

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. april 2024 blev i sag nr. 100489:

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 4/10 2023 har klageren bl.a. anført:

"TRYG afviser et forsikringskrav i forbindelse med en akut melanoma kræftoperation under en ferie i [land] med den begrundelse at jeg ... havde planlagt operationen og kendte til kræftangrebet før afrejsen til [land] d. 19. december 2022.

Hvorimod, jeg kan ikke accepteret denne påstand, da jeg ikke var bevidst om melanoma symptomer og rejste til [land] i den god tro at jeg var melanoma-fri. Før afrejsen aftalte jeg en tid for konsultation hos [læge], [udenlandsk hospital], d. 21. december 2022. Dette var i relation til kroniske smerter, som var opstået i forbindelse med melanoma operationen på [dansk hospital] i oktober 2020, og som [dansk hospital] erklærede var en uheldig eftervirkning, som man ikke kunne gøre meget ved, muligvis prøve forskellige salver for at lindre smerterne. Det var disse smerter, der var grunden til at jeg i august 2021, december 2021 og 21 december 2022 konsulterede [udenlandsk hospital] i [udenlandsk by] under besøg hos mine ..., der bor der. Bookningen af disse konsultationer havde intet at gøre med at planlægge en operation hos [udenlandsk hospital] før eller senere.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatningskrav på [ca. 66.800 kr.] for udgifter til en operation på [hospital]"

Selskabet har den 27/10 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er omfattet af årsrejseforsikring via [forsikring hos fagforening] med vilkår nr. 1317.

Sagen vedrører afslag på dækning af behandlingsudgifter i forbindelse med operation for malignt melanom på behandlingsrejse til [land].

Der er fra selskabets side henvist til, at der ikke er dækning for det oplyste krav under rejseforsikringen ifølge de gældende forsikringsbetingelser, der fremlægges som Bilag 1.

Sagsfremstilling

Klager rejste den 19. december 2022 til [land] med planlagt hjemrejse den 10. januar 2023. Den 5. januar 2023 kontaktede Klager Tryg Alarm på mail og oplyste, at hun var blevet syg og ønskede at få dækket udgift til udsættelse af hjemrejse under rejseforsikringen. Klager oplyste i telefonsamtale med Tryg Alarm samme dag, at hun den 29. december 2023 havde fået foretaget hasteoperation for nyopdaget vulva melanom hos en specialist på rejsedestinationen. Email fra Klager og note fra telefonsamtale findes i Bilag 2.

Med henblik på at vurdere dækning bad Alarmcentralen om lægelige oplysninger og modtog den 6. januar 2023 notat fra specialist i gynækologisk onkologi på rejsedestinationen. Af notatet, der fremlægges som Bilag 3, fremgik det, at Klager havde været patient hos denne specialist siden august 2021 og netop havde fået foretaget en akut operation, der krævede udsættelse af hjemrejse.

Alarmen bad på denne baggrund Klager oplyse, hvornår symptomerne startede, om hun havde været til lægen før afrejse, og om hun havde haft lignende symptomer tidligere.

Hertil svarede Klager følgende: *'1. Jeg havde igen symptomer da jeg rejste fra danmark, 2. Nej, 3. Jeg blev operede for vulva melanoma oktober 2020 på [dansk hospital].'*

Klagers besvarelse fremlægges som Bilag 4.

Alarmcentralen oplyste herefter, at rejseforsikringen kun dækker sygdom som er akut opstået på rejsen, samt at der ved forudbestående lidelser gælder et stabilitetskrav på 2 måneder før afrejse. Det var derfor nødvendigt at indhente fuld journal fra behandlingsstedet samt journal fra egen læge for at vurdere, om behandlingen kunne dækkes på rejseforsikringen.

Den 24. og 25. januar 2023 sendte Klager journal og regningsbilag til Tryg Alarm. Herunder regning på [ca. 66.800 kr.] for operationen samt regninger for medicin og forudgående konsultationer den 21. december 2022 og den 28. december 2022.

Det fremgår af den modtagne dokumentation, at operation blev foretaget på hospitalet på rejsedestinationen den 29. december 2022, og at udgiften var betalt af patienten. Dokumenterne fremlægges som Bilag 5.

Klager oplyste samtidig, at hun i begyndelsen af sit ferieophold konstaterede noget mistænkeligt i vagina, hvor hun tidligere var opereret for melanom, samt at der ikke havde været nogen symptomer i det sidste halve år. Der henvises til notat fra Klager fremlagt i Bilag 6.

I journal fra den 28. december 2022 havde behandlende læge noteret, at såfremt der var tale om tilbagevendende melanom, havde det været under udvikling, siden pigmentforandringerne først blev bemærket i juli 2022: *'Lesion is concerning for recurrent vulvar melanoma, and if it does represent recurrent vulvar melanoma has been progressing since initially noted in July 2022.'*

Selskabet henviser til sagens bilag 5, s. 7.

Lægen anbefalede kirurgisk fjernelse af det pigmenterede område med henblik på patologisk undersøgelse.

Tryg Alarm bad i mail d. 25. januar 2023 om kontaktoplysninger til egen læge samt forklaring på, hvorfor det af journal fra den [udenlandske] læge fremgik, at Klager havde været patient siden august 2021. Hertil svarede Klager d. 28. januar 2023 følgende (Bilag 7):

'Jeg var også overrasket over at se bemærkningen, 'is under my care' og påtalte over for hospitalet at dette ikke var tilfældet. Hvad der måske hentydes til er at jeg og min mand flere gange har brugt [hospitalet] igennem de sidste 20 år, hvor vi mindst en gang om året har besøgt vores [familiemedlem], der bor i [by på rejsedestinationen]. Desværre har vi et par gange haft brug læge hjælp.

Med hensyn til min kræftsygdom var jeg opereret på [dansk hospital] d. 1 oktober 2020 og efterfølgende har jeg været symptomfri. Der har ikke været opfølgning i [land].

Undersøgelsen d. 21.12.2022 fastslog ikke en akut situation men kun en mistanke. Jeg så det ikke nødvendigt at kontakte Tryg, da det kun var et simpelt sygebesøg.

Desværre viste konsultationen den 28.12.2022 at min situation var meget kritisk og en akut operation var påkrævet, da melanoma er en yderst farlig kræft form. I betragtning af at det var lige før Nytår og hjemrejse og mulig operation i Danmark kunne tage flere uger, så jeg ikke anden mulighed end at sige ja til en operation.'

Alarmcentralen indhentede herefter journal fra egen læge i Danmark, som de modtog den 24. februar 2023. I den modtagne dokumentation, der fremlægges som Bilag 8, fremgår det af epikrise fra 24. januar 2023, at Klager allerede i juli 2022 havde bemærket et pigmenteret element i vulva og havde søgt råd på juleferie [land]:

'24-01-2023

Gyn problem:

Møder i klinikken med journal notater fra en onko gyn klinik [udenlandsk by], hvor hun 28/12/2022 blev op for recidiv af MM i vulva, nærmere i com post.

Var på juleferie og søgte råd pga fund af hyperpigmenteret element i vulva, som hun har bemærket siden juli 2022.'

Den 27. februar 2023 oplyste Tryg Alarm, at såfremt Klager havde henvendt sig før operationen, ville der være blevet arrangeret hjemtransport med henblik på behandling i det danske sundhedsvæsen. Samtidig vurderede alarmerne på baggrund af notat fra egen læge, i samråd med Trygs skadeafdeling, at det var nødvendigt at indhente fuld journal fra behandlingsstedet i [land] til vurdering af sagen.

I brev dateret den 22. marts 2023, fremlagt som Bilag 9, kontaktede Klager Tryg Alarm med spørgsmål til samtykkeerklæringen og gentog, at hun ikke havde mistanke om melanom forud for rejsen til [land]. Samtidig vedlagde Klager en erklæring fra behandlende læge om, at hun ikke var tilset i klinikken siden august 2021.

Den 5. maj 2023 modtog Tryg Alarm notater fra klinikken, hvoraf det fremgik, at Klager kontaktede en anden speciallæge hos samme klinik allerede i oktober 2022, og at konsultation vedr. gynækologiske gener blev booket før afrejse fra Danmark. Noter fra klinikken vedrørende aftalebooking fremlægges som Bilag 10.

Sagen blev herefter overdraget til Tryg Specialskade, der i forbindelse med sagsbehandlingen stillede en række uddybende spørgsmål, herunder hvordan og hvornår Klager bookede aftalen den 21. december 2022 hos klinikken. Hertil svarede Klager i mail af den 30. april 2023, at aftalen var booket i slutningen af november 2022 og var en opfølgning på tidligere besøg i december 2021. Klagers besvarelse fremlægges som Bilag 11.

Tryg Specialskade meddelte på denne baggrund afslag på dækning i brev af den 16. juni 2023. Afslaget, fremlagt som Bilag 12, var begrundet i, at rejseforsikringen dækker akut sygdom opstået på rejsen, og at behandlingsbehovet var kendt før bestilling af rejsen og afrejsetidspunktet. Ligeledes var stabilitetskravet på 2 måneder ikke opfyldt, da der var planlagt behandling inden for 2 måneder forud for afrejsetidspunktet.

Som svar på afgørelsen sendte Klager den 20. juni 2023 indsigelse til skadeafdelingen. I brevet, der fremlægges som Bilag 13, oplyste Klager, at regning fra konsultation hos den første speciallæge den 21. december 2022 var blevet anmeldt til forsikringen ved en fejl.

Klager oplyste videre, at hun ikke kendte til melanom forud for rejsen til [land] i december 2022, men før afrejse havde booket konsultation hos den første speciallæge vedrørende behandling af kroniske smerter efter operation på [danskospital] i oktober 2020. Samtidig præciserede Klager, at denne speciallæge ikke er onkolog eller kirurg, men derimod specialist i vulva dysfunktionalitet. Ved undersøgelse den 21. december 2022 havde lægen opdaget pigmentforandringer og henviste derfor til videre behandling.

I brevet henviste Klager desuden til notat fra gynækolog i Danmark fra konsultation den 3. august 2022, som ses fremlagt af Klager på portalen. Det fremgår heraf, at Klager henvendte sig, fordi hun havde observeret noget blåligt, men at lægen vurderede, der ikke var tegn på melanom.

Tryg Specialskade fastholdt afslag på dækning i mail af den 21. juni 2023 med oplysning om klagemulighed. Mailen fremlægges som Bilag 14.

Kvalitetsafdelingen, som er Trygs klageansvarlige afdeling, modtog herefter henvendelse fra Klager dateret den 17. september 2023. På baggrund af henvendelsen, som er fremlagt på portalen af Klager, har Selskabet fastholdt afslag på dækning i brev af d. 20. september 2023 der fremlægges som Bilag 15.

Selskabets vurdering

Ifølge sagens oplysninger, kontaktede Klager en klinik på rejsedestinationen med henblik på at aftale konsultation hos speciallæge i obstetrik og gynækologi i forbindelse med forestående rejse til [land]. Det fremgår af korrespondance med klinikken, at der den 2. november blev booket konsultation hos speciallæge i gynækologi til den 21. december 2022, hvorefter Klager bestilte rejse fra den 19. december 2022 til den 11. januar 2023.

Grundet pigmentforandringer henviste speciallægen til videre undersøgelse hos en anden speciallæge med speciale i gynækologisk onkologi, obstetrik og gynækologi. På baggrund af mistanke om malignt melanom indstillede denne læge herefter til akut operation, som blev foretaget den 29. december 2023.

Den 5. januar – en uge efter operationen – kontaktede Klager Tryg Alarm med henblik på at få dækket udgifter forbundet med forsinket hjemrejse som følge af sygdom. Det fremgik af oplysningerne indhentet til vurdering af kravet, at Klager siden 2020 var kendt med vulvodyni og hyperten bækkenbund og var opereret for melanom i 2020. Endvidere fremgik det, at Klager bemærkede nye pigmentforandringer allerede i juli 2022.

Tryg blev først ved modtagelse af fuld journal fra behandlingsstedet bekendt med, at konsultationen hos den første speciallæge den 21. december 2022 var planlagt hjemmefra.

Klager har oplyst, at hun ikke havde kendskab til nyt melanom forud for rejsen, og at den forudbestilte aftale med den første specialist drejede sig om opfølgning grundet smerter efter operation for kræft på [dansk hospital] i 2020.

Det fremgår imidlertid af notat fra gynækolog i hjemlandet, at Klager i juli 2022 bemærkede pigmentforandringer og henvendte sig grundet mistanke om nyt melanom. Ligeledes står der i journal fra den [udenlandske] klinik, at såfremt pigmenteringen viste sig at være et melanom, havde dette været under udvikling, siden Klager første bemærkede det i juli 2022. Endelig nævnes det i notat fra egen læge dateret den 24. januar 2023, at Klager første gang bemærkede pigmentforandringerne i juli 2022 og søgte råd på rejse i [land].

Klager har i brev af den 20. juni 2023 trukket den del af kravet der vedrører konsultation hos den første speciallæge tilbage således, at kravet herefter alene vedrører udgifter forbundet med videre henvisning grundet mistanke om melanom samt kirurgisk fjernelse af melanomet.

Da pigmentforandringerne var til stede forud for bestilling af rejsen og kan henføres til juli 2022, hvor Klager bemærkede dem første gang, er der tale om bestående sygdom. Kravet skal derfor vurderes i forhold til det dækningsberettigende kriterie 'akut sygdom og tilskadekomst, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse' samt gældende krav om stabilitet ved akut forværring af bestående sygdom.

Selskabet bemærker, at Klager ikke havde søgt om medicinsk forhåndsvurdering iht. forsikringsbetingelsernes afsnit 1, og at Selskabet ikke har haft mulighed for at vurdere dækning eller yde relevant vejledning på skadestidspunktet, da Tryg Alarm først blev kontaktet efter, operationen var foretaget.

I forbindelse med behandlingen af Klagers henvendelse i Kvalitetsafdelingen har sagen været forelagt Selskabets læge. Det er lægens vurdering, at der medicinsk ikke er tale om en akut opstået tilstand, og at der ved rettidig henvendelse til alarmcentralen ville være blevet henvist til behandling i hjemlandet jf.:

'Medicinsk er der ikke tale om en akut opstået tilstand, skl har bestilt tid inden afrejse, og møder til planlagt undersøgelse som led i behandlingsrejsen. Egen læge journal d.34.1.23 beskriver hyperpigmenteret område siden juli 2022.'

Såfremt fga var kontaktet efter den initiale vurdering som led i behandlingsrejsen, ville skl være givet råd og vejledning til videre behandling i DK'

Årsrejseforsikring via [forsikring hos fagforening] omfatter rejser, hvor formålet er ferie, studierejse, studieophold samt humanitært ulønnet arbejde.

Forsikringen dækker jf. afsnit 6.1. i forsikringsbetingelserne akut sygdom eller tilskadekomst, der opstår på rejsen. Ved akut sygdom forstås sygdom, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse jf.: *'Akut er sygdom og tilskadekomst, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse.'*

Forsikringen dækker endvidere akut forværring af bestående sygdom, forudsat at sygdommen har været stabil i 2 måneder inden afrejse. Ved stabil forstås, at tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring, som har krævet kontakt til læge, eller medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

Sygdom eller tilskadekomst, der opstår inden for 2 måneder før afrejse, er dækket ved akut forværring, når Selskabets læge vurderer, at der ikke på forhånd med rimelighed kunne forventes et behandlingsbehov under rejsen.

Iht. afsnit 6.1.2 dækker forsikringen ikke sygdom/tilskadekomst, der har vist symptomer eller er diagnosticeret hos læge før afrejsen medmindre betingelserne i afsnit 6.1.1 er opfyldt.

Ved forudbestående lidelse, skal der iht. afsnit 1 søges om forhåndsvurdering, hvis tilstanden inden for 2 måneder op til rejsen har krævet kontakt til læge eller medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

Iht. afsnit 6.2 dækkes transport i forbindelse med sygdom og tilskadekomst, så skadelidte kan blive bragt på hospitalet eller transporteret hjem ved akut sygdom, tilskadekomst eller dødsfald, der opstår på rejsen. Hjemtransporten skal være godkendt af Selskabets læge.

På baggrund af den lægelige dokumentation, herunder udtalelse fra Selskabets læge, er det Selskabets vurdering, at der ikke er tale om en akut opstået tilstand, som kan omfattes af dækningskriteriet for akut sygdom der opstår på rejsen eller kriterierne for akut forværring af bestående sygdom.

Ved vurderingen har Selskabet lagt vægt på, at melanomet ifølge de lægelige oplysninger havde været under udvikling, siden Klager bemærkede pigmentforandringer i juli 2022, og at det fremgår af notat fra egen læge, at Klager søgte råd om disse på rejsen til [land].

Selskabet lægger endvidere til grund, at konsultationen hos den gynækologiske specialist i [land] var planlagt hjemmefra og udgjorde en væsentlig del af rejsens formål, hvilket er et rejseformål som ikke er omfattet af forsikringens dækning. Der vurderes således at være tale om en kombineret ferie- og behandlingsrejse med et forventet behandlingsbehov.

Da Klagers tilstand inden for 2 måneder op til rejsen har krævet kontakt til læge og medført plan om yderligere undersøgelser, er kravet om stabilitet ved forudbestående sygdom ikke opfyldt

samtidig med, at der er tale om en behandlingsrejse, hvis formål falder uden for rejseforsikringens dækningsomfang.

Endelig lægges der vægt på, at behandlingen kunne være foretaget i hjemlandet.

Det er således Selskabets vurdering, at kravet ikke er omfattet af de ansvarsbærende bestemmelser

under afsnit 6.1, idet der ikke er tale om akut sygdom og tilskadekomst, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse. Det er derimod Selskabets vurdering, at der er tale om en forudbestående lidelse, som Klager søgte rådgivning om på rejsen.

Sammenfatning

Sammenfattende vurderer Selskabet, at diagnosen ikke falder under de positivt nævnte betingelser for dækning på rejseforsikringen som er anført i afsnit 6.1. Der er derimod tale om kendte symptomer på en tilbagevendende diagnose, hvor behandlingen kunne have været foretaget i hjemlandet. Derudover er der tale om en rejsetype, som ikke er omfattet af forsikringen."

Klageren har i mail af 23/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er ikke fordi der er meget at tilføje til det materiale jeg allerede har fremsendt til Ankenævnet. Det bemærkes dog at TRYG's 6 sider note af 27 oktober, 2023 til Ankenævnet er blødere i tonen end tidligere kommunikation om sagen og der er ingen trusler om forsikringssvindel eller at jeg lyver (påstande som Tryg aldrig har forklaret selv om jeg har efterspurgt en forklaring flere gange). TRYG's 6 sider lang note kan virke noget forvirrende at læse, da den ikke klart holder sig til hovedpunkterne. Disse er derfor angivet nedenfor:

Hvorfor i [land]:

De sidste 20 år har mine [familiemedlemmer] haft et tilholdsforhold til [udenlandsk by], hvor de enten har læst på universitet eller boet og arbejdet med fast bopæl det meste af tiden. Som mange andre beboere i [udenlandsk by] har de også brugt det velansete [udenlandsk hospital], hvis de havde brug for et hospital. Min mand og jeg havde også brugt [udenlandsk hospital] et par gange under vores årlige besøg til [udenlandsk by]. At jeg d. 2 november 2022 havde booket tiden for smerte kontrol konsultation hos [udenlandsk hospital] d. 21 december 2022 og et par dage senere bookede flybilletterne, er rækkefølgen kun en tilfældighed. Det kunne lige så godt have været den omvendte.

Da jeg på det tidspunkt ikke kendte til en mulig genopstået melanoma cancer, kunne bookningen umulig have relevans til der skete senere, selv om TRYG hævder det men ikke har nogen beviser for at det skulle værre tilfældet. Det forekommer mig fuldstændigt forrykt og en uforståelig tankegang at TRYG kan påstå at jeg 2 måneder tidligere skulle have planlagt og booket tid for en melanoma operation. Melanoma cancer er en meget farlig kraft, som skal opereres så hurtigt som mulig og man venter ikke flere måneder. TRYG's læge burde have gjort TRYG's sagsbehandlere opmærksom på dette, så man i sagen havde undgået argumentet om at jeg havde planlagt en melanoma cancer operation 2 måneder for ud.

Sygedomsforløb:

[Dansk hospital]:

1 oktober, 2020 melanoma cancer operation.

24 oktober, 2020 og 21 januar, 2021 kontrol som ikke viser nogen tegn på melanoma men kroniske smerter konstateres. [Dansk hospital] afslutter behandling i deres regi.

[Udenlandsk hospital]: 18 august og 20 december, 2021 konsultationer for kroniske smerter. Ingen tegn på cancer

Konsultation d. 3 august, 2022 hos Gynækolog ... Ingen tegn på melanoma.

[Udenlandsk hospital]:

21 december, 2022 kontrol konsultation for smertebehandling, hvor noget mistænkeligt observeres.

28 december, 2022 konsultation hos kræft melanoma specialist som bekræfter mulig genopstået melanoma (ikke hel sikker at den var genopstået eller ny) og anbefaler ambulant akut operation.

29 december, 2022 ambulant akut operation udføres.

Som det ses af ovenstående, viste alle konsultationer fra 24 oktober, 2020 og til og med d. 3. august, 2022 at jeg var melanoma-fri. Efter 23 måneder troede jeg at det også var tilfældet, da jeg bookede flybilletterne til [land] og d. 19. december 2022 rejste til [land]. Jeg ser intet fra TRYG's side som beviser at jeg var bevidst om at melanoma canceren var genopstået eller ny, da jeg rejste til [land]. TRYGG's konklusioner er baseret på misfortolkning af de faktuelle kendsgerninger og et dokument, en journal fra en post operations konsultation hos Speciallæge ... d. 24. januar, 2023, som TRYG uberettiget var kommet i besiddelse af og hvis indhold og fortolkning jeg står uforstående overfor. Desuden afviser konsultationen hos Gynækolog ... d. 3. august, 2022 at der var nogen tegn på melanoma. Der ingen konsultationer efter min operation 1 oktober, 2020 og indtil 28 december, 2022, der konstaterer genopståen melanoma cancer eller tegn derpå, selv om TRYG påstår det modsatte.

*TRYG har kun fået min tilladelse til at indhente journaler fra min læge for perioden oktober, november og december 2023.

Forsikringsdækning:

Jeg har ingen steder i TRYG's forsikrings betingelser fundet noget om Falcks rolle i tilfælde af sygdom i udlandet og kendte ikke til den før oplyst af TRYG efter operationen. Reference til Falcks betingelser er derfor irrelevant. I følge TRYG's Årsrejseforsikring art. 6 dækker 'forsikringen akut forværring af sygdom, hvis man ikke har været syg 2 måneder inden afrejse', som var tilfældet, da jeg rejste til [land]. Min sygdom var også akut, da kræft af specialister altid erkendes som en akut sygdom. Operationen var udført som en akut ambulant operation (<12 timer) og en forhånds godkendelse af TRYGG var derfor ikke nødvendig. I henhold til disse betingelser, forstår jeg ikke TRYG's fortolkning og afvisning."

Selskabet har i brev af 6/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager oplyser, at hun ikke kendte til genopstået melanoma cancer, da hun bookede konsultation hos specialist i [land] og herefter flybilletter til [land], samt at den foretagne operation ikke var planlagt hjemmefra.

Endvidere oplyser Klager, at Selskabet uberettiget er kommet i besiddelse af journal fra post operationskonsultation hos speciallæge efter hjemkomst til Danmark i januar 2023.

Selskabet bemærker, at en rejseforsikring dækker sygdom som er akut opstået på rejsen. Ved akut sygdom forstås 'sygdom, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse.'

Selskabet lægger vægt på, at Klager hjemmefra havde booket aftale hos specialist grundet følger af melanoma cancer, og at Klager var kendt med pigmentforandringer forud for rejsen. Det er endvidere Selskabets vurdering, at den kirurgiske fjernelse af melanomet kunne være foretaget i hjemlandet. Klager har imidlertid fået foretaget operationen uden forudgående aftale med Selskabet.

I forbindelse med sagsbehandlingen har Tryg Alarm indhentet journal fra Klagers egen læge med henblik på at afklaring af stabilitet forud for rejsen. Specifikt er der udbedt journal for 3 måneder forud for afrejsen, dvs. oktober, november og december 2022. Klagers samtykke til indhentning af denne information findes i Bilag 7 – mail fra Klager 28.01.2023.

Tryg Alarm har på baggrund af telefonisk kontakt til egen læge d. 30. januar 2023 noteret følgende:

'AC til EL AC oplyser at vi skla have journaler 3 måneder tilbage inden afrejse dato, AC oplyser om at det kan sendes på mail eller med post Kvinde i telefon må ikke foretage dette, og giver oplysninger videre til læge der må, som vil ringe ind senere.'

Det fremgår af notat fra 9. februar 2023, at der denne dato er sendt skriftlig anmodning til lægen, hvorefter journal er modtaget d. 24. februar 2023. Det modtagne materiale fra Klagers egen læge indeholder et notat fra 24. januar 2023, hvoraf det fremgår, at Klager søgte råd om pigmentforandringer på juleferie i [land]."

Klageren har i mail af 11/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Den ulovlige indhentet journal fra en konsultation hos ... d. 24 januar 2023.

Som oplyst tidligere, har jeg kun givet tilladelse til journaler indhentet hos min egen læge for perioden oktober, november og december 2022. Tryg forklarer ikke hvorfor at dette ikke overholdes eller hvorfor de mener at de har ret til at benytte sig af oplysninger Tryg ikke retsmæssig har ret til at se eller benytte. Desuden er anmodningen om journaler hos min egen læge gjort per telefon, ikke per e-mail, hvor Tryg burde understrege perioden for tilladelsen, så at der ikke opstår misforståelser. Det forekommer ikke særligt professionelt at gøre det per telefon.

Tryg fokuserer også deres argumentation på bemærkningen i journalen 'Var på juleferie og søgte råd pga fund af hyperpigmenteret elementi vulva, som hun har bemærket siden juli 2022'. Tryg ignorerer alle mine argumenter imod værdien af den bemærkning:

- Jeg husker ikke at jeg skulle have sagt det. Jeg så først i januar en kopi af journalen. Det står for lægens regning, hvordan hun fortolker og nedskriver vores samtale.
- Desuden efter juli 2022, afviser konsultationen hos Gynækolog ... d. 3. august 2022 at der var nogen tegn på melanoma.
- Hvis jeg virkelig havde vished om melanoma igen, ville jeg ikke vente og planlægge en akut operation 5 måneder senere.

- Alle konsultationer i [land] til og konsultationen d. 21. december 2022 var med henblik på hvordan man kunne mindske mine kroniske smerter, opstået efter operationen på [dansk hospital] d. 1 oktober 2020 og [dansk hospital] havde opgivet at gøre noget ved.

Tryg's forsikringsbetingelser kræver ikke at det er nødvendigt med forud godkendelse for akut ambulant kirurgisk indgreb. Tryg mener ikke at en kræftoperation er akut nødvendig. Det er dog ikke hvad lægen i [land] mente eller sagkundskaben i Danmark, som omtalt tidligere."

Selskabet har i brev af 27/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører i indlægget, at Selskabet ulovligt har indhentet journal fra klagers egen læge.

Klager anfører endvidere, at forsikringsbetingelserne ikke indeholder krav om forhåndsgodkendelse for akut ambulant kirurgisk indgreb.

Vedr. indhentning af journal hos egen læge

Selskaber oplyser, at der ifølge sagsnoterne er indhentet journal via klagers egen læge for 3 måneder forud for afrejsetidspunktet efter aftale med Klager. Anmodning og Klagers svar på denne fremlægges som bilag 16.

Selskabets assistancepartner, Falck Global Assistance, har udbedt informationen via skriftlig anmodning i form af brev, der ikke er gemt på sagen. Herunder fremlægges sagsnoter, der bekræfter skriftlig anmodning om journal 3 måneder forud for afrejsetidspunktet:

30/01/2023

AC til EL AC oplyser at vi skal have journaler 3 måneder tilbage inden afrejse dato, AC oplyser om at det kan sendes på mail eller med post. Kvinde i telefon må ikke foretage dette, og giver oplysninger videre til læge der må, som vil ringe ind senere

09/02/2023

Anmodet om EL MR - SNAILMAIL AFSENDT

Selskabet bemærker, at det ingen interesse har i at indhente information ud over, hvad der er nødvendigt for sagsbehandlingen.

Vedr. forhåndsgodkendelse

Selskabet bemærker, at sikrede iht. forsikringsaftaleloven har pligt til at begrænse sit tab. Ifølge forsikringsbetingelsernes skal Selskabet kontaktes ved sygdom eller tilskadekomst, som medfører indlæggelse på sygehus eller hvis hjemrejsen forsinkes (Bilag 1 s.2). Selskabets læge vil herefter kontakte sygehuset/den behandlende læge og aftale den videre behandling, overførsel, hjemtransport mm. Selskabet kan stille garanti eller sende betaling til hospitalet eller den behandlende læge

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 11 fremgår:

'Hvis du bliver syg eller kommer til skade og bliver indlagt på hospital, er det os, der aftaler den videre behandling, overførsel, hjemtransport mv., og vi kan afvise at dække, hvis vi ikke har godkendt behandlingsforløbet eller transporten på forhånd.'

Selskabet bemærker, at Klager har fået foretaget en kostbar operation på en hospitalsklinik med speciale i gynækologisk onkologi uden forudgående dækningstilsagn. Det fremgår af hospitalsregningen (bilag 5), at denne oprindeligt androg [ca. 213.000 kr.], men blev reduceret til [66.800 kr.], da Klager fik rabat for hurtig betaling.

Selvom der var god tid til at kontakte Selskabet forud for operationen, blev alarmcentralen først orienteret, efter operationen var foretaget. Selskabet har derfor ikke haft mulighed for at yde relevant rådgivning på skadestidspunktet, herunder om mulighed for at få foretaget operationen i hjemlandet, og vi finder på denne baggrund, at Klager har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt.

Selskabets vurdering fastholdes

På baggrund af sagens samlede oplysninger, fastholder Selskabet afgørelsen, idet det er vores vurdering, at der er tale om en behandlingsrejse, hvor det anmeldte krav falder uden for rejseforsikringens dækningsomfang.

Der lægges i vurderingen vægt på, at Klager havde aftalt konsultation med speciallæge inden for det pågældende lægefaglige område hjemmefra, og at Klager ifølge det modtagne journalmateriale i sagen var kendt med pigmentforandringer og havde vedvarende gener fra det pågældende område forud for rejsen.

Endelig lægger Selskabet vægt på, at behandlingen kunne være foretaget i hjemlandet."

Klageren har i brev af 11/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Den ulovlige indhentet journal fra en konsultation hos ... d. 24 januar 2023.

Jeg er overrasket over at Tryg ikke har gemt skriftlig dokumentation i sagen medens den er åben. Det tyder ikke på en seriøs behandling.

Jeg bemærker at Tryg bekræfter at indhentning af journaler gælder for 3 en måneders periode før min afrejse til [land], og som jeg skriftligt gav Tryg tilladelse til (oktober, november og december 2020). Indirekte, erkender Tryg dermed at de ikke har ret til adgang til Journalen af 24 januar 2023.

I noten 'Bemærker Selskabet (Tryg) at det ingen interesse har i at indhente informationer ud over, hvad der er nødvendigt for sagsbehandlingen'. Det må dog være med det forbehold at man juridisk har ret til det.

Som anført tidligere, er journalen af 24 januar, 2023 ikke så afgørende, da jeg ikke helt genkender det, som Tryg refererer til i journalen, og det rykker ikke ved det faktum, at jeg på afrejsedestpunktet havde været melanoma-fri i 23 måneder, bekræftet ved diverse undersøgelser. Fra et sagsbehandlingssynspunkt er det uforståeligt at Tryg ignorerer indholdet af journalen i forbindelse med min konsultation d. 3 august, 2022 hos Gynækolog ... (Ingen tegn på melanoma). Denne konsultation er ubetinget mere relevant end Trygs insisterende reference til den uberettiget indhentet journal fra min konsultation hos Speciallæge ... d. 24. januar, 2023. Som omtalt tidligere, står jeg udfordret overfor journalens indhold og Trygs fortolkning. Journalen siger intet om at jeg har melanoma.

Forhåndsgodkendelse:

Tryg henviser til forsikringsbetingelserne at en indlæggelse kræver forhåndsgodkendelse. Betingelserne definerer ikke hvad indlagt betyder. Gælder det også for ambulant behandling og for mindre operationer? Er det udgifts størrelsen, der er afgørende for Tryg? Hvis det er tilfældet, bør der stå i Trygs forsikringsbetingelser.

Som tidligere påpeget var min operation ambulant og akut i henhold til lægelig forståelse. En indlæggelse defineres som sengeliggende mere end 12 timer, hvis mindre er det betragtet som ambulant behandling.

Med hensyn til en kostbar operation, vil jeg ikke gå ind på en lang forklaring på det mærkelige betalingssystemet i [land], men der er ingen som betaler 3 gange det beløb, som jeg betalte og det oprindelige overslag. Priserne på en operation i [land] ligger ikke meget højere end de gør på Europa's private hospitaler. Hvis Tryg ikke er bevidst om dette, burde Tryg forhøre sig om hospitals betalingssystemet i [land] hos Tryg's samarbejdspartner Falck, der opererer i [land].

Jeg må på det kraftigste protestere imod at min tur til [land] var en behandlingsrejse, Det var en besøgsrejse til mine ... som bor i [udenlandsk by], og den bookedede konsultation hos ... var angående smertebehandling og kontrol efter et år for smerte behandling, ikke en planlagt kræft operation. Tryg har indhentet journalerne fra [udenlandsk hospital] ... hvor det tydeligt står at konsultationen hos [udenlandsk læge] er en smerte kontrol konsultation. Der er ingen beviser på modsatte.

Konklusion: Tryg insisterer på at jeg rejste til [land], bevidst om at jeg havde melanoma baseret på en uberetiget indhentet journal og en tvivlsom fortolkning af journal indhold og ignorering af en vigtig

konsultation d. 3. august, 2022, som afviser at jeg på det tidspunkt havde tegn på melanoma. Tryg afviser også at min operation i [land] ikke var ambulant og akut, uden beviser for det modsatte."

Selskabet har i brev af 2/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg Forsikring har modtaget Klagers seneste indlæg delt på portalen d. 16. januar 2024, hvori Klager gentager påstand om, at Selskabet ulovligt har indhentet journal fra klagers egen læge og henviser til at forsikringsbetingelserne ikke indeholder krav om forhåndsgodkendelse for akut ambulant kirurgisk indgreb.

Klager anfører endvidere, at Selskabet ignorerer indholdet af journal vedrørende konsultation d. 3. august 2022 hos Gynækolog i hjemlandet, som konkluderede, at forandringer i vulva ikke lignede melanom.

Endelig anfører Klager, at priserne på en operation i [land] ikke er meget højere end på Europas private hospitaler.

Vedr. indhentning af journal hos egen læge

Der er i følge sagsnoter fra Tryg Alarm indhentet journal fra egen læge i overensstemmelse med det aftalte med Klager. Som oplyst i vores tidligere besvarelse delt på portalen d. 27. december 2023 har Selskabet ingen interesse i at indhente dokumentation ud over, hvad der er nødvendigt for sagsbehandlingen.

Vedr. forhåndsgodkendelse

Ifølge sagens oplysninger havde Klager forud for afrejse til [land] booket konsultation hos gynækologisk speciallæge d. 21. december 2022. Denne henviste til videre undersøgelse vedrørende pigmentforandringer hos specialist i gynækologisk onkologi, der indstillede til operation, som blev foretaget d. 29. december 2022. Klager kontaktede herefter Tryg Alarm første gang d. 5. januar 2023.

Klager havde i sagen god tid til at kontakte Selskabet forud for operationen, men da hun først kontaktede Tryg Alarm en uge efter operationen var foretaget, har vi ikke haft mulighed for at yde relevant rådgivning på skadestidspunktet. Det er i særdeleshed tilrådeligt at søge vejledning i forbindelse med behandling i [land], og Tryg Alarm har særlige procedurer i forbindelse hermed bl.a. pga. deres specielle takst- og faktureringsystem, som Klager oplyser, hun er bekendt med.

Såfremt Klager havde kontaktet Tryg Alarm forud for operationen, ville alarmcentralen have vejledt om mulighed for behandling i hjemlandet.

Selskabet bemærker hertil, at forsikrede har pligt til at begrænse sit tab, og at det er Selskabets vurdering, at operationen kunne være foretaget i hjemlandet, hvor Klager er omfattet af den offentlige sygeforsikring, uden omkostning for Klager.

Vedr. journal fra 3. august 2022

Klager gør gældende, at journal fra konsultation gynækolog i hjemlandet d. 3. august 2022 konkluderede, at der ikke var tegn på melanom.

Vi bemærker hertil, at det fremgår af notat fra denne konsultation, at Klager henvendte sig grundet forandringer i vulva, hvor hun havde set noget blåligt.

Selskabet har i sagen bl.a. lagt vægt på, at den behandlende læge i [land] konkluderer, at pigmentforandringerne havde været til stede siden juli 2022 jf. notat fra 28. december 2022: *'She reports noticing a pigmented area, and that her gynecologist examined it as well in July, but was told by her physician that it was probably a clot or blood vessel and nothing to be concerned about. Has continued to have intermittent itching and pain, has been seeing a vulvodynia expert her in addition to [udenlandsk læge] and utilizing pelvic massage to some effect. Topical cream has also helped a bit as well.'*

Det fremgår således af ovenstående, at Klager var bekendt med pigmentforandringer og havde vedvarende symptomer fra det pågældende område siden juli 2022, hvorfor der er tale om forudbestående sygdom.

Da Klager havde bestilt gynækologisk speciallægekonsultation hjemmefra, betragtes rejsen som en behandlingsrejse, hvilket bl.a. støttes af Klagers besked til klinikken i [land] i forbindelse med booking af aftale forud for rejsen. Korrespondancen findes fremlagt af Selskabet som bilag 10."

Klageren har i mail af 3/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Der er intet nyt i Trygs note, men kun gentagelser af argumenter og misforståelser samt manglende svar på mine spørgsmål angående Trygs påstande:

1) Tryg ignorerer stadigvæk spørgsmålet vedrørende min operation som ambulant og akut. Mener Tryg at selv en kortvarig operation på et hospital er at betragte som en indlæggelse, der behøver forhåndsgodkendelse af Tryg. Hvis det er tilfældet, burde det være anført i forsikringsbetingelserne. (Der burde stå at alle operationer på et hospital/klinik kræver forhåndsgodkendelse).

2) Angående spørgsmålet om kræft sygdomme, og i særdeleshed melanoma cancer, er at betragte som en akut sygdom, ignorerer Tryg i deres argumenter dette og er ikke fremkommet med noget lægevidenskabelig bevis på det modsatte.

3) Tryg ignorerer fuldstændig ansvaret for indhentning og brug af en uberettiget læge journal. Juridisk mener jeg ikke Tryg kan referere til sådan en journal og i lang tid holde det skjult for mig, at Tryg var i besiddelse af dette dokument og basere deres argumenter på indholdet af denne journal, et indhold jeg ikke helt kan genkende.

4) Det er fuldstændigt uforståeligt, at Tryg forsætter med at mene, at jeg i perioden juli-december 2022 var fuld bevidst om jeg igen havde melanoma og jeg derfor planlagde en kræftoperation 5-6 måneder før den skulle finde sted. Der er ingen korrespondance eller læge journaler, som beviser dette. Kraften var først bekræftet hos en specialist d. 28.12.2022 og operationen udført d. 29.12.2022, fordi den skulle foretages så hurtigt så muligt for at undgå spredning og videre udvikling, som ville gøre operationen mere besværlig og omfattende. Det står helt klart i journalnotatet af d. 3.08.2022, at der var ingen tegn på melanoma. Lægen som skrev notatet ville i modsat fald øjeblikkelig have henvist mig til Plastikkirurgisk Afdeling på [dansk hospital], det eneste sted, som må behandle denne form for melanoma i [Danmark]. Desuden, hvis jeg vidste eller havde mistanke om, at jeg igen havde melanoma kræft, ville jeg øjeblikkelig have henvendt mig til [dansk hospital]. Der er ingen ved deres fulde fem, der ville vente månedsvis for en nødvendig akut kræftoperation og derved kunne risikere at melanomaen ville udvikle sig til et langt farligere højere stadie.

5) Tryg omtaler vores ferie rejse til [land] for at besøge vores ... for en behandlingsrejse, men det er det ikke. Det var en ferierejse. Det er kun fordi vi skulle til [udenlandsk by] på ferier at jeg aftalte konsultationer med [udenlandsk hospital] for behandling af smerter, som [dansk hospital] ikke ønskede at gøre noget ved. Alle forud bookninger var angående smertebehandling hos et hospital, som har ekspertise på dette område. Hvis jeg ikke havde [familiemedlemmer i udenlandsk by], ville jeg aldrig have opsøgt [udenlandsk hospital] og det er derfor en uholdbar konklusion at rejsen til [udenlandsk by] var en behandlingsrejse.

6) Tryg fremhæver at det er den forsikrede har pligt til at begrænse sit tab, men det fremgår også af forsikringsbetingelserne at Tryg skal erstatte forsikredes for uforudsete tab, som man ikke selv har forårsaget og i det omfang Tryg's police dækker hændelsen. Det fremgår klart af policen at sygdom opstået under ferierejse er dækket.

Desværre har jeg været nødt til at endnu en gang gentage flere af mine tidligere argumenter på grund af Trygs gentagne usaglige argumentering. Jeg håber at sagen nu kan blive overladt til Ankenævnets saglige juridiske og lægelige vurdering."

Det fremgår af journalnotat af 3/8 2022 fra gynækolog:

"Jeg har kendt pt i > 20 år.

Hun blev i 2020 opereret for malignt melanom i vulva (x 3)

Har nu set noget blåligt. Har en del svie, men får dels Indivina, dels [udenlandsk] østrogencreme, som skulle være stærkere end hvad vi har i DK og den bruger hun kun i vulva.

Insp: lille varix kl 6 og der er flere små varicer højere op i vagina. Ser helt fredelige ud og ligner ikke melanom."

Det fremgår af journalnotat af 10/10 2022 fra det udenlandske hospital:

"I saw you in december when I was visiting from [dansk by]. i have been having a lot of super irritation and saw my obgyn (who had no background in my problem), she prescribed some cream which was like using a flame thrower! i stopped the estradiol on her advice, to see if i was just overreacting even if it has definitely helped. that was 2 months ago. not a lot of change. i would like to know if i should start it again. have been using it for 14 months. not sure how long one should use it. have worked with a therapist who specializes in this type of problem and her treatment has helped a lot reducing the pain but not the red rawness of the area. I will also be in [udenlandsk by] mid dec thru sometime in jan and would like to see you to see if you can shed more light on my problem. thank you for taking the time to answer this."

Det fremgår af journalnotat af 21/12 2022 fra udenlandsk hospital:

"Comments: The surrounding tissues are noted to be hypersensitive and thin in appearance. The patient was shown the lesions appearance using a hand-held mirror. Urgent referral to gynecologic oncologist is indicated based on this appearance."

Det fremgår af journalnotat af 28/12 2022 fra udenlandsk hospital:

"She reports noticing a pigmented area, and that her gynecologist examined it as well in July, but was told by her physician that it was probably clot or blood vessel and nothing to be concerned about. Has continued to have intermittent itching and pain, has been seeing a vulvodynia expert here in addition to [læge], and utilizing pelvic massage to some effect. Topical cream has also helped a bit as well. Did have a precancerous lesion frozen from her nose, otherwise no significant changes to her medical history.

...

PHYSICAL EXAMINATION:

...

PELVIC: no cervical or vaginal lesions, does have pelvic muscle/levator tenderness bilaterally; prominent vein just lateral to urethra, right anterior vagina - she reports this has been noted and previously biopsied, benign. On thorough inspection of the vulva and perineum, expected scarring status post prior partial vulvectomy, at the perineum\posterior vaginal introitus, flat superficial hyperpigmented lesion measuring approximately 12 x 3 mm, no visible ulceration, no palpable thickening or mass.

...

ASSESSMENT AND PLAN:

...

Lesion is concerning for recurrent vulva, melanoma, and If it does represent recurrent vulvar melanoma has been progressing since initially noted in July 2022. Therefore, surgical excision and ob-

taining definitive pathologic diagnosis is critical for establishing diagnosis of recurrent disease and proceeding forward with her cancer care.

This would likely entail additional imaging with PET/CT, and consideration of referral to a medical oncologist specializing in care of melanoma, to discuss whether additional systemic therapy is needed to be considered.

In order to avoid any additional delays, and possible further progression or compromise of her cancer prognosis, would recommend that she proceed with biopsy as soon as possible.

Der fremgår af udateret brev fra udenlandsk hospital:

"[Klageren] is under my care since August 18, 2021. She underwent recent urgent surgery. She will need to remain in [land] for additional post-operative care and is unable to fly at this time."

Det fremgår af journalnotat 24/1 2023 fra gynækologisk speciallæge:

"Gyn problem:

Møder i klinikken med journal notater fra en onko gyn klinik [udenlandsk by], hvor hun 28/12/2022 blev op for recidiv af MM i vulva, nærmere i com post Var på juleferie og søgte råd pga fund af hyperpigmenteret element i vulva, som hun har bemærket siden juli 2022

Der var hurtigt i [land] mistanke om recidiv af MM, 12*3 mm stor hyperpigmenteret læsion i com post og pt fik foretaget resektion af MM element i com post,

HD bekræfter post op: recidiv af MM, dybde 0,4 Mm, frie magrner, men melanoma in situ i mar-gener"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6.1 Sygdom og tilskadekomst

...

6.1.1 Akut sygdom eller tilskadekomst

Forsikringen dækker, så du kan få behandling ved akut sygdom eller tilskadekomst, der opstår på rejsen.

...

Akut sygdom er sygdom, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse.

Akut forværring af bestående sygdom

Forsikringen dækker bestående sygdom, forudsat at sygdommen har været stabil i 2 måneder inden afrejse.

Stabil betyder, at tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring, som

- har krævet kontakt til læge, eller

- har medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

Akut forværring af sygdom eller tilskadekomst

Sygdom eller tilskadekomst, der opstår indenfor 2 måneder før afrejse, er dækket ved akut forværring, når vores læge vurderer, at der ikke på forhånd med rimelighed kunne forventes et behandlingsbehov under rejsen."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte i slutningen af oktober/starten af november 2022 en rejse med planlagt rejseperiode fra 19/12 2022 til 5/1 2023 til en destination, som klageren besøger årligt for at se familiemedlemmer. Klageren var i 2020 blevet opereret for modernærkekræft i underlivet og led fortsat af smerter efter operationen. Klageren havde i juli 2022 bemærket noget blåligt i underlivet, hvilket egen gynækolog havde vurderet ikke var kræft. Klageren havde ved tidligere besøg på rejsedestinationen været til konsultationer på grund af smerter i underlivet på et privathospital. Klageren kontaktede det udenlandske hospital den 10/10 2022 for at bestille en tid til konsultation under sin rejse grundet smerterne. Ved en konsultation den 28/12 2022 konstaterede det udenlandske hospital, at der var mistanke om tilbagefald af modernærkekræft, og klageren blev opereret den 29/12 2022. Klageren ønsker, at selskabet dækker udgiften til operationen på omkring 68.000 kr.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at der ikke er tale om en akut sygdom, men derimod en bestående sygdom, som ikke havde været stabil i 2 måneder inden afrejse. Selskabet har anført, at klageren i juli 2022 bemærkede pigmentforandringer, og at klageren under sin rejse søgte råd for disse. Selskabet har anført, at konsultationen hos den udenlandske gynækolog var planlagt hjemmefra, hvorfor konsultationen udgjorde en væsentlig del af rejsens formål, og at dette rejseformål ikke er omfattet af forsikringen, idet der var tale om en kombineret ferie- og behandlingsrejse med et forventet behandlingsbehov. Selskabet har anført, at klagerens behandling kunne være foretaget i hjemlandet.

Klageren har anført, at hun bookede tiden på hospitalet på grund af smerter, og at hun ikke havde kendskab til genopstået melanoma. Klageren har anført, at der er tale om en alvorlig sygdom, der skal behandles hurtigt, og at det således ikke giver mening, at hun skulle have booket en tid til behandling 2 måneder senere. Klageren har anført, at hun siden operationen i 2020 havde været til flere kontrolbesøg, og at hun var erklæret melanomafri. Klageren har anført, at hun alene har givet selskabet samtykke til indhentelse af journal fra egen læge for september-december, og at selskabet derfor ulovligt har indhentet journal fra januar 2023.

Det fremgår af journal af 3/8 2022 fra gynækolog, at "Jeg har kendt pt i > 20 år. Hun blev i 2020 opereret for malignt melanom i vulva (x 3) Har nu set noget blåligt. Har en del svie, men får dels Indivina, dels [udenlandsk] østrogencreme, som skulle være stærkere end hvad vi har i DK og den bruger hun kun i vulva. Insp: lille varix kl 6 og der er flere små varicer højere op i vagina. Ser helt fredelige ud og ligner ikke melanom".

Journal af 10/10 2022 fra udenlandsk hospital gengiver følgende henvendelse fra klageren: "I saw you in december when I was visiting from [dansk by]. I have been having a lot of super irritation and saw my obgyn (who had no background in my problem), she prescribed some cream which was like using a flame thrower! I stopped the estradiol on her advice, to see if I was just overreacting even if it has definitely helped. that was 2 months ago. not a lot of change. I would like to know if I should start it again. have been using it for 14 months. not sure how long one should use it. Have worked with a therapist who specializes in this type of problem and her treatment has helped a lot reducing the pain but not the red rawness of the area. I will also be in [udenlandsk by] mid dec thru sometime in jan and would like to see you to see if you can shed more light on my problem. thank you for taking the time to answer this".

Det fremgår af journal af 21/12 2022 fra udenlandsk hospital, at "The surrounding tissues are noted to be hypersensitive and thin in appearance. The patient was shown the lesions appearance using a hand-held mirror. Urgent referral to gynecologic oncologist is indicated based on this appearance".

Ankenævnet for Forsikring

19.

100489

Det fremgår af journal af 28/12 2022 fra udenlandsk hospital, at "She reports noticing a pigmented area, and that her gynecologist examined it as well in July, but was told by her physician that it was probably clot or blood vessel and nothing to be concerned about. Has continued to have intermittent itching and pain, has been seeing a vulvodynia expert here in addition to [læge], and utilizing pelvic massage to some effect. ... Lesion is concerning for recurrent vulva, melanoma, and If it does represent recurrent vulvar melanoma has been progressing since initially noted in July 2022. Therefore, surgical excision and obtaining definitive pathologic diagnosis is critical for establishing diagnosis of recurrent disease and proceeding forward with her cancer care. ... In order to avoid any additional delays, and possible further progression or compromise of her cancer prognosis, would recommend that she proceed with biopsy as soon as possible".

Der fremgår af udateret brev fra udenlandsk hospital, at klageren "is under my care since August 18, 2021. She underwent recent urgent surgery. She will need to remain in [land] for additional post-operative care and is unable to fly at this time".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, at "forsikringen dækker, så du kan få behandling ved akut sygdom eller tilskadekomst, der opstår på rejsen. ... Akut sygdom er sygdom, der opstår pludseligt under rejsen, og som ikke har vist symptomer før afrejse. ... Forsikringen dækker bestående sygdom, forudsat at sygdommen har været stabil i 2 måneder inden afrejse. Stabil betyder, at tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring, som • har krævet kontakt til læge, eller • har medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse. ... Sygdom eller tilskadekomst, der opstår indenfor 2 måneder før afrejse, er dækket ved akut forværring, når vores læge vurderer, at der ikke på forhånd med rimelighed kunne forventes et behandlingsbehov under rejsen".

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren tidligere er blevet opereret for melanoma i underlivet, at hun i sommeren 2022 bemærkede noget blåligt i underlivet, og at hun bestilte tid til en undersøgelse på et udenlandsk hospital inden sin udrejse, hvor der kunne være risiko for, at undersøgelsen i udlandet ville vise, at klagerens gener i underlivet var behandlingskrævende.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af journal af 28/12 2022 fra udenlandsk hospital, at "Lesion is concerning for recurrent vulva, melanoma, and If it does represent recurrent vulvar melanoma has been progressing since initially noted in July 2022". Det fremgår af journal af 3/8 2022 fra gynækolog, at klageren har "lille varix kl. 6 og der er flere små varicer højere op i vagina. Ser helt fredelige ud og ligner ikke melanom".

Nævnet bemærker, at disse to journalnotater viser, at klagerens sygdom har vist sig inden afrejsen – også selvom den danske læge mente, at det ikke lignede melanom. Journalnotaterne viser også, at klageren ikke har været stabil i forsikringsbetingelsernes forstand i 2 måneder forud for afrejse, idet stabil betyder, at tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring, som har medført plan om yderligere undersøgelser. Klageren valgte i oktober at bestille yderligere undersøgelser på det udenlandske hospital, hvilket indebærer, at tilstanden ikke kan karakteriseres som stabil. Nævnet bemærker videre, at uanset at klageren bestilte undersøgelsen på grund af irritation/smerter i underlivet, så er det – efter nævnets opfattelse – sandsynligt, at den udenlandske læge ville undersøge samme område, som den danske læge havde undersøgt i august. Det var dette område, som viste pigmentforandring ved undersøgelsen i udlandet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at en rejseforsikring ikke er en behandlingsforsikring. Nævnet henviser til princippet i dommen gengivet i U 2006.252 H, hvor Højesteret udtalte, at en privat ulykkesforsikring ikke er en sygeforsikring. Tilsvarende gælder efter nævnets opfattelse for en rejseforsikring.

Ankenævnet for Forsikring

21.

100489

Det forhold – at klageren selv har troet, at hun ikke havde melanom, da hun i oktober bestilte undersøgelsen i udlandet – kan ikke føre til andet resultat, idet det efter forsikringsbetingelserne ikke er et krav, at klageren ved tidsbestillingen er bekendt med, at hun er syg. Det er alene et krav, at sygdommen – som konstateres i udlandet – har vist symptomer før afrejse.

Klageren har anført, at selskabet har indhentet journalmateriale fra januar 2023, som hun ikke har givet samtykke til. Nævnet bemærker, at dette forhold reguleres af databeskyttelseslovgivningen, og at det er Datatilsynet, der fører tilsyn med, om disse regler overholdes.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand