

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2024 blev i sag nr. 101164:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 12/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

En 6 måneders rejse til [land] må aflyses efter, at jeg får at vide, at behandlingsforløbet efter en operation bliver forlænget og jeg derfor ikke kan nå afrejsedatoen. Derfor skal et restbeløb på 50.000 kr. tilbagebetales fra forsikringen. Dette beløb er efterfølgende blevet afvist gentagende gange.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg har købt og betalt en rejseforsikring med afbestilling. Derfor ønskes det at de dækker når omstændighederne gør at jeg er nødsaget til at afbestille rejsen. Jeg ønsker således at få dækket restbeløbet."

Klageren har endvidere fremsendt sin klage til selskabet af 26/10 2023, hvor det fremgår:

"Jeg har modtaget et afslag på erstatning for den rejse til [land] med [rejsebureau] jeg har været nødsaget til at afbestille. Grundlaget for det afslag bliver begrundet således 'Du afbestiller rejsen grundet en planlagt operation, som du har været skrevet op til i mere end 4 år. Der er således ikke tale om en akut opstået sygdom eller tilskadekomst, som er opstået efter rejsen er bestilt og forsikringen er trådt i kraft'.

Situationen er således at jeg får et afslag, fordi situationen ikke er akut, hvilket netop er det den er. Jeg bliver for over 4 år siden skrevet op til en operation om at få indsat en vævsekspander i baghovedet, for at få fjernet et ca 4x7 cm ar. Løbene bliver operationen konstant rykket bl.a. grundet Coronapandemien. Jeg bestiller i mellemtiden en rejse til [land] med [rejsebureau] 7 december 2021, som skal finde sted i perioden november 2023 til midt 2024 i mit sabbatår. På dette

Ankenævnet for Forsikring

2.

101164

tidspunkt lå den daværende operationens tid i december 2022, altså et helt år før afrejse. Operationen udskydes få dage før endnu engang frem til 9 august 2023 grundet en fejl på ekspanderen.

Jeg bliver opereret d. 9 august 2023 med forventning om stadig at komme afsted. I øvrigt er mine læger fuld bevidst om rejsen længe før operationen fandt sted og jeg får oplyst, at hvis alt går som planlagt kan jeg komme afsted til [land].

D 6 september, altså næsten en måned senere får jeg meddelt, at forløbet kommer til vare længere end planlagt og jeg kan derfor ikke komme afsted på den planlagte rejse. Der er altså tale om en akut situation for ifølge den store danske betyder akut 'pludseligt opstående'. Var alt gået som planlagt, havde jeg kunnet foretage min rejse. Jeg er således på operationstidspunktet ikke bekendt med at der er en risiko for at jeg ikke kommer afsted, men netop derfor har jeg jo en forsikring der skal afdække den risiko.

Der er således ikke nogen forskel på, at der 'pludselig' opstår en komplikation der påvirker behandlingsforløbet eller om der er tale om 'pludselig tilskadekomst'

Så snart at det kommer til mit kendskab at forløbet ikke vil være tilendebragt før afrejsedato, afbestiller jeg turen. Fakta er derudover at hvis jeg havde fået meddelelsen før 90 dage inden afrejse havde [rejsebureau] kunne tilbagebetale det fulde beløb, men fordi jeg først bliver informeret en måned efter operationsdatoen får jeg kun tilbagebetalt 20% af beløbet og derfor søgte jeg en erstatning på de resterende 80%, hvilket svare til en sum på 51.796 kr."

Selskabet har den 5/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagers påstand

Klager har fremsat påstand om, at selskabet skal refundere afbestillingsgebyret for klagers rejse til [land] i november 2023, som klager afbestilte i september 2023, under den tegnede afbestillingsforsikring.

Sagsfremstilling

Klager bestilte via et rejsebureau den 7. december 2021 en rejse til [land] som ... med planmæssig afrejse den 25. november 2023. jf. bilag A. Klager tegnede samtidig med købet af rejsen i forbindelse hermed en afbestillingsforsikring (bilag B).

Som følge af operation og postoperativt forløb afbestilte klager imidlertid rejsen i september 2023, og anmodede herefter selskabet om at dække refusion for afbestillingsgebyret til rejsebureauet.

Klager er tidligere blevet opereret for dobbeltsidigt perceptivt høretab (ushers syndrom), jf. bilag C. I forbindelse hermed havde klager et længere forløb med sårdefekt bag øret. Ved et nyt operativt indgreb dækkede man defekten med skalprotection, og donorstedet i baghovedet blev dækket med

delhudstransplantation fra låret. Der opstod efterfølgende hårtab (alopeci) i det transplanterede område i baghovedet, hvorfor klager af sin praktiserende læge blev henvist til kirurgisk afdeling med ønske om excision af delhudstransplantat svarende til baghovedet grundet manglende hår.

Ved konsultation den 20. december 2018 (bilag C) fandtes et trekantformet område på ca. 8,5x5 cm i klagers baghoved uden hår. Det blev af en kirurg vurderet, at 'ballonudvidelse' var bedste løsning for at genskabe hårvækst i området. Indgrebet blev gennemgået med klager, herunder forløb med indoperation af ballon, påfyldning og efterfølgende excision og fjernelse af ballon. Det blev videre noteret, at klager var 'meget indstillet for operation.'

I forlængelse heraf blev klager den 3. april 2019 skrevet op til operation af implantation af skalp-ekspander, hvor klager ligeledes blev oplyst om indgrebet, herunder informeret om komplikationer og forventet postoperativt forløb, hvortil klager 'samtykker og accepterer behandlingsplan og operation', jf. bilag D. Klager blev således også gjort bekendt med, at der var lang ventetid på operationen.

Operationen blev foretaget den 9. august 2023, hvor klager fik indsat en vævsekspander i baghovedet (bilag E). Operationen forløb uden komplikationer, og klager blev informeret om den videre plan, hvorefter forløbet med ugentlige påfyldninger i ekspanderen med saltvandsindsprøjtninger gik i gang.

Ved planmæssig påfyldning den 6. september 2023 fastslog den behandlende læge i samtale med klager, at den planlagte tur til [land] blev frarådet, hvilket klager var indforstået med, jf. journalnotat af 6. september 2023 (bilag E), hvoraf det fremgår, at *'Pt informeret om forløb med påfyldninger og derefter operation igen. Den planlagte tur til [land] og arbejde som ... fra 1/12 frarådes og dette har pt også selv tænkt af ufskyde.'*

Klager afbestilte herefter rejsen via mail den 9. september 2023. Idet rejsen blev annulleret senere end 90 dage fra planlagt afrejse, tilbageholdt rejsebureauet 80% af rejsens pris, jf. bilag F.

Den 20. september 2023 blev der af den behandlende læge fremsendt brev til selskabet med oplysning om, at klager ikke kunne tage på den planlagte rejse i november 2023.

Herefter anmeldte klager skaden til selskabet den 4. oktober 2023, jf. bilag G, med anmodning om selskabets dækning af restbeløbet under afbestillingsforsikringen. Klager anførte i den forbindelse:

'Jeg blev d. 9 august opereret i baghovedet og fik d. 6 september afvide at jeg ikke kunne nå af blive klar til afrejsen til [land] med [rejsebureau]. Derfor står jeg nu i den situation, at jeg er nødt til at afbestille den 6 måneders rejse, samt afslutningstur til [sted].'

Selskabet afviste ved mail af 12. oktober 2023 dækning af afbestillingen (bilag H) med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser, hvorefter forsikringen dækker, hvis rejsen afbestilles på grund af akut opstået sygdom eller tilskadekomst, der er opstået efter rejsen er bestilt, og forsikringen er trådt i kraft.

Af mailen fremgår bl.a. følgende: *'Du afbestiller rejsen grundet en planlagt operation, som du har været skrevet op til i mere end 4 år.'*

'Der er således ikke tale om en akut opstået sygdom eller tilskadekomst, som er opstået efter rejsen er bestilt og forsikringen er trådt i kraft.'

Selvom det er en operation der er blevet udsat flere gange, og du derfor ikke har vidst hvornår den ville finde sted, så er det stadig en operation du har ventet på og en årsag der har været kendskab til.'

Afslaget blev af klager påklaget ved mail af 26. oktober 2023, jf. bilag I. Klager anførte bl.a., at ved tidspunktet for bestilling af rejsen, var operationen planlagt til december 2022, men at operationen blev udskudt få dage før på grund af fejl på ekspanderen.

Videre anførte klager, at hun på operationstidspunktet ikke var bekendt med risikoen for, at hun ikke kunne komme afsted. I den forbindelse anførte klager følgende: *'I øvrigt er mine læger fuld bevidst om rejsen længe før operationen fandt sted og jeg får oplyst, at hvis alt går som planlagt kan jeg komme afsted til [land].'*

D 6 september, altså næsten en måned senere får jeg meddelt, at forløbet kommer til vare længe- re end planlagt og jeg kan derfor ikke komme afsted på den planlagte rejse.'

På baggrund af klagers henvendelse foretog selskabet en revurdering, og sagen blev forelagt selskabets interne lægekonsulent, som anførte, at efterforløbet efter operationen var udtryk for et kendt behandlingsbehov, jf. bilag J. Særligt vedrørende det operative forløb anførte selskabets interne lægekonsulent, at: *'Pt har en kendt diagnose: Ushers syndrom, der bla medfører bilateralt perceptivt høretab. Derfor gennemgår pt operative indgreb (fjernelse af cholesteatom - (stor operation i mellemøret for at forsøge at genskabe mulighed for hørelse) x 2. Det ene indgreb medfører huddefekt som igen medfører hårtab i området (diagnosen: Alopeci). Derfor er pt allerede for en del år siden planlagt til operation for denne huddefekt hvor man planlægger at indsætte en ekspander på skalpen. Planen er så at man langsomt/hver uge øger volumen ved injektion af væske. Dette foregår indtil man opnår den fylde man ønsker hvorefter der planlægges nyt operativt indgreb.'*

Hele denne proces / første operation starter pt 9/8-23. Der påfyldes væske planmæssig og den 6/9-23 fastslår behandlende læge i samtale med patienten at den planlagte rejse slut november frarådes – og pt accepterer og er indforstået Dette sker på baggrund af et normalt operationsforløb og har intet med den senere uventede komplikation der tilkommer den 30/10.'

Det bemærkes, at ekspanderen rumperede den 26. oktober 2023 (bilag E), hvilket altså var efter, at rejsen blev frarådet af den behandlende læge den 6. september 2023, og efter klagers afbestilling af rejsen. Klager fik udskiftet ekspanderen ved nyt operativt indgreb den 30. oktober 2023.

Ved mail af 24. januar 2024 afviste selskabet endnu en gang dækning (Bilag K). Selskabet anførte, at klager tidligere havde fået foretaget to store operationer i mellemøret, hvilket havde medført en huddefekt (Alopeci), som lå til grund for udførelsen af operationen den 9. august 2023.

Klager var forud for indgrebet den 9. august 2023 (og i forbindelse med, at hun i 2019 blev skrevet op til operationen) informeret om det videre postoperative forløb, herunder de ugentlige injektioner, og at det postoperative forløb frem til klagers afbestilling af rejsen havde været et helt normalt og forventeligt behandlingsforløb.

Endnu en gang bemærkede selskabet, at afbestillingsforsikringen ikke dækker refusion for afbestillingsgebyr, såfremt hændelsen, der ligger til grund for afbestillingen, er indtruffet før rejsen

blev bestilt, og at klager havde været skrevet op til operationen, der medførte afbestilling af rejsen, siden 2019 (med en usikker operationsdato), og dermed længe før rejsen og afbestillingsforsikringen blev bestilt og betalt.

Klager har herefter indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets stillingtagen til klagen

Selskabet har i forbindelse med indgivelse af klagen for Ankenævnet for Forsikring revurderet sagen og fastholder i den forbindelse afvisning af at yde forsikringsdækning i anledning af klagers afbestilling af rejsen.

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 1.1 fremgår det, at afbestillingsforsikringen dækker i det tilfælde, at forsikringstager er forhindret i at tage med på rejsen på grund af: *'a) Død eller alvorlig akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos dig selv, din nærmeste familie eller rejseledsager'*

Ved akut sygdom og tilskadekomst forstås efter betingelserne en pludselig ny opstået sygdom, begrundet mistanke om en pludselig opstået ny sygdom eller en uventet pludselig forværring af en kronisk eller eksisterende lidelse.

Det fremgår også af betingelserne, at hændelsen, der ligger til grund for afbestillingen, skal være indtruffet, efter forsikringen blev tegnet, og at forsikringen ikke dækker, hvis den akut opståede sygdom eller tilskadekomst, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved tegning af forsikringen, jf. betingelsernes pkt. 1.3.

Der er ubestridt årsagssammenhæng mellem klagers hårtab i baghovedet (alopeci) og den senere operation, som førte til afbestilling af rejsen. Klager blev opskrevet til operationen i april 2019 (med en ukendt operationsdato), og rejsen samt afbestillingsforsikringen blev bestilt og betalt i december 2021.

På tidspunktet for bestilling af rejsen var klager således allerede skrevet op til operationen, og klager var – efter det oplyste – på dette tidspunkt fortsat ikke bekendt med, hvornår hun skulle opereres. Hændelsen, som er årsag til afbestillingen af rejsen, var dermed også kendt af klager og til stede ved tegning af forsikringen.

Hertil kommer, at klager også flere gange ifølge journalerne 'samtykker og accepterer behandlingsplan og operation', hvorfor klager har været indforstået med det relativt lange og omfattende postoperative forløb, hvilket behandlingsforløb i øvrigt forløb normalt og forventeligt frem til klagers afbestilling af rejsen.

I klagen af 26. oktober 2023 anfører klager, at lægerne var fuldt bevidste om rejsen, længe før operationen fandt sted, og at klager fik oplyst af de behandlende læger, at hvis alt forløb planmæssigt, ville hun kunne gennemføre rejsen til [land]. Dette er imidlertid ikke noteret i klagers journaler.

Derimod fremgår det af journalnotat af 6. september 2023, at den behandlende læge frarådede rejsen grundet det igangværende behandlingsforløb, hvilket klager i øvrigt samtykkede til. På dette tidspunkt forløb klagers behandling planmæssigt, og rejsen blev således frarådet på baggrund af et normalt operationsforløb.

Det forhold, at operationen flere gange er blevet udskudt, ændrer heller ikke på den kendsgerning, at klager var skrevet op til og vidste besked om operationen og derved også hændelsen, der ligger til grund for afbestillingen, lang tid før forsikringen blev tegnet.

Det forhold, at ekspanderen senere rumperede, og at klager som følge heraf fik indopereret en ny ekspander den 30. oktober 2023, er også uden betydning for dækningsspørgsmålet, allerede som følge af, at dette indgreb blev udført efter, at rejsen blev frarådet af den behandlende læge den 6. september 2023, og efter klagers afbestilling af rejsen som følge af et i øvrigt normalt postoperativt forløb.

Selskabet fremhæver endvidere, at uanset forståelse for klagers ønske om at få foretaget indgrebet, så er der tale om et rent kosmetisk indgreb, der har haft til formål at afhjælpe hårtab i et afgrænset område i baghovedet.

Afbestillingsforsikringen dækker ved akut opstået sygdom og tilskadekomst, hvorved forstås en pludselig ny opstået sygdom, begrundet mistanke om en pludselig opstået ny sygdom eller en uventet pludselig forværring af en kronisk eller eksisterende lidelse. Dette gør sig ikke gældende for et planlagt kosmetisk indgreb.

Hertil kommer også, at det fremgår af forsikringens undtagelsesbestemmelser, at der ikke er dækning, hvis hændelsen, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved tegning af forsikringen. Idet rejsen blev afbestilt som følge af en operation, som klager blev skrevet op til i 2019, så var operationen og det efterfølgende behandlingsforløb kendt af klager, inden rejsen og afbestillingsforsikringen blev bestilt og betalt.

Det forhold, at klager havde en forventning om, at efterbehandlingsforløbet efter operationen kunne være overstået forud for rejsen, er ikke tilstrækkeligt til at anse årsagen til afbestillingen som 'akut sygdom', idet operationen var planlagt til gennemførelse på et ukendt fremtidigt tidspunkt, da rejsen blev bestilt.

Der kan herved henvises til bl.a. AK 78.869, hvor nævnet fandt, *'at sygdommen, de var årsag til rejsens afbestilling, var til stede den 4/8 2009, hvor klageren bestilte rejsen. Hun var på dette tidspunkt i et behandlingsforløb, der var planlagt operation på et endnu ikke fastsat tidspunkt. Efter nævnets opfattelse er forsikringsbegivenheden indtrådt, før rejsen blev betalt, ligesom klageren måtte påregne efterbehandling, der meget vel kunne føre til afbestilling af rejsen.'*

Selskabet fastholder dermed, at selskabet har været berettiget til at afvise dækning for klagers afbestilling af rejsen til [land] under afbestillingsforsikringen."

Det fremgår af klagerens rejsebevis:

"Betalingsinformation

...

Betalingsplan

Betalingsdato	Beskrivelse	Beløb
7. december 2021	1. rate	1.500 kr
21. december 2021	2. rate	10.700 kr
26. august 2023	Restbetaling	61.990 kr
I alt		74.190 kr

Indbetalinger

Indbetalinger	Beskrivelse	Beløb
7. december 2021	Kreditkortbetaling	1.500 kr
22. december 2021	Bankoverførsel	10.460 kr
11. august 2023	Bankoverførsel	240 kr
25. august 2023	Bankoverførsel	61.990 kr
Totalt indbetalt		74.190 kr

Det fremgår af klagerens journal:

"Case-tidspunkt: 09-08-2023 9:27
Procedurer: IMPLANTATION AF EXPANDER, HOVED

...

Indikation:

Hårløst hudtransplanteret område i baghovedet.

Patologi:

Det hudtransplanterede område i baghovedet er trekantet med basis nedad og hedadtil med et smallere parti ud til hver side. Det trekantede område er 8,5 cm højt og ved basis 4,5 cm bredt.

Procedure:

Incision opadtil i hø. kant af den behårede skalp og nedadtil horisontalt i overkanten af det smallere parti ud mod hø. Fra de to incisioner dissekteres blindt et rum på 1 0x6 cm. Det meste af rummet ligger over muskelhæfterne i nakken og dissektionen foretages på fascien. Der tildannes en tunnel fortil ud mod hø. til påfyldningskammeret. Der indlægges kasseformet expander Eurosilicone ES14300 med dimensioner 1 0x6 cm og 6,3 cm projektion. Er normeret til volumen 300 ml. Påfyldningskammeret lægges fortil mod hø. for expanderen. Expanderen er påfyldt 15 ml saltvand. Incisionerne lukkes med Prolene 3-0

Plan:

Lejres med hovedet eleveret.

Kan hvis alt går vel udskrives i morgen.

Amb. suturfjernelse og muligvis første påfyldning om 3 uger.

...

Ankenævnet for Forsikring

8.

101164

30-08-2023

Møder til suturfjernelse + 1. påfyldning af expander på skalp

9.8. Indopereation af ekspander på skalp. Der er peroperativt påfyldt 15ml saltvand.

Subjektivt

Velbefindende, ingen smerteklager

Objektivt

Velhelede cicatricer

Med steril teknik påfyldes ukompliceret 15ml saltvand i ekspanderen.

Plan

Ny tid til påfyldning om 1 uge.

06-09-2023

...

Objektivt

Pæne forhold, klart til ny påfyldning dd.

Plan

Under sterile forhold påfyldes 25 ml sterilt NaCl. I alt 55 ml.

rp ny tid om 1 uge

rp flere fremtidige tider med ca 1 uges mellemrum

Pt informeret om forløb med påfyldninger og derefter operation igen. Den planlagte tur til [land] og arbejde som ... fra 1/12 frarådes og dette har pt også selv tænkt at udskyde.

20-09-2023

...

Plan

Under sterile forhold påfyldes 15 ml sterilt NaCl, under en ikke ubetydelig modstand. Nu i alt 70 ml.

Pt. har ny tid om en uge. Er booket frem til en gang i november. rp. brev til pt.s forsikring om, at hun ikke kan tage afsted på sin planlagte rejse i november."

Det fremgår af mail af 27/9 2023 fra rejsebureau:

"Eftersom du har annulleret din rejse med os inden for 90 dage af din afrejse tilegner vi os retten til at beholde 80% af rejsens pris jf. vilkår og betingelser. Derudover beholder vi beløbet for din afbestillingsforsikring, samt beløbet for afbestillingsforsikring + depositum for ... turen. Du har i alt betalt 74.190 kr og vi beholder i alt 51.796 kr."

Det fremgår af selskabets lægekonsulents svar af 12/1 2024:

"På den baggrund skønner jeg at sagen bør afvises, idet der er , som der er anført tidligere, tale om et kendt behandlingsbehov, og at pt frarådes at rejse af behandlende læge tidligt i behandlingsforløbet.

Baggrunden er flg:

Pt har en kendt diagnose: Ushers syndrom, der bla medfører bilateralt perceptivt høretab. Derfor gennemgår pt operative indgreb (fjernelse af cholesteatom - (stor operation i mellemøret for at forsøge at genskabe mulighed for hørelse) x 2. Det ene indgreb medfører huddefekt som igen medfører hårtab i området (diagnosen: Alopeci). Derfor er pt allerede for en del år siden planlagt til operation for denne huddefekt hvor man planlægger at indsætte en ekspander på skalpen. Planen er så at man langsomt/hver uge øger volumen ved injektion af væske. Dette foregår indtil man opnår den fylde man ønsker hvorefter der planlægges nyt operativt indgreb. Hele denne proces/første operation starter pt 9/8-23. Der påfyldes væske planmæssig og den 6/9-23 fastslår behandlende læge i samtale med patienten at den planlagte rejse slut november frarådes – og pt accepterer og er indforstået (se nedenstående kopi af journalen. Iflg journalen fremsendes 20/9 brev til forsikringen om at hun ikke kan tage af sted på planlagte rejse. Pt samtykker.

Dette sker på baggrund af et normalt operationsforløb og har intet med den senere uventede komplikation der tilkommer den 30/10.

30/10 gennemgår pt en operation da ekspander er utæt og der skal indsættes en ny. Dette indgreb udføres efter at rejsen er frarådet og brevet til forsikringen er afsendt – og har således ingen relevans for afbestillingen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1. Afbestilling

1.1 Hvad dækker forsikringen?

Forsikringen dækker din del af afbestillingsomkostningerne, som kan opkræves jf. afbestillingsreglerne hos udbyderen/udbyderne af rejsen eller eventet, hvis du eller en medforsikret er forhindret i at tage med på rejsen / tage til eventet, eller hvis formålet med rejsen/eventet ikke kan gennemføres på grund af:

a) Død eller alvorlig akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos dig selv, din nærmeste familie eller rejseledsager.

...

1.3 Begrænsninger / undtagelser

Du vil ikke modtage erstatning:

- Hvis forsikringsbegivenheden er indtrådt, før forsikringen er tegnet.
- Hvis den akut opståede sygdom eller tilskadekomst, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved tegning af forsikringen. For så vidt angår sygdom, er det en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før tegning af forsikring.

...

Definitioner

Akut sygdom eller tilskadekomst er en pludselig ny opstået sygdom, begrundet mistanke om en pludselig opstået ny sygdom eller en uventet pludselig forværring af en kronisk eller eksisterende lidelse."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 7/12 2021 en rejse med planlagt afrejse den 25/11 2023, hvor hun skulle være bortrejst i 6 måneder. Hun betalte i den forbindelse 1. og 2. rate i alt 12.200 kr. Klageren var tidligere blevet opereret for en høresygdom og havde efter en efterfølgende hudtransplantation haft problemer med hårtab i et område på baghovedet. Klageren var derfor i 2019 blevet skrevet op til en operation med "Implantation af skalpexpander". Klageren har oplyst, at operationen på tidspunktet for rejsens bestilling var planlagt til december 2022, men at operationen blev aflyst få dage inden. Operationen blev i stedet udført den 9/8 2023. Det var efter operationen planlagt, at klageren skulle have løbende indsprøjtninger af saltvand i en periode, hvorefter expanderen skulle fjernes igen. Klageren betalte rejsens restbeløb på i alt 61.990 kr. den 25/8 2023. Klageren fik en planmæssig indsprøjtning den 30/8 2023. Ved den næste indsprøjtning den 6/9 2023 blev klageren frarådet at gennemføre rejsen, og hun afbestilte herefter rejsen. På grund af den sene afbestilling tilbageholdt rejsebureauet 80 % af rejsens pris samt beløbet for afbestillingsforsikring og depositum for en planlagt tur, i alt 51.796 kr. Klageren ønsker afbestillingsdækning.

Selskabet har afvist at yde dækning. Selskabet har anført, at hændelsen, som er årsag til afbestillingen af rejsen, var kendt af klager og til stede ved tegning af forsikringen, idet der er årsagssammenhæng mellem klagerens hårtab, som hun blev opskrevet til operation for i 2019 og den senere udførte operation, som medførte afbestillingen. Selskabet har også anført, at der ikke er tale om en akut alvorlig sygdom, idet der var tale om et planlagt kosmetisk indgreb. Selskabet har anført, at klagerens behandling forløb planmæssigt, og at rejsen blev frarådet på grund af et normalt operationsforløb.

Klageren har anført, at "jeg bliver opereret d. 9 august 2023 med forventning om stadig at komme afsted. I øvrigt er mine læger fuld bevidst om rejsen længe før operationen fandt sted

og jeg får oplyst, at hvis alt går som planlagt kan jeg komme afsted til [land]. D 6 september, altså næsten en måned senere får jeg meddelt, at forløbet kommer til vare længere end planlagt og jeg kan derfor ikke komme afsted på den planlagte rejse. Der er altså tale om en akut situation for ifølge den store danske betyder akut 'pludseligt opstående'. Var alt gået som planlagt, havde jeg kunnet

foretage min rejse. Jeg er således på operationstidspunktet ikke bekendt med at der er en risiko for at jeg ikke kommer afsted, men netop derfor har jeg jo en forsikring der skal afdække den risiko".

Det fremgår af klagerens journal: "09-08-2023: ... Procedurer: IMPLANTATION AF EXPANDER, HOVED ... **Plan:** Lejres med hovedet eleveret. Kan hvis alt går vel udskrives i morgen. Amb. suturfjernelse og muligvis første påfyldning om 3 uger. ... 30-08-2023: Møder til suturfjernelse + 1. påfyldning af expander på skalp. Subjektivt: Velbefindende, ingen smerteklager. Objektivt: Velhelede cicatricer. Med steril teknik påfyldes ukompliceret 15ml saltvand i ekspanderen. Plan: Ny tid til påfyldning om 1 uge. 06-09-2023: ... Objektivt: Pæne forhold, klart til ny påfyldning dd. Plan: Under sterile forhold påfyldes 25 ml sterilt NaCl. I alt 55 ml. rp ny tid om 1 uge. rp flere fremtidige tider med ca 1 uges mellemrum. Pt informeret om forløb med påfyldninger og derefter operation igen. Den planlagte tur til [land] og arbejde som ... fra 1/12 frarådes og dette har pt også selv tænkt at udskyde. 20-09-2023 ... Plan: Under sterile forhold påfyldes 15 ml sterilt NaCl, under en ikke ubetydelig modstand. Nu i alt 70 ml. Pt. har ny tid om en uge. Er booket frem til en gang i november. rp. brev til pt.s forsikring om, at hun ikke kan tage afsted på sin planlagte rejse i november".

Det fremgår af selskabets lægekonsulents svar af 12/1 2024, klageren "har en kendt diagnose: ... Det ene indgreb medfører huddefekt som igen medfører hårtab i området (diagnosen: Alopeci). Derfor er pt allerede for en del år siden planlagt til operation for denne huddefekt hvor man planlægger at indsætte en ekspander på skalpen. Planen er så at man langsomt/hver uge øger volumen ved injektion af væske. Dette foregår indtil man opnår den fylde man ønsker hvorefter der planlægges nyt operativt indgreb. Hele denne proces/første operation starter pt

9/8-23. Der påfyldes væske planmæssig og den 6/9-23 fastslår behandlende læge i samtale med patienten at den planlagte rejse slut november frarådes – og pt accepterer og er indforstået (se nedenstående kopi af journalen. ... Dette sker på baggrund af et normalt operationsforløb og har intet med den senere uventede komplikation der tilkommer den 30/10".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.1.a, at forsikringen dækker afbestilling som følge af "Død eller alvorlig akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos dig selv, din nærmeste familie eller rejseledsager". Det fremgår videre af betingelsernes orddefinition, at "Akut sygdom eller tilskadekomst er en pludselig ny opstået sygdom, begrundet mistanke om en pludselig opstået ny sygdom eller en uventet pludselig forværring af en kronisk eller eksisterende lidelse".

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet lægger til grund, at klageren tegnede forsikringen i december 2021, og at klageren allerede i 2019 var blevet skrevet op til operation af implantation af skalp-ekspander, hvor hun ligeledes blev oplyst om indgrebet, herunder informeret om komplikationer og det forventede postoperative forløb.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til undtagelsesbestemmelserne i forsikringsbetingelsernes pkt. 1.3, hvorefter forsikringen ikke dækker, "Hvis forsikringsbegivenheden er indtrådt, før forsikringen er tegnet." eller "Hvis den akut opståede sygdom eller tilskadekomst, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved tegning af forsikringen." Nævnet henviser til sag 78869.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

101164

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans-Jørgen Nymark Beck', written in a cursive style.

Hans-Jørgen Nymark Beck