Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. december 2018 blev i sag nr. 92664:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

I klageskema af 15/7 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg blev syg på min ferie i [rejsedestination], det var noget galt med min brystmuskel.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil meget gerne have, at Topdanmark betaler til mine ødelagte feriedage."

Klager har i brev af 1/7 2018 anført:

> "Jeg vil meget gerne klage over afgørelse af min forsikring selskab Topdanmark, ødelagte feriedage. Jeg har været på ferie i [feriedestination] med min familie fra den 23/12-2017 til den 07/01-2018.
>
> Jeg var nød at søge læge hjalp den 30/12-2017.
>
> Det startede med små smerter i min venstre brystmuskel lige til armhulen den 27/12-2017.
>
> Den 29/12-2017 har jeg snakket med [rejseselskab] guiden, at lægen skal se på mig i morgen, hvis jeg ikke få det bedre, fordi smerter var værre.
>
> I løbet af natten få jeg det meget være, jeg kunne ikke trække vejret ordenligt, fordi hver gang jeg skulle ånde ind eller ud kom min brystkassen til at bevæge sig og det var så smertefuld i min muskel.
>
> Om morgen den 30/12-2017, [rejseselskab] guiden og jeg var enig at jeg skulle ringe til min forsikringsselskab og se at komme på hospital, så de kan undersøge mig, hun kunne se hvor dårlig jeg

har haft det med smerter og at trække vejret. Jeg fik fat i Rejsehjælp og vi aftalte, at jeg skulle til hospital i [by1]. Min hotel [hotelnavn] lå ca 3,5 km fra en lille by og 40 km fra [by1]. Jeg bestilte taxa fra hotellet, men der var vente tid på taxaen. Hotellets taxa er begrænsede og de bruges både til at køre gæster fra og til lufthavn, [by2] 100 km, til udflugt og til hospital. Der efterhånden kom taxa blev jeg og min mand, som var hele tiden med mig, kørt til hospital. Efter jeg blev modtaget, skule jeg undersøges. Jeg skulle ligge på undersøgelses seng, men det var så smerte fuld at gjorde uden hjalp. Sygeplejersker hjalp mig, lige som min mand hjalp mig i løbet af natten, og lægen kunne se at der er noget galt. Han ville tage prøver af min lunge og hjerte. Jeg blev sendt til røntgen, EKG og ultralyd af min bryst.

Hver gang skulle jeg have hjalp for at lige mig og at stå op fra seng, det kunne jeg ikke selv klare. Efter de var færdige at undersøge mig kom lægen til den konklusion at det var muskel belastning. Han har ordineret medicin til mig, som jeg skulle tag i 7 dage, mine resterende dage i [feriedestination]. Jeg skulle tag 5 piller om dagen. En efter morgenmad, en efter frokost og en før middag og to efter middagen. Jeg fik også gel, som jeg skulle bruge en gang om morgenen og en gang om aftenen. På hospitalet fik jeg en indsprøjtning mod smerter og den forbinding, som de sætter på min håndryg kunne jeg fjerne først efter 24 timer. Vi kom tilbage til hotellet ca. kl 19.30.

Den 31/12-2017 blev jeg ringet op af Rejsehjælps lægekonsulent angående den medicin, som jeg blev ordineret og udleveret på hospital. Lægen anbefalede, at jeg skulle opgraderes til business class, på grund af min vejrtræknings problemer. Hver gang jeg skulle ånde ind eller ud, kom der bevægelse i min brystkassen og i den belastede muskel og det var så smertefuldt.

Jeg blev ringet op den 02/01 2018 fra Rejsehjælp, hvor vi snakkede om hvordan jeg har haft det og om opdatering til business class. Jeg har haft stadigvæk smerter og var påvirker både af den medicin og den besvar at trække vejret. Hun sagde at opdatering er kun til mig og ikke også til min mand. Jeg har sagt til hende, at der kun tre dage at jeg har taget den medicin, så kunne ikke given den chance at virke, så vi aftalte at Rejsehjælp ville ringer den 04/01-2018 igen. Hun har ringet, som aftalt og min tilstand var ikke godt, så hun prøvede at skaffe en plads til mig på business class. Hun sagde, at de ikke kunne finde en plads til mig, hverken fra [by2] eller fra [by3], fordi det er den tid på året og alt er udsolgt.

Jeg kom hjem den 07/01-2018. Den 08/01-2018 var jeg hos min praktiserende læge, fordi jeg har haft smerter stadigvæk, så fik jeg smertestillende medicin. Jeg var syge meldt denne uge. Jeg skulle på arbejde den 08/01-2018, men jeg startede først den 15/01-2018. Jeg har taget smertestillende piller i flere uger efter jeg kom hjem

Jeg fik aldrig at vide om det muskel belastning var muskel forstuvning eller muskel fibersprængning, men det gjorde ondt i flere uger og fordi den muskel sider der hvor den sider var var det så ubehageligt at trække vejret. Jeg kunne ikke bar stabilisere den del og lade være med at bruge det.

Jeg har selv lagt penge ud til taxa i [rejsedestination] mens Rejsehjælp har sendt mail til garantibetaling direkte til hospital og jeg har også brugt min mobil til de samtaler med Rejsehjælp.

Der jeg kom hjem prøvede jeg at anmelde min skade online, men det kunne jeg ikke, fordi det var låst. Jeg ringede til Topdanmark, så vi aftalte at jeg sender det som mail. 26/01-2018 blev jeg ringet op af [medarbejder1] fra Topdanmark om opgørelse, han sagde at de ville betale til taxa og

mobil samtaler men ikke til ødelagde feriedage. De ville heler ikke betale til den dag, som jeg brugte til at komme til læge, 30/01-2018. Jeg var uenig med ham, som jeg skrev i mail til ham og også hvordan kan jeg klage over det, som du kan læse i den bilæg til dette brev.

Vi to, [medarbejder1] og mig, har udvekslet flere mails, fordi jeg gjorde ham opmærksom på den gel, som jeg blev ordineret at bruge to gange om dagen, Fastum Gel 2,5 % Ketoprofen, at man ikke må blive i solen og jeg sendte til ham også patient information. Jeg ved ikke, hvorfor lægen ikke skrev det i journalen.

Den 19/02-2018 sende jeg klage til kundeklage.

Den 01/03-2018 fik jeg mail fra [medarbejder2], som er kundeklageansvarlig, som fastholder at der var ikke ødelagte feriedage. I mail beskrev han, at jeg har været på ferie med min familie, men skrev ikke noget om, at jeg blev anbefalet at rejse hjem på businessclass på grund af min tilstand. Han skrev også om min smerteforpint.

Den 05/03-2018 gjorde jeg ham opmærksom på dette. Jeg skrev også, at jeg har fået en indsprøjtning, Ketolac inj 30 mg, som gives til folk, som har postoperative smerter og kunne gives kun i to dage, en om dagen, og jeg forsikrede ham at det ikke var overbehandling. Lægen, som har tilsæt mig i [rejsedestination] kunne se hvor svært jeg har haft det både med smerter og med vejrtrækningen.

Jeg gjorde ham opmærksom, at læge som jeg snakkede med den 31/12-2017, angående den ordinerede medicin, sagde til mig at han kendte kun til Arcoxia og Losec, og det er to ud af fem slags medicin jeg fik der. Jeg så tvivl om de læge, som kiggede på min sag igen, har kendskab til den medicin, som jeg fik i [rejsedestination], men de kunne slå det på Google.

Den 06/04-2018 fik jeg svar fra [medarbejder2] hvor han fastholder afgørelse, men i den mail påstå han, at jeg har taget min medicin i kun 3 dage og ikke i 7 dage, som var ordineret.

Den 06/04-2018 sender jeg mail til ham, hvor jeg ville meget gerne have svar på, hvordan kan deres speciallæge konkludere: 'at du ikke har taget den ordineret medicin i mere end i 3 dage til trods for at lægen havde ordineret det til 7 dage.'

Den 19/04-2018 skrev [medarbejder2], til mig en anden version af mit brug af ordineret medicin. I mailen skrev han, at jeg har snakket med deres lægekonsulent den 04/01-2018 og at jeg har sagt at jeg ikke har taget konsekvent min medicin, og at vi har aftalt at jeg skal tag min medicin fast hver dag indtil hjemrejse.

Samme dag den 19/04-2018 skrev jeg til ham, at den påstand om min brug af ordineret medicin er noget vrøvl. Jeg har taget min medicin, som det blev ordineret en efter morgenmand, en efter frokost, en før middagen og to efter middagen og jeg brugte gel en gang om morgen og en gang om aften. Jeg har ikke snakket med nogen læge den 04/01-2018.

Jeg var træt og ked af det af hans påstande om jeg har taget medicin og hvor meget, at jeg i samme mail bad ham at sende til mig de lyd samtaler, som jeg har haft med Rejsehjælp, så vi kunne høre, hvad der var sagt og med hvem jeg snakkede.

Den 16/05-2018 blev jeg ringet op af en sygeplejersker fra Topdanmark, som beklagede at der var en misforståelse om min brug af ordineret medicin. Hun snakkede også, at der er bedre noget gange at man ringes op og snakker om ting. Hun sagde, at hun ville prøve at jeg få erstatter de første to dage, den dag som jeg brugte at komme i kontakt med Rejsehjælp og komme frem og tilbage fra hospitalet, 30/12-2017, og den anden dag, som jeg var stadivæk meget påvirket af den indsprøjtning, som jeg fik på hospital, 31/12-2017. Hun sagde kun til mig og ikke til min mand, selvom han var sammen med mig hele tiden. Jeg har sagt til hende, at jeg ville gå videre med min klage. Jeg har også sagt til hende, at jeg ville meget gerne have deres beklagelse på skrift.

Den 24/05-2018 fik jeg mail fra [medarbejder2], hvor de beklager misforståelse om min brug af ordinerede medicin og at de har tillid til at jeg har taget medicinen som foreskrevet. Han sendte ikke de lyd samtaler.

Jeg vil klage på deres afgørelse, fordi jeg synes at min ferie, i hver fald, fra den 30/12-2017 til jeg skulle rejse hjem den 07/01-2018, var ødelagt. Min mand og jeg skulle aflyse en udflugt, som vi bestilte før jeg var syg. Jeg gav til [rejseselskab] guide kun den kvittering, så fik jeg penge refunderet efter et par uger.

Vores ferie med min sygdom, har påvirket både mig og min mand. Jeg vil meget gerne have erstatning til alle de dage, som jeg var syg og til min mand 30/12-2017. …"

Selskabet har 16/8 2018 over for nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Herunder følger Topdanmarks svar til [klager] klage over vor behandling i ovennævnte sag.
…
[Klager] har en Årsrejseforsikring Verden med tilhørende Afbestillingsforsikring hos Topdanmark [selskabet] med gældende forsikringsbetingelser 6692-1. Betingelserne er vedlagt sagen som 'vilkår'.

Sagen kort drejer sig om at [klager] og hendes mand er på ferie i [feriedestination] i perioden fra den 23/12-17 – 7/1-18. [Klager] kontakter selskabets alarmcentral, SOS [alarmcentral] den 30/12-17 pga. smerter i venstre bryst. [Klager] oplyser, at det startede 3 dage forinden uden forudgående skade. Hun ønsker at blive tilset af en læge og [alarmcentralen] stiller betalingsgaranti for undersøgelse samme dag. Der modtages senere samme dag journal fra undersøgelsen, der viser en muskelbelastning (diagnose 'muscle strain' ifølge journal) og [klager] får ordineret smertestillende medicin, samt en gel, som skal smøres på brystet. [Klager] er undersøgt for hjertesymptomer og andet, som afkræftes. Der er ifølge den tilsendte journal ingen restriktioner og det er ikke nødvendigt med et opfølgende lægebesøg. Det fremgår helt præcist af den modtagne journal under 'Travel Recommendations: No travel limitaiton' samt 'Fit to fly on 30/12/2017', hvilket vil sige, at [klager] kan rejse hjem som planlagt uden nogle tiltag, jævnfør vedlagte journal fra [hospital].

Efterfølgende har [klager] og [alarmcentral] haft flere samtaler og [klager] tilbydes at [alarmcentralen] undersøger om muligheden for at tilbyde en opgradering på hjemrejsen – dog alene til [klager]. Grunden til dette var at [alarmcentralens] lægekonsulent vurderede, at det i [klagers] situation rent komfortmæssigt var at foretrække, således at [klager] havde mulighed for at lægge sig ned. Muligheden for en opgradering var der desværre ikke, men [klager] blev sat sådan, at hun sad med sin familie omkring sig.

Efter hjemkomst til Danmark anmeldte [klager] sagen over for [selskabet]. Vi udbetalte erstatning for transport til hospitalet samt for telefonudgifter. Selve lægebehandlingen er blevet betalt direkte til hospitalet via [alarmcentralen]. Klager har efterfølgende flere gange været i kontakt med [selskabet] pga. ønske om dækning af ødelagte feriedage, hvilket vi har afslået ud fra de gældende vilkår samt den dokumentation vi har modtaget fra behandlingen. Tidligere korrespondance og afslag på dækning er lagt på sagen.

I henhold til de gældende forsikringsbetingelser pkt. 17.6 dækker forsikringen, 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.
3. Du bliver akut syg eller kommer til skade på en sportsferie*, og du derfor ikke kan deltage i den planlagte sportsaktivitet….

*Sportsferie – en ferie, hvor det af bekræftelsen for rejsen tydeligt fremgår, at hovedformålet med ferien er fx skiferie, golfferie, cykelferie, rideferie, dykkerferie eller lignende sportsaktivitet. En badeferie bliver ikke betragtet som en sportsferie.

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….

Sagen afvises på baggrund af at [klager] ifølge den behandling hun modtog ikke var hospitalsindlagt på noget tidspunkt, der var alene tale om et ambulant besøg, hvor hun blev undersøgt. [Klager] var heller ikke nødsaget til at opholde sig i sin feriebolig ud fra diagnose eller behandling.

[Selskabet] har haft både en speciallæge samt vores medicinske team til at gennemgå sagen. Vores speciallæge har angivet, at [klager] under rejsen har fået smerter i den venstre mamma region. Hun er blevet gennemundersøgt på hospital med rig. af thorax, EKG, UL af mamma og desuden klinisk undersøgelse. Alt blev fundet normalt, der ses dog små cystiske forandringer i mammavævet. Konklusionen er muskel irritation og der blev behandlet med antiinflammatorisk, smertestillende og profylaktisk syrepumpehæmmer.

Vores sygeplejerske kontaktede korrekt [klager] den 16/5-18. Det gjorde hun for at uddybe vores begrundelse for afslag på kompensation for ødelagte feriedage samt beklage, at vi havde misforstået en udtalelse om, at hun ikke skulle have taget sin smertestillende medicin helt konsekvent. [Klager] blev forklaret, at det ingen indflydelse havde på vores vurdering af sagen. [Klager] blev ligeledes oplyst, at det ifølge vilkårene ikke giver kompensation, når man ikke må opholde sig i solen eller drikke alkohol på sin ferie – [klager] skulle påsmøre sit bryst med gel, og dette område måtte ikke udsættes for sol. Et mindre område af kroppen kan uden problemer dækkes med et klæde, t-shirt eller lignende, hvis man vil opholde sig i solen i perioder.

Vi har endvidere noteret følende om den smertestillende medicin [klager] modtog:
- Fastum: De behandlede hudområder må ikke udsættes for sollys eller solarielys under behandlingen samt i 2 uger derefter.
- Arcoxia (NSAID) smertestillende håndkøb - ingen kontraindikation at være i solen.

- Myonal smertestillende - ingen kontraindikation om sollys.
- Losec forbyggende for mavesår/smerter i forbindelse med den smertestillende behandling.

Indholdet i [klagers] brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde vores tidligere afgørelse om at vi ikke kan imødekomme kompensation for ødelagte feriedage under ferie i [feriedestination]."

Nævnet har derudover modtaget klagerens breve af 25/8 2018, 26/9 2018 og 14/10 2018, samt selskabets breve af 13/9 2018 og 9/10 2018.

Af journal af 30/12 2017 fra det udenlandske hospital fremgår bl.a.:

"No travel limitations.
Fit to fly on 30/12/2017"

Af billeddiagnostisk eprikrise af 17/1 2018 fremgår bl.a.:

"Indikation:
Pt. har i.f.m. rejse til [rejsedestination] oplevet smerter i ve. Side af thorax med forværring ved dyb inspiration. Er undersøgt med ul af mammae og aksiller og fraset simpel cyste i ve. mamma, i. a. Er vurderet som muskulært betinget og der er givet NSAID og muskelafslappende middel.

Bilateral mammografi (3 projektioner):
Billederne viser fibroglandulært væv sv.t. densitetstype 2 og der ses ingen tumorsuspekte fortætninger og ingen suspekte mikroforkalkninger.

Ultralydsskanning af begge mammae og aksiller:
Undersøgelsen viser kl. 12C i ve. mamma en knapt 5 mm stor, simpel cyste, som lades urørt. Der er i øvrigt ingen fokale eller suspekte forandringer i mammae og der er ingen suspekte lymfeknuder i aksillerne.

Diagnose:
Simpel cyste i ve. mamma (BIRADS 2)

PT. er informeret om undersøgelsens resultatet, herunder at der formentlig foreligger muskulær problematik, pt. oplyser at hun havde hoste forud perioden med smerter og muligvis har der været tale om en hostefremkaldt fibersprængning eller lign. AFSLUTTES."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**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 udtaler:

Klageren fik under sin ferie i udlandet smerter i venstre bryst. Hun blev efter aftale med selskabet undersøgt på et lokalt hospital, hvor der blev stillet diagnosen muskelbelastning. Hun fik udskrevet en række smertestillende præparater. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for ødelagte feriedøgn i forbindelse med sygdommen. Hun har blandt andet anført, at hun fik udskrevet præparatet Fastum Gel, der skulle smøres på brystet, som herefter ikke måtte udsættes for direkte sollys.

Selskabet har afvist, at klageren er berettiget til kompensation for ødelagte feriedøgn med henvisning til, at hun ikke var indlagt på hospitalet, og at hun ikke har været lægeordineret indendørs ophold.

Det fremgår af journalen fra det udenlandske hospital, at diagnosen var "muscle strain", at der blev anvist medicinsk behandling, at klageren blev vurderet "Fit to fly on 30/12/2017", og at der under "instructions" ikke fremgår noget om, at klageren skal opholde sig indendørs.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6, litra a, at der ret til kompensation for ødelagt feriedøgn, hvis forsikrede bliver akut syg og bliver indlagt på hospital, eller hvis klageren "er tvunget til at opholde dig i din feriebolig" og dette "understøttes af en læges diagnose". Det fremgår videre af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker, hvis man opholder sig indenfor, selv om det ud fra et lægeligt synspunkt ikke er nødvendigt.

8. 92664

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun på grund af sin akutte sygdom ud fra et lægeligt synspunkt har været tvunget til at opholde sig i sin feriebolig. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af journalmaterialet ikke fremgår, at klageren blev lægeordineret indendørs ophold. Selvom klageren fik udskrevet et præparat - der kunne smøres på brystet, som herefter ikke måtte udsættes for sollys - finder nævnet, at klageren ikke har været tvunget til at opholde sig indendørs, idet klageren kunne opholde sig udendørs i skyggen eller dække brystet med beklædning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels