

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. maj 2020 blev i sag nr. 94778:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 29/1 2020 har klagerens ægtefælle anført bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi vil gerne klage over en sag vedr. mistede feriedage som vi har haft kørende med IF. vi var på ferie i [sted] i [land]. Fra d. 2 feb-17.feb.2019.

Vi er meget skuffede over det beløb vi har fået udbetalt til erstatningsferie.

Vi snakkede med dansk læge og en ved if. SOS team og lægerne i [land]. Og vi fik gang på gang af vide af alle at vi ikke skulle være bekymret for at vi ikke fik det dækket- HELLER IKKE ift erstatningsferie. Lægerne dernede skrev og sagde at jeg BURDE have søgt læge allerede den 13. Men jeg havde feber og er vant til at have mange smerter- så jeg var slet ikke ved mine fulde fem. Jeg (...) føler at vi bliver straffet fordi jeg har været 'FOR SEJ'. Faktisk blev jeg syg allerede vi havde været der 2 dage. og gik på apoteket og fik medicin mod halsbetændelse. Derudover havde jeg diarré allerede d. 6-7 hvilket jeg også fik medicin for på apoteket. Vel vidende at vi skulle til læge for at få det dækket. Så det er SÅ dumt at vi ikke allerede tog til læge fra dag 2. -Det blev aldrig rigtig godt og jeg havde faktisk ikke mange gode dage på hele ferien. Jeg syntes at det hører med til vores historie, da det i min optik beviser at vi ikke er ude på at få erstatning for- ikke -ødelagte dage. For vi vidste godt at vi højst sandsynligt ikke ville få det dækket hvis ikke vi søgte læge. Men når man er på ferie vil man gerne kunne opleve hvert minut. Så vi tog den hurtige løsning på apoteket. Vi har sparet op meget længe til at kunne komme afsted og det er en meget stor økonomisk prioritering i vores budget. Og det tager tid/overskud at skulle til læge ift at de dernede udleverer medicin på apoteket-som ofte findes lige rundt hjørnet. Så i kan være helt overbeviste om at der absolut ingen bagtanker var - da jeg til sidst måtte have læge. Jeg var feberramt (over 40) og havde desuden for højt blodtryk - var svimmel og meget dårlig. også dagen før jeg skulle flyve hjem

faktisk. (Det blev udsat) -Så jeg følte mig ikke engang parat til at flyve hjem- også fordi jeg havde fået forstoppelse... Men jeg kom hjem (min [ægtefælle] måtte klare alt ifb med hjemrejse kufferter mm. og jeg var i behandling og syg længe efter.

Så jeg er ret ked af at de holder så strikst på at de har RET til at afvise at erstatte mere ferie for os. Jeg får langt fra de dage jeg var syg - igen for det beløb vi har fået- da jeg rent faktisk var syg på mere end halvdelen af ferien. Det føltes dårligt som et 'plaster på såret'. Hvis de havde kunne set vores minder- alt det medicin vi købte selv- alle de tårer jeg har fældet- fordi jeg ikke kunne få gode minder med min familie med hjem- samt frustrationen over at skulle sende vores [familiemedlemmer] med [familiemedlem] og vores venner hjem til DK og hen at pakke kufferter om i sidste time... MED FEBER og i DROP behandling... Tror jeg at de ville forstå vores/min skuffelse.

I øvrigt ved vi ikke hvilken bakterie vi har haft men at de mente at det var en slags Coli- da infektionstallet var meget højt- og vi kom derfor i bredspektret antibiotikabehandling.

Derudover sparede vi IF for penge mange gange. Blandt andet ved at [ægtefælle] handlede mad i supermarkedet og at vi fik [familiemedlemmer] hjem. Vores Bil holdt i [dansk lufthavn]. Den fik vi også hjem -samt faktisk ikke søgte læge -trods halsbetændelse og diarré allerede i den første uge af vores ferie- Samt at jeg fløj hjem før jeg faktisk var klar. Der var mange dage hvor jeg ikke kunne bade PGA diarré og mange dage hvor jeg ikke kunne komme med ud at spise pga. Kvalme, feber, manglende søvn og mavesmerter. Samt flere ture jeg ikke kunne komme med på- som der i øvrigt var betalt for og bestilt. Disse 'beviser' kan jeg dog ikke dokumentere- andet end i form af lidt triste billeder af et hotelværelse - eller fra en liggestol i skyggen.

Jeg håber at i forstår min skuffelse over ikke at få muligheden for at opleve de ting vi skulle have oplevet som en familie -i så mange dage. -Igen

For slet ikke at tænke på- hvad jeg tænker at et hotelværelse -hvor vi selv skal sørge for mad, pleje mm. Vil koste if- ift. et hospitalsophold i [land].... vi valgte at blive på hotellet i stedet for at blive indlagt. Men jeg lå med dropstativ i mange dage og kunne ikke forlade hotelværelset.

Jeg håber virkelig at få råd til en ny ferie.

Alt dette er skrevet til if.

Jeg gik glip af:

[attraktioner]

...

Jeg var syg med høj feber den dag vi var ved en af verdens 10 smukkeste strande. Og måtte gå for mig selv pga kvalme og ondt i maven og diarre. Faktisk måtte jeg på flere ture skynde mig væk fra alt og alle for jeg kunne slet ikke holde på afføringen.

Jeg måtte sende mine [familiemedlemmer] med hjem til danmark hvor min familie sørgede for at få vores bil væk fra lufthavn ... og hjem til [by] - mens jeg måtte ligge med dropstativ med feber og bundet til sengen. Jeg selv måtte sidde i et stift taxasæde da vi endelig kom hjem- stadig med feber og påvirket af højt infektionstal.

Oplevelser -som at være ude at spise, ved poolen, stranden med min familie var i mange dage/aftener/nætter afløst af udsigten til kast-op spand- i nærheden af et toilet og en dyne over ho-

vedet på hotelværelset. Det kan alle der var med på ferien bevidne. De manglede mig og jeg manglede dem. Min stædighed gjorde at jeg var med på speedbådtur med- høj feber og diar-re/opkast- men det var nok ikke samme oplevelse jeg havde - som hvis jeg havde været frisk. Jeg er kronisk smerteramt efter et piskesmæld -så min smertetærskel er højere end andres og det skal min familie og jeg så straffes for? Det er ikke fair!

Jeg medsender skærmfoto hvor lægen bekræfter hvor længe jeg har været syg og hvornår jeg BURDE have været indlagt.

Jeg fik ikke shoppet, da det var det sidste vi ville inden vi skulle hjem. Alt det- samt oplevelsen af at skulle sende sine [familiemedlemmer] hjem, sørge for at pakke til dem og pakke om i dropbe-handling, hast og meget syg- -Sorgen over at en stor del af vores ferie blev ødelagt af sygdom. Mener 'if' kan kompenseres med: 3000kr.

Jeg skal straffes for at være 'for sej' for selvom lægen sagde at jeg SKULLE have været til læge d. 12. Altså allerede 6 dage før. - og alle forsikrede os om at vi ikke ville få problemer med at få er-stattet ødelagte feriedage- alt det til trods- så mener if at det er helt rimeligt. Jeg ved ikke hvor vi skal tage hen for de 3000kr. Vi mener som minimum, at vi burde have erstatning for de sidste 6 dage af vores ferie. Da de var helt ødelagt pga. min tilstødende infektion. Vi kommer jo ikke en-gang Til [dansk landsdel] og retur for det beløb. Så en compensation kan vi absolut ikke se det som- ift hvor syg jeg var og hvor stor en del af min/vores ferie som var totalt ødelagt pga sygdom. Jeg kom allerede i behandling for halsbetændelse i den første uge af ferien- men selv det til trods - fik jeg en alvorlig ecoli-bakterie forgiftning. Desuden følte jeg mig slet ikke klar til at flyve hjem-men følte mig presset af den danske læge i tlf.

Min [ægtefælle] måtte hente noget sovemedicin på apoteket så jeg var 'dopet' på det meste af turen. Derfor måtte han også tage sig af alt ifb med hjemrejsen. Incl kufferter mm... Jeg havde desuden for højt blodtryk aftenen inden -sagde den [udenlandske] læge. Men jeg vidste at min [ægtefælle] også meget gerne ville hjem til vores [familiemedlemmer] og følte ikke jeg var i stand til ligefrem at modsætte mig. Jeg var virkelig syg. Jeg kan simpelthen ikke finde retfærdigheden i denne sag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning for min 6 dage, ødelagte feriedage."

Selskabet har den 24/2 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores kunde har klaget over erstatningsopgørelsen i ovenstående skadesag. Vores kunde ønsker yderligere erstatning for 6 ødelagte feriedage.

Kundeforhold

Kunde har den 29. august 2016 tegnet familieforsikring inkl. rejseforsikring Verden, Super. Police-nummer: ... (Bilag 1).

Det faktiske forløb

Kunden kontakter os d. 28.02.2019 for at anmelde skade på sin rejseforsikring. Hr. og fru. ft har været syg i den sidste uge af deres ferie, og de er kommet hjem 2 dage senere end forventet.

SOS har håndteret de yderligere dage af rejsen grundet sygdom, og vi har dækket omkostningerne af dette.

Kunden fremsender krav angående ødelagte feriedage. Den oprindelige rejseperiode var fra d.02.02.2019 til d. 17.02.2019 ud fra de fremsendte flybilletter (Bilag 2 og 3). Kunden søger læge d.16.02.2019 og vi har derfor ydet erstatning for 2 ødelagte feriedage (d.16.02.2019 og d.17.02.2019), samt dækket merudgifter/omkostninger for de 2 ekstra dage i form af hotelregninger for de ekstra dage kunden måtte blive i [land], hjemtransport, ekstraudgifter til læge og medicin, samt telefonudgifter og ekstra udgifter til forplejning. Denne opgørelse er sendt til kundens mail d. 26.03.2019, med begrundelse for udregning af de ødelagte feriedage (Bilag 4). Da kunden efterfølgende kontakter vores skadesafdeling d.28.03.2019, betaler vi yderligere erstatning for kursberegning, ekstra forplejning og medicinudgifter til trods for at der ikke er yderlig dokumentation af dette. Vi sender en yderligere opgørelse af dette til kundens mail samme dag, d.28.03.2019 (Bilag 5).

Erstatningen ydet for de ødelagte feriedage sker i henhold til kundens vilkår i familieforsikringen (Bilag 6).

Kundens forsikring omfatter erstatning for ødelagte feriedage i tilfælde af at man bliver akut syg, på betingelse af at sygdommen fører til begrænset bevægelsesfrihed så væsentligt, at du er tvunget til at opholde dig indenfor, og at dette understøttes af lægens diagnose (jf. forsikringsvilkår punkt 2.F). Det fremgår yderligere at: ...

Erstatninger	Erstatningen svarer til <i>rejsens pris pr. dag*</i>. Erstatningen betales fra den dag, hvor du 1. første gang var hos lægen. 2. blev indlagt på hospitalet. 3. blev transporteret hjem. 4. rejste hjem, fordi du blev kaldt hjem. Erstatning betales for (iht. ovenstående eksempler): Dig, dig og et eller flere medlemmer af din <i>husstand*</i>, som er med på rejsen, eller dig og en <i>rejse ledsager*</i>.
---------------------	---

jf. Dækningsskema 2.F i forsikringsvilkårene.

Betingelserne for at få ekstra dage erstattet, er derfor ikke opfyldt, da kunden først søger læge d.16.02.2019. At lægen i [land] skriver at kunden burde have været på sygehus 3 dage før, kan ikke sidestilles hermed.

Betingelserne for at få dækket en erstatningsrejse er yderligere ikke opfyldt. Det fremgår af vores vilkår i dækningsskema 2.G, at 'forsikringen dækker udgifter til erstatningsrejse, hvis du bliver akut syg i mere end halvdelen af rejseperioden'. Dette skal være lægeligt dokumenteret. Da vores kunde først tager til lægen d. 16.02.2019 er betingelserne for dækning af erstatningsrejse heller ikke opfyldt.

Vi fastholder vores afvisning

Vi fastholder vores afvisning på yderligere erstatning for ødelagte feriedage, samt erstatningsrejse i sagen. Ud fra vores vilkår, fremgår det klart at erstatningen for ødelagte feriedage betales fra den dag, hvor man første gang er hos lægen. Yderligere fremgår det også af vores vilkår, at betingelserne for dækning af udgifter til en erstatningsrejse er at man skal have været akut syg i mere end halvdelen af rejseperioden, og dette skal være lægeligt dokumenteret.

Konklusion

Da vi ikke mener, at der er kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholde, at skaden er opgjort korrekt. Vi mener derfor fortsat ikke, at kunden er berettiget til yderligere erstatning."

Klageren har 17/3 2020 bl.a. anført:

"Det er fint de skriver i deres opgørelse. Men det er ikke det det drejer sig om.

Jeg har godt nok fået det ekstra jeg bad om, da de havde regnet med en kurs til deres fordel.

Men jeg er ikke tilfreds med at de kun vil dække for 2 tabte ferie dage.

Lægen der var at tilse min [ægtefælle] har skrevet at sygdommen startede 3 dage før lægebesøg.

Vi gik ikke til læge der da vi håbede det gik over. Hun havde også været syg 1 dag i den første uge hvor vi heller ikke kontaktede læge.

Vi ber om at få dækket de 3 dage før at lægen kom og startede behandling. Hvis man ikke synes det er rimeligt, vil jeg gerne have svar på hvordan man så skal forholde sig ved sygdom på ferie. SKAL man så kontakte læge første dag man er syg og sende regning fra læge til forsikring? Tænker det bliver en dyr løsning. Det sidste man gider efter en dårlig slutning på ferien, er bøvl med forsikringen."

Af notat af 17/2 2019 fra SOS fremgår bl.a.:

"Medrep + PT + TD. PT is a ... year old woman with acute gastroenteritis since 12/2. She has been treated as outpt by TD who came to HTL. She is treated with IV fluid, antibiotics and other symptomatic treatment. PT's [ægtefælle] is also sick with same symptoms. They have missed their planned flight today. ... Pt is feeling a little better, but still dizzy and has abdominal pain. TD comes to HTL again, is giving fluid and antibiotics. Expects PT to be FFF tomorrow."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"F. ØDELAGTE FERIEDAGE

Dækker Forsikringen betaler erstatning for ødelagte feriedage med rejsens pris pr. dag*, hvis du 1. kommer på hospitalet, bliver hjemtransporteret eller kaldt hjem.

Forsikringen dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver

- indlagt på hospitalet, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade.
- transporteret hjem efter aftale med If eller den offentlige rejsesygesikring.
- kaldt hjem til Danmark som beskrevet i punkt 2.C.

2. bliver syg uden at komme på hospitalet. Forsikringen dækker, hvis dine feriedage bliver ødelagte, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade, men ikke bliver indlagt på hospitalet eller

transporteret hjem. Det er en betingelse, at sygdommen eller skaden fører til begrænset bevægelsesfrihed så væsentligt, at du er tvunget til at opholde dig indenfor, og at det understøttes af lægens diagnose.

...

Erstatninger

Erstatningen svarer til rejsens pris pr. dag.

Erstatningen betales fra den dag, hvor du

1. første gang var hos lægen.
2. blev indlagt på hospitalet.
3. blev transporteret hjem.
4. rejste hjem, fordi du blev kaldt hjem.

...

G. ERSTATNINGSREJSE

Forsikringen dækker udgifter til en erstatningsrejse, hvis du

1. bliver akut syg eller kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden.
2. bliver akut syg eller kommer til skade og bliver transporteret hjem, jf. punkt 2.B, i første halvdel af rejseperioden og ikke rejser retur til feriestedet.
3. rejser hjem i første halvdel af rejseperioden på grund af hjemkaldelse, jf. punkt 2.C, og ikke rejser retur til feriestedet."

Nævnet udtaler:

Klageren og hans ægtefælle var på ferie med planlagt rejseperiode fra den 2/2 2019 til den 17/2 2019. Ægtefællen blev syg under ferien, og de søgte derfor læge den 16/2 2019. De er utilfredse med, at selskabet kun har udbetalt compensation for ødelagt feriedage for den 16/2 2019 og den 17/2 2019, idet han anført, at ægtefællen blev syg tidligere på ferien og allerede burde have søgt læge den 12/2 2019.

Selskabet har anført, at ægtefællen først blev behandlet af en læge den 16/2 2019, og at selskabet derfor har opgjort antallet af ødelagte feriedage til 2 svarende til den 16/2 2019 og 17/2 2019.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.F fremgår det, at erstatning for ødelagte feriedage betales fra den dag, hvor forsikringstageren var hos lægen første gang. Det fremgår videre af punkt 2.G., at der ydes erstatningsferie, hvis forsikringstageren "1. bliver akut syg eller kommer til skade og bliver indlagt på hospital i mere end halvdelen af rejseperioden. 2. bliver akut syg eller

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

94778

kommer til skade og bliver transporteret hjem, jf. punkt 2.B, i første halvdel af rejseperioden og ikke rejser retur til feriestedet".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opgjort antallet af ødelagte feriedage til 2 dage under henvisning til, at klagerens ægtefælles søgte lægehjælp den 16/2 2019, og at den planlagte rejseperiode var fra den 2/2 2019 til den 17/2 2019

Det, som klagerens ægtefælle i øvrigt har anført – herunder at hun burde have søgt læge flere dage tidligere – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand