

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. november 2023 blev i sag nr. 99953:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 11/6 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Af forsikringsbetingelserne fremgår, 10.1 Hvad dækkes 10.1.1 Erstatningsrejse. Hvis du • på grund af akut sygdom eller tilskadekomst: bliver hospitalsindlagt (jeg var jo på cruise og blev mundtligt ordineret fra lægen at holde mig i ro og hvile, tage medicin og holde isen på mine håndleder i min kahyt) Om hvilken hospital kan vi snakke her på skibet? Min kahyt var min hospitalsseng. • kommer til skade: med fraktur, forstuvning eller ledbåndsskader ... og rejsens formål herefter ikke kan gennemføres. Dokumentation at min udflugt til [udenlandsk by] blev aflyst 09.05.23

Jeg synes at det er umenneskelig fra rejseforsikring at de kraver at jeg bliver hospitaliseret og de følger bare på punkt og prik efter reglerne. Hvor er forståelse fra Gjensidige rejseforsikring og indlevelse i kundernes situation?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg miner at jeg er berettiget til feriekompensation for ødelagte feriedage. Har dokumentation fra skibets læge og mundtlig information om hvile og ro i min kahyt på grund af smerter i hele min højre side af kroppen samt venstre håndleddet."

Selskabet har i brev af 7/7 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren], herefter Klager, har en årsrejseforsikring med forsikringsperiode 1. maj 2023- 30. april 2024. Police og de gældende forsikringsbetingelser vedlægges som bilag 1-2.

Klager mener at være berettiget til dækning for feriekompensation på grund af skader på håndled og smerte i højre side af kroppen efter at have faldet ombord på et krydstogt.

Vores skadeafdeling og vores Klageansvarlige enhed har afvist dækning for feriekompensation.

...

Sagen

Skadeanmeldelse 15. maj 2023

Klager anmeldte den 15. maj 2023 en skade på sin rejseforsikring. Af skadeanmeldelsen fremgår at Klager den 7. maj 2023 kommet til skade på sin rejse til [land]. Klager beskriver i anmeldelsen at hun faldt på trapper ombord på skibet ... , da skibet begyndte at sejle fra [udenlandsk by]. Hun faldt på sin højre side af kroppen og fik store smerter på knæet, albuen, håndleddet og skulderen samt smerter på venstre håndled.

Klager medsendte lægejournal fra skibslægen, dokumentation for rejsens pris og dokumentation for annulleret udflugt den 9. maj 2023. Skadeanmeldelse med bilag vedhæftes som bilag 3-9.

Af skadeanmeldelsen fremgår ikke at Klager haft nogle udgifter til behandling i forbindelse med skaden. Det fremgår heller ikke at hun blevet ordineret ro og hvile i ferieboligen eller andet som kan medføre erstatning fra rejseforsikringen.

Vores skadeafdeling bad derfor Klager den 1. juni 2023 at uddybe hvad hun ønskede erstatning for.

Klager svarede at hun mener at hun er berettiget til feriekompensation.

Skadeafdelingens afgørelse den 2. juni 2023

Skadeafdelingen meddelte den 2. juni 2023 at der desværre ikke er grundlag for feriekompensation i Klagers tilfælde, da hun ikke er blevet ordineret ro og hvile i ferieboligen, vedhæftet som bilag 10.

Det noteres at skadeafdelingen på det her tidspunkt desværre henviste Klager til en tidligere version af forsikringsbetingelserne, og ikke den seneste version.

Klage til Klageansvarlig enhed den 4. juni 2023

Klager klagede til vores Klageansvarlig enhed den 4. juni 2023, vedhæftet som bilag 11-12. Af klagen

fremgår at Klager ikke forstår hvorfor hun ikke er berettiget til feriekompensation. Hun henviser til

punkt 11.1.2 i betingelserne som medfører ret til feriekompensation hvis forsikrede kommer til skade

med fraktur (knoglebrud), forstuvning eller ledbåndsskader, og rejsens formål herefter ikke kan gennemføres, samt punkt 11.1.1, hvilken medfører ret til feriekompensation hvis forsikrede bliver hospitalsindlagt eller bliver ordineret ro og hvile i ferieboligen, på grund af akut sygdom eller tilskadecomst. Klager mener at begge punkter er opfyldt. Hun henviser til at skibslægen dokumenteret at hendes diagnose var 'S60.221A + S60.222A - Contusion of right hand and left hand, initial encounter' og at hun fik instruks fra lægen om at holde sig i ro, tage smertestillende medicin og holde is på håndleddene.

Klageansvarlig enheds afgørelse den 9. juni 2023

Vores Klageansvarlige enhed fastholdt den 9. juni 2023 skadeafdelingens afgørelse, vedhæftet som bilag 13. Klageansvarlige enhed lagde vægt på, at Klager ikke har dokumenteret en lægelig ordination af ro og hvile i kahytten, eller påvist en fraktur, forstuvning eller ledbåndsskade og at dækningsbetingelserne i punkt. 10.1.1. således ikke er opfyldt.

Klage til Ankenævnet for forsikring

Klager har derefter klaget til Ankenævnet for forsikring. Hun beskriver i sin klage at hun blev mundtligt ordineret at holde sig i ro og hvile, tage medicin samt holde is på sine håndleder i sin kahyt. Hun skriver også at hendes kahyt var hendes hospitalsseng. Klager henviser videre til at hendes udflugt den 9. maj blev aflyst. Klager anser sig være berettiget til feriekompensation.

Vores vurdering

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.1.1 Erstatningsrejse at forsikrede har ret til erstatning for forhåndsbetalte rejseudgifter, hvis forsikrede på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver hospitalsindlagt eller bliver ordineret ro og hvile i ferieboligen eller kommer til skade med fraktur (knoglebrud) forstuvning eller ledbåndsskade, og rejsens formål herefter ikke kan gennemføres. Det er et krav, at forsikringsbegivenheden har været i mere end halvdelen af rejseperioden.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.1.2 Feriekompensation at hvis forsikrede bliver ramt af en forsikringsbegivenhed, der er dækket under 'Erstatningsrejse' og denne begivenhed varer halvdelen eller mindre end halvdelen af rejseperioden erstattes rejsens pris per ødelagt feriedag.

Af sagen fremgår at Klager den 7. maj 2023 faldt på trapper på et krydstogt og slog højre side af kroppen med efterfølgende smerte på knæ, albue, håndled, skulder samt venstre håndled. Klager opsøgte skibslægen samme dag. Af journal fra besøget fremgår at skibslægen konstaterede kontusion (stødskaade) af højre og venstre hånd samt højre vrist. En røntgenundersøgelse viste ingen brud. Lægen anbefalede efter undersøgelse håndledsbeskyttelse på højre håndled og smertestillende (egen medicin). Videre anbefalede lægen, at Klager søgte egen læge ved hjemkomst for opfølgning.

Det fremgår ikke af den indsendte medicinske dokumentation, at Klager blev ordineret ro og hvile i ferieboligen (sin kahyt) eller at hun kom til skade med fraktur, forstuvning eller ledbåndsskade.

Vi har fremlagt sagen for en af vores lægekonsulenter, overlæge på ortopædkirurgisk afdeling, og bedt ham at vurdere dels om Klager kommet til skade med fraktur, forstuvning eller ledbåndsskade, og dels om Klagers skade nødvendiggjorde ro og hvile.

Lægekonsulenten har udtalt at diagnosen er contusio (dvs. slag) mod højre håndled, og ikke distorsio (forstuvning), ledbåndsskade eller fraktur. Det fremgår af dokumentationen at Klager havde fri normal bevægelighed i højre håndled og højre knæ på undersøgelsestidspunktet. Klager blev rådet til at bruge wrist immobiliser (skinne på håndled) men ikke hvile eller indlægges. Læge-

konsulenten konkluderer at Klager ikke er blevet ordineret hvile eller indlæggelse, og at der heller ikke har været behov for det på grund af Klagers skade.

Klager har således ikke blevet ordineret ro og hvile i ferieboligen, og vores lægekonsulent har desuden vurderet, at der ikke var tale om sådanne forhold, som nødvendiggjort lægelig ordineret ro og hvile. Således er denne dækningsbetingelse ikke opfyldt.

Klager har heller ikke pådraget sig en fraktur, forstuvning eller ledbåndsskade. Dermed er denne dækningsbetingelse heller ikke opfyldt.

Under henvisning til ovenstående, er det fortsat vores opfattelse, at Klager ikke er berettiget til dækning for feriekompensation.

Vi har ikke taget stilling til selve erstatningsopgørelsen. Vi bemærker dog at Klager henviser til at hun måtte aflyse en udflugt den 9. maj 2023 som følge af hendes skader, men bekræftelsen på at bookingen er annulleret er dateret den 4. maj 2023, dvs. før skaden indtrådte."

Klageren har i brev af 10/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Har flere bemærkninger:

1) notater i journal er skrevet ikke af skibets lægen, men nurse- sygeplejerske. Hun har haft meget travlt med patienter og har derfor ikke noteret alle min læges ordinationer. Jeg fik fra lægen ordineret ro og hvile på min kahyt og tage smertestillende medicin og anvende is kompresser næsten uafbrudt. Så det betyder at jeg har fået ordineret fra lægen at holde mig i ro og hvile på min kahyt som var jo også min feriebolig i 7 dage på skibet. Jeg fik førstehjælpen fra lægen man kalder RICE Hvile+ is + kompression.

2) er det ikke nok beviser- dokumentation om min skade- diagnose og X Rays fotos? Jeg har kæmpet med smerter, hævelser, blå mærker, tab af bevægelser, ømhed mere end 6 uge.

3) jeg mener at forsikring skal dække mine ødelagte feriedage."

Selskabet har i brev af 9/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at der foreligger noget nyt i sagen.

Vi henviser til vores svarskrift af den 7. juli 2023 og fastholder at, Klager ikke er blevet ordineret ro og hvile i ferieboligen, og at der ikke var tale om sådanne forhold, der nødvendiggjorde lægelig ordineret ro og hvile. Klager har heller ikke pådraget sig en fraktur, forstuvning eller ledbåndsskade.

Under henvisning til ovenstående, er det fortsat vores opfattelse, at Klager ikke er berettiget til dækning for feriekompensation."

Til dette har klageren fremsendt brev af 14/8 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Bemærkninger til høringssvar fra Gjensidige

1) jeg forstår det ikke hvorfor Gjensidige snakke om feriekompensation, mens jeg mener at jeg skal få kompensation for ødelagte feriedage vedrørende min skade på skibet

Ankenævnet for Forsikring

5.

99953

- 2) jeg mener at Gjensidige har ingen forståelse at skaden skete på skibet, men ikke på landet. Jeg mener at det er meget uprofessionel vurdering
- 3) jeg fik ordineret mundtligt fra læge til holde mig i ro og hvile
- 4) jeg har fået dokumentation fra lægen om at der er konstateret håndleddets
contusion - trauma ledbandsskade og hematoma.

Bemærkning til punkt 3)

Efter lægens anvisning vedrørende min håndleddets skade – dokumenteret kontusionstraume, har jeg fulgt holde mig i ro og hvile og sådan gjorde jeg:

- Ro og holder skaden i ro i 2-3 dage
- Is - afkølet skaden 15-20 minutter 3-4 gange om dage
- kompression - har brugt immobiliserings skinne
- elevation Har holdt hånd hævet over hjerteniveau i 2-3 dag
- taget smertestillende medicin

Jeg blev jo nødt til at holde mig og min hånd i ro på grund af smerter."

Hertil har selskabet i brev af 6/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"For god ordens skyld skal vi understrege, at vi ikke er uenige med Klager i at hendes kahyt var hendes feriebolig på rejsen. Grunden for at vi afviser hendes krav på feriekompensation er, som beskrevet tidligere, at det er en forudsætning for dækning at Klager blevet ordineret ro og hvile i ferieboligen af behandlende læge, eller at hun pådraget sig en fraktur, forstuvning eller ledbåndsskade. Klager har ikke løftet bevisbyrden for dette.

Det er derfor fortsat vores opfattelse, at Klager ikke er berettiget til dækning for feriekompensation."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget forsikringsbetingelser, skadesanmeldelse og journal. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af journal fra krydstogtskibet fremgår bl.a.:

"Guest claimed she fell this afternoon at ... gangway. Her both wrist and Right knee bruises seen, she is able to walk, full ROM to both wrist and knee. Pain score 5/10. She took her own pain killer this afternoon. Aware of charges, consented and agreed.

...

FALL INJURY

Patient came to the medical facility after she allegedly fell while going down the stairs. She broke her fall with her hands. No head injury, no headache no nausea and vomiting. She took pain medications but noted persistence of pain on the right arm prompting consult.

...

DIAGNOSIS

'S60.221A + S60.222A - Contusion of right hand and left hand, initial encounter'

...

X-ray of right wrist/hand, Left wrist/hand: no fracture seen on the views taken

Apply cold compress

Applied wrist immobilizer on the right wrist

Advised to take acetaminophen (patient's own medication) 1 tablet q4 hours as needed for pain.
Advised to consult primary care physician when they go back home for follow-up"

Af skadesanmeldelsen fremgår bl.a.:

"Uddyb hvad der skete

Fortæl os mere om, hvad der skete – gerne i detaljer.

Den 7.05.23 har faldet på trapper på skibet ... , da skibet har begyndt at sejle fra [by]. Jeg har faldet på højre side af kroppen og fik store smerter på knæ, albuen, håndleddet og skulderen og også smerter på venstre håndleddene."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"10. Tabt ferie

10.1 Hvad dækkes

10.1.1 Erstatningsrejse

Hvis du

- på grund af akut sygdom eller tilskadekomst
 - bliver hospitalsindlagt
 - bliver ordineret ro og hvile i ferieboligen
- kommer til skade
- med fraktur (knoglebrud), forstuvning eller ledbåndsskade, og rejsens formål herefter ikke kan gennemføres
- og ikke kan udøve den planlagte sport, når hovedformålet er aktiv sportsferie, - fx ski-, golf-, ride-, cykel- og vandreferie. Badeferie anses ikke som en aktiv sportsferie. Sportsaktiviteten skal være planlagt til at vare mindst halvdelen af ferien.

erstattes forhåndsbetalte rejseudgifter for alle sikrede op til den forsikringssum som fremgår af policen.

...

Det er et krav, at forsikringsbegivenheden har varet i mere end halvdelen af rejseperioden, eller at hjemrejsen er sket inden første halvdel af rejseperioden er overstået.

...

10.1.2 Feriekompensation

Hvis du bliver ramt af en forsikringsbegivenhed, der er dækket under "Erstatningsrejse" og denne begivenhed varer halvdelen eller mindre end halvdelen af rejseperioden, eller hjemrejsen er sket i den sidste halvdel af rejseperioden

- erstattes rejsens pris pr. ødelagt feriedag for alle sikrede op til den forsikringssum som fremgår af policen. "

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun – mens hun var ombord på et krydstogtskib – den 7/5 2023 faldt og fik store smerter i knæ, albue, håndled og skulder. Klageren ønsker erstatningsrejse.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99953

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at der ikke er dokumentation for, at klageren blev ordineret ro og hvile i kahytten/ferieboligen, og at klageren ikke fik fraktur, forstuvning eller ledbåndsskade.

Klageren har anført, at "notater i journal er skrevet ikke af skibets lægen, men nurse/sygeplejerske. Hun har haft meget travlt med patienter og har derfor ikke noteret alle min læges ordineringer. Jeg fik fra lægen ordineret ro og hvile på min kahyt og tage smertestillende medicin og anvende is kompresser næsten uafbrudt. Så det betyder at jeg har fået ordineret fra lægen at holde mig i ro og hvile på min kahyt som var jo også min feriebolig i 7 dage på skibet. Jeg fik førstehjælpen fra lægen man kalder RICE: Hvile+ is + kompression".

Af journal fra krydstogtskibet fremgår: "Guest claimed she fell this afternoon at ... gangway. Her both wrist and Right knee bruises seen, she is able to walk, full ROM to both wrist and knee. Pain score 5/10. She took her own pain killer this afternoon. Aware of charges, consented and agreed. ... Patient came to the medical facility after she allegedly fell while going down the stairs. She broke her fall with her hands. No head injury, no headache no nausea and vomiting. She took pain medications but noted persistence of pain on the right arm prompting consult. ... DIAGNOSIS: S60.221A + S60.222A - Contusion of right hand and left hand, initial encounter. ... X-ray of right wrist/hand, Left wrist/hand: no fracture seen on the views taken. Apply cold compress. Applied wrist immobilizer on the right wrist. Advised to take acetaminophen (patient's own medication) 1 tablet q4 hours as needed for pain. Advised to consult primary care physician when they go back home for follow-up".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 10.1.1 fremgår det, at der ydes erstatningsrejse, hvis "du på grund af akut sygdom eller tilskadekomst bliver ordineret ro og hvile i ferieboligen" eller hvis "du kommer til skade med fraktur (knoglebrud), forstuvning eller ledbåndsskade, og rejsens formål herefter ikke kan gennemføres".

Ankenævnet for Forsikring

8.

99953

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 ikke har fremlagt dokumentation for, at hun blev ordineret ro og hvile i kahytten.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af journalnotatet fra krydstogtskibet, at diagnosen var "contusion" og dermed hverken fraktur, forstuvning eller ledbåndsskade.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand