

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 96396:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 24/1 2021 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Efter en løbetur fik jeg stærke smerter i arm og skulder. Jeg opsøgte derfor læge som gav mig penicillin, kraftigt smertestillende medicin, en blokade samt henviste mig til fysioterapi, både på [feriestedestination] og efter hjemkomst. Han skrev desuden en lægeerklæring hvor han beordrede mig til at holde armen i fuldstændig ro i 10 dage. (vedhæftet) Jeg havde så store smerter at jeg næste udelukkende befandt mig på mit hotelværelse hvor jeg kunne hvile armen i den rette stilling ved hjælp af dyner. Vi opholdt os derfor udelukkende på hotellet, hvilket vi kan dokumentere idet den lejede bil kun er anvendt til og fra lufthavnen. Det fremgår af kvitteringen at vi har kørt 264 km i bilen, hvilken svarer nøjagtigt til distancen mellem lufthavn og hotel og retur. Vi havde ikke mulighed for, pga. lægens ordrer om at holde armen i ro, at køre på de ture rundt omkring på [feriestedestination], som var årsagen til at vi lejede bilen. (dokumentation vedhæftet)

Efter hjemkomst fik jeg af egen læge en henvisning til fysioterapeut. Han konstaterede at det var en nakkeskade som var skyld i mine smerter. Smerterne stoppede først efter 5 behandlinger hos den danske fysioterapeut. (Dokumentation vedhæftet)

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker erstatning for ødelagte rejsedøgn. Jeg har vedhæftet forsikringsbetingelserne. Det fremgår af afsnit 12.2, at det er en betingelse for erstatning for ødelagte rejsedøgn, at der skal være dokumentation for lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen. Den dokumentation har jeg i form af lægeerklæring fra den [udenlandske] læge, som beordrer mig til at holde armen i ro i 10 dage. (vedhæftet)"

Selskabet har 18/3 2021 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for [kreditkort] med tilvalgsdækninger, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at en kunde i [bank], i det følgende omtalt som 'klageren', ønsker forsikringsdækning for ødelagte rejsedøgn.

Til orientering skal det oplyses, at Tryg behandler sager på vegne af [bank] for de kunder i [bank], som har rejseforsikring tilknyttet deres [kreditkort] i [bank].

Twisten for Ankenævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til dækning for ødelagte rejsedøgn som følge af smerter i nakken og armen efter en løbetur i [land].

Sagsforløb

Vi modtog klagerens skriftlige anmeldelse den 7. oktober 2020, hvoraf det bl.a. fremgår, at klageren på en løbetur i [land] den 22. september 2020 fik smerter i sin skulder, nakke og arm. Klageren har oplyst, at en lokal læge ordinerede ro og hvile fra den 23. september til den 3. oktober 2020, hvorfor klageren ønsker erstatning for ødelagte rejsedøgn, jf. bilag 2.

Klageren blev den 12. oktober 2020 telefonisk og skriftligt orienteret om, at vores lægekonsulent vurderede, at klagerens gener i armen ikke blev vurderet til at medføre ro og hvile. Klageren blev orienteret om, at de lægelige udgifter ville blive refunderet af selskabet, jf. i det hele bilag 3. Selskabet fastholdte afgørelsen i e-mail af 11. november 2020.

Den 11. januar 2021 modtog selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet en klage over afvisning af udbetaling af erstatning for ro og hvile. I klagen er det oplyst, at klageren var sengeliggende i stort set hele ferieperioden, jf. i det hele bilag 4.

Klagen blev besvaret den 21. januar 2020, hvor Kvalitet har fastholdt skadeafdelingens afgørelse med henvisning til, at generne og smerterne ud fra et lægefagligt synspunkt ikke har medført et lægeordineret behov for ro og hvile, jf. bilag 5.

Herefter har der været korrespondance mellem parterne, hvor synspunkterne fra begge sider er blevet fastholdt. Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

På baggrund af sagens indbringelse for Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny. Vi har i den forbindelse bl.a. indhentet journaloplysninger fra fysioterapeut i Danmark og forelagt sagen for en lægekonsulent på ny.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 12.2, at forsikringen dækker 'Hvis du ikke har ret til en erstatningsrejse efter betingelserne i afsnit 12.1, dækker vi ødelagte rejsedøgn, hvis du...får lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom* eller tilskadekomst, ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridning, forstuvning eller lignende skade på led og muskler...' og 'Hvis du kommer i en af ovenstående situationer, erstatter vi... det antal døgn, hvor du er indlagt eller har lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen. Hvis der er tvivl om periodens længde, afgøres det af Trygs læge'.

Klageren har anmeldt, at han i forbindelse med en løbetur på sin ferie fik smerter i sin højre skulder, nakke og arm. Det fremgår af lægeerklæring fra den udenlandske læge, at 'Arm needs rest for 10 (ten) days', jf. bilag 6. Der fremgår ikke nærmere oplysninger om, hvad der er sket med nakken og armen og ej heller baggrunden for, at klageren skulle holde armen i ro. Vi er opmærksomme på, at klageren har haft smerter i sin nakke, skulder og arm, hvilket selvfølgelig ikke har været behageligt. Men ud fra en lægefaglig vurdering fra vores rådgivende læge er der ikke tale om en skade eller gener af en karakter, som har medført, at det var nødvendigt for klageren at have ro og hvile i og omkring ferieboligen. Vores lægekonsulent har vurderet, at armen naturligvis skal aflastes, men ikke af en karakter, som medfører at klageren som sådan skal have ro og hvile i og omkring ferieboligen, jf. bilag 7.

Det forhold, at klagerens arm skulle holdes i ro, kan ikke sidestilles med forsikringsbetingelsernes hensigt med ro og hvile i og omkring ferieboligen for den forsikrede. Generne i klagerens arm indikerer ikke alvorlige forhold, hvor det ud fra en lægefaglig betragtning skulle være nødvendigt at være sengeliggende og forblive på sit hotelværelse. Vores rådgivende læge har vurderet, at klageren med de pågældende smerter og gener burde kunne bevæge sig rundt. I den forbindelse skal det oplyses, at klageren til sagen har oplyst, at han bl.a. kunne være ved poolen.

I forbindelse med sagens indbringelse for Ankenævnet har vi forsøgt at indhente journaloplysninger fra klagerens praktiserende læge dog uden held. Vi har ønsket at foretage en undersøgelse af, hvorvidt der var tale om et forudbestående skulder- og nakkeproblem, da der af sagens oplysninger ikke fremgår, at klageren på feriedestinationen skulle have været udsat for en specifik hændelse eller traume, som skulle forårsage smerterne. Dog fremgår det af journalen fra fysioterapeuten af 6. oktober 2020, at der tidligere har været et skulderproblem, jf. bilag 8. Men der er ingen oplysninger om, hvornår skuldergenerne har vist sig.

Af Ankenævnets tidligere kendelse nr. 89517 fremgår det, at en kvinde brækkede sin fod på en rejse. Hun antog at foden var forstuvet, og hun opsøgte ikke en læge på feriedestinationen. Det var først ved hjemkomst til Danmark, at hun blev bekendt med knoglebruddet. I sagen fik klageren ikke dækning for ødelagte rejsedøgn med henvisning til flere forhold, herunder bl.a. den behandling som hun havde fået ved hjemkomst. Her havde hun fået en 'walker-bandage', som hun måtte bevæge sig rundt med og støtte på inden for smertegrænsen. Kendelsen er vedlagt som bilag 9.

Det forhold, at klageren i ovennævnte sag med en brækket fod ikke fik lægeordineret ro og hvile kan på sin vis sammenlignes med forholdet i nærværende sag, hvor nakke-, arm- og skuldergener ud fra en lægefaglig vurdering ikke nødvendiggør ro og hvile i ferieboligen.

På baggrund af ovenstående fastholder vi vores tidligere vurderinger af sagen, hvorfor vi ikke kan tilbyde at yde forsikringsdækning for ødelagte rejsedøgn."

Klageren har den 22/3 2021 bl.a. anført:

"Jeg stiller mig meget undrende overfor TRYG's lægekonsulent som vurderer 'at armen naturligvis skal aflastes, men ikke af en karakter, som medfører at klageren som sådan skal have ro og hvile i og omkring ferieboligen, jf. bilag 7.'

1. Jeg får direkte at vide af den lokale [udenlandske] læge, at jeg skal holde armen i ro i 10 dage. At holde sig i ro betød for mig, at jeg gik direkte tilbage til hotellet, og blev der resten af ferien. Jeg havde i øvrigt ikke andre muligheder, da enhver bevægelse med det samme gav store smerter i arm, skulder og nakke. (bilag 6)

2. Mine smerter var så store, at jeg stort set kun kan opholde mig i sengen på værelset, med støtte under nakke og arm, via dyner. Enkelte gange har jeg bevæget mig ned til poolen i kortere perioder. Men da jeg ikke kunne få understøttet arm og skulder, var disse ophold ret sporadiske. Jeg kan dokumentere at jeg fik udskrevet kraftigt smertestillende medicin, fik en blokade, samt penicillin af den [udenlandske] læge. Jeg har vedlagt billeder af medicinen som dokumentation. Desuden har jeg pille pakkerne, hvis I ønsker dem.

3. TRYG's lægekonsulent har på intet tidspunkt kontaktet mig for at indhente yderligere information omkring min skade. Deres vurdering kan derfor udelukkende været baseret på skøn og ikke fakta.

4. Jeg kan ikke forstå hvordan en [udenlandsk] læge på feriestedet kan vurdere, ud fra ultralydsskanning og fysisk undersøgelse, at jeg har så store smerter at jeg skal holde mig i ro, og i øvrigt skulle have penicillin, blokade og kraftige smertestillende piller. Mens en læge i Danmark, som befinder sig 3000 km væk, og som jeg aldrig har set eller talt med, kan vurdere at min skade ikke har været så 'ubehagelig' at jeg behøvede ro og hvile på hotellet.

5. Jeg kan dokumentere, at vi ikke har anvendt vores lejede bil på noget tidspunkt af ferien. Det kan jeg ud fra dokumenter fra biludlejningen, som beskriver hvor mange kilometer vi har kørt i bilen. Det viser at jeg kun har kørt fra lufthavnen til hotel og tilbage. Da den by vi boede i [feriedestination] er en meget lille isoleret [by] på 800 m x 800 m ...omgivet af bjerge, kan jeg dermed også dokumentere at jeg udelukkende har været i og omkring ferieboligen. Vi kunne simpelthen ikke tage på vores planlagte ture, rundt omkring på [feriedestination], pga. mine smerter. (bilag fra biludlejningen vedhæftes)

TRYG skriver endvidere 'I forbindelse med sagens indbringelse for Ankenævnet har vi forsøgt at indhente journaloplysninger fra klagerens praktiserende læge dog uden held. Vi har ønsket at foretage en undersøgelse af, hvorvidt der var tale om et forudbestående skulder- og nakkeproblem, da der af sagens oplysninger ikke fremgår, at klageren på feriedestinationen skulle have været udsat for en specifik hændelse eller traume, som skulle forårsage smerterne. Dog fremgår det af journalen fra fysioterapeuten af 6. oktober 2020, at der tidligere har været et skulderproblem, jf. bilag 8. Men der er ingen oplysninger om, hvornår skuldergenerne har vist sig'.

Det min fysioterapeut henviser til er, 4 behandlinger som jeg fik af en lokal [udenlandsk] fysioterapeut, som den [udenlandske] læge henviste mig til. Jeg var så desperat pga. smerter at jeg efter første konsultation, igen kontaktede det [udenlandske] læge. Den læge som havde udført ultralydsskanning, givet mig en blokade og havde udskrevet penicillin og smertestillende.

Han henviste mig til en lokal fysioterapeut, som jeg fik 4 behandlinger hos. Efter hjemkomst var mine smerter kun svagt aftaget i forhold til ferien, hvorfor jeg fortsatte mine behandlinger hos en dansk fysioterapeut. Han konstaterede at det var en nakkeskade som havde udløst mine smerter. (bilag 8).

Så jeg vil tillade mig at konkludere, at jeg i henhold til forsikringsbetingelserne, og den [udenlandske] læges anbefaling, har forholdt mig i ro, og opholdt mig i og omkring min feriebolig, fordi jeg fik en akut opstået skade i min nakke."

Selskabet har den 29/3 2021 bl.a. anført:

"Vi har netop modtaget journal fra klagerens praktiserende læge, hvoraf det fremgår, at klageren har gener svarende til 'musearmsyndrom', jf. vedlagte bilag 10. Det bekræfter, at klageren ikke har haft gener af en karakter, som har medført, at det var nødvendigt for ham at være sengeliggende eller holde sig i ro i og omkring ferieboligen i 10 dage, jf. selskabets lægelige vurderinger."

Til dette har klageren den 8/4 2021 bl.a. anført:

"Igen må jeg stille mig meget undrende overfor Tryg's konklusioner vedr. min praktiserende læges notater.

Efter hjemkomst fra [feriedestination] tog jeg straks telefonisk kontakt til min læge, fordi jeg havde stærke smerter og derfor havde brug for at få udskrevet smertestillende medicin. Desuden havde jeg brug for en henvisning til fysioterapeut, da der ikke var bedring i min tilstand.

Den telefoniske samtale med min praktiserende læge var meget kort, hvor jeg beskrev mine symptomer. Jeg er ikke blevet undersøgt af min egen praktiserende læge i forbindelse med skaden.

Til gengæld modtog jeg ugentligt behandlinger hos min fysioterapeut. Disse behandlinger fandt sted over flere måneder, inden mine smerter blev reduceret til et udholdeligt niveau.

Jeg henviser til bilag 8 fra min fysioterapeut, som er den eneste i Danmark der har behandlet mig, og dermed den eneste som kan give en kvalificeret diagnose af min skade.

Min fysioterapeut konkluderer i bilag 8:

Funktionsbegrænsning

Skulderen giver svære funktionsbegrænsninger (vurderet ud fra de angivne effektmål)

Vågen om natten Patienten oplever ofte søvnforstyrrelser

US: Neuro screening: - Sensibilitet: let nedsat. - Refleks: Biceps(C5): svag bilat

Brachioradialis (C6): svag bilat Triceps (C7): svag bilat - ID muskler: ia.

Spurling: Positiv i position 3 uden kompression.

Jeg har ingen lægefaglig uddannelse, men mine behandlinger hos fysioterapeuten var udelukkende koncentreret om en skade i min nakke, og de hjemmeøvelser jeg skulle gennemføre, var også udelukkende fokuseret på nakken.

Så jeg vil tillade mig at konkludere at min praktiserende læges vurdering, ud fra vores meget korte tlf. samtale, har været et skøn. Men at min fysioterapeuts konklusioner, efter flere måneders behandlinger, bør være korrekte.

Det fremgår også af bilag 8 at jeg havde store smerter, samt havde svært ved at varetage mit arbejde i en lang periode efter min hjemkomst til Danmark.

Så Tryg's konklusion om 'ikke har haft gener af en karakter, som har medført, at det var nødvendigt for ham at være sengeliggende eller holde sig i ro i og omkring ferieboligen i 10 dage', kan jeg klart afvise, og min fysioterapeuts bilag 8 bekræfter dette."

Af lægeerklæring af 23/9 2020 fra den udenlandske læge fremgår bl.a.:

"[Klageren] suffers from lateral epicondylitis of the right elbow. Corticosteroid injection was performed and NSAIDS prescribed. Arm needs rest for 10 (ten) days. This is issued for his insurance."

Af udtalelse af 3/11 2020 fra klagerens fysioterapeut fremgår bl.a.:

"Han har været i behandling her på klinikken for smerter i nakke og højre OE efter løbetur i [land]. Første behandling var 8/10-20 og der er foretaget 5 behandlinger indtil d.d.

Der er tegn på cervicalt rodtryk med radiculære symptomer til hånd/fingre. Der er markant fremgang på nuværende tidspunkt og han har således sluppet det smertestillende og begyndt at få mindre forstyrret nattesøvn.

Han forværres hvis han ikke i løbet af dagen kan komme ned og aflaste nakken."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"12. Erstatningsrejse og ødelagte rejsedøgn

...

12.2 Ødelagte rejsedøgn

Forsikringen dækker

Hvis du ikke har ret til en erstatningsrejse efter betingelserne i afsnit 12.1, dækker vi ødelagte rejsedøgn, hvis du

- bliver ramt af akut sygdom* eller tilskadekomst og bliver indlagt på et hospital.
- får lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom* eller tilskadekomst.
- ikke kan deltage i den planlagte primære aktivitet på grund af akut opstået knoglebrud, fraktur, ledbåndsskade, forvridding, forstuvning eller lignende skade på led og muskler.

...

Hvis du kommer i en af ovenstående situationer, erstatter vi

- det antal døgn, hvor du er indlagt eller har lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen.
- Hvis der er tvivl om periodens længde, afgøres det af Trygs læge."

Nævnet udtaler:

Klageren fik under en løbetur i udlandet den 22/9 2020 pludselige smerter i nakke, højre skulder og højre arm. Klageren opsøgte læge i udlandet, som gav ham en blokade, udskrev antiinflammatorisk medicin og oplyste, at armen skulle holdes i ro i 10 dage. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde dækning for ødelagte rejsedøgn.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klagerens gener ikke krævede lægeordineret ro og hvile.

Klageren har anført, at han blev lægeordineret ro og hvile af den udenlandske læge, og at han resten af ferien opholdt sig på sit hotelværelse på grund af smerter i armen.

Af lægeerklæring af 23/9 2020 fra den udenlandske læge fremgår det "[Klageren] suffers from lateral epicondylitis of the right elbow. Corticosteroid injection was performed and NSAIDS prescribed. Arm needs rest for 10 (ten) days. This is issued for his insurance".

Af udtalelse af 3/11 2020 fra klagerens fysioterapeut fremgår det, at klageren "har været i behandling her på klinikken for smerter i nakke og højre OE efter løbetur i [land]. Første behandling var 8/10-20 og der er foretaget 5 behandlinger indtil d.d. Der er tegn på cervicalt rodtryk med radiculære symptomer til hånd/fingre. Der er markant fremgang på nuværende tidspunkt og han har således sluppet det smertestillende og begyndt at få mindre forstyrret nattesøvn".

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at forsikringen dækker ødelagte rejsedøgn, hvis forsikringstageren "får lægeordineret ro og hvile i og omkring ferieboligen på grund af akut sygdom eller tilskadekomst".

Nævnet kan efter en gennemgang af sagen ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

8.

96396

Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysningerne om, at klageren efter en løbetur fik ondt i nakke, højre skulder og højre arm, at klageren opsøgte læge i udlandet, som gav ham en bloka-
de og anti-inflammatorisk medicin, og at lægen oplyste, at klageren skulle holde armen i ro i ti
dage.

Efter nævnets opfattelse understøtter oplysningerne ikke, at generne skulle have nødvendiggjort, at klageren måtte opholde sig i og omkring ferieboligen.

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.



Svend Bjerg Hansen