Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. januar 2019 blev i sag nr. 92954:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en rejseforsikring med afbestillingsforsikring. I klageskema af 9/10 2018 har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Vi har været på en planlagt biltur til [land] som vi måtte afkorte med en dag til slut, idet min hustru var plaget af smerter i foden, og idet vi alligevel ikke kunne andet end at køre. Turen begyndte fra [dansk by 1] om morgenen 16.07 og sluttede en dag før planlagt i [dansk by 1] 20.07 om aftenen. Ruten: [dansk by 1] – [dansk by 2] – [udenlandsk by 1] - [udenlandsk by 2] - [udenlandsk by 3] - [udenlandsk by 4] - [udenlandsk by 5] – [dansk by 1].

I [udenlandsk by 2] vrikkede min hustru uheldigt om på venstre fod, så der lød et hørligt knæk. Hun kunne ikke længere støtte på foden, så jeg hentede bilen på hotellet [navn] og kørte hende tilbage dertil. Her tilkaldte receptionen en ambulance, og hun blev kørt til [hospital i udenlandsk by 2] først hos lægevagten og siden på ortopædisk afdeling, ialt 5 timer. Hun blev røntgenfotograferet og der blev konstateret et brud i en knogle i ydersiden af venstre fod. Behandlingen blev foreskrevet som smertestillende piller, en ortopædisk sko, hvile til foden og let gang med krykker.

Det siger sig selv at denne ferie blev ødelagt fra den dag. Vi fortsatte dog turen, hvor min hustru jo trods alt kunne se landskabet fra bilen. Den sidste planlagte overnatning i [udenlandsk by 6] måtte vi dog aflyse, idet min hustru var plaget af smerter og vi tog så videre til [dansk by 1] efter at have afbestilt hotellet telefonisk.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning for 4 ødelagte rejsedøgn, hvortil alle bilag for udgifter er tilsendt Topdanmark. Topdanmark hævder nu at de ikke vil erstatte fordi det ikke var en sportsferie! Men det står der intet om i betingelser 6692-1, her nævnes kun 'Ødelagte feriedøgn i udlandet', og det er jo netop hvad vi har været ude for."

Selskabet har 24/10 2018 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "[Klager] havde på skadestidspunktet en Årsrejseforsikring Europa hos Topdanmark [selskabet] med gældende forsikringsbetingelser 6692-1, (Bilag 1, Vilkår).
> Sagen kort drejer sig om at [klager] og hans hustru er på bilferie i [Feriedestination] med planlagt rejseperiode fra den 16/7-2018 til den 21/7-2018. Den 17/-2018 er [klagers] hustru uheldig, da hun vrikker om på foden og efterfølgende får konstateret et brud på en mellemfods-knogle. [Klager] og hustru har ikke kontakt til Rejsehjælp (alarmcentralen] men søger behandling under rejsen og vælger selv efter nogle dages ferie at rejse hjem en dag før planlagt. Sagen anmeldes via selskabets hjemmeside den 21/7-2018 under parrets rejseforsikring, hvor de søger dækning for lægebehandling samt ødelagte feriedage. (Bilag 2 og 3, Internetanmeldelse + Tillæg til anmeldelse).
>
> På baggrund af [klagers] henvendelse til selskabet lægges sagen til vurdering hos vores medicinske team, som skriver følgende:
>
> *Patienten har den 17/7-2018 pådraget sig revne i knogle ved lilletå. Behandles med pamol, ok at gå på foden, men må forvente smerter, oplyses at smerterne kan vare ved op til 6 uger. Opfordres til at søge læge i Danmark, hvis ingen bedring eller forværring.*
> …..
> Ud fra ovenstående har vi vurderet, at der alene kan imødekommes dækning for lægebehandling, men ikke ødelagte feriedage, idet der ifølge diagnosen og den givne behandling ikke er medicinsk indikation for hospitalsindlæggelse eller indendørs ophold i ferieboligen, hvilket er et krav for dækning.
>
> [Klager] fastholder, at deres ferie ikke var en almindelig charterferie og derfor var ødelagt, da de kun så landskabet fra bilen. Der er ifølge rejsedokumentationen tale om en ferie, hvor parret kører fra sted til sted i deres bil, hvilket de har fortsat på trods af skaden. [Klagers] rejse betragtes ikke, som en sportsferie, da der af rejsedokumenterne ikke fremgår, at de skulle deltage i sportsaktiviteter under rejsen. Der er ingen tvivl om, at de ikke har kunnet gå lange ture, som de måtte have håbet på. Der er ingen tvivl om at rejsen har været anderledes og mere besværlig som følge af skaden end hvad parret havde forventet hjemmefra men når der ikke er tale om en af de ovennævnte årsager i vilkårene, så kan der desværre ikke ydes kompensation for rejsen.
>
> Selskabet modtager både en indsigelse over afgørelsen og [klager] rykker efterfølgende for svar i sagen men selskabet, når ikke at besvare alle [klagers] henvendelser. Dette sker desværre ikke pga. den længeres sagsbehandling efter sommersæsonen og derfor havner sagen i Ankenævnet før sagen har været til en egentlig klagebehandling i selskabet og revurdering hos en ortopædkirurg.
>
> Sagen er nu blevet revurderet hos en ortopædkirurgisk overlæge, som har givet følgende besvarelse:
>
> UT (ulykkestilfælde) er dokumenteret - 17-07-2018 vrikker om på venstre fod.
> Af røntgenhenvisning fremgår: Ikke immobil.
> Røntgen viser uforskudt brud i 5. venstre mellemfodsknogle.
> Mobiliseres med fodtøj med anbefalet stiv sål - som også i Danmark. Denne skade er smertevoldende - men kræver ikke immobilisering/indendørs ophold eller indlæggelse. Heller ikke første dag = UT dagen.

(Bilag 4, svar fra ortopæd)
Sagen må dog fastholdes på baggrund af at [klagers] hustru ifølge den behandling hun har modtaget, ikke på noget tidspunkt har været nødsaget til at opholde sig inden døre pga. skaden. Selskabet har haft både vores medicinske team samt en ortopædkirurgisk overlæge til at gennemgå sagens dokumenter. Der er ingen tvivl om at [klagers] hustru under rejsen har haft smerter, men smerter alene berettiger ikke til kompensation for ødelagte feriedage ifølge de gældende vilkår.
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 [klager] og hustrus ferie."

Klageren har den 26/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"1) Min hustru påstås nu at være mobil, med henvisning til en udtalelse fra en anonym dansk ortopædisk kirurg, der igen henviser til ortopædisk kirurg på [udenlandsk by 2]. Den anonyme kirurg slutter sin korte besked med 'Håber dette er svar efter betingelserne - Ellers skriv igen.' Så denne kirurg er parat til at ændre eller udskifte sit svar dersom det ikke har sammenfald med betingelserne hos Topdanmark.

2) Min hustru var efter ulykken aldeles ikke mobil, men måtte bruge krykker, med den brækkede fod hængende i luften, fra bil til hotelværelse og vice versa. Selv med store dosis smertestillende tabletter kunne hun ikke støtte på venstre fod.

3) Vi kan nu forstå at vi skulle have ladet min hustru hjemtransportere med fly og taxi fra [udenlandsk by 2], på Topdanmarks regning, for så havde vi ovenikøbet kunnet få erstatning for ødelagte feriedøgn."

Selskabet har 6/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Herunder følger Topdanmarks kommentarer til [klagers] seneste indlæg i ovennævnte sag.
Som svar på [klagers] punkt 1 kan det oplyses, at det er korrekt, at vi har anonymiseret lægekonsulentens navn, hvilket er normal kutyme. Vi finder det irrelevant for [klager] og sagen i øvrigt, hvem lægekonsulenten er. Det relevante for sagen er, at den medicinske vurdering er lavet af en lægekonsulent med speciale inden for den type skade som [klagers] hustru har været udsat for. Lægekonsulentens skal vurdere sagen ud fra modtagne journaler og de relevant vilkår og lægekonsulentenes svar beror alene på, at han ønsker at give et brugbart svar. Om svaret så er til kundens eller selskabets fordel går lægekonsulenten ikke op i, da han alene skal være fagspecialist.
Navnet kan selvfølgelig udleveres til ankenævnet, hvis ønsket (Bilag 1, Korrespondance med kirurg)

[Klager] henviser under punkt 2 og 3 til, at hans hustru måtte bruge krykker, ikke kunne støtte på foden og havde smerter og at de burde have fået hende hjemtransporteret. Der har desværre under rejsen ikke været kontakt til selskabets alarmcentral, hvilket vi kun kan anbefale at gøre brug af i en lignende situation. Som sagt har vi vurderet sagen ud fra den journal vi har fået fra behandlingen og her har både vores medicinske team samt den tilknyttede lægekonsulent vurderet, at der ikke er medicinsk grundlag for kompensation for ødelagte feriedage – uddybning er tidligere fremsendt.

Angående syge- og hjemtransport er der ifølge de gældende vilkår mulighed for dette, som følge af akut sygdom eller tilskadekomst under punkt 17.2. Dog er det en betingelse, at syge- og hjemtransporten er aftalt med alarmcentralen, da deres lægekonsulenter vurderer om der er medicinsk grundlag for en førtidig hjemtransport. Der er i denne sag ikke vurderet hjemtransport under rejsen, da [klager] ikke har kontaktet selskabet eller alarmcentralen under rejsen. Normalt arrangeres man ikke hjem før tid, hvis det ikke er medicinsk nødvendigt enten pga. en forestående operation, som bør foretages i Danmark eller hvis det forværrer ens tilstand at blive på feriedestinationen. Arrangerer man sig selv hjem før tid uden godkendelse fra alarmcentralen giver det ikke anledning til kompensation før ødelagte feriedage med mindre det er medicinsk nødvendigt ud fra diagnose og journal.

Indholdet i [klagers] seneste brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen."

Af notat af 18/7 2018 fra udenlandsk hospital fremgår bl.a.:

"Dansk turist. Overtråkk med venstre fot i dag, smerter laterale fotrand i etterkant. Rtg. Viser en fissur i skaftet av 5. metatars, udislosert. Normal distal NVS. Klareråbelaste. Stiv såle, kan belaste det hun klarer. Kan gjøre ondt i opptil 6 uker, men skal oppleve gradvis bedring. Ikke avtalt ktr. hos oss, rekontakt med lege hjemme ved manglende bedring eller farverring.
Paracet som smertelindring."

Af notat af 22/10 2018 fra ortopædkirurgisk overlæge fremgår bl.a.:

"UT er dokumenteret - 17-07-2018 vrikker om på ve fod.
Ql.5 Af RTG henvisning fremgår: Ikke immobil.
RTG Viser uforskudt brud i 5. ve. Mellemfodsknogle.
Mobiliseres med fodtøj med anbefalet stiv sål - som også i DK.
Denne skade er smertevoldende - men kræver ikke immobilisering/indendørs ophold eller indlæggelse. Heller ikke første dag = UT dagen."

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.

3. Du bliver akut syg eller kommer til skade på en sportsferie*, og du derfor ikke kan deltage i den planlagte sportsaktivitet
…
B. 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.
…
Ordforklaring
…
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."

Nævnet udtaler:

Klageren og hans ægtefælle havde planlagt en bilferie i udlandet med afrejse den 16/7 2018 og med hjemkomst den 21/7 2018. Den 17/7 2018 faldt ægtefællen og fik et brud på en knogle i foden. Han klager over, at selskabet har afvist at yde godtgørelse for 4 ødelagte feriedøgn.

Selskabet har anført, at ægtefællens sygdom ikke opfylder forsikringsbetingelsernes punkt 17.6 om ødelagte feriedøgn, da ægtefællen ikke har været indlagt eller været tvunget til at opholde sig i sin feriebolig.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.6, litra a, at der er 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.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at situationen ikke opfylder betingelserne i forsikringsbetingelsernes punkt 17.6, da klagerens ægtefælle ikke har været indlagt, og da hun ud fra et lægeligt synspunkt ikke har været tvunget til at opholde sig i sin feriebolig. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

6. 92954

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at et brud i foden ikke ses at indebære, at klageren ægtefælle var tvunget til at blive indendørs, og at det ikke fremgår af sagen, at hun er blevet lægeligt ordineret indendørs ophold.

Det af klageren i øvrigt anførte – herunder at ægtefællen efter ulykken ikke var mobil, da hun måtte bruge krykker til at komme rundt, og kun kunne se landskabet fra bilen – kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand