lægeordineret ophold et verdensbekendt begreb? Hvis ikke, vil det så ikke altid være efter forsikrings selskabets 'humør' om de vil udbetale erstatning.

> Vil igen også gerne bede jer tage kontakt til min egen læge som undersøgte mig umiddelbart efter hjemkomst til Danmark ... Han sagde at grunden til at der stod 2-4 uger, var at der ville være stor chance for total overrivning af musklen, hvis jeg skulle komme til at skvatte/falde på krykkerne og tage af med det dårlige ben. Det ville så have ført til evt. operation og muligvis handicap.
>
> Jeg har ikke mere at tilføre sagen"

Selskabet har på baggrund af sekretariatets henvendelse den 2/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "De har anset flyveturen [by A]-[by B] som en del af den oprindelige rejse(plan) og ikke en ekstra udgift ifm skaden.
>
> Da erstatningsrejsebeløbet er et fast beløb (500 DKK pr dag) tages udgiften ikke med i beregningen.
>
> Hvis FT tror at udgiften kan refunderes som en del af afbestilling (fordi rejsen ikke er brugt) er det vigtigt at understrege at en afbestillingsforsikring ophører i det øjeblik du forlader DK."

Til dette har klageren fremsendt skrivelse af 3/8 2018, hvori det bl.a. er anført:

> " Som jeg skrev i min klage var rejsen [by A]-[by B] ikke en del af den oprindelige rejse. Jeg skulle efter roadtrip i 6 dage fra [by A] til [by C] have fløjet fra [by C] til [by D], grunden til at jeg fløj fra [by A] til [by B] er at der ikke er direkte fly fra [by A] til [by D], og dem jeg besøgte i … bor mellem [by B] og [by D]. Jeg vedhæfter billeder af begge billetter."

Hertil har selskabet den 10/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Faktisk troede jeg i første omgang at billetten fra [by A] til [by B], var en del af den oprindelige rejse. Men efter gennemlæsning af sagen, kan jeg godt se at ft – på eget initiativ – selv køber en ny billet og dermed ændrer rejseruten for at tage hen og besøge familien.
>
> Vores lægekonsulent har vurderet at pt godt kan følge den planlagte rejse i bil med 6 dages roadtrip sammen med øvrige rejsedeltagere. Dvs. at han er i stand til at gennemføre bilturen til trods for skaden.
>
> Da han også skal vandre i …, kan han måske ikke deltage i de planlagte ture/aktiviteter på rejsen. Men eftersom at der ikke er formålsdækning på forsikringen, er dette ikke afgørende for vurderingen.
>
> Derfor vælger han selv at købe en ny flybillet, så han kan besøge familien i … i stedet for. Derfor er flybilletten egentlig ikke en del af den planlagte rejse, men en ændring af rejsen som ft vælger på eget initiativ.
>
> Se notater hhv. den 26.7 kl. 21.05 og 27.7 kl. 20.22. Her fremgår det tydeligt at han har valgt det
>
> Notat 26.7:

Fra PT
* Han har talt med [lægekonsulent] og han kan fortsætte i bil som passager. Men han får ikke noget ud af de kommende dage da plan er at vandre i … og på ... Kan han ikke bare komme hjem før tid?
- Infoer dette er SEL(skadeafd) beslutning, vi må spørge dem før tid. HVIS de siger ja til hjem før tid så er det normalt noget med at du skal frasige dig retten til kompensation for mistede feriedage
* Han frasiger sig retten til kompensation for mistede feriedage hvis han kan arrangeres hjem før tid
- Ok kollegaer på dagtid spørger skadeafd og forhåbentlig har vi et svar til dig om dette i morgen

Notat den 27.7:
Til PT
- Infoer ovenstående
* Han forstår, han synes det er lidt tarveligt at [lægekonsulenten] mener han kan fortsætte i bil og at der ikke er dækning fra hans forsikring for kompensation Men han roser SOS sagsbehandlere, synes vi er fantastiske og kommunikerer godt. Han har købt flybillet ca. 1800 DKK og tager til sin familie i … for at være der ind til hjemrejse
- Jeg takker for fin ros vores job som alarmcentral er jo at følge forsikringsvilkår og medicinsk faglige vurderinger. Aftaler PT kan ringe hvis behov for mere læge, og ellers tager vi en status pr email 30/7 når jeg er på job igen. Pr email pga. tidszoner da jeg har vagt dagtid"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder "doctors bill" og billeder af flybilletten fra by A til by B samt den oprindelige flybillet fra by C til by D.

Af forsikringsbetingelserne 89.0.01.620-0014 fremgår bl.a.:

"**9.0 Feriekompensation**

Forsikringssum:
DKK 500 pr. dag – 2 personer i maksimalt 30 dage - dog maksimalt rejsens pris

9.1 Hvad omfatter forsikringen?
Der udbetales feriekompensation til forsikrede som nævnt i afsnit 9.0 ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst når forsikrede;
· hospitalsindlægges,
· lægeordineres indendørs ophold af behandlende læge,
· hjemtransporteres (medicinsk) eller
· hjemkaldes.

Udbetaling kan ske til forsikrede som nævnt i afsnit 9.0, der er anført på samme faktura/deltagerbevis som forsikrede, eller har købt rejsen for at foretage den sammen med forsikrede. Det er en forudsætning for erstatning til 2 personer, at begge har tegnet en Dansk Rejseforsikring Ferierejseforsikring.

a. Maksimal dækning er rejsens pris pr. dag dog maks. DKK 500 pr. dag i op til 30 dage for de feriedage, der bliver ødelagt som følge af en dækningsberettiget skade dog maksimalt rejsens pris.
b. Første sygedag eller hjemtransportdag som følge af hjemkaldelse betragtes som karensdag, hvor AIG ikke erstatter tabt feriedag.
c. Såfremt forsikrede er hospitalsindlagt eller lægeordineret indendørsophold på grund af egen, ægtefælle/samlevers eller barns akutte sygdom/ tilskadekomst, som omfattet af forsikringen, erstattes ødelagte feriedage med op til DKK 500 pr. dag.
d. Såfremt forsikrede hjemtransporteres eller må afbryde rejsen på grund af hjemkaldelse i henhold til denne dækning, ydes dækning for ødelagte feriedage.
e. Såfremt en af ovennævnte hændelser sker, ydes erstatning i henhold til afsnit 9.0 dog indtil raskmelding eller policens udløb.
f. Erstatningen beregnes på grundlag af de dokumenterede udgifter, som er betalt for rejsen, og som ikke refunderes. Er rejsen arrangeret gennem en rejsearrangør, dækker forsikringen de udgifter til ophold og transport, som er betalt til rejsearrangøren. Hvis rejsen er arrangeret individuelt, dækker forsikringen udgifter til ophold og transport.

9.2 Hvad omfatter forsikringen ikke?
a. Sygdom/tilskadekomst, som ikke har medført hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold.
b. Erstatning i forbindelse med tilskadekomst, der er en følge af en skisportsaktivitet på rejsen.

9.3 Særlige bestemmelser:
a. I tilfælde af at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte anviser indendørs ophold, vurderer SOS's læge, på baggrund af diagnosen, om forsikrede er berettiget til erstatning og i bekræftende fald, hvor mange dage.

Endvidere henvises til Sektion A – fællesbetingelser"

Nævnet udtaler:

Den 25/7 2017 fik klageren en muskelskade i sin højre læg. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i henhold til reglerne om feriekompensation samt over afslag på refusion af udgift til en flybillet.

Klageren kræver feriekompensation fra den 25/7 2017 til og med den 7/8 2017 samt refundering af flybillet til anden feriedestination, som blev bestilt, da han selv vurderede, at han ikke kunne tage med på en seks dage lang biltur.

Selskabet har anerkendt feriekompensation for to dage med fradrag af en karensdag, men har afvist at udbetale kompensation for yderligere feriedage med henvisning til, at der ikke var or-

dineret indendørsophold af behandlende læge og at deres egen læge har vurderet, at det ikke var nødvendigt med indendørs ophold i mere end to dage. Selskabet har afvist at udbetale erstatning for flybilletten med henvisning til, at ændringen af rejsen skete på klagerens eget initiativ.

Klageren blev tilset på et lokalt hospital, som noterede "The patient was instructed to avoid/limit weightbearing (stand or walking) as much as possible for 2-4 weeks or until symptoms improve; he was provided crutches to assist with limited mobility if strictly necessary. If symptons worsen, he was advised to return or follow-up with a medical provider as needed."

Selskabets lægekonsulent vurderede, at klageren var nødsaget til at blive indendørs i to dage, men at klageren kunne tage på en seks dage lang biltur. Klageren valgte ikke at tage af sted på bilturen, købte i stedet en flybillet og fløj til en anden by for at bo hos nogle familiemedlemmer.

Af flybilletten for flyveturen mellem by A og by B fremgår det, at klageren rejste den 27/7 2017.

Af forsikringsbetingelsernes sektion B, punkt 9.1 fremgår det, at der udbetales feriekompensation til forsikrede ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst, når forsikrede hospitalsindlægges, lægeordineres indendørs ophold af behandlende læge, hjemtransporteres (medicinsk) eller hjemkaldes.

Af forsikringsbetingelsernes sektion B, punkt 9.3.a fremgår det, at "I tilfælde af at diagnosen fra behandlende læge ikke direkte anviser indendørs ophold, vurderer SOS' læge, på baggrund af diagnosen, om forsikrede er berettiget til erstatning og i bekræftende fald, hvor mange dage."

Nævnet finder, at beskrivelsen fra den behandlende læge ikke kan sidestilles med lægeordineret indendørs ophold. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har vurderet antallet af ødelagte feriedage efter forsikringsbetingelsernes sektion B, punkt 9.3.a.

8. 92145

På baggrund af sagens oplysninger kan nævnet endvidere ikke kritisere selskabets vurdering af antallet af dage, det var nødvendigt for klageren at opholde sig indendørs. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse om feriekompensation.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren kunne transportere sig til en lufthavn og flyve til en anden by to dage efter skaden skete. Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke af sagen fremgår oplysninger, som kan begrunde yderligere behov for indendørs ophold.

Selskabets lægekonsulent vurderede, at klageren var i stand til at deltage i bilturen, mens den behandlende læges notat fraråder vægtbelastning af benet. Nævnet finder, at klageren kunne transporteres i en bil uden at vægtbelaste benet. Da der ikke fremgår yderligere oplysninger i sagen, som kan begrunde en aflysning af bilturen – og på baggrund af de fremlagte telefonnotater – finder nævnet, at aflysningen og bestilling af flybilletter skete på klagerens eget initiativ.

Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse vedrørende refundering af udgiften til flybilletten.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at han ikke kunne deltage i de planlagte aktiviteter på bilturen – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings