

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. august 2021 blev i sag nr. 96303:

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 6/1 2021 har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

I denne sag, har vi ikke følt at forsikringsselskabet har lyttet til os, og de har ofte misforstået eller misfortolket, hvad vi har skrevet. Summa summarum er, at jeg ikke kunne holde min ferie i [land] efter mit fald. Dette er rejseforsikringen ikke enig i, og vi er derfor nødsaget til at gå denne vej med vores klage.

Vi har refereret til telefonsamtaler, og bedt forsikringen om at aflytte disse, som bevis på vores sag, men dette er ikke sket. Forsikringen er endvidere blevet tilbudt af [udenlandsk hospital] i [land], at de måtte kontakte dem, for at få bekræftet, hvad jeg har fået fortalt, som ikke er nedskrevet i journalen, dette har de heller ikke gjort. Rejseforsikringen står fast ved, at jeg ville kunne holde min ferie fx ved poolen, hvilket jeg gentagende gange fortæller ikke var så lige til, at dette var muligt på daglig basis. Endvidere mener jeg, at havde det været muligt at komme til poolen på normal vis, hvilket det på ingen måde var, så var min ferie stadig ødelagt. Man tager ikke til [land] for at ligge ved poolen. Vi skulle have været på mange ture og opleve kulturen, og dette var ikke muligt efter mit fald.

Gennem hele processen mellem os og Rejseforsikringen, har forsikringen lagt meget vægt på, hvilken type behandling man ville give herhjemme i DK, og dette er blevet deres hovedargument for, at jeg godt kunne holde min ferie. Men, som jeg også skriver til dem, så kom jeg ikke til skade i DK, jeg kom til skade i [land].

Som enhver anden har jeg derfor lyttet til den Ortopæd, som tilså mig. Og derfor mener jeg på ingen måde, at den danske behandlingsform har nogen relevans for sagens betydning.

P.s.

Jeg beklager de håndskrevne noter på brevet fra d. 6 januar, jeg havde ikke forestillet mig, at denne sag ville ende ved en tredjepart.

Jeg har i denne klage vedlagt alt information som Rejseforsikringen har fået, derfor modtager i også telefonregninger m.m., men da jeg har fået erstatning for disse ting, er det kun et spørgsmål om erstatning for ødelagte feriedage, der står tilbage. Jeg har desuden vedlagt en lægeattest, hvor situationen med min fod er beskrevet af min læge, m.h.p. at se skadens omfang. Denne er fra januar 2020, dvs. 8 måneder efter faldet i [land]. Af samme grund vedlægges journalen fra skadestuen. I dette journaluddrag ses også, at der er tale om en gips og ikke en skinne, som forsikringen kaldte det i deres første brev til mig.

Endvidere vedlægges en indkaldelse til ortopæd ... i september 2020, som vidne om skadens omfang.

Desuden vedlægges også regninger for hjælpemidler, jeg har haft brug for, da jeg kom hjem til DK. Her ses at jeg har brugt kørestol indtil d. 24/6 2019.

P.p.s. Jeg er klar over, det har taget lang tid for mig, at få sendt denne klage afsted. Det skyldes en ... problematik. Det har taget lang tid, førend overskuddet, til at sætte denne sag i værk, meldte sig.

## Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Den erstatning som vi allerede har fået, skal vi selvfølgelig beholde. Jeg klager med henblik på et ønske om at opnå erstatning for ødelagte feriedage for mig og min kæreste fra skadesdatoen til sidste feriedag dato."

Selskabet har den 27/1 2021 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, i hvilket omfang vores medlem er berettiget til erstatning for ødelagte feriedage i forbindelse med en tilskadekomst sket på en ferierejse til [land] i april 2019.

Der er i sagen – udover erstatning for ødelagte feriedage – udbetalt erstatning for bl.a. udgifter til telefonopkald, hospitalsregninger og taxa-kørsel. Det fremgår af medlemmets klage, at den tilbageværende tvist alene drejer sig om størrelsen på erstatningen for ødelagte feriedage, hvorfor vores besvarelse alene vil tage udgangspunkt heri.

## Forsikringsvilkår

Vores medlem var på skadetidspunktet omfattet af forsikringsvilkår nr. RE-08, juni 2017. Forsikringsvilkårene er vedlagt som bilag A.

Af disse vilkårs pkt. 9.1, vedr. erstatning for ødelagte feriedage, følger det bl.a., at:

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 ro indendørs i ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst

Det følger videre af vilkårenes pkt. 9.2, vedr. dækningens undtagelser, at:

Forsikringen dækker ikke ødelagte feriedage ved:

- a) Hjemkaldelse, sygeledsagelse eller hjemtransport, hvis rejsen genoptages
- b) Hvis den sikrede har valgt at opholde sig indendørs i ferieboligen, selv om det ikke er lægeligt begrundet. Vi anser som udgangspunkt ikke diarré, halsbetændelse, mellemørebetændelse, forstuvninger og brækkede håndled som tilstande, der i sig selv begrunder indendørs ophold.

Endeligt følger det af pkt. 9.4, vedr. vores krav til dokumentation i forbindelse med retten til erstatning for ødelagte feriedage, at:

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

Forsikringsvilkårene foreskriver således, at retten til erstatning for ødelagte feriedage skal være medicinsk begrundet i relation til den akutte sygdom eller tilskadekomst, og denne begrundelse skal dokumenteres ved den behandlende læges udtalelse. Såfremt der ikke foreligger en udtalelse fra den behandlende læge vedr. den medicinske begrundelse for at skulle opholde sig i ro indendørs i ferieboligen, foretager selskabets læge en vurdering – på baggrund af den stillede diagnose – af, i hvilket omfang det pågældende medlem medicinsk set burde have opholdt sig i ro indendørs i ferieboligen.

I denne forbindelse er det præciseret i undtagelserne til dækningen, at bl.a. forstuvninger og brækkede håndled ikke i sig selv medicinsk begrunder indendørs ophold.

## Sagsfremstilling

Afrejsetidspunktet for den omtalte rejse var den 5. april 2019 med hjemkomst til Danmark den 21. april 2019. Vores medlem kom til skade med sin fod den 10. april 2019, idet hun faldt på en trappe på hotellet.

Hun henvendte sig på hospitalet, hvor der på røntgen ikke kunne konstateres nogen brud. Diagnosen, jf. det af vores medlem fremsendte journalmateriale, var 'Sprain and strain of ankle'. Vores medlem fik lagt en gipsskinne under foden og en forbindelse rundt om.

Vores medlem var den 11. april 2019 i kontakt med vores alarmcentral Falck Global Assistance (FGA), hvor hun udtrykte bekymring for, at gipsskinnen og forbindingen sad skævt/forkert og kunne gøre skade på længere sigt, jf. bilag B. Det blev aftalt, at vores medlem skulle sende billeder samt røntgenbeskrivelse og journal ind, hvorefter FGA's læge ville vende tilbage.

FGA's læge har i sagen, jf. bilag C, bl.a. noteret: ' [...] Cli skal så vidt muligt mobiliserer sig. Have benet oppe når cli sover. Brug krykker uden problemer [...]'

Og af lægens telefonnotat i forbindelse med samtale med vores medlem i forlængelse af ovenstående notat, jf. bilag C, fremgår: [...] Umiddelbart ingen tegn til fraktur. Cli er mobil og har fået bagre skinne til smertebeh. Hvis cli mener at hun ikke vil have skinnen på kan hun tage det af især om natten. Hun kan evt. tage det på om dagen ved mobilisering. Cli er helt fint mobil, går med krykker. Det er fint. Beh er ikke forkert.'

Efter hjemkomsten sendte vores medlem sin anmeldelse med uddybende forklaring pr. mail, jf. bilag D. Vi opgjorde og udbetalte erstatning, jf. bilag E. Heraf udgjorde erstatning for ødelagte feriedage 2.192,80 kr. svarende til 2 ødelagte feriedage for vores medlem og hendes kæreste.

Vores medlem var ikke tilfreds med vores erstatningsopgørelse af 15. august 2019, hvilket hun gav udtryk for i mail af 27. august 2019, jf. bilag F.

På baggrund af vores medlems henvendelse af 27. august 2019, forelagdes sagen for vores lægekonsulent. Vores læge udtalte: ' [...] Diagnosen i udlandet er forstuvning (forvridning) af fodled. Der er ikke lægelig indikation for med et forstuvet fodled, at sikret skulle opholde sig i ro indendørs i ferieboligen. Uanset vægt, hoftedysplasi og dårlig skulder. Det er andre forhold end følger efter skaden, der giver en begrænsning.

Kan godt med 2 stokke og på et ben, eller i kørestol for eksempel kan gå ud og lægge sig ved poolen eller opholde sig uden for hotellet/boligen.

Da der er anlagt gips, er der 4 ØF [ødelagte feriedage], 1 dagen hvor gipsen anlægges og dagen efter til gipsen er stiv og det sker 2 gange. '

På baggrund af vores medlems henvendelse, og efter forelæggelse af sagen for vores lægekonsulent, ændrede vi vores opgørelse af erstatningen til at omfatte alle udgifter til telefonregninger samt yderligere to ødelagte feriedage til både vores medlem og hendes kæreste – således i alt 4 ødelagte feriedage – jf. bilag G.

Vi modtog den 15. december 2019 en klage over afgørelsen hos den klageansvarlige, jf. bilag H.

Den 6. januar 2020 besvarede vi medlemmets klage, hvor vi fastholdt vores afgørelse, jf. bilag I.

Der fulgte siden flere supplerende indlæg, som blev besvaret af den klageansvarlige, jf. bilag L-M. Vores medlems supplerende henvendelser gav ikke anledning til en ændret afgørelse.

Sagen er siden indbragt for nævnet.

## Vurdering af sagen

Vi har i forbindelse med sagens indbringelse for nævnet gennemgået sagen på ny, hvilket dog ikke har givet os anledning til at ændre vores afgørelse.

Forsikringsvilkårene hjemler ret til erstatning for ødelagte feriedage i de tilfælde, hvor en sikret er indlagt på hospital på grund af akut sygdom eller tilskadekomst, eller 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.

Vores medlem har på sin rejse pådraget sig en kraftig forstuvning af sin fod. Der er ikke fremlagt journalmateriale eller anden dokumentation for, at den lokal behandlende læge ordinerede ro indendørs i ferieboligen, og dette er i fin overensstemmelse med patientvejledningen 'til patienter med underbenet/foden i gips eller bandage', jf. bilag N. (Bilag også fremlagt af vores medlem).

På trods af, at vilkårene udtrykkeligt undtager dækning for ødelagte feriedage som følge af forstuvninger, foretog vi en konkret vurdering af, om vi kunne tilbyde vores medlem og hendes kæreste erstatning for ødelagte feriedage. Henset til, at vores medlem fik anlagt en gips til støtte og smertelindring, har vi udbetalt erstatning for 4 ødelagte feriedage til både vores medlem og til hendes kæreste, idet vi har vurderet, at den dag gipsen blev lagt + en dag til at lade gipsen tørre – hvilket skete 2 gange på ferien – kan danne grundlag for udbetaling af erstatning for i alt 4 ødelagte feriedage. Vi bemærker i denne forbindelse, at det er vores vurdering, at vi har strakt os langt for at imødekomme vores medlem og hendes kæreste.

Vi er indforstået med, at vores medlems – og hendes families – rejse til [land] ikke blev, som de havde ønsket og forestillet sig. Vi har også forståelse for, at vores medlem qua sin overvægt på skadetidspunktet har haft ringere kår for at få det optimale ud af sin ferie. Imidlertid må vi som forsikringsselskab henholde os til den forsikringsdækning, som vores medlem betaler præmie for, og den hjemler alene ret til erstatning for ødelagte feriedage som følge af akut sygdom og tilskadekomst, der ud fra en medicinsk vurdering betinger indendørs ophold i ro. Den eneste akutte sygdom/tilskadekomst i denne sag er vores medlems forstuvede fod, og en forstuvet fod kan vi på det foreliggende grundlag ikke tilbyde yderligere erstatning for ødelagte feriedage for. Heller ikke selvom vores medlem mener, at hendes ferie blev ødelagt i videre omfang, end hun har fået erstatning for, bl.a. fordi hun ikke kunne tage på planlagte ture.

Vores afgørelse understøttes af tidligere sager behandlet af Ankenævnet for Forsikring:

AK 92.954: Klager brækkede en knogle i foden på en bilferie. Klager var ikke berettiget til erstatning for ødelagte feriedage, da klager ikke havde været indlagt og ud fra et lægeligt synspunkt ikke havde været tvunget til at opholde sig i sin feriebolig.

AK 89.517: Klager vrakkede om på foden. Klager opsøgte ikke læge men forblev på sit hotelværelse i de resterende 7 feriedage. Ved hjemkomst viste det sig, at en knogle i foden var brækket. Klager var ikke berettiget til erstatning for ødelagte feriedage, idet der ikke var grundlag for at antage, at klageren ville være blevet indlagt eller ordineret ro og hvile indendørs i ferieboligen.

Vi skal på denne baggrund fastholde vores afgørelse."

Klageren har den 13/2 2021 bl.a. anført:

"Som vi ser det, drejer sagen sig om, at forsikringsselskabet ikke mener, at der er nok dokumentation for, at [klageren] skulle være sengeliggende. Ydermere er forsikringsselskabets lægekonsultants vurdering bygget på fejlagtige notater fra FGA lægen.

Som det fremgår af de vedhæftede forsikringsvilkår, skal ødelagte feriedage dækkes, når den lokale behandler har vurderet, at den sikrede skal opholde sig i ro indendørs. Vi mener at, vi lever op til disse vilkår, da der blev givet besked fra ortopæden i [land] om, at [klageren] skulle opholde sig i ro indendørs og forblive i ferieboligen. Dette er der dokumentation for i det vedhæftede dokument 'Udvidet [land] journal del 1' på side 2. Her står 'Immobilized with slab, rest and elevated Rt ankle for 2 wk then meet orthopedist to reevaluation.' Dvs. at [klageren] skulle være immobiliseret, holde benet i ro i eleveret stilling i to uger. Hvis ikke dette skal foregå indendørs i feriebolig, hvor er det så tiltænkt?

Så én ting er, at der var medicinsk grundlag for at opholde sig indendørs, noget andet er, at det ikke var fysisk muligt at komme rundt på hotellet eller i området.

Det fremgår af forsikringsselskabets vurdering af sagen at:

'Vores medlem har på sin rejse pådraget sig en kraftig forstuvning af sin fod. Der er ikke fremlagt journalmateriale eller anden dokumentation for, at den lokal behandlende læge ordinerede ro indendørs i ferieboligen, og dette er i fin overensstemmelse med patientvejledningen 'til patienter med underbenet/foden i gips eller bandage', jf. bilag N. (Bilag også fremlagt af vores medlem). '

Denne dokumentation er dog at finde i dokumentet 'Udvidet [land] journal del 1', som er beskrevet ovenfor. Vi har påpeget dette gentagende gange, men der er aldrig kommet en respons fra forsikringsselskabet.

Med henblik på de tidligere sager, behandlet i ankenævnet, som er beskrevet af forsikringsselskabet, ser vi intet sammenligningsgrundlag til denne sag.

Sagen med nr. AK 92.954: Der er angivet i sagen, at den tilskadekomne gerne må gå på sin fod, omend der er smerte forbundet med det.

[Klageren] var ordineret immobilisering, ro og elevation, samt NWB - der må altså ikke engang støttes til anklen.

Sagen med nr. AK 89.517: Det fremgår af referatet, at den tilskadekomne ikke har søgt læge på sin ferie. [Klageren] kom på hospitalet på skadesdagen.

Der er fejl i sagsfremstillingen fra Forsikringsselskabet. Her angives ikke situationens nuancerede problemstilling, da der skrives 'Hvor der på røntgen ikke kunne konstateres nogen brud. ' Dette er i og for sig korrekt, men der skal dog medregnes, at røntgen heller ikke kunne afkræfte mistanke om brud. 'Occult fracture may not be definite diagnosis in this study' Jf. journalen fra d. 10/4 på siden ' [udenlandsk hospital] - ray Report'

Der står her, at overset fraktur måske ikke er endeligt diagnosticeret ved røntgen. Der skrives endvidere i sagsfremstillingen, at der er lagt en gipsskinne under foden med forbindelse rundt om. Det er her vigtigt at pointere, at der er tale om en gips, som ikke kunne tages af. Dette er der fejlagtigt noteret i 'Bilag C - FGA notat 2'. Gipsen blev formentlig lagt 100% immobiliserende, da der var mistanke om brud. Anden gang blev der lagt en gipsskinne på underside og siderne af fod og underben. Som tidligere beskrevet, blev denne aftagelige gips kun valgt mhp. at [klageren] spurgte om dette var muligt, da hendes klaustrofobi havde drillet en del, over en fast gips.

I afsnittet 'Vurdering af sag' henvises til patientvejledningen, som vi også tidligere har skrevet, vi anser som værende irrelevant i denne sammenhæng. Denne vejledning handler om forstuvninger, og håndtering af dem i DK. Behandlingen [klageren] modtog var i [land] og var formentlig ud fra forsigtighedsprincippet, pga. notatet 'Occult fracture may not be definite diagnosis in this study' - som ortopæden har skrevet i journalen fra d. 10 april.

Der er en del fejl i de notater, som FGA lægen i DK har lavet: Vi har på intet tidspunkt givet udtryk for, at [klageren] var mobil på krykker. Den mobilisering der har været snak om, har lægen tydeligvis misforstået, da dette har drejet sig om mobilisering ud fra et fysioterapeutisk synspunkt af

[klagerens] fod, og skal ikke misforstås som at [klageren] skulle være mobil. Hun fik strenge instrukser på ikke at bevæge ankelled og kun lave mobilisering ved at bevæge tæerne op og ned. Og som sagt, var den første gips, der blev lagt, ikke mulig at tage af som ellers er noteret af FGA læge. Dette ses også i journalen fra d. 14, hvor der står, 'Change short leg slab to removable and more plantigrade position'.

Vi vil gerne have de bandede optagelser, som ligger af samtalerne med FGA og deres læge, for at få afklaret disse fejl.

## Afslutningsvis.

For os at se, bør den danske læges vurdering ikke have nogen indflydelse, da den lokale behandler, i den revideret journal fra [udenlandsk], har angivet, at [klageren] er ordineret til immobilitet, ro og elevation. Skulle der mod alt forventning, stadig blive lagt vægt på den danske lægelige vurdering, vil vi gerne have afklaret alle de mange fejl, der er i notaterne fra FGA. Da disse ikke skaber det korrekte billede af sagens alvor, og dette i sidste ende har indflydelse på forsikringsselskabets lægekonsulents vurdering. Vi vil derfor gerne have adgang til de bandede samtaler, vi har haft med forsikringen og Falck, for at få afklaret disse fejl."

Selskabet har den 5/3 2021 bl.a. anført:

"Vi vender hermed tilbage på vores medlems supplerende indlæg uploadet i nævnets portal den 16. februar 2021.

Vores medlem anfører i sit indlæg indledningsvist, at den lokalbehandlende læge vurderede og (angiveligt) oplyste, at vores medlem skulle opholde sig i ro indendørs. Dette mener vores medlem er dokumenteret ved det fremsendte journalmateriale, hvoraf det under 'Treatment/Treatment Plan' fremgår: 'Immobilized with slab, rest and elevated Rt ankle for 2 wk then meet orthopedist to reevaluation. '

'At immobilisere' betyder 'at gøre ubevægelig'. Der er tale om en forstuvet fod, som den [udenlandske] læge behandler ved at lægge en gipsskinne. Ovennævnte sætning skal efter vores helt klare overbevisning forstås sådan, at lægen har ment, at foden skulle immobiliseres (deraf den anlagte gipsskinne) og holdes i ro og eleveret i 2 uger. Det var ikke 'hele' vores medlem, der skulle immobiliseres.

Der er intet skrevet i journalen om, at vores medlem generelt skulle holde sig i ro indendørs, og det forhold, at hendes fod skulle eleveres er ikke en hindring i relation til at forlade hotelværelset for at spise i restauranten, tage på stranden og ned til poolen, om end vi er helt bevidste om, at det selvfølgelig besværliggøres af en forstuvet fod.

Vi bemærker i forlængelse heraf, at vores medlem i sin mail til os af 24. juni 2019 – bilagt af vores medlem som '1. 24 juni 2019 supplerende oplysninger til anmeldelsen til rejseforsikring' – skrev (vedr. det opfølgende besøg på hospitalet, som vores medlem i sit supplerende indlæg henviser til):

' [...] Jeg kom ind efter 4 dage til den opfølgende undersøgelse hvor han lagde en ny gips i fodens nye hvilestilling, han brugte gipstype som jeg kunne tage af, da han gerne ville have at jeg kom i en pool og prøvede af støtte til foden uden vægtbelastning. '

At vores medlem således nu, i sit seneste indlæg, påstår, at ovennævnte journalnotat skulle være blevet assisteret af en besked om, at vores medlem skulle holde sig i ro indendørs i ferieboligen har vi meget svært ved at få til at hænge sammen med vores medlems beskrivelse i mail af 24. juni 2019, hvor lægen tilsyneladende også har sagt, at vores medlem skulle sørge for at bevæge sin fod i poolen. Bevægelse i vand er i øvrigt fuldstændig relevant behandling af en forstuvet fod. Det må vores medlem som ... også være både enig i og bevidst om.

Vi bemærker desuden, at vores medlem i samme mail til os af 24. juni 2019 beskrev, at hotelpersonalet sørgede for at hun kom ned til poolen 3 gange. Dette har vi meget svært ved at få til at hænge sammen med, at vores medlem mundtligt skulle være blevet instrueret i at holde sig i ro indendørs i ferieboligen.

### Opsummering af sagen

Vores medlem har de facto haft en forstuvning af sin fod. Det fremgår direkte af forsikringsvilkårene, at forstuvninger som udgangspunkt er undtaget fra forsikringsdækning i relation til erstatning for ødelagte feriedage. Dette fordi en forstuvning, medicinsk set, ikke nødvendiggør ro indendørs i ferieboligen. Trods dette har vores medlem og hendes kæreste alligevel fået erstatning svarende til 4 ødelagte feriedage. Vi må således på ny påpege, at det er vores vurdering, at vi har strakt os langt for at imødekomme vores medlem og hendes kæreste.

Vi finder det endvidere ikke bevist, at den behandlende læge i [land] – fejlagtigt set i relation til almindelig behandling af forstuvninger – ordinerede vores medlem indendørs ro i ferieboligen. Der foreligger ingen dokumentation for, at dette skulle være tilfældet. Vi må i denne sammenhæng samtidig henlede opmærksomheden på, at det forhold at vores medlem flere gange var nede ved poolen på hotellet står i skarp kontrast til, at hun skulle være blevet instrueret i at opholde sig i ro indendørs.

Vi skal på denne baggrund i det hele fastholde vores afgørelse og henvise til vores svar af 27. januar 2021.

I relation til vores medlems anmodning om at få udleveret optagede telefonsamtaler fra både os og Falck, må vi henvise til, at disse allerede for længst er blevet slettet af hensyn til reglerne om persondata.

LB Forsikring optager telefonsamtaler til uddannelsesformål, når der gives samtykke hertil. Vi opbevarer optagede telefonsamtaler i 30 dage, hvorefter de løbende slettes automatisk. Dette følger også af vores hjemmeside: <https://www.lb.dk/personoplysninger/7-optagelse-af-telefonsamtaler>

Af vores samarbejdspartner Falck har vi fået oplyst, at optagede telefonsamtaler gemmes i 3 måneder, hvorefter de slettes. Samtaler bliver alene gemt i længere tid, hvis der inden 3 måneder bliver anmodet om indsigt i samtalerne. I disse tilfælde gemmes samtalerne i yderligere et år fra indsigts tidspunktet, hvorefter de slettes. I nærværende sag er der tale om telefonsamtaler, som ligger mere end 18 måneder tilbage i tiden, og Falck har oplyst, at samtalerne fra sagen er slettet."

Til dette har klageren den 24/3 2021 bl.a. anført:



"Det er rigtigt forstået, at immobilisere betyder at gøre ubevægelig, men vi er stadig meget uforstående overfor, at i kan mene, at det kun er foden som skal være immobiliseret, eleveret og holdes i ro, men at resten af [klageren] sagtens kan bevæge sig rundt. I skriver, at det, at foden skal være eleveret ikke er en hindring i at forlade hotelværelset, for at tage på restaurant, til stranden eller til poolen, og i påstår at det blot 'besværliggøres'. Elevation kræver at foden holdes oppe over hjertehøjde, da det handler om, at få væske væk fra det skadede område, for at mindske hævelse. At bevæge sig rundt på krykker, samtidig med foden skal være eleveret, vil vi derfor mene ikke blot besværliggøres, men er besluttet umuligt. Vi vil gerne understrege, at selv hvis foden ikke skulle have været eleveret, er det stadig fuldstændigt umuligt at tage til stranden på krykker, og med foden i gips. Man kan ikke gå på krykker i sand, og der må ikke komme sandkorn i gipsen.

'Jeg kom ind efter 4 dage til den opfølgende undersøgelse hvor han lagde en ny gips i fodens nye hvilestilling, han brugte en gipstype som jeg kunne tage af, da han gerne ville have at jeg kom i en pool og prøvede at støtte til foden uden vægtbelastning. Jeg måtte stadig overhovedet ikke ligge vægtbæring på foden.' ([klagerens] mail til selskabet d. 24/6-19) Ovenstående citat, har selskabet henvist til i 'Selskabssvar 2'. Dog har de udeladt den sidste linie, hvor det tydeliggøres, at [klageren] på ingen måde må støtte med vægtbæring. Til dette citat er også at sige, at anlægningen af denne gips, bliver mere detaljeret beskrevet i [klagerens] skriv fra d. 5/2-19. På første side står der 'Den gips jeg fik lagt d. 14/4, skulle have været en magen til den første, men da jeg lider af klaustrrofobi, aftalte jeg med lægen på hospitalet, at jeg fik en på, som jeg kunne tage af, når jeg fik et anfald. Dette synes lægen var en god ide, da han så også gerne ville have at jeg prøvede at være lidt i poolen.' Derfor er det en smule misvisende kun at henvise til citatet fra d. 24/6-19.

Det skal kraftigt understreges, at [klageren] på intet tidspunkt er blevet bedt om det, som selskabet har skrevet i deres svar: '...hvor lægen tilsyneladende også har sagt, at vores medlem skulle sørge for at bevæge sin fod i poolen.' (Selskabssvar 2 sidste linje side 1, start side 2). Det er på ingen måde en anbefaling at bevæge en ankel, når der er mistanke om et brud på ankelleddet. Selskabet skriver efterfølgende 'Bevægelse i vand er i øvrigt fuldstændig relevant behandling af en forstuvet fod. Det må vores medlem som ... også være både enig i og bevidst om.' Og det er korrekt, at [klageren] ... udmærket ved, at bevægelse i vand kan være en god behandling til forstuvninger. Men eftersom det ikke var afklaret hvorvidt, der var et brud, er bevægelse, både over og under vand, på ingen måde en anbefalet behandling.

Ift. selskabets hentydning til sammenhæng mellem instruktioner om pool og indendørs sengeliggende hvile. Forskellen på de 3 x 1 time i poolen, og de aktiviteter som selskabet mener, [klageren] ville kunne, er, at det ene er anbefalet af behandlende læge i kombination med sengeliggende ro, hvor de andre ting ville være at gå direkte imod instruktionerne. Poolen gav mulighed for, at [klageren] kunne komme op og stå oprejst, uden de problematikker dette ville give, hvis hun ikke var i poolen. Her hentydes til skæv vægtfordeling, væske der presses ned i den skadede fod og øget pres på håndled grundet krykkerne. En stående stilling, omend i kort tid fx i poolen, er godt for sundheden, fx for lungernes funktion. Det var en meget mild form for genoptræning og vedligeholdende effekt af resten af kroppen.

Desuden var [klageren] ordineret elevation af foden for at mindske hævelse, og den stående stilling i vand gør lidt det samme. Trykket under vand er højere og derfor har dette lignende effekt på hævelse, ligesom en kompressionsstrømpe mindsker hævelse. Hvorfor [klageren] kun var ved poolen 3 gange er beskrevet meget detaljeret tidligere. Det at komme i poolen blev anbefalet og har en værdi ift hævelse, smerter og sundhed, mens restaurantbesøg og lignende udelukkende

har en negativ konsekvens for det skadede område. Det er altså ikke modsigende at bede en patient om at blive i sengen, med foden eleveret og i ro, og stadig anbefale, at hvis det er muligt, så kan patienten forsøge at komme i poolen og prøve at stå oprejst der.

Mht. selskabets svar, hvor de skriver '...den behandlende læge i [land] – fejlagtigt set i relation til almindelig behandling af forstuvninger – ordinerede vores medlem indendørs ro i ferieboligen. Der foreligger ingen dokumentation for, at dette skulle være tilfældet. ' (Selskabssvar 2). Det er ikke en fejlagtig behandling, der er udøvet af ortopæden i [land]. Han gik blot ud fra et forsigtighedsprincip om, at ankelledet var brækket, da hævelse gjorde, at et brud ikke med sikkerhed kunne afkræftes vha. røntgen. Dette har vi henvist til rigtig mange gange. Der er desuden fremlagt dokumentation for, at [klageren] skulle være sengeliggende, denne dokumentation er der også henvist til flere gange.

Mht. optagelser af samtalerne, er det meget beklageligt at disse er slettet, da de notater, som er lavet af samtalerne, er direkte forkerte. Selskabet skriver i 'Selskabssvar 2' at der er tale om en sag, der er 18 måneder gammel. Her ønsker vi at gøre opmærksom på, at der allerede i klagen fra d. 27/8-19 skrives følgende på side 3: 'Hvis I efter denne mail stadig ikke mener, at alle ødelagte feriedage skal refunderes til både [kæreste] og mig, tænker jeg at I må finde den samtale hvor en ansat lover os noget andet. Hvilken dato eller hvem vi talte med, kan ingen af os huske. Det er givet vis efter d. 9/4 og før d. 21/4. ' Vi er klar over, at telefonsamtalerne åbenbart allerede er blevet slettet på daværende tidspunkt, da der er gået mere end 3 måneder. Men det undrer os, at vi ikke, på nogle af alle vores anmodninger om, at der skal lyttes til samtalerne, bliver informeret om, at disse er slettet."

Hertil har selskabet den 22/4 2021 bl.a. anført:

"Det ses af vores medlems indlæg, at det anerkendes, at den [udenlandske] læge har oplyst, at vores medlem gerne måtte gå i poolen og forsøge at støtte til foden. Såfremt lægen havde haft mistanke om, at foden var brækket, havde det næppe været denne behandling, lægen ville have ordineret.

Vi hæfter os desuden ved, at idet lægen har anbefalet vores medlem at bevæge sig i poolen, kunne vores medlem med fordel have lagt sig ved poolen – med foden eleveret – i forlængelse deraf. Der er ikke fremlagt oplysninger i sagen, der dokumenterer, at vores medlem burde være eller blev ordineret ophold indendørs og i ro. Dette er netop en af årsagerne til, at forsikringsbetingelserne alene hjemler ret til erstatning for ødelagte feriedage, hvis man efter en medicinsk vurdering er nødsaget til at opholde sig i ro indendørs i ferieboligen, for uanset at det er ærgerligt at forstuve sin fod eller komme mindre alvorligt til skade på en rejse, er det ikke forsikringsselskabets holdning, at man skal have ret til ødelagte feriedage, når man kan ligge ved poolen og slappe af. Derfor undtages dækning for forstuvningstilfælde også direkte i forsikringsvilkårene. Prisen på forsikringen havde været en helt anden, hvis den skulle omfatte erstatning for ødelagte feriedage ved forstuvningstilfælde som dette.

Vi må således i det hele fastholde vores afgørelse og henvise til vores tidligere svar, idet vi mener at sagen kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Af journal fra det udenlandske hospital fremgår bl.a.:

"a.) Reason for consultation: (Chief Complaint)

Case F/U Sprain and strain of ankle. Today, Patient felt decrease in pain symptoms and reduced in swelling.

...

e. Medications and other treatments

...

Treatment/Treatment Plan

Change short leg slab to removable and more plantigrade position.

Immobilized with slab, rest and elevated RT ankle for 2. Wk the meet orthopedist to reevaluation."

Af resultat af røntgenundersøgelse på udenlandsk hospital den 10/4 2019 fremgår bl.a.:

"Frequent name: Ankle Rt AP-Lat-Mortis

Result: No demonstrable displaced fracture or dislocation.

No joint effusion

Soft tissue swelling at right lateral malleolus. Occult fracture may not be definite diagnosis in this study."

Af journalnotat af 21/4 2019 fra dansk hospital fremgår bl.a.:

"Sammenholdt med us. fra d. samme dag ses gipsbandaget fjernet. Fortsat ingen synlig fraktur eller fejlstilling i h. fodled. Bløddelshævelse bilateralt forfodledet samt let intraartikulær ansamling.

RD:

Skeletskade påvises ikke.

Bløddelshævelse og intraartikulær ansamling."

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 ro indendørs i ferieboligen på grund af akut\* sygdom eller tilskadekomst.

### 2. Forsikringen dækker ikke:

...

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 begrundet indendørs ophold."

**Nævnet udtaler:**

Klageren rejste den 5/4 2019 på ferie med planlagt hjemrejse den 21/4 2019. Hun faldt den 10/4 2019 på en trappe, og hun forstuvede sin højre ankel. Hun fik pålagt gips. Efter 4 dage fik hun gipsen fjernet og fik i stedet en skinne, som kunne fjernes. Klageren er utilfreds med, at selskabet alene har udbetalt erstatning for ødelagt feriedage for 4 dage, svarende til den periode, hvor hun fik lagt gips på, og den tørrede. Klageren har anført, at hun på grund af skaden ikke kunne afholde sin ferie, og at hun af den udenlandske læge blev anbefalet at holde anklen i ro og eleveret, hvilket kan sidestilles med lægeordineret ro og hvile i feriebolig.

Selskabet har afvist at yde erstatning for ødelagte feriedage udover 4 dage. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at hun blev lægeordineret ro og hvile i ferieboligen. Selskabet har videre anført, at klageren forstuvede sin ankel, og at forstuvninger som udgangspunkt er undtaget fra dækning efter forsikringsbetingelserne.

Af journal fra hospitalet fremgår "Case F/U Sprain and strain of ankle. Today, Patient felt decrease in pain symptoms and reduced in swelling. ... Treatment/Treatment Plan: Change short leg slab to removable and more plantigrade position. Immobilized with slab, rest and elevated RT ankle for 2. Wk the meet orthopedist to reevaluation".

Af røntgenundersøgelsen den 10/4 2019 fremgår "No demonstrable displaced fracture or dislocation. No joint effusion. Soft tissue swelling at right lateral malleolus. Occult fracture may not be definite diagnosis in this study".

Af journalnotat af 21/4 2019 fra dansk hospital fremgår det, at "sammenholdt med us. fra d. samme dag ses gipsbandaget fjernet. Fortsat ingen synlig fraktur eller fejlstilling i høg. fodled. Bløddelshævelse bilateralt forfodledet samt let intraartikulær ansamling. RD: Skeletskade påvises ikke. Bløddelshævelse og intraartikulær ansamling".

# Ankenævnet for Forsikring

13.

96303

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.b fremgår det, 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". Det fremgår videre af punkt 9.2.b, at forsikringen ikke dækker ødelagte feriedage, "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".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren under sin ferie forstuvede sin ankel, at der ved røntgenundersøgelse ikke kunne konstateres brud, at klageren blev behandlet med gips og skinne, og at klageren blev anbefalet at give anklen ro og elevation.

Nævnet bemærker, at den udenlandske læges bemærkning "Immobilized with slab, rest and elevated" ikke kan sidestilles med lægeordineret ro og hvile i ferieboligen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand