

Ankenævnet for Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 94637:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 27/12 2019 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

LB Forsikring tror ikke på, at den lokale læge har ordineret at jeg skulle holde mig i ro indendørs, og at lægen ikke kan stille noget op, men kun råde mig til at søge egen læge, såfremt symptomerne fortsætter når jeg er hjemme. LB undrer sig også over, at jeg efter flere dages sygdom ikke ringer til lægen igen og beder ham bekræfte, at der ikke er noget at gøre.

LBs egen læge vurderer at et normalt sygdomsforløb af den karakter varer 3 dage. Det ville klæde LB forsikring at rette henvendelse til min egen læge, som rent faktisk tilså mig, idet jeg stadig var syg efter hjemkomsten og har udstedt en erklæring på samme.

(og i øvrigt er grunden til at jeg var i så god tid i lufthavnen at jeg havde mavekramper, kraftig diarré og kastede op!)

I øvrigt en lille smule morsomt at LB forsikring hævder at de ikke haster ting igennem pga. travlhed og så ender med at skrive i det sidste brev, at der ikke kan komme erstatning til udbetaling men udbetaler tre dages erstatning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for ødelagte feriedage i perioden 16-22/7 for både mig og min [rejseledsager] (som jo også fik sin ferie ødelagt og er dækket af forsikringen idet vi bor sammen)"

Selskabet har den 28/1 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores medlem er af den opfattelse, at han og hans [rejseledsager] er berettiget til erstatning for ødelagte feriedage for perioden den 16.-22. juli 2019 som følge af medlemmets sygdom.

Vi har anerkendt at udbetale erstatning for tre ødelagte feriedage til medlemmet, men har afvist yderligere dækning.

Sagens faktiske omstændigheder

Medlemmet anmeldte den 31. juli 2019, at han var blevet syg under en ferie i [land]. Udrejsedatoen var den 12. juli 2019, og hjemrejsedatoen var den 22. juli 2019. Af skadeanmeldelsen fremgik, at medlemmet var blevet syg den 15. juli 2019, og at han var vågnet med voldsom diarré, opkast og feber. Endvidere fremgik, at første lægebesøg var den 23. juli 2019 (dagen efter hjemkomsten til Danmark), og at han havde fået konstateret en shigellainfektion.

Ved mail af 24. september 2019 afviste vi dækning med henvisning til, at medlemmet ikke havde søgt læge under sin ferie. Vi henviste til rejseforsikringens vilkår om, at forsikringen dækker ødelagte feriedage, når sikrede på grund af akut sygdom/tilskadekomst er indlagt eller er ordineret ro indendørs i ferieboligen af en lokal behandlende læge på feriestedet.

Medlemmet klagede ved e-mail af 25. september 2019 over afgørelsen og anførte bl.a., at han havde været så dårlig, at det havde været umuligt at tage til lægen grundet meget hyppig diarré og ustandselige opkastninger. Han henviste også til beskeder, han havde sendt til rejsekammerater den 15. juli 2019 om, at han var dårlig med diarré og opkast.

Ved mail af 28. oktober 2019 fastholdt vi afgørelsen og gav klagevejledning.

Medlemmet klagede herefter til LB Forsikrings klageansvarlige. I klagen oplyste han, at han ikke blev tilset af en læge i [land], men at en lokal læge blev kontaktet, som oplyste, at der ikke var anden behandling end ro og hvile. Lægen havde fortalt, at medlemmet skulle søge læge i Danmark, såfremt tilstanden fortsatte.

Medlemmet anførte også, at han efter hjemkomsten havde fået konstateret både shigellainfektion og norovirus.

På baggrund af klagen til den klageansvarlige ringede vi til medlemmet og bad ham dokumentere, at han havde kontaktet læge i [land] og var blevet oplyst om at se tiden an. Medlemmet vendte tilbage ved mail af 25. november 2019 med kontaktoplysninger på den [udenlandske] læge. Han anførte, at lægen ikke kunne finde oplysninger om medlemmet i klinikkens IT-system, da klinikken ikke registrerer telefonopkald fra turister. Han anførte endvidere, at lægen havde fortalt, at de ikke anbefalede patienter med symptomer som feber, diarré og opkast at blive tilset på klinikken, men blot at blive i seng og drikke godt med væske.

Vi drøftede igen sagen med medlemmet den 4. december 2019, hvor vi bad medlemmet undersøge, hvornår lægen i [land] blev kontaktet. Medlemmet oplyste, at lægen blev kontaktet den 16. juli 2019 via udlejerens telefon. Udlejeren havde dog ikke en opkaldsspecifikation, der viste nogen telefonopkald fra juli 2019.

Ved brev af 13. december 2019 fra vores klageansvarlige anførte vi, at betingelserne for dækning for ødelagte feriedage ikke var opfyldt, hvorfor der som udgangspunkt ikke kunne ydes dækning, jf. vilkårenes punkt 9. Vi dog var indstillede på at yde erstatning for tre dages ødelagte feriedage til medlemmet svarende til, hvor længe der efter vores lægekonsulents oplysninger almindeligvis

vil være behov for ro og hvile ved de nævnte diagnoser. Erstatningen for tre ødelagte feriedage udgjorde 3.292,20 kr., hvilket vi udbetalte til medlemmet.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

På baggrund af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny.

Antallet af ødelagte feriedage

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1 fremgår, at forsikringen dækker ødelagte feriedage, når en lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro indendørs i ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Forsikringen dækker i henhold til punkt 9.2 ikke, hvis den sikrede har valgt at opholde sig indendørs i ferieboligen, selv om det ikke er lægeligt begrundet. Vi anser som udgangspunkt ikke diarre, halsbetændelse, mellemørebetændelse, forstuvninger og brækkede håndled som tilstande, der i sig selv begrunder indendørs ophold.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.3 fremgår, at erstatningen udbetales fra den dag, hvor den sikrede første gang var hos lægen eller blev indlagt på hospital.

Endvidere fremgår det af forsikringsbetingelsernes punkt 9.4, at vi kan kræve, at den sikrede sender os journal eller anden dokumentation fra lokal behandlende læge for sygdom eller tilskadekomst med oplysning om diagnose, i hvilket tidsrum der er ordineret indendørs ophold. Står det ikke i journalen, vurderer vores læge ud fra den stillede diagnose, hvor mange dage der kan gives erstatning for.

Medlemmet er ikke blevet tilset af en lokal behandlende læge på feriestedet, og der foreligger således ikke nogen dokumentation, der kan klarlægge sygdomsbilledet ud fra en læges observationer og ordinationer. Endvidere kan erstatningen i henhold til betingelserne først udbetales fra den dag, den sikrede var hos lægen eller blev indlagt, og da en sådan konsultation ikke fandt sted, er der som udgangspunkt ikke ret til erstatning for ødelagte feriedage.

Efter en samlet vurdering af sagen har vi dog valgt at yde dækning i et vist omfang, da vi finder det sandsynliggjort, at medlemmet har været syg på ferien. Vi finder det dog på det foreliggende grundlag ikke dokumenteret, at medlemmet har været så syg i hele den angivne periode, at ro og indendørs ophold ville have været ordineret af en læge, hvis medlemmet var blevet tilset af en læge på feriestedet.

Vi har forelagt sagen for vores lægekonsulent, der har oplyst, at et sygdomsforløb med norovirus typisk medfører, at tilstanden vil kræve ro indendørs i 1-2 dage, og at en shigellainfektion kan have et varierende sygdomsforløb. Da der ikke er noget lægeligt, der bekræfter, hvordan medlemmets tilstand var under ferien, har vi foretaget en generel vurdering ud fra diagnoserne, som blev påvist efter medlemmets hjemkomst. På denne baggrund har vi i overensstemmelse med vores lægekonsulents vurdering anerkendt at yde dækning for tre ødelagte feriedage.

Vi har ved vurderingen lagt vægt på, at medlemmet trods adskillige dages sygdom mente, at han ikke havde behov for at blive tilset af en læge på feriestedet. Vi har også lagt vægt på, at medlemmet kunne have tilkaldt en lokal læge, som kunne have tilset ham i ferieboligen, hvis hans tilstand ikke muliggjorde et lægebesøg.

Endvidere har vi lagt vægt på, at medlemmet var i stand til at gennemføre hjemrejsen fra feriestedet. Det fremgår således af sagens akter, at medlemmet var i lufthavnen i [udenlandsk by] i hvert fald kl. 13.30 og først ankom til København om aftenen.

Endelig har vi lagt vægt på, at SMS-beskeder mv. ikke kan træde i stedet for lægelig dokumentation, som forsikringsbetingelserne på objektiv vis stiller klare krav om.

Erstatning til medlemmets [rejseledsager]

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.3 fremgår, at erstatningen udbetales til den sikrede syge eller tilskadekomne og højst en anden medrejsende sikret. Af skadeanmeldelsen fremgår, at der var to sikrede medrejsende, men i øvrigt er medlemmets [rejseledsager] ikke omtalt i akterne forud for ankenævnsagen.

På det foreliggende grundlag er det ikke muligt at vurdere, i hvilket omfang medlemmets [rejseledsager] rejse er blevet ødelagt af medlemmets sygdom. Vi er dog indstillede på også at yde erstatning for tre ødelagte feriedage til [rejseledsageren]. Vi kan således anerkende at udbetale yderligere 3.292,20 kr. med tillæg af renter, jf. FAL § 24. Vi kontakter medlemmet med henblik herpå.

Opsummerende

På baggrund af ovenstående kan vi således anerkende at yde erstatning for tre ødelagte feriedage til medlemmets [rejseledsager], mens vi må fastholde vores afgørelse med hensyn til antallet af ødelagte feriedage, vi kan yde erstatning for."

Klageren har den 7/2 2020 bl.a. anført:

"Så de anerkender jeg har været syg på ferien - super! Men forstår ikke ræsonnementet om følgende:

- 1) Kun tre dage idet deres egen læge vurderer det? Hvad med erklæringen fra min egen læge som dokumenterer at jeg er sygemeldt ved hjemkomst
- 2) Hvorfor jeg ikke søgte læge i løbet af ugen - simpelthen fordi jeg fik besked om, at de ikke kunne stille noget op. Så hvorfor skulle jeg så kravle ned på klinikken for at få samme svar? Det var i øvrigt præcis samme besked jeg fik fra egen læge. Der findes ikke medicin tilgængelig.
- 3) Jeg kom jo hjem, så derfor kunne jeg ikke være syg. LB pointerer selv jeg var i god tid - ja nemlig. Årsagen til at jeg var i så god tid var netop at jeg var dårlig. Jeg tog piller som standsede diarren, men fik til gengæld mavekrampe og måtte ligge i fosterstilling i lufthavnen og var samtidig nervøs for om jeg overhovedet måtte komme ombord. Så ikke sjovt - men kan ikke rigtig se, hvad alternativet skulle være?"

Selskabet har den 12/2 2020 bl.a. anført:

"Vi skal fastholde, at det ifølge vilkårene er en betingelse for dækning, at den sikrede er set af en lokal behandlende læge, der har vurderet, at den sikrede er blevet akut syg i en grad, der fordrer, at den sikrede skal opholde sig i ro indendørs. Den sikrede har ikke ret til erstatning for perioden forud for den dag, den sikrede første gang var hos lægen eller blev indlagt på hospitalet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

94637

Medlemmet var ikke til lægen under ferien til [land]. Der er derfor som udgangspunkt ikke ret til dækning. På trods heraf har vi anerkendt at udbetale erstatning for medlemmet og [rejseledsageren] for tre dage svarende til, hvad der ifølge vores lægekonsulent almindeligvis vil kræves af ro indendørs i tilfælde af de pågældende diagnoser. Vi kan ikke anerkende yderligere dækning.

En tilsidesættelse af de ovennævnte vilkår i forsikringsbetingelserne ville indebære, at en sikret efter hjemkomst kunne henvende sig til sin læge og fortælle om et sygdomsforløb under rejsen, uden at længden, alvoren og karakteren af sygdommen har været genstand for vurdering af en lokal læge, da den sikrede blev syg. Den lokale læges vurdering af den sikredes tilstand er afgørende for, om og i givet fald på hvilket tidspunkt, den sikrede har været (tilstrækkeligt) syg til, at indendørs ro og hvile efter en objektiv målestok er nødvendig."

Til dette har klageren den 12/2 2020 bl.a. anført:

"opklarende info - de piller jeg tog på hjemrejsedagen stopper diarre midlertidigt - og det anbefales ikke at man tager dem medmindre det er nødstilfælde. Som min hjemrejse jo var. De udsætter diarre, men medfører ikke, at man får det bedre som sådan. Så jeg kunne altså ikke bare tage anti - diarre piller og så ellers afholde ferie normalt."

Af klagerens anmeldelse af 31/7 2019 fremgår bl.a.:

"Skadedato

Dato 15. juli 2019

Tidspunkt 06:15

...

Skade information:

Beskrivelse: Jeg vågnede med voldsom diarre, opkast og feber. Det blev efterfølgende påvist at være en Shigella infektion

Supplerende spørgsmål:

Hvor mange sikrede var med på rejsen? 2

Udrejsedato 12-07-2019

Hjemrejsedato 22-07-2019

...

Hvornår var første lægebesøg? 23-07-2019

Var skadelidte/sygdomsramte indlagt? Nej"

Af notat af 8/8 2019 fra klagerens læge fremgår bl.a.:

"Ovenstående patient kendt i praksis har været til konsultation dd. Første kontakt i dette sygeforløb 23/7-2019. Har været sygemeldt i periode 15/7-2019 til 29/7-2019. Vurderes ikke yderligere syg derefter."

Klageren har fremlagt en række daterede sms'er, hvor det blandt andet fremgår, at klageren den 15/7 2019 sms'ede til en bekendt, at han havde kastet op 4 gange og havde diarré. Endvi-

dere fremgår det, at klageren kort før afrejsen sms'ede til sin arbejdsgiver, at han måtte sygemelde sig, og at han ville gå til lægen, når han kom hjem.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9. ØDELAGTE FERIEDAGE

1. Forsikringen dækker:

Forsikringen dækker ødelagte feriedage, når:

- a. En sikret er indlagt på hospital på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
- b. En lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst.

...

2. Forsikringen dækker ikke:

Forsikringen dækker ikke ødelagte feriedage ved:

...

- b. Hvis den sikrede har valgt at opholde sig indendørs i ferieboligen, selv om det ikke er lægeligt begrundet. Vi anser som udgangspunkt ikke diarre, halsbetændelse, mellemørebetændelse, forstuvninger og brækkede håndled som tilstande, der i sig selv begrunder indendørs ophold.

...

3. Erstatning:

Forsikringen dækker ødelagte feriedage med rejsens gennemsnitlige pris pr. dag.

Hvor meget

- a. Erstatningen kan højst udgøre 45.000 kr. pr. sikret pr. rejse. Vi opgør erstatning på grundlag af de dokumenterede udgifter til ophold og transport til og fra destinationen samt ikke refunderbare forudbetalte udgifter til turistmæssige aktiviteter som ikke er gennemført. Ved kørsel i egen bil betales kilometerpenge efter statens takst for tjenstekørsel i egen bil (over 20.000 km pr. år). Beregningen sker som den korteste direkte vej fra din bopæl til dit rejsemål og hjem igen.

Hvornår

Erstatningen udbetales fra den dag, hvor den sikrede:

- b. Første gang var hos lægen eller blev indlagt på hospital
- c. Afbrød ferien eller blev sygeledsager.

Hvem

Erstatningen udbetales til:

- d. Den sikrede syge eller tilskadekomne og højst en anden medrejsende sikret
- e. En sikret, hvis den sikredes eneste rejseledsager har fået ødelagt sine feriedage af en grund, der giver ret til erstatning for ødelagte feriedage. Det er en forudsætning, at sikrede ellers skulle rejse alene. Bliver sikredes rejseledsager hjemkaldt eller hjemtransporteret, er det også en forudsætning for at få dækning for ødelagte feriedage, at den sikrede rejser med hjem.

4. Dokumentation:

Vi kan kræve, at du sender os:

- Journal eller anden dokumentation fra lokal behandlende læge for sygdom eller tilskadekomst med oplysning om diagnose, i hvilket tidsrum der er ordineret indendørs ophold, eller hvornår læ-

gen ordinerede hjemtransport. Står det ikke i journalen, vurderer vores læge ud fra den stillede diagnose, hvor mange dage der kan gives erstatning for

- Billet eller rejsebevis
- Dokumentation for rejsens pris og varighed og udgifter til turistmæssige aktiviteter"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 31/7 2019, at han under en ferie med planlagt rejseperiode fra den 12/7 2019 til den 22/7 2019 var blevet syg med diarré, opkast og feber den 15/7 2019. Klageren har anført, at han var så dårlig, at han ikke var i stand til at tage hen til en læge, men at han kontaktede en lokal læge, som oplyste ham, at der ikke var andet at gøre end at holde sig i ro. Da han søgte lægehjælp efter sin hjemkomst blev det konstateret, at han havde novovirus og shigellainfektion. Klageren har til støtte for sit krav fremlagt en række daterede sms'er, hvor det blandt andet fremgår, at han den 15/7 2019 sms'ede til en bekendt, at han havde kastet op 4 gange og havde diarré. Endvidere fremgår det, at klageren kort før afrejsen sms'ede til sin arbejdsgiver, at han måtte sygemelde sig, og at han ville gå til lægen, når han kom hjem.

Klageren ønsker erstatning for ødelagte feriedage i perioden fra den 16/7 til den 22/7, svarende til 7 dage. Han klager over, at selskabet har opgjort antallet af ødelagte feriedage til 3, og over at der ikke er udbetalt erstatning til hans rejseledsager.

Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at han blev undersøgt af en læge under sin ferie, og at han derfor ikke har dokumenteret, at han blev lægeordineret ro og hvile. Selskab har også anført, at selskabets læge har vurderet, at novovirus normalt kræver indendørs ro i 1-2 dage, og at shigellainfektion kan have et varierende sygdomsforløb, og selskabet har af den grund anerkendt at yde dækning for 3 dage. For så vidt angår klagerens rejseledsager, har selskabet anført, at der ikke foreligger oplysninger om, at rejseledsageren skulle have haft ødelagte feriedage som følge af klagerens sygdom, men selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet besluttet at yde godtgørelse for 3 ødelagte feriedage til rejseledsageren.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94637

Af notat af 8/8 2019 fra klagerens læge fremgår det: "første kontakt i dette sygeforløb 23/7-2019. Har været sygemeldt i periode 15/7-2019 til 29/7-2019. Vurderes ikke yderligere syg derefter".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.b fremgår det, at der udbetales erstatning for ødelagte feriedage, hvis "en lokal behandlende læge har vurderet, at en sikret skal opholde sig i ro indendørs i ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst". Det fremgår videre af punkt 9.2.b, at der ikke er dækning, "hvis den sikrede har valgt at opholde sig indendørs i ferieboligen, selv om det ikke er lægeligt begrundet. Vi anser som udgangspunkt ikke diarre, halsbetændelse, mellemørebetændelse, forstuvninger og brækkede håndled som tilstande, der i sig selv begrundet indendørs ophold"... "Hvornår. Erstatningen udbetales fra den dag, hvor den sikrede: b. Første gang var hos lægen eller blev indlagt på hospital. c. Afbrød ferien eller blev sygeledsager". Om dækningen til andre sikrede end den sygdomsramte fremgår det blandt andet, " Hvem. Erstatningen udbetales til: d. Den sikrede syge eller tilskadekomne og højst en anden medrejsende sikret. e. En sikret, hvis den sikredes eneste rejseledsager har fået ødelagt sine feriedage af en grund, der giver ret til erstatning for ødelagte feriedage. Det er en forudsætning, at sikrede ellers skulle rejse alene. Bliver sikredes rejseledsager hjemkaldt eller hjemtransporteret, er det også en forudsætning for at få dækning for ødelagte feriedage, at den sikrede rejser med hjem".

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at klageren ikke har bevist, at han som følge af sygdommen ville være blevet lægeordineret indendørs ro og hvile ud over de 3 dage som selskabet har ydet dækning for til klageren og hans rejseledsager. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

94637

Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets oplysninger om, at sygeperioden sædvanligvis er 3 dage ved sygdom som klagerens, og at klageren ikke har fremlagt nogen form for lægelig dokumentation fra rejsedestinationen.

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.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Peter Thønnings