

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. februar 2025 blev i sag nr. 102058:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Lokal Forsikring G/S
Holsted Park 15
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 1/8 2024 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Der blev bestilt en sommerferie rejse den 22/2-2024. I marts måned bliver et familiemedlem diagnosticeret med kræft og lægen meddeler at de er nødt til at aflyse deres ferie.

Forsikringsselskabet påstår at symptomerne på æggestokskræft var til stede da rejsen blev bestilt, og derfor afviser de at dække omkostningerne til den aflyste rejse. Til trods for at lægerne på tidspunktet da rejsen blev bestilt, ikke selv mistænkte at det kunne være kræft.

Derfor mener vi det er den forkerte afgørelse forsikringsselskabet har truffet, og ønsker derfor at klage over deres afgørelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At udgifterne til den aflyste rejse bliver dækket af forsikringsselskabet."

Selskabet har den 14/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Overordnet fastholder Lokal Forsikring afgørelsen i sagen, idet vi ikke mener, at klager har ret til at få erstattet udgifter i forbindelse med den afbestilte ferie.

Identitet på klager

Vi beder indledningsvist ankenævnet notere, at klagen vedrører afvisning af at dække udgifterne til afbestilling af en rejse, som [ægtefælle] havde planlagt med sin ægtefælle [klageren]. Dette er blandt andet relevant, fordi det fremsendte journalmateriale netop omhandler [ægtefælle].

Vi forudsætter derfor, at [ægtefælle] er klager i sagen, selvom [klageren] er angivet som klager i klageskemaet. ...

Sagsfremstilling

[Klageren] har med virkning fra den 1. september 2023 tegnet en årsrejseforsikring hos selskabet. Policen (Bilag A) henviser til forsikringsbetingelserne 7121.03.2017 (Bilag B). Af policen fremgår blandt andet, at forsikringen omfatter årsafbestilling.

Forsikringsbetingelsernes pkt. 1.1 foreskriver, at forsikringen omfatter forsikringstager og dennes husstand. Klager er således omfattet af forsikringen.

Sagen er behandlet for Lokal Forsikring G/S af SOS International A/S.

Lægebehandling

Af [ægtefælles] fremsendte lægeerklæring fra [egen læge], fremgår blandt andet, at [ægtefælle] den 22. februar 2024 blev indlagt med mavesmerter. I samme lægeerklæring står, at der ikke umiddelbart var mistanke til kræft.

[Ægtefælle] har til SOS International sendt i alt fem skærbilleder fra en smartphone, der viser hhv. et visitationsnotat, dels et journalnotat, begge dateret den 22. februar 2024 og begge fra skadestuen på [hospital1] (Bilag C1-5). Det fremgår ikke af skærbillederne, hvem journalen vedrører, men vi antager, at der er tale om et uddrag af [ægtefælles] journal.

Af visitationsnotatet (Bilag C1-2) fremgår blandt andet:

'Beskrivelse: Visitations diagnose: Mavesmerter, mavesmerter difust i hele abdomen

Opdrevet abdomen

Haft aff til morgen

Spiser sparsomt, tabt sig 5-6 kg over den sidste måned.

CRP 57

Hgb: 5,6

Febril'

Af journalnotatet (Bilag C3-5) fremgår under punktet "Plan":

'Beskrivelse: CT. af abd., i første omgang, afblæst. Genbestiller denne, obs. infektion, obs. malignitet. Videre plan herefter.'

Af [ægtefælles] fil 'Journal fra sygehus' fra onko-gynækologisk klinik på [hospital2] er startdatoen angivet til den 26. februar 2024.

Vi antager på baggrund heraf, at [ægtefælle] torsdag den 22. februar 2024 opsøgte skadestuen på [hospital1] og her blev sat i et kræftpakkeforløb, som blev fulgt op mandag den 26. februar 2024 (dvs. umiddelbart efter weekenden) på [hospital]. [Ægtefælle] blev senere diagnosticeret med æggestokkræft.

Bestilling af rejsen

Klager har i klageskemaet angivet, at der den 22. februar 2024 blev bestilt en sommerferierejse, som senere blev aflyst pga. en kræftdiagnose. Dette er ikke korrekt; klagers rejse er bestilt dagen

efter indlæggelsen, fredag den 23. februar 2024, kl. 10.30. Det fremgår af rejsebekræftelsen fra Expedia (Bilag D).

Forsikringsbetingelser

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 8.0 – Dækningsskema for Årsafbestilling fremgår under pkt. 8.1.B.1 og 8.1.B.2, at forsikringen ikke dækker i følgende situationer:

8.1.B.1. Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til, at du afbestiller rejsen, var til stede, da rejsen blev bestilt. Der må heller ikke være symptomer på sygdommen eller tilskadekomsten på det tidspunkt, hvor rejsen blev bestilt.

8.1.B.2. Hvis du er under udredning. Dette gælder også selvom du ikke har fået stillet en diagnose. Her henvises i øvrigt til afsnittet medicinsk forhåndsgodkendelse.

Fælles for begge disse to betingelser gælder, at de ikke forholder sig til klagers sikre viden om sygdommen, men tværtimod objektivt fastslår, at dækningen ikke gælder, når sygdommen var til stede

på bestillingstidspunktet (pkt. 1), alternativt er under udredning, uden at der endnu er stillet en diagnose (pkt. 2).

[Ægtefælle] var – objektivt set – både syg og under udredning på tidspunktet for bestilling af rejsen, og der var symptomer på denne sygdom, idet [ægtefælle] var indlagt dagen forinden, jf. lægeerklæringen. Undtagelsesbestemmelsen i både pkt. 1 og 2 er således opfyldt, og årsafbestillingsforsikringen skal således ikke dække klagers tab ved afbestilling af rejsen.

Opfordringer

Vi opfordrer klager til at fremlægge dokumentation for, hvad der blev noteret i [ægtefælles] journal fra den 22. februar 2024 frem til endelig diagnose blev stillet, så det er muligt at vurdere, hvorvidt der var symptomer på æggestokkræft og om udredning var påbegyndt den 22. februar."

Klagerens repræsentant har i mail af 2/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Den 22. feb. kontaktes lægen grundet mavesmerter. Lægen sender patienten videre til sygehuset for nærmere undersøgelse. Der bliver ikke fundet yderligere, og pt bliver sendt hjem og skal komme dagen efter til scanning. Derefter bliver patienten sendt hjem og ugen efter opstartes flere undersøgelser.

Den 4. marts foretages scanning samt gynækolog undersøgelse og den 13. marts skal patient til lægesamtale hvor udregningsforløbet går i gang."

Selskabet har i brev af 4/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi noterer os, at [ægtefælle] ifølge svaret har kontaktet egen læge den 22. februar, hvor hun henvises til behandling på sygehus samme dag, og opfølgende scanning 'dagen efter', hvilket antageligt er den 23. februar. Ugen efter opstartes ifølge svaret 'flere undersøgelser'.

Herefter har der været foretaget en scanning og gynækologisk undersøgelse den 4. marts, med

opfølgende lægesamtale den 13. marts.

Klagers repræsentant nævner ikke noget om, hvornår rejsen blev bestilt, men af Bilag B fremgår, at bekræftelsen fra rejseselskabet er dateret den 23. februar kl. 10.30.

Klagers svar giver ikke anledning til, at vi vurderer sagen anderledes end i vort seneste svar; [ægtefælle] var – objektivt set – både syg og under udredning på tidspunktet for bestilling af rejsen, og der var symptomer på denne sygdom, idet klager opsøgte læge og blev henvist til sygehus dagen forinden, samt var til scanning på bestillingsdagen. Undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelserne er således opfyldt, og årsafbestillingsforsikringen skal således ikke dække klagers tab ved afbestilling af rejsen.

At klager undervejs i forløbet er sendt hjem fra sygehus/læge, ændrer ikke herved.

Opfordringer

Vi opfordrer endnu en gang klager til at fremlægge dokumentation for, hvad der blev noteret i [ægtefælles] journal fra den 22. februar 2024 frem til endelig diagnose blev stillet, så det er muligt at vurdere, hvorvidt der var symptomer på æggestokkræft og fastslå, om udredning var påbegyndt den 22. februar."

Klagerens repræsentant har i mail af 14/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

" Se vedhæftet dokumentation fra [egen læge]"

Selskabet har i brev af 4/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har tidligere opfordret klager til at fremlægge dokumentation for, hvad der blev noteret i klagers journal fra den 22. februar 2024 frem til endelig diagnose blev stillet, så det er muligt at vurdere, hvorvidt der var symptomer på æggestokkræft og fastslå, om udredning var påbegyndt den 22. februar.

Der er nu fremlagt en mail fra klagers praktiserende læge, dateret den 11. oktober 2024, samt udskrift fra patientportalen for perioden 22. januar-22. februar 2024, som vi antager er klagers patientjournal.

Lægens mail

Af lægens mail fremgår blandt andet, at klager har været indlagt i november 2023 pga. mavesmerter, at der har været en konsultation den 22. januar 2024 pga. 'ondt i maven', hvor der blev lavet blodprøver, der dog 'kom fine ud'. I februar måned blev smerterne langsomt værre, så lægen og klager 'begyndte at snakke om du [klager] skulle udredes yderligere med kikkertundersøgelse af mavesæk og tarm. Men inden vi rigtig nåede videre, blev det endnu værre og da indlagde jeg [lægen] dig [klager] 22.2.24. Så indtil indlæggelse var alle muligheder åbne så at sige.'

Klagers patientjournal

Af patientjournalen fremgår, at klager har været i kontakt med lægen den 22. januar 2024 med

ondt i maven. Herefter har der været kontakt mellem klager og lægen flere gange, frem til konsultationen og indlæggelse den 22. februar. I denne periode har der bl.a. været drøftet, om tilstanden

skyldtes forstoppelse, intolerance over for særlige madvarer eller sygdom i tarmen. Der har også været taget blodprøver og afføringsprøver, ligesom det blev drøftet at lave en kikkertundersøgelse

af mavesæk og tarm.

Afsluttende bemærkninger

Det står klart, at klager gennem forløbet siden november 2023 frem til rejsebestillingsdatoen den 23. februar 2024 tiltagende har været plaget af mavesmerter, ondt i maven, kvalme, oppustethed, sure opstød, kramper i overkroppen og vægttab.

Alle disse symptomer kan være symptomer på ovariecancer, jf. Kræftens Bekæmpelses beskrivelse

på deres hjemmesiden <https://www.cancer.dk/aeggestokkraeft-ovariecancer/symptomer>, og undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes pkt. 8.1.B.1 er efter vores opfattelse klart opfyldt.

Ud fra lægens mail er det ligeledes klart, at klager var i et udredningsforløb fra november 2023, hvor hun første gang bliver indlagt pga. mavesmerter. På intet tidspunkt i perioden bliver der stillet en sikker diagnose for klager. Dermed er undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes pkt. 8.1.B.2 efter vores opfattelse ligeledes opfyldt.

På den baggrund fastholder vi, at der er truffet en korrekt afgørelse i sagen."

Klagerens repræsentant har i mail af 18/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I forhold til skrivet fra kræftens bekæmpelse står at disse er vage og ukarakteristiske og kan overses. Derudover står der også at man godt kan have symptomerne uden at have kræft og at det entydigt er svært at sige hvilke symptomer man skal være på vagt overfor i starten af sygdommen. Man opfordres til at søge læge, hvis man har haft ukarakteristisk ubehag i maven i mere end 4 uger.

Rådet om at søge læge er blevet fulgt, og her er jeg nødt til at understrege at lægen ikke på noget tidspunkt har mistænkt æggestokskræft, da han ikke har henvist patienten til en kræftpakke. Derudover var blodprøverne læge tog fine, og æggestokskræft er en af de kræftformer der kan påvises i blodprøver. På ovenstående baggrund, er jeg derfor uenig i at i fastholder jeres beslutning, og beder jer vurderer sagen igen, i forhold til mine kommentarer."

Det fremgår af lægeerklæring af 23/5 2024 fra egen læge:

"Hvilken sygdom/tilskadekomst drejer det sig om? Æggestokskræft

Hvornår fik patienten denne sygdom/skade? Diagnose 25/3 24

Tid og sted for første konsultation vedrørende den aktuelle sygdom/skade: 22/2 24

...

Er patienten blevet henvist til speciallæge, hospital eller andet? Ja, indlagt 22/2 2024.

Bemærkninger: PT blev indlagt med mavesmerter 22/2-24. Vi havde da ikke mistanke til cancer umiddelbart. Blev udredt efterfølgende og man har fundet æggestokskræft marts 24."

Det fremgår af ægtefælles journal fra egen læge:

"22.01.24 Har stadig ondt i maven. Har afføring, men meget svingende. den ene dag måske 1 gang, dagene efter x flere Har taget movicol, men er holdt igen, da det har gået godt i en periode. Smerterne kommer på forskellige tidspunkter, det kan være når hun bukkes sig, de kan komme mens hun sover, ikke noget mønster. Plan? aftalt at jeg vender tilbage. Lægges til ... Da de undersøgte hende på sygehuset var deres diagnose jo forstoppelse SÅ det kan være et godt gæt Behandlingen kan da være MOvicol 1 brev x 2 dgl i 2 uger derefter 1 brev i døgnnet de næste mdr Hvis hun fortsat har smerter i mave, kan det også være relevant at undersøge om du kan tåle mælk, mel og om der er allergier og om der skulle være tegn til noget i din afføring Det er ved en såkaldt RP: GastroBP RP: Fæces calprotectin

...

16.02.24

Hej [læge]

Har i fået svar på den afføringsprøve? Jeg kan snart ik holde disse smerter ud mere. Jeg kan næsten ik spise, konstant kvalme og min mave er oppustet, hård især om aften at jeg ik sover særlig meget. sur opstød som sidder fast i halsen og føler ik jeg kan prutte. Få mange smerter når jeg spiser. Er konstant i smerter i maven. Det ik til at holde ud det siden [ferie] i oktober.

...

Det gør ondt når jeg ligger på siderne, Mest den venstre og det er hele maven. Det er bare konstant smerte som bliver værre når jeg spiser, får kramper i hele overkrop og må op og stå eller ligge ned. Jeg har tabt mig lidt, ingen blod i noget. Men kvalme, får lidt ned til aften ellers ingen mad. Det slemt hvis det er fed mad. Men smerter bliver slemme til j skal sove

...

20.02.24 e-Konsultation

Hej [læge]. Har du bestilt den kiggertunderdøgelse? J kan virkelig snart ik mere. J får næsten ingen mad. I går var det en halv kiks hele dagen eller et toastbrød. Nogen dag et par sker havregrød. jeg har ingen energi. føler mig så slap, færdig, hovedpine. kan næsten ik gå fordi det gør så ondt. j magter faktisk ik mere. j har tabt mig 3 kg på lidt over en uge. plejer at veje 84 i dag er den på 81.

Sendt e-Kons svar til patienten: Hej ... Hvis det er så slemt synes jeg da lige vi skal se dig til en vurdering hernede Så kan vi evt i samme omgang henvise dig videre til yderligere undersøgelse på sygehuset Ring ned, så putter vi dig ind i dag eller en af de næste dage Vh SE OVENFOR. UNDERLIGT

BILLEDE. HVIS DET ER SÅ SLEMT SOM HUN BESKRIVER EVT HENVINSING TIL UDREDNING I PAKKEFOLØB? SKOPI? Pt. ringer.

11-10-2024

Hej [ægtefælle] Jeg ved ikke helt havde det er de mangler Men baggrundshistorien var jo at du blev indlagt i nov. 23 p.g.a mavesmerter. På sygehuset undersøgte de dig p.g.a forstoppelse Og så kom du ned til mig 22.1 med ondt i maven. Og jeg startede med lidt blodprøver på mistanke om de kunne være noget infektion eller inflammatorisk sygdom I februar blev de langsomt værre. Blodprøverne kom fine ud. Så vi begyndte at snakke om du skulle udredes yderligere med kikkert undersøgelse af mavesæk og tarm Men inden vi rigtig nåede videre blev det endnu værre og da

indlagde jeg dig 22.2.24 Så indtil indlæggelse var alle muligheder åbne så at sige. Hovedmistanken var primært noget infektion/inflammation."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"8.0 Dækningsskema – for tilvalgsdækning Årsafbestilling

...

B. Forsikringen dækker ikke:

Forsikringen dækker ikke:

1. Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til, at du afbestiller rejsen, var til stede, da rejsen blev bestilt. Der må heller ikke være symptomer på sygdommen eller tilskadekomsten på det tidspunkt, hvor rejsen blev bestilt.
2. Hvis du er under udredning. Dette gælder også selvom du ikke har fået stillet en diagnose. Her henvises i øvrigt til afsnittet medicinsk forhåndsgodkendelse."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen bestilte den 23/2 2024 en rejse med planlagt rejseperiode fra 29/6 2024 til 5/7 2024. Ægtefællen fik i marts 2024 konstateret æggestokskræft, og de afbestillte rejsen. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Klageren ønsker, "at udgifterne til den aflyste rejse bliver dækket af forsikringsselskabet".

Selskabet har anført, at ægtefællen var syg og under udredning, da rejsen blev bestilt, hvorfor der ikke kan yde afbestillingsdækning.

Klageren har anført, at lægerne på tidspunktet for rejsens bestilling ikke mistænkte, at der skulle være tale om kræft. Klageren har anført, at lægen ikke på noget tidspunkt har mistænkt æggestokskræft, da han ikke har henvist patienten til en kræftpakke. Klageren har anført, at blodprøverne var fine, og at æggestokskræft er en af de kræftformer, der kan påvises i blodprøver.

Det fremgår af ægtefællens journal fra egen læge: "22.01.24 Har stadig ondt i maven. Har afføring, men meget svingende. Den ene dag måske 1 gang, dagene efter x flere Har taget movikol, men er holdt igen, da det har gået godt i en periode. Smerterne kommer på forskellige tidspunkter, det kan være når hun bukkes sig, de kan komme mens hun sover, ikke noget mønster ... Da de undersøgte hende på sygehuset var deres diagnose jo forstoppelse SÅ det kan være et

Ankenævnet for Forsikring

8.

102058

godt gæet Behandlingen kan da være MOvicol 1 brev x 2 dgl i 2 uger derefter 1 brev i døgnet de næste mdr Hvis hun fortsat har smerter i mave, kan det også være relevant at undersøge om du kan tåle mælk, mel og om der er allergier og om der skulle være tegn til noget i din afføring Det er ved en såkaldt RP: GastroBP RP: Fæces calprotectin ... 16.02.24: ... Jeg kan snart ik holde disse smerter ud mere. Jeg kan næsten ik spise, konstant kvalme og min mave er oppustet, hård især om aften at jeg ik sover særlig meget. sur opstød som sidder fast i halsen og føler ik jeg kan putte. Få mange smerter når jeg spiser. Er konstant i smerter i maven. Det ik til at holde ud det siden [ferie] i oktober. ... 20.02.24: "... Har du bestilt den kiggertunderdøgelse? J kan virkelig snart ik mere. J får næsten ingen mad. ... jeg har ingen energi. føler mig så slap, færdig, hovedepine. kan næsten ik gå fordi det gør så ondt. j magter faktisk ik mere. j har tabt mig 3 kg på lidt over en uge. Sendt e-Kons svar til patienten: Hej ... Hvis det er så slemt synes jeg da lige vi skal se dig til en vurderign hernede ... SE OVENFOR. UNDERLIGT BILLEDE. HVIS DET ER SÅ SLEMT SOM HUN BESKRIVER EVT HENVINSING TIL UDREDNING I PAKKEFOLØB? SKOPI? Pt. ringer".

Det fremgår af lægeerklæring af 23/5 2024 fra egen læge: "Hvornår fik patienten denne sygdom/skade? Diagnose 25/3 24. Tid og sted for første konsultation vedrørende den aktuelle sygdom/skade: 22/2 24 ... Er patienten blevet henvist til speciallæge, hospital eller andet? Ja, indlagt 22/2 2024. Bemærkninger: PT blev indlagt med mavesmerter 22/2-24. Vi havde da ikke mistanke til cancer umiddelbart. Blev udredt efterfølgende og man har fundet æggestokskræft marts 24".

Det fremgår af besked af 10/11 2024 fra egen læge til ægtefælle, at "baggrundshistorien var jo at du blev indlagt i nov 23 p.g.a mavesmerter. På sygehuset undersøgte de dig p.g.a forstoppelse Og så kom du ned til mig 22.1 med ondt i maven. Og jeg startede med lidt blodprøver på mistanke om de kunne være noget infektion eller inflammatorisk sygdom I februar blev de langsomt værre. Blodprøverne kom fine ud. Så vi begyndte at snakke om du skulle udredes yderligere med kikkert undersøgelse af mavesæk og tarm Men inden vi rigtig nåede videre blev

det endnu værre og da indlagde jeg dig 22.2.24 Så indtil indlæggelse var alle muligheder åbne så at sige. Hovedmistanken var primært noget infektion/inflammation".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 8.1.B.1 og 8.1.B.2, at forsikringen ikke dækker ved afbestilling, "hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til, at du afbestiller rejsen, var til stede, da rejsen blev bestilt. Der må heller ikke være symptomer på sygdommen eller tilskadekomsten på det tidspunkt, hvor rejsen blev bestilt" eller "hvis du er under udredning. Dette gælder også selvom du ikke har fået stillet en diagnose".

Det følger af nævnets praksis – se sagerne 90977, 89548, 89340 og 87284 – at selskabet som udgangspunkt kun kan afvise at yde afbestillingsdækning, hvis sygdommen har vist sig på en sådan måde, at symptomerne var egnede til at give mistanke om alvorlig/behandlingskrævende sygdom.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at ægtefællen – da rejsen den 23/2 2024 blev bestilt – havde symptomer, som var egnet til at give mistanke om alvorlig/behandlingskrævende sygdom, som kunne betyde, at det ikke ville være muligt at gennemføre rejsen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af lægejournalen, at hun i november 2023 var indlagt med mavesmerter, at hun kontaktede egen læge med fortsatte mavesmerter den 22/1 2024, at hun blev indlagt igen den 22/2 2024 på grund af en forværring af generne. Egen læge har i journalen 20/2 2024 noteret, at "HVIS DET ER SÅ SLEMT SOM HUN BESKRIVER EVT HENVINSING TIL UDREDNING I PAKKEFOLØB?"

Nævnet har også lagt vægt, at det fremgår af journalen, at ægtefællen den 16/2 2024 og 20/2 2024 – altså 7 og 3 dagen inden rejsen blev bestilt – beskriver næsten uudholdelige smerter og gener i form af oppustethed, sure opstød, smerter når hun spiser, manglende energi, hovedpine, manglende søvn og vægttab. Ægtefællen burde den 23/2 2023 have indset, at hun havde

Ankenævnet for Forsikring

10.

102058

sådanne symptomer på en mulig og alvorlig/behandlingskrævende sygdom, at hun burde have ventet med at bestille rejsen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand