Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2019 blev i sag nr. 93348:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 21/1 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Jeg er på ferie i [udlandet] med min familie (…), vi ankom den 15.7.
Den 19.7. vågnede jeg op med hævet fod og smerter. Gjorde ondt at gå på den.
Den 25. tog vi til lægen i [by] (en læge Tryg finder til os og betaler). Spurgte direkte lægen om det kunne være en blodprop, da der på samme ben også var en knude i veen i siden over knæet. Det blev 100% afvist af lægen som mente det var en overfølsomhedsreaktion (jeg har aldrig været overfølsom over for noget før). Som jeg fik en 5 dags Prednisolonkur for. Lægen lovet den ville virke efter 1-2 dage.
Den 27.7 tog vi ned i samme lægehus igen (efter aftale med Tryg). Smerterne var på dette tidspunkt så voldsomme, at jeg dårligt kunne gå. Jeg kunne ikke have sko på uden smerter, da foden var hævet så meget. Ikke en gang klip-klapper kunne jeg holde ud. Her var det en ny læge. Jeg spurgte igen om det kunne være en blodprop.
Hun afviste det også 100% og bad om at tage resten af Prednisolonkuren, trods den ikke allerede virkede.
Smerterne var uudholdelige og tanken om at skulle flyve hjem kunne jeg slet ikke bære. Havde følelsen af mit ben ville springe. Så dagen inden vi skulle flyve hjem, opsøgte jeg ny læge (igen efter aftale med Tryg - selvom mit forsikringsselskab havde sagde efter de to første besøg: Nu er du tjekket. Du skal ikke gøre mere før du kommer til DK igen og kan opsøge egen læge.
Den 31.7. tog jeg til 3. læge, som efter et hurtigt kig fortalte at det ret sikkert var en blodprop… Og jeg blev sendt til hospitalet hvor jeg blev indlagt, scannet og der blev fundet en blodprop.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi vil gerne have erstatning for ødelagt ferie. Min ferie blev ødelagt fuldstændig pga. blodproppen ikke blev fundet første eller anden gang jeg var til lægen. Havde jeg fået blodfortyndende der, var hævelsen og smerterne gået væk hurtigt.
Tryg kan evt. søge erstatning fra de [udenlandske] læger. Men jeg har en forsikring for, at når jeg bliver syg på ferie kan blive rask eller få erstatning. Og her skete det modsatte. Lægerne (Og Tryg) beroligede mig: Der er ikke noget galt.
Det kunne have endt helt galt med en blodprop i lunge eller hjerte, hvis den ikke var opdaget, hvis jeg ikke trodsede Tryg og søgte læge for 3. gang.
Forsikringen vil ikke dække fordi lægen ikke havde beordret mig sengeliggende. Jeg blev sengeliggende pga. de ikke fandt den rette sygdom. Læger man skal føle sig tryg ved, de sjuskede."

Selskabet har i brev af 27/2 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejseforsikring nr. 0904, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', i forbindelse med en rejse fik smerter i sit højre ben som følge af en overfladisk blodprop i en vene.

Tvisten for nævnet omhandler, hvorvidt klageren er berettiget til en erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn som følge af hendes smerter i højre ben.

Sagsforløb
Klageren var på en planlagt rejse til [udlandet] med [familie] i perioden fra den 15. juli til den 1. august 2018.

Klageren anmeldte den 25. juli 2018 telefonisk til vores alarm, at hun havde et stort udslæt på hele kroppen. Hun blev herefter henvist til [behandlingssted 1]. Af journaloplysningerne af 25. juli 2018 fremgår det blandt andet 'pt has incrasing rash on right leg for few days. Raised red welts that are itchy and not painful. No swelling of leg.' og 'Examination' 'Extremities: right leg-3 area large welts forelet and anterior inner thight no distal swelling', jf. bilag 2.

Den 27. juli 2018 ringede klageren på ny til vores alarm, hvor hun oplyste, at hun havde store smerter i sin fod, og at den dunkede kraftigt. Hun oplyste endvidere, at hun ikke havde feber, og at hun kunne støtte og gå på foden. Klageren tog herefter tilbage til [behandlingssted 1]. Af journaloplysningerne af 27. juli 2018 fremgår det blandt andet 'Pt c/o R ankle pain x 2 days. Pt reports she had a rash on her R foot x 1 week and was seen at [behandlingssted 1] 2 days ago, diagnosed with urticaria. Pt took prednisone for 2 days and stopped because she did not notice improvement. Reports she began having ankle pain and it worsens with ambulation'. Klageren fik foretaget en røntgenundersøgelse af sin højre ankel, som var normal, bortset fra let bløddelshævelse på indersiden, jf. i det hele bilag 3.

Klageren ringede igen til alarmen den 30. juli 2018 og oplyste, at smerterne i hendes fod var forøget, og at den var meget hævet. Hertil anførte hun, at smerterne, på en skala til 10, før havde været under 5, men at det nu nærmede sig 10. Hun blev herefter sendt til et nyt behandlingssted [behandlingssted 2], og af journaloplysningerne af 31. juli 2018 fremgår det blandt andet af diagnosen 'superficial vein thrombosis'. Under punktet 'Patient education instructions, Phlebitis', fremgår det blandt andet 'Phlebities is soreness and swelling (inflammation) of a vein. This can

occur in your arms, legs, or torso (trunk), as well as deeper inside your body. Phlebities is usually not serious when it occurs close to the surface of the body. However, it can cause serious problems when it occurs in a vein deeper inside the body'. Endvidere fremgår det blandt andet af 'Home care instructions', 'For phlebitis in the legs: Avoid prolonged standing or bed rest, Keep your legs moving. Raise your legs when sitting or lying', jf. i det hele klagerens bilag med lægelige journaloplysninger.

På baggrund af de lægelige journaloplysninger, vurderede en af alarmens læger, at klageren havde en blodprop i de overfladiske vener i benet (thrombophlebit), og at der intet var til hinder for, at hun kunne flyve. Lægen vurderede, at hun skulle have sit ben eleveret på flyveturen retur til Danmark den 1. august 2018, hvorfor hun blev ombooket til business class.

Vi modtog den 6. august 2018 e-mail fra klageren, hvoraf det fremgår at hun krævede erstatningen for hele families rejse i form af flybilletter, hotel, billeje, taxa, medicin, udflugt, benzin, drikkepenge m.v. til i alt 90.830 kr., jf. bilag 4.

Ved e-mail af 24. august 2018 meddelte vores rejseafdeling klageren, at hun ikke var berettiget til erstatning for ødelagte rejsedøgn, da hun ikke var blevet ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen af den behandlende læge på feriestedet. Hun fik dækket sine udgifter til læge, medicin og taxa fra hotel til apotek med i alt 3.943,98 kr.

Klageren klagede til Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitet, den 2. september 2018, jf. bilag 5. Vi besvarede klagen den 17. september 2018, hvor vi fastholdte rejseafdelingens vurdering af sagen, jf. klagerens bilag.

Herefter har der været korrespondance mellem klageren og Kvalitet om, hvorvidt klageren har været indlagt på et hospital i forbindelse med sin rejse til [udlandet]. Vi har overfor klageren fastholdt afvisning af erstatning for ødelagte rejsedøgn, da der ikke foreligger dokumentation for indlæggelse i de lægelige journaloplysninger. Det forhold, at klageren har fået et armbånd på i forbindelse med undersøgelsen er ikke ensbetydende med, at hun har været indlagt. Jf. i det hele klagerens bilag.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering
På baggrund af sagens indbringelse for Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder dog ikke grundlag for at ændre de tidligere vurderinger af sagen, hvorfor vi ikke kan tilbyde at yde dækning for en erstatningsrejse eller erstatning for ødelagte rejsedøgn.

Ved vores vurdering af sagen har vi lagt vægt på, at det i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 7 om erstatningsrejse, er et krav for at få dækket udgifter til en erstatningsrejse, at den 'Forsikrede bliver akut syg/kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden, bliver lægeordineret transport hjem og rejser hjem i første halvdel af rejseperioden eller forsikrede rejser hjem i første halvdel af rejseperioden, jf. hjemkaldelse afsnit 4'. Klageren har hverken været indlagt på et hospital i mere end halvdelen af rejseperioden eller blevet lægeordineret transport hjem i første halvdel af rejseperioden, hvorfor hun i henhold til forsikringsbetingelserne ikke er berettiget til en erstatningsrejse.

Vi har endvidere lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8, at forsikringen dækker erstatning for ødelagte rejsedøgn, hvis forsikrede eksempelvis bliver akut syg/kommer til skade og bliver indlagt på hospital eller forsikrede bliver ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Klageren har været til tre forskellige lægelige undersøgelser, men hun har ikke været indlagt på et hospital eller fået ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen. Tværtimod fremgår det af de lægelige oplysninger, som klageren fik udleveret ved sit lægebesøg den 31. juli 2017, at hun skulle undgå længerevarende stillestående stillinger, og at hun skulle sikre, at hun bevægede benene. Hun skulle derfor ikke forholde sig i ro.

Herudover har vi ved vores vurdering af sagen inddraget de lægelige oplysninger om, at klageren på den sidste feriedag fik konstateret en overfladisk blodprop i benet. Af de lægelige journaloplysninger fremgår det et sted, at hun har fået konstateret en blodprop i en overfladisk vene (superficial vein thrombosis) og et andet sted, at hun har fået venebetændelse (phlebitis). De to begreber anvendes ofte som synonymer og kan ikke sammenlignes med en dyb blodprop. Ifølge vores lægers vurderinger er der intet til hinder for at flyve med en overfladisk blodprop, hvorimod der ville være et flyveforbud med en dyb blodprop. Klageren har endvidere til vores alarm den 31. juli 2018 selv oplyst, at den behandlende læge i [udlandet] vurderede, at hun kunne flyve retur til Danmark, men at hun skulle have benet oppe. På baggrund heraf og en vurdering fra alarmens læge fløj klageren retur til Danmark den 1. august 2018, som planlagt, på business class, hvor der var mulighed for at holde benet eleveret.

Vi kan yderligere oplyse, at vores cheflæge har gennemgået sagen, og at han har vurderet, at vores alarm igennem hele forløbet har reageret hurtigt, adækvat og fagligt korrekt.

Vi fastholder på baggrund af ovenstående de tidligere afgørelser i sagen. Den modtagne ankenævnsklage giver os derfor ikke grundlag for at ændre de tidligere vurderinger af sagen."

Klageren har i mail af 27/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg skriver:
På baggrund af de lægelige journaloplysninger, vurderede en af alarmens læger, at klageren havde en blodprop i de overfladiske vener i benet (thrombophlebit), og at der intet var til hinder for, at hun kunne flyve.

Det er de danske hospitals læger så ikke enig i. De var chokeret over tryg lod mig flyve hjem.
Jeg er efterfølgende fået beskeden om at jeg resten af mine dage skal være på blodfortyndende medicin, pga denne blodprop, så 'overfladisk' er at gøre lidt grin.

Efter samtale med Trygs sagsbehandler …, den 3. august, beder han mig sende alle bilag ind, da han pr telefon havde oplyst mig at jeg var forsikret og ville få dækket mine omkostninger i forbindelse med rejsen, det var der sket ingen tvivl om, og det ville endda ske indenfor et par uger at jeg ville få beløbet retur på min konto!
Derfor sender jeg regninger vi har på fly, hotel billeje og taxa ind til dem.
Se mailen efter samtale nedenfor"

Selskabet har i brev af 15/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi tillader os i den forbindelse endnu en gang af fremhæve, at klageren ved sine lægebesøg i [udlandet] ikke fik konstateret en dyb blodprop i benet, men derimod en blodprop i de overfladiske vener (thrombophlebit) eller venebetændelse, som begge anses for ufarlige. I den forbindelse skal vi gøre opmærksom på de fremhævede lægelige journalnotater i vores svar til Ankenævnet af 27. februar 2019, hvor vi blandt andet har henvist til journaloplysningerne af 31. juli 2018 fra [behandlingssted 2]. Heraf fremgår det blandt andet under diagnosen 'superficial vein thrombosis' under punktet for patient instruktion 'Phlebities is soreness and swelling (inflammation) of a vein. This can occur in your arms, legs, or torso (trunk), as well as deeper inside your body. Phlebities is usually not serious when it occurs close to the surface of the body'.
>
> Både den behandlende læge i [udlandet], alarmens læger samt Trygs cheflæge har vurderet, at det var forsvarligt, at klageren fløj retur til Danmark. Klageren fløj business class retur til Danmark således, at hun kunne holde sit ben eleveret. Alarmens læger og Trygs cheflæge er alle eksperter i flyvemedicin, hvorfor vi fastholder, at det ikke var uforsvarligt, at klageren fløj retur til Danmark den 1. august 2018.
>
> Klageren har som noget nyt oplyst, at hun skal være på blodfortyndende medicin resten af sit liv. Vores cheflæge har oplyst, at en overfladisk blodprop ikke medfører, at man skal være på blodfortyndende medicin resten af sit liv. Der er på intet tidspunkt i sagen dokumentation for, at klageren skulle have haft en dyb blodprop i benet. Såfremt det havde været tilfældet ville vi ikke have sendt klageren retur med fly til Danmark. Vi finder på den baggrund, at vi hverken har fejlvurderet eller på anden måde 'gjort grin' med klagerens situation eller diagnose.
>
> Klageren har i sit seneste svar til Ankenævnet oplyst, at hun ved e-mail af 3. august 2018 fra sagsbehandleren havde fået et dækningstilsagn for alle hendes omkostninger i forbindelse med rejsen.
>
> Vi er uenige i, at sagsbehandleren ved e-mail af 3. august skulle have givet et dækningstilsagn. Vi har herved lagt vægt på, at klageren kort forinden havde ringet for at få oplyst, hvad der skulle til for, at vi kunne beregne hendes erstatning. Herefter modtager hun e-mailen af 3. august 2018. I forbindelse med behandling af en skadesanmeldelse indhenter vi altid dokumentation for den anmeldte skade, dokumentation for udgifter i forbindelse med skaden og endvidere kontooplysninger såfremt vi vurderer, at klageren er berettiget til udbetaling af erstatning. Vi bemærker hertil, at klageren på baggrund af tidligere skadesanmeldelser burde være bekendt med denne sædvanlige procedure i Tryg."

Klageren har ikke haft yderligere bemærkninger.

Selskabet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af klagerens klage af 2/9 2018 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Men, vores ferie var ikke en ferie. Jeg overhovedet ikke gå, humpede rundt. Alt foregik i taxa eller bil pga. smerter. Jeg kunne ikke engang have sko eller sandaler på uden smerter. Jeg kunne ikke falde til ro om natten pga. smerter.

Så ferien var ødelagt. Men meget kunne have været reddet, hvis de første læger I sendte mig til havde været dygtigere."

Af journalnotat af 25/7 2018 fra behandlingssted 1 fremgår bl.a.:

"**History of Present Illness**
Constitutional:
pt has increasing rash on right leg for few days, Raised red wells that are Itchy and not painful. No swelling of leg. No known precipitant. No trouble breathing.
…
Examination
General Examination:
…
EXTREMITIES: right leg.3 area large welts forelet and anterior inner thight no distal swelling
…
Assessments
1. Urticaria"

Af journalnotat af 27/7 2018 fra behandlingssted 1 fremgår bl.a.:

"**History of Present Illness**
Constitutional:
Pt c/o R ankle pain x 2 days. Pt reports she had a rash on her R foot x 1 week and was seen at [behandlingssted 1] 2 days ago, diagnosed with urticaria. Pt took prednisone for 2 days and stopped because she did not notice improvement. Reports she began having ankle pain and it worsens with ambulation. No rash to remainder of body. No new allergen.
…
Assessments
1. Acute right ankle pain
…
Treatment
1. Acute right ankle pain
Imaging: X ray : Ankle. right
Patient was shielded, walking. Exam Description: Three views of the right ankle Comparison: None provided. Findings Mild soft tissue swelling medially. There is no fracture or other acute osseous abnormality The alignment is normal. No significant degenerative disease is evident. No suspicious erosive changes. IMPRESSION: Mild soft tissue swelling medially. There is no fracture or other acute osseous abnormality identified"

Af journalnotat af 31/7 2019 fra behandlingssted 2 fremgår bl.a.:

"**Present Complaint:** Right leg swelling …
Primary Diagnosis: Superficial vein thrombosis
…
If you develop bleeding, shortness of breath, chest pain, or if you have any concerns, return to the nearest emergency department immediately.

…
You have a superficial vein thrombosis. He may use warm compresses on the area. Take the medication as prescribed.
…
PATIENT EDUCATION INFORMATION GIVEN:
Phlebitis"

Af patientinformation udleveret til klageren på behandlingssted 2 fremgår bl.a.:

"Phlebitis is soreness and swelling (*inflammation*) of a vein. This can occur in your arms, legs, or torso (*trunk*), as well as deeper inside your body. Phlebitis is usually not serious when it occurs close to the surface of the body. However, it can cause serious problems when it occurs in a vein deeper inside the body.
…
SIGNS AND SYMPTOMS
• Red, tender, swollen, and painful area on your skin. Usually, the area will be long and narrow.
• Firmness along the center of the affected area. This can indicate that a blood clot has formed.
• Low-grade fever.
…
HOME CARE INSTRUCTIONS
…
For phlebitis in the legs:
• Avoid prolonged standing or bed rest
• Keep your legs moving. Raise your legs when sitting or lying."

Af mail af 3/8 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt i telefonen, modtager du her en mail.
Du bedes give tilbagesvar på denne mail, hvor du vedhæfter følgende:
- Rejsebevis (rejsens pris: hotel, fly, billeje)
- Udgifter med relation til sygdommen
- Oplyse konto og registrerings nummer"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsrejse**
7.1 Hvad er dækket
7.1.1
Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse **på rejser af op til 60 dages varighed**, hvis:
- Forsikrede bliver **akut syg***/kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af **rejseperioden***.
- Forsikrede på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst bliver lægeordineret transport hjem og rejser hjem i første halvdel af rejseperioden og ikke **rejser retur***.

...
7.3 Erstatning
7.3.1
Det er en betingelse for erstatning, at:

- Forsikrede skaffer en lægeerklæring fra den lokalt autoriserede behandlende læge. Erklæringen skal indeholde diagnose og angive perioden for indlæggelsen, eventuelle undersøgelsesresultater, behandling og medicinering.

…

8. Ødelagte rejsedøgn

8.1 Hvad er dækket

8.1.1

Er forsikrede ikke berettiget til en erstatningsrejse efter betingelserne nævnt i afsnit 7, dækker forsikringen erstatning for ødelagte rejsedøgn **på rejser af op til 60 dages varighed**, hvis:

- Forsikrede bliver **akut syg***/kommer til skade og bliver indlagt på hospital.
- Forsikrede bliver ordineret ro og hvile i og omkring **ferieboligen*** på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst.
- Forsikrede på grund af **akut sygdom*** eller tilskadekomst bliver lægeordineret transport hjem og ikke **rejser retur***.

…

8.3 Erstatning

8.3.1

Det er en betingelse for erstatning, at:

- Forsikrede skaffer en lægeerklæring fra den lokalt autoriserede behandlende læge. Erklæringen skal indeholde diagnose og angive perioden for indlæggelsen eller perioden for den ordinerede ro og hvile, eventuelle undersøgelsesresultater, behandling og medicinering.

…

Fremgår det ikke direkte af lægeerklæringen fra den lokalt autoriserede behandlende læge, at der er anvist indlæggelse eller ro og hvile, vil Trygs læge på baggrund af de foreliggende oplysninger vurdere, om forsikringen dækker.

Opstår der tvivl om, i hvilken periode der kan være tale om indlæggelse eller ro og hvile, afgøres dette også af Trygs læge.

…

Ordforklaring

Ordforklaringerne er en del af betingelserne og gælder, uanset hvilken sproglig form af ordet/udtrykket der bliver anvendt.

…

Akut syg/sygdom

Ved 'akut syg/sygdom' forstås en sygdom, der opstår pludseligt i rejsens dækningsperiode. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer, før forsikringen er trådt i kraft, se afsnit 1.5.

…

Feriebolig

Ved 'feriebolig' forstås hotelværelse, lejlighed, fritidshus, villa, højskole, vandrerhjem, telt, lystfartøj, autocamper og campingvogn.

…

Rejseperiode

Ved 'rejseperiode' forstås det antal dage, som den planlagte rejse skulle have varet ifølge dokumentation. Se også afsnit 1.5.3 om dækningsperiode pr. rejse."

Ankenævnet *for* Forsikring

9. 93348

Nævnet udtaler:

Klageren var på ferierejse i perioden 15/7 - 1/8 2018. Hun har oplyst, at hun vågende den 19/7 med hævet højre fod, og at det gjorde ondt at gå på foden. Den 25/7 blev hun undersøgt af en læge, der fandt røde striber på højre lår og diagnosticerede "urticaria" (nældefeber). Klageren har oplyst, at hun påpegede en knude i venen i siden over knæet, men at lægen afviste, at det kunne være en blodprop. Den 27/7 henvendte hun sig igen på lægeklinikken med smerter i anklen, der forværredes ved gang. En røntgenundersøgelse viste normale forhold bortset fra let bløddelshævelse på indersiden. Den 30/7 blev klageren på grund af forøgede smerter undersøgt på et nyt behandlingssted, der diagnosticerede "superficial vein thrombosis" (overfladisk blodprop i venen/venebetændelse). Klageren rejste som planlagt hjem den 1/8 2018, og blev af selskabet ombooket til business class, så hun kunne sidde med benet hævet.

Klagerens krav er erstatning for ødelagt ferie. Hun har anført, at hævelsen og smerterne ville være gået væk hurtigt, hvis den første behandlende læge havde fundet blodproppen og givet blodfortyndende medicin. Hun har endvidere anført, at selskabet den 3/8 2018 telefonisk oplyste, at hun var forsikret og ville få dækket sine omkostninger i forbindelse med rejsen.

Selskabet har afvist, at klageren har opfyldt betingelserne for erstatningsrejse eller ødelagte rejsedøgn. Selskabet har afvist, at der er givet dækningstilsagn.

Klageren har ikke været hospitalsindlagt i mere end halvdelen af rejseperioden, og nævnet finder, at hun ikke opfylder betingelsen for erstatningsrejse, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.

Med hensyn til erstatning for ødelagte rejsedøgn, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 8, finder nævnet, at selskabet ikke er berettiget til at afslå at yde klageren forsikringsdækning alene med henvisning til, at hun ikke har opfyldt forsikringens formelle krav om hospitalsindlæggelse eller ordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen. Nævnet henviser til, at det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 8.3.4, at "Fremgår det ikke direkte af lægeerklæringen fra den lokalt autoriserede behandlende læge, at der er anvist indlæggelse eller ro og hvile, vil Trygs læge på bag-

grund af de foreliggende oplysninger vurdere, om forsikringen dækker". Nævnet henviser også til sag 89673, 62384 og 61666, hvor det afgørende efter nævnets praksis er, om klageren rent faktisk har befundet sig i en tilstand, der har nødvendiggjort hospitalsindlæggelse eller ordineret ro eller hvile i og omkring ferieboligen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet - selvom blodproppen måtte have været til stede ved lægeundersøgelserne den 25/7 og 27/7 - at klageren ikke har bevist, at hendes tilstand har nødvendiggjort hospitalsindlæggelse eller ro og hvile i og omkring ferieboligen. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at blodproppen var overfladisk, og at det af den patientvejledning, som klageren fik udleveret den 31/7 2018, fremgår, at "Phlebitis is usually not serious when it occurs close to the surface of the body" og "For phlebitis in the legs: Avoid prolonged standing or bed rest. Keep your legs moving. Raise your legs when sitting or lying".

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet dækningstilsagn ved telefonsamtalen den 3/8 2017. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der er givet dækningstilsagn, og at selskabets mail af 3/8 2017 til klageren ikke indeholder et dækningstilsagn.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings