

Ankenævnet for Forsikring

Den 25. september 2024 blev i sag nr. 100967:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 10/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"D. 17. januar 2023 var jeg til mit årlige sundhedstjek hos egen læge. Alm Brand mener konsultationen den 17. januar var på grund af knæ smerter. Dette er ikke korrekt. Først senere får jeg knæproblemer. 31-3-23 henvises jeg til ort. Kir. ... m knæ smerter. 16-5-23 kontrol ort. Kir. Fordi der anbefales operation. D. 24/5-23 opereres jeg. På det tidspunkt er hele rejsen betalt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mit krav til alm. Brand er 64.871,25 kr.

18/8-23 Alm brand udbetaler 15.709,31 kr. hvilket jeg ikke vil acceptere."

Selskabet har den 12/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det drejer sig om en sag, hvor klager skulle rejse med [rejsebureau] fra den 13. august til den 24. august 2023, og måtte afbestille grundet sygdom. Klager havde et krav til afbestillingsforsikringen på 64.362,75 kr. efter refusion fra rejsearrangør.

Selskabet har afvist dækning på restindbetalingerne på den bestilte rejse, da selskabet mener, at hun var vidende om hendes knægener/sygdom, ved indbetaling af de efterfølgende rater til rejsearrangøren.

Sagsfremstilling

Klager kontaktede selskabets rejseeskadeafdeling den 22. juni 2023, for oprettelse af skade på afbestillingsforsikringen. Der blev oplyst i samtalen, at klager havde en byld i knæet, som krævede operation samt efterfølgende knæprotese.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100967

Selskabet sendte den 22. juni 2023 mail med oplysninger om, hvilke dokumentationer som kræves til behandling af sagen. Bilag B.

Selskabet modtog den 24. juni 2023 mail fra klagers [familiemedlem] med oplysninger om antal rejsende, annullering af rejse, rejsebilag og refusion fra rejsebureauet, samt at lægedokumentationen sendes direkte fra klagers læge. Bilag C.

Selskabet modtog den 26. juni 2023 mail fra klagers [familiemedlem] med information om, hvilket kontonummer erstatningen ønskes udbetalt til. Bilag D.

Den 30. juni 2023 modtog selskabet lægeerklæringen fra den behandlende lægen. Bilag E.

Selskabet sendte den 12. juli 2023 mail til klager og bekræftede modtagelsen af lægeerklæringen, samt oplyste at vi manglede yderligere lægelige oplysninger til behandling af sagen. Bilag F.

Klagers [familiemedlem] fremsendte den 19. juli 2023 journaler fra egen læge samt [hospital]. Bilag G. Den 18. august 2023 sendte selskabet mail med opgørelse samt udbetaling af erstatning til klager. Bilag H.

Klager sendte den 30. august mail til selskabet, hvor der klages over afgørelsen. Bilag I.

Den 8. september 2023 kontaktede klager telefonisk selskabet og oplyste, at hun ikke var enig i vores afgørelse af 18. august 2023. Selskabet bad klager sende en skriftlig indsigelse.

Den 20. september 2023, modtog selskabet ny lægeattest fra klager, med forklaring på hændelsesforløbet. Bilag J.

Klager rykker telefonisk for svar den 24. oktober 2023. Selskabet oplyste, at der ville blive set på sagen.

Den 24. oktober 2023, vendte selskabet telefonisk tilbage til klager, hvor selskabet påpegede over klager, at på trods af hendes henvendelse til egen læge den 1. maj 2023, hvor klager ønskede fremskyndelse af operation grundet gener fra knæet, indbetalte klager de resterende 3 rater henholdsvis den 4. maj 2023, 8. maj 2023 samt 14. maj 2023. Dette på trods af, at klager er indstillet til operation ultimo maj 2023. Klager var fortsat meget utilfreds med afgørelsen.

Klager kontaktede selskabet den 25. oktober 2023, hvor klager ønskede et skriftlig svar ud fra samtalen. Bilag K.

Selskabet sendte klager skriftlig svar den 26. oktober 2023.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring den 10. januar 2024.

Begrundelse

Afbestillingsforsikringen dækker ud fra betingelser 1802 punkt 6.2.1 samt 6.2.2: *'Hvis sikrede ikke kan begynde rejsen grundet dødsfald eller sikrede rammes af alvorlig, akut opstået sygdom/tilskadekomst, som kræver hospitalsindlæggelse.*

Hvis der ved alvorlig, akut opstået sygdom eller tilskadekomst ikke er tale om akut hospitalsindlæggelse, skal der være en lægelig vurdering af, at det er uforsvarligt at rejse, fordi det kan forværre sygdommen/tilskadekomsten væsentligt eller i øvrigt skade helbredet alvorligt, eller at almentilstanden er sådan, at der er urimeligt at rejse. Det skal være en nøje specifikation fra egen læge eller behandlende læge, og specifikationen skal kunne godkendes af Alm Brand.'

Tilsvarende fremgår det af vores forsikringsbetingelser 1802 punkt 6.3.3, at vi ikke dækker: *'Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsagen til afbestillingen, var til stede, inden forsikringen blev oprettet, eller rejsen blev bestilt eller betalt, og det med rimelighed kunne forventes, at udviklingen af sygdommen/tilskadekomsten ville føre til afbestilling af rejsen.'*

Ydermere fremgår det af punkt 2.3.6, at vi heller ikke dækker: *'Kroniske lidelser eller lidelser, som var til stede før afrejse fra Danmark. Medmindre lidelsen kan karakteriseres som stabil. Stabil betyder, at der ikke inden for de sidste 2 måneder før afrejse er sket følgende:*

- *At sikrede har været hospitalsindlagt*
- *At sikrede har modtaget lægebehandling, som ikke er et kontrolbesøg*
- *At der har været ændringer i behandlingsforløbet/medicineringen*

Det er en forudsætning for dækning i disse tilfælde, at der foretages en lægelig forhåndsvurdering umiddelbart før afrejse og ikke tidligere end 2 måneder, samt at denne vurdering ikke indikerer mulig forværring af lidelsen under rejsen. Den medicinske forhåndsvurdering afgør, om sikrede i forhold til den eksisterende lidelse har fuld, delvis eller ingen dækning på rejsen.'

Den 16. januar 2023, køber klager en rejse med [rejsebureau].

Den 24. januar 2023, indbetales depositum på rejsen gældende for 4 personer, hvoraf kun klager er omfattet af afbestillingsforsikringen.

Den 23. januar 2023 kontakter klager lægevagten, da hun har feber.

Den 27. januar 2023, bliver klager påkørt af en bil, og er generet af hævelser og smerter i venstre underben.

Den 26. januar 2023 tages kontakt til skadestue, da hun forsat har smerter i venstre underben samt knæhase. Den 24. januar 2023, skulle klager være ultralydsscannet af venstre underben. Aftalen blev aflyst grundet feber. Klager bliver herefter indlagt med mistanke om blodprop. Dette kan ikke påvises og klager udskrives.

Klager er i løbende kontakt med egen læge frem til 19. april 2023, og klager har stadig feber og er almen utilpas samt forsat med forhøjet infektionstal.

Den 1. maj 2023 kontakter klager igen egen læge, da hun stadig har det skidt med feber og smerter i knæ. Klager afventer ortopædisk kirurgi den 16. maj 2023 for skift af knæprotese. Klager vil gerne have fremskyndet operationen.

Den 2. maj 2023 har egen læge kontakt til sygehuset for mulig fremskyndelse af operation.

Den 4., 8. og 14. maj indbetaler klager de resterende rater til rejsearrangøren.

Frem til operation den 24. maj 2023, har klager stadig influenzalignende symptomer og klager over sin almene tilstand.

Det fremgår af journalen fra [hospital], at klager den 31. marts 2023 blev henvist til udredning på ortopædkirurgisk Ambulatorium for knægener, grundet forhøjet infektionstal på 51 (skal ligge under 10), som har stået på i 2 måneder. Forudgående er foretaget CT og PET-scanning, og der mistænkes en dyb infektion i venstre knæ. Klager har tidligere fået indopereret en TKA (total knæalloplastik). Knæet tømmes for væske, som sendes til dyrkning, og der bestilles nye tider til nye prøver den primo april 2023.

Den 14. april 2023 kommer klager til kontrol, hvor der stadig mistænkes infektion i venstre knæprotese. Det noteres, at det er en omfattende operation at fjerne eksisterende protese, indsætte en midlertidig samt indsætte ny protese. Der bestilles tid til ny samtale, hvor der skal følges op på infektionstal. Der aftales ny tid til kontrol af CRP, røntgen samt løsning af venstresidig TKA.

Den 16. maj 2023 kommer klager til journaloptagelse inden forudgående knæoperation.

Den 24. maj 2023 foretages operationen med indsættelse af knæprotese.

På baggrund af ovenstående forløb er selskabet af den opfattelse, at klager ikke har opfyldt stabilitetskravet på 2 måneder, inden restbetaling til rejsebureauet blev betalt. Klager har haft forhøjet infektionstal, influenzalignende symptomer, feber samt været almen utilpas fra januar 2023 og frem til operationen i maj 2023.

Selskabet har også noteret sig, at klager forinden indbetaling af restbeløbet var informeret om den forstående knæoperation.

Ydermere fremgår det af egen læges journal, at klager den 1. maj 2023, kontakter egen læge, da hun forsat er skidt og ønsker at få fremrykket datoen for operationen.

I den forbindelse bemærker selskabet, at klager ikke har været i kontakt med selskabet forud for indbetaling af restbeløbet til rejsebureauet.

Hvis klager, havde kontaktet selskabet inden indbetaling af restbeløbene til rejsearrangøren, så ville selskabet have oplyst, at hvis klager indbetalte restbeløbende, og rejsen efterfølgende måtte afbestilles grundet knægener, indkaldelse til operation eller forhøjet CRP, så ville selskabet ikke dække de indbetalte restbeløb, da klagers sygdom/tilstand ikke var stabil.

Selskabet har dækket og udbetalt det indbetalte depositum fratrasket refusion til klager på 15.709,31 kr., idet klager ikke på tidspunktet for indbetaling var under udredning for knægener samt i behandling for forhøjet CRP.

Efter indbetaling af restbeløbet, kommer klager under udredning og behandling, og er stadig ikke færdigbehandlet forud for indbetaling af restbeløb.

I forbindelse med klagebehandlingen i selskabet, har klager sendt et yderligere lægenotat udarbejdet af egen læge (bilag XX), hvori egen læge mener, at klager ikke var bevist om sin tilstand forud for bestilling af rejsen.

Dette er også korrekt, og selskabet har derfor også anerkendt dette og dækket det indbetalte depositum.

I denne sag vedrørende dækning af restbeløbene, har selskabet dog afvist at dække, idet klager på disse tidspunkter var bevist om sin tilstand samt var indstillet til operation.

Selskabet tillægger derfor ikke, dette notat har betydning for behandling af de resterende restindbetalinger.

Afslutningsvis henviser selskabet til kendelser 97578, 73738 og 59416, hvoraf det fremgår, at der ikke er dækning på afbestillingsforsikringen i tilfælde, hvor klager ikke har været stabil ved indbetaling.

Konklusion

Selskabet fastholder, at afbestillingsforsikringen ikke dækker det af klagers indbetalte restbeløb på 48.653,44 kr., da klager på tidspunktet for indbetaling af restbeløbene, var under udredning/behandling for forhøjet CPR samt knægener, som var årsagen til afbestillingen, og da klager forinden betaling var bekendt med, at hun var i behandling/udredning for knægener/forhøjet CRP.

Klager opfylder således ikke selskabets stabilitetskrav på 2 måneder inden restbeløbene indbetales. Tilsvarende tog klager ikke kontakt til selskabet for råd og vejledning eller vores medicinske team hos SOS, for et medicinsk forhåndstilsagn."

Klageren har i brev af 7/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"D. 18 august 2023 skriver Alm Brand at jeg søger læge på grund af hævelse og smerter i knæet. Dette er ikke korrekt.

D. 13-1-2023 får jeg taget blodprøver forud for mit årlige sundhedstjek.

D. 17-1-2023 er jeg til sundhedstjek. Der fundet forhøjet CRP i prøverne. Jeg bliver sat i behandling med antibiotika. OBS.

D. 7+8-1-2023 havde jeg haft feber et par dage men følte mig rask. Bliver nu fulgt hos egen læge. Stadig forhøjet CRP trods flere behandlinger med forskellige antibiotika.

D. 22-2-2023 henviser mig læge mig til udredning på diagnostisk center på ... Derfra sendes jeg til CT-scanning. Svarer er: cancersuspekt område på tyktarmen.

D.14-3-2023 får jeg foretaget en koloskopi på [hospital]. Svar ÷ cancer.

D. 22-3-2023 videre til PET-scanning. Diagnose: infektion af venstre knæ.

31-3-2023 henvises jeg til ort kir am på [hospital], hvor jeg får foretaget en knæpunktur. Der finder lægerne ikke bakterier. Lægerne vil prøve med nyt antibiotika og afvente om mit eget immunforsvar kan hjælpe til, da det to store operationer der eventuelt skal til.

D. 26-10-2023 skriver alm brand at de har erkendt, at jeg på tidspunktet for køb af min rejse ikke var vidende om mine efterfølgende knægener.

D. 27-1-2023 skriver alm brand at jeg bliver påkørt af en bil, og er generet af hævelse og smerter i venstre underben. Dette er ikke korrekt. Jeg har ikke været udsat for noget trafikuheld."

Selskabet har i brev af 7/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har gennemgået klagers indlæg sammenholdt med journalen (bilag G), og der er ikke tilkommet nye oplysninger til sagen, som giver anledning til at ændre vores afgørelse.

Selskabet fastholder således den tidligere afgørelse af 12. marts 2024.

Selskabet vil dog medgive klager i, at der ikke er tale om et decideret trafikuheld, men at klager bliver ramt i ben af en trillende bil. Er generet af hævelser og smerter i særligt venstre underekstremitet (Bilag G/27.01.23).

Selskabet vil dog henvise til, at klager ikke har overholdt sin tabsbegrænsningspligt overfor selskabet.

Klager var informeret og vidende om den forstående operation/behandling af sit knæ, da restbeløbet blev indbetalt den 4. maj 2024.

Klager kunne dog ikke forudsige følgerne af sin knæoperation, men ved enhver operation er der en risiko og der kan ske fejloperation, gå infektion i knæ/sår, længere rehabilitering osv.

Selskabet og/eller vores medicinske team via SOS International er ikke blevet kontaktet forud for indbetaling af restbeløbet.

Det har således ikke været muligt at rådgive kunden i forhold til dækningen på afbestillingsforsikringen samt den mulige konsekvens ved indbetaling af restbeløbet.

Var selskabet og/eller vores medicinske team, blevet kontaktet forud for indbetaling af restbeløbet, ville klager have fået en delvis dækning på afbestillingsforsikringen. Det vil sige, at hvis knæoperationen eller følger heraf, var årsagen til en mulig senere afbestilling af rejsen, ville klager således kun være i dækning for det allerede indbetalte depositum.

Selskabet henviser til tidligere kendelser i relation til tabsbegrænsningspligt. AK 99271, AK 97578 og AK 95065"

Klageren har i brev af 7/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"d. 18-8-2023 skriver alm brand at jeg d. 17-1-2023 søger læge på grund af smerter i knæet. Dette er ikke korrekt. Grunden til mit lægebesøg var mit årlige sundhedstjek, og handlede kun om det.

I et brev af 12 marts 2024 side 3 påstår alm brand at jeg d. 27. januar 2023 bliver påkørt af en bil, og er generet af smerter og hævelse af venstre underben. Dette er ikke korrekt. I samme brev af 12 marts 2024 side 3 skriver alm brand at jeg søger kontakt til skadestuen, da jeg fortsat har smerter i venstre ben. Det skriver de d. 26. januar 2023. Altså dagen før det påståede trafikuheld.

Ankenævnet for Forsikring

7.

100967

Brev af 7 maj 2024 side. Pludselig retter alm brand den skrivelse til, at der ikke var tale om et decideret trafikuheld, men at jeg bliver ramt af en trillende bil, og jeg stadig er generet af hævelse og smerter i venstre ben.

Jeg har ikke været udsat for trafikuheld i hele år 2023. Derimod var jeg udsat for et trafikuheld d. 7 januar 2021. Der kom politi til stede og jeg blev kørt til skadestuen i ambulance. Dette uheld blev anmeldt til alm brand og anerkendt. Alm brand skadenummer. ... Sagen dog ikke endelig afsluttet, da jeg har anket den. Modparten [andet selskab] har bedømt min méngrad til 10 % og afsluttet sagen."

Det fremgår af klagerens lægejournal:

"17.01.23 Sendt henvisning

jan. 2021 fået begge UE i klemme da bil rullede ind i hendes ben på parkeringsplads. Har været længere rehabiliteringsforløb. Bruger Xarelto 20 mg og komp. strømpe. Generet af hævelser og smerter i særligt ve. UE.

26.01.23

L14 Bensmerte

Smerter i venstre UE siden 5.1.23.

Er alment utilpas.

Der var planlagt UL af UE d. 24.01.23. Måtte aflyse pga febrilia. Har tiltagende smerter og omfangsforøgelse i venstre ben, smerterne værst i knæhase og læg. ... Venstre ben hævet med omfangsforøgelse 4 cm, varme, rødme, dyb lægømhed og pos homan.

...

09.02.23

Kommer til kontrol af CRP. Fortsat uoplagt. Subfebril (37,7) hertil morgen. Smerter varer ved i ve knæ. Fortsat hævet og rød her. Føles lidt varmere. Ve knæ: Ses lettere hævet, med let rødme og varme. Smerter fortil lige under knæskal samt i ledlinjen. Ingen fornemmelse af anslag under patella. Fri bevægelighed.

...

01.05.23

Afventer ortopæd kir 16/5-23 til skift af knæprotese

Har det rigtig skidt både alment m feber, smerter i knæet og kan ikke holde ud at vente mere. Grædende.

...

02.05.23

Kære kolleger på ortopædkir. amb.!

Hvis i på nogen måde kan fremskynde op.tiden, hører vi gerne fra jer. Pt. er udtrættet og tiltagende fysisk og mentalt påvirket."

Det fremgår af klagerens hospitalsjournal:

"31.03.2023 Kontinuationsnotater

...

Patienten henvist fra diagnostisk center i ... hvor hun går til udredning for feber og forhøjet infektionstal. Ekstensivt udredt med CT af thorax og abdomen, koloskopi og PET CT. Sidstnævnte har vist en venstresidig ansamling i knæet med fortykket synovialis.

'KONKLUSION: Venstresidig TKA med intraartikulær/suprapatellar ansamling og synovialisfortykelse ses med øget FOGmetabolisme - infektionssuspekt.

Små og let forstørrede lymfeknuder på venstre side langs iliacakarrene, i venstre lyske og i i fossa poplitea sin. med øget

FOG-metabolisme, - formentlig reaktive.

Ingen metaboliske tegn på PMR eller storkarsvaskulitis'

...

Plan:

Man må mistænke dyb infektion som årsag til patientens venstresidige knægener. Har stået på i nu 2 måneder. Er ikke klinisk påvirket.

Under sterile forhold foretages knæpunktur i LA med Marcain adrenalin

Der udtømmes 10 ml let skyet væske der sendes til D+R.

...

25.04.2023

...

Venstresidig knæprotese er ikke helt frikendt for infektionsmistanke men behandling af en evt. TKA infektion er ret omfattende med fjernelse af knæprotesen, isættelse af midlertidig protese og så efter ca. 10-12 uger isættelse af ny knæprotese. Vi vil derfor gerne være så sikre som mulig før vi tager dette skridt.

Vi aftaler at patienten får tilsendt tid i mit ambulatorium om ca. 1 måned med nye infektionstal samt stående røntgen af knæ obs. Løsning af venstresidig TKA fra 2018. Seneste røntgen af knæ er et år gammelt.

...

16.05.2023

...

Konklusion og plan

Trods negativ dyrkning har patienten ret oplagt klinisk og paraklinisk dybt inficeret i det venstre knæ. Der været aktivitet på PET CT-scanningen. Knæet er varmt og hævet med nedsat bevægelighed og smertende. Endvidere vedvarende subfebrilia.

Der er indikation for subakut fjernelse af den venstresidig knæprotese og isættelse af spacer Patienten er i dag gjort klar med journalskrivning EKG og blodprøver samt anæsthesitilsyn. Er booket til operation onsdag d. 24.05.23."

Det fremgår af lægeattest af 14/9 2023 fra egen læge:

"Hun har gennemgået et langstrakt behandlingsforløb pga. infektion i knæ (antibiotikabehandling med efterfølgende knæprotesefjernelse pga. infektion.

Der er udstedt lægeattest i forløbet, da hun ikke kunne deltage i planlagt rejse. Jeg har erfaret, at hun ikke har fået udbetalt det fulde beløb i rejserefusion, idet det kan tolkes således, at hun var bekendt med sin tilstand, da hun bestilte rejse. Det var hun ikke. Da hun opsøgte min bistand i starten af forløbet, var det tolket som 'alm. Sygdom': Influenzalig. Symptomer, banal infektion.

Det er først som udredning med ortopæder og radiologer i månederne herefter skred frem, at det blev klart hvor alvorligt et forløb der var tale om. Dette komme (fejlagtigt) til at fremstå som om, pt. var klager over sin komplicerede tilstand ved bestilling af rejsen – det var hun ikke. Den attesterede årsag til afbud er korrekt: proteseoperation pga. infektion. Men det var som anført noget som pt. og UT først blev klar over længe efter rejsen var bestilt.

Følgelig var pt. i god tro på bestillingstidspunktet, og det er dette der bør lægges til grund for refusion af rejsen."

Det fremgår af klagerens opgørelse af 21/6 2023:

"Afbestilling accept fra [rejsebureau], dateret 20. juni 2023.

[Rejsebureaus] bestemmelser er, at ved afbestilling på et tidspunkt mellem 30 og 60 dage før afrejse, refunderes 25 %. Herefter til strafbetaling, 75%, svarende til DKR 64.362,75, som er det beløb, der søges dækning for i Rejseforsikringen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne

"Medicinsk forhåndsvurdering – Er dit helbred klar til rejsen?

Kroniske lidelser er kun dækket af forsikringen, hvis lidelsen kan karakteriseres som stabil. Lider du af en kronisk sygdom, eller har du en sygdom, der kan kræve behandling på ferien, kan du få foretaget en såkaldt medicinsk forhåndsvurdering, inden du rejser. Den medicinske forhåndsvurdering afgør, om du i forhold til den eksisterende eller kroniske lidelse har fuld, delvis eller ingen dækning på rejsen.

...

6.1 Afbestillingsforsikring

Afbestillingsforsikringen skal være købt senest samtidig med bestilling af rejsen.

6.2 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen dækker, indtil det øjeblik sikrede forlader sit hjem for at påbegynde rejsen. ...

Afbestillingsforsikringen dækker i følgende tilfælde:

6.2.1 Hvis sikrede ikke kan begynde rejsen på grund af dødsfald, eller sikrede rammes af alvorlig, akut opstået sygdom/tilskadekomst, som kræver hospitalsindlæggelse.

6.2.2 Hvis der ved alvorlig, akut opstået sygdom eller tilskadekomst ikke er tale om akut hospitalsindlæggelse, skal der være en lægelig vurdering af, at det er uforsvarligt at rejse, fordi det kan forværre sygdommen/tilskadekomsten væsentligt eller i øvrigt skade helbredet alvorligt, eller at almentilstanden er sådan, at det er urimeligt at rejse.

Der skal være en nøje specifikation fra egen læge eller behandlende læge, og specifikationen skal kunne godkendes af Alm. Brand.

...

6.3 Hvad dækker forsikringen ikke?

...

Forsikringen dækker ikke følgende:

6.3.3 Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede, inden forsikringen blev oprettet, eller rejsen blev bestilt eller betalt, og det med rimelighed kunne forventes, at udviklingen af sygdommen/tilskadekomsten ville føre til afbestilling af rejsen. Det kan derfor være nødvendigt at få foretaget en medicinsk forhåndsvurdering tidligst to måneder før afrejsen. Den medicinske forhåndsvurdering afgør, om sikrede i forhold til den eksisterende eller kroniske lidelse har fuld, delvis eller ingen dækning på rejsen."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 16/1 2023 en rejse med planlagt rejseperiode fra 13/8 2023 til 24/8 2023, hvor 4 personer skulle rejse samme. Hun betalte den 24/1 2023 et depositum på 20.945,75 kr. for sin del af rejsen. Hun betalte restbeløbene for sin del af rejsen den 4/5 2023 (22.500 kr.), 8/5 2023 (21.250 kr.) og 14/5 2023 (21.121,25 kr.). Klageren – som tidligere havde fået isat knæprotese i venstre knæ – oplevede i januar 2023 tiltagne smerter i knæ/underben, hvorfor hun blev henvist til yderligere udredning. I starten af maj oplevede klageren yderligere forværring, og den 16/5 2023 blev der fundet indikation på operation. Klageren blev opereret 24/5 2023 og afbestilte rejsen. Klageren har fået refunderet 25 % af rejsens samlede pris fra rejsebureauet. Selskabet har "dækket det indbetalte depositum" med fradrag af de 25 %, som klageren har modtaget fra rejsebureauet, men har afvist at dække "restbeløbene" med henvisning til, at klageren på de tidspunkter – hvor disse beløb blev betalt – var bevist om sin tilstand samt var indstillet til operation. Klageren ønsker, at selskabet dækker "Mit krav til alm. Brand er 64.871,25 kr. 18/8-23 Alm brand udbetaler 15.709,31 kr. hvilket jeg ikke vil acceptere".

Selskabet har anført, at klageren ikke har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt ved at betale restbeløbene på et tidspunkt, hvor hun var under udredning/behandling for forhøjet CRP samt knægener. Selskabet har anført, at klageren "ikke har været i kontakt med selskabet forud for indbetaling af restbeløbet til rejsebureauet. Hvis klager, havde kontaktet selskabet inden indbetaling af restbeløbene til rejsearrangøren, så ville selskabet have oplyst, at hvis klager indbetalte restbeløbende, og rejsen efterfølgende måtte afbestilles grundet knægener, indkaldelse til operation eller forhøjet CRP, så ville selskabet ikke dække de indbetalte restbeløb, da klagers sygdom/tilstand ikke var stabil".

Klageren har anført, at lægebesøget den 17/1 2023 var et årligt sundhedstjek og ikke en konsultation på grund af knægener. Klageren har anført, at det ikke er korrekt, når selskabet anfører,

at klageren blev påkørt af en bil i januar 2023, da denne hændelse skete i januar 2021. Klageren har anført, at hun først blev anbefalet operation den 16/5 2024 og blev opereret den 24/5 2024, hvilket var efter, at hele rejsen var betalt.

Det fremgår af klagerens lægejournal: "**17.01.23** Sendt henvisning. jan. 2021 fået begge UE i klemme da bil rullede ind i hendes ben på parkeringsplads. Har været længere rehabiliteringsforløb. Bruger Xarelto 20 mg og komp. strømpe. Generet af hævelser og smerter i særligt ve. UE. 26.01.23 L14 Bensmerte. Smerter i venstre UE siden 5.1.23. Er alment utilpas. Der var planlagt UL af UE d. 24.01.12. Måtte aflyse pga febrilia. Har tiltagende smerter og omfangsforøgelse i venstre ben, smerterne værst i knæhase og læg. ... Venstre ben hævet med omfangsforøgelse 4 cm, varme, rødme, dyb lægømhed og pos homan. ... **09.02.23**: Kommer til kontrol af CRP. Fortsat uoplagt. Subefebriil (37,7) hertil morgen. Smerter varer ved i ve knæ. Fortsat hævet og rød her. Føles lidt varmere. Ve knæ: Ses lettere hævet, med let rødme og varme. Smerter fortil lige under knæskal samt i ledlinjen. Ingen fornemmelse af anslag under patella. Fri bevægelighed. ... **01.05.23**: Afventer ortopæd kir 16/5-23 til skift af knæprotese. Har det rigtig skidt både alment m feber, smerter i knæet og kan ikke holde ud at vente mere. Grædende. ... **02.05.23**: Kære kolleger på ortopædkir. amb.! Hvis i på nogen måde kan fremskynde op.tiden, hører vi gerne fra jer. Pt. er udtrættet og tiltagende fysisk og mentalt påvirket".

Det fremgår af klagerens hospitalsjournal: "25.04.2023: Venstresidig knæprotese er ikke helt frikendt for infektionsmistanke men behandling af en evt. TKA infektion er ret omfattende med fjernelse af knæprotesen, isættelse af midlertidig protese og så efter ca. 10-12 uger isættelse af ny knæprotese. Vi vil derfor gerne være så sikre som mulig før vi tager dette skridt. Vi aftaler at patienten får tilsendt tid i mit ambulatorium om ca. 1 måned med nye infektionstal samt stående røntgen af knæ obs. Løsning af venstresidig TKA fra 2018. Seneste røntgen af knæ er et år gammelt. ... 16.05.2023: Trods negativ dyrkning har patienten ret oplagt klinisk og paraklinisk dybt inficeret i det venstre knæ. Der været aktivitet på PET CT scanningen. Knæet er varmt og hævet med nedsat bevægelighed og smertende. Endvidere vedvarende subfebrilia. Der er indikation for subakut fjernelse af den venstresidig knæprotese og isættelse af spacer Patienten er i

dag gjort klar med journalskrivning EKG og blodprøver samt anæstesitilsyn. Er booket til operation onsdag d. 24.05.23".

Det fremgår af lægeattest af 14/9 2023 fra egen læge, at "Hun har gennemgået et langstrakt behandlingsforløb pga. infektion i knæ (antibiotikabehandling med efterfølgende knæprotese-fjernelse pga. infektion. Der er udstedt lægeattest i forløbet, da hun ikke kunne deltage i planlagt rejse. Jeg har erfaret, at hun ikke har fået udbetalt det fulde beløb i rejserefusion, idet det kan tolkes således, at hun var bekendt med sin tilstand, da hun bestilte rejse. Det var hun ikke. Da hun opsøgte min bistand i starten af forløbet, var det tolket som 'alm. Sygdom': Influenza-lign. Symptomer, banal infektion. Det er først som udredning med ortopæder og radiologer i månederne herefter skred frem, at det blev klart hvor alvorligt et forløb der var tale om. Dette komme (fejlagtigt) til at fremstå som om, pt. var klager over sin komplicerede tilstand ved bestilling af rejsen – det var hun ikke. Den attesterede årsag til afbud er korrekt: proteseoperation pga. infektion. Men det var som anført noget som pt. og UT først blev klar over længe efter rejsen var bestilt. Følgelig var pt. i god tro på bestillingstidspunktet, og det er dette der bør lægges til grund for refusion af rejsen".

Det fremgår af klagerens opgørelse af 21/6/2023, at "rejsebureaus bestemmelser er, at ved afbestilling på et tidspunkt mellem 30 og 60 dage før afrejse, refunderes 25 %. Herefter til strafbetaling, 75%, svarende til DKR 64.362,75, som er det beløb, der søges dækning for i Rejseforsikringen". Det fremgår af rejsebureauets hjemmeside, at gebyret ved afbestilling er følgende % af rejsens samlede pris: 90 dage eller mere 25 %, 60–89 dage 50 %, 30–59 dage 75 % og mindre end 30 dage 100 %.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.3.3., at forsikringen ikke dækker afbestilling, "hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede, inden forsikringen blev oprettet, eller rejsen blev bestilt eller betalt, og det med rimelighed kunne forventes, at udviklingen af sygdommen/tilskadekomsten ville føre til afbestilling af rejsen. Det kan derfor være nødvendigt at få foretaget en medicinsk forhåndsvurdering tidligst to måneder før

Ankenævnet for Forsikring

13.

100967

afrejsen. Den medicinske forhåndsvurdering afgør, om sikrede i forhold til den eksisterende eller kroniske lidelse har fuld, delvis eller ingen dækning på rejsen".

Nævnet bemærker, at kravet i forsikringsbetingelserne om indhentelse af forhåndsvurdering er udtryk for, at klageren har en tabsbegrænsningspligt. Tabsbegrænsningspligten er reguleret i forsikringsaftalelovens § 52, hvor det i stk. 2 fremgår, at bestemmelsen kun kan anvendes, hvis klageren forsætligt eller ved grov uagtsomhed undlader at begrænse tabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved grov uagtsomhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet ikke vil dække de beløb for rejsen, som klageren betalte den 4/5 2023, 8/5 2023 og 14/5 2023.

Nævnet finder, at klageren efter rejsebureauets regler skulle have betalt 25 % af rejsens pris på 85.817 kr., hvis hun havde iagttaget sin tabsbegrænsningspligt og havde afbestilt rejsen primo maj. Selskabet skal dække denne udgift, der beløber sig til 21.454,25 kr. Nævnet lægger til grund, at klageren har modtaget 15.709,31 kr. fra selskabet, hvorfor selskabet skal udbetale yderligere 5.744,94 kr. til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i marts og april havde flere konsultationer hos ortopædkirurgisk afdeling, og at der den 14/4 2023 blev beskrevet et muligt behov for operation af klagerens knæ, men at man ønskede at vente en måned for at være helt sikre, da der var tale om en omfattende operation.

Nævnet har også lagt vægt på, at fremgår af lægejournalen den 1/5 2023, at klageren afventede en tid på ortopædkirurgisk afdeling, og at klageren havde smerter i knæet og ikke kunne holde ud at vente mere. Den 2/5 2023 skrev lægen til ortopædkirurgisk afdeling med ønske om, at operationen blev fremrykket.

Ankenævnet for Forsikring

14.

100967

Tabsbegrænsningspligten betyder i den konkrete situation, at klageren som minimum skulle have kontaktet selskabet, inden hun betalte restbeløbene i maj måned for derved at få afklaret, hvordan hun skulle forholde sig. En undladelse heraf må anses for at være groft uagtsomt. Nævnet må lægge til grund, at selskabet ville have oplyst, at klageren ikke skulle betale restbeløbene, hvis klageren havde bedt selskabet om en forhåndsvurdering.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af rejsebureauets hjemmeside, at gebyret ved afbestilling er følgende andel af rejsens samlede pris: 90 dage eller mere: 25 %.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal anerkende, at selskabet ikke har været berettiget til at fratrække 25 % i klagerens erstatning. Selskabet skal erstatte 25 % af rejsens pris, hvorfor selskabet skal udbetale yderligere 5.744,94 kr. til klageren. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck