

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. februar 2025 blev i sag nr. 102346:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 29/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har bestilt en rejse med min familie til [land] hos [rejsebureau] 19/7/2024. Forinden har jeg været igennem et sygdomsforløb, men er erklæret rask inden bestilling af rejsen.

Jeg er opereret i knæet 26. april og sat i AB-behandling for de efterfølgende ca. 10,5 uger med sidste dag 9. juli 2024.

Efter udskrivelsen fra hospitalet, bliver jeg tilset ved aftalt kontrol 24. juni 2024 og aftalt, afsluttende kontrol 10 juli 2024. Her erklærer lægen mig rask, men be'r mig være opmærksom på mulig infektion de næste 10-14 dage.

I perioden med kontrolbesøg får jeg ligeledes foretaget blodprøver, for at holde øje med infektionstallet. De bliver foretaget 15. maj 2024, 3. juni 2024, 21. juni og 5. juli – alle gange bliver infektionstallet målt til mellem 1,5-3,6.

Jeg er tilbage på arbejde 8. juni 2024 uden hjælpemidler og på F/T 1. juli 2024.

Årsagen til min afbestilling kommer af febersymptomer og knæsmerter 9. august og dermed 30 dage efter aftalt, afsluttende kontrol samt en måned efter AB-behandling er afsluttet.

Jeg vil dermed mene at rejsen er bestilt i god tro som rask.

Alka er i besiddelse af min sundhedsjournal og rejsebillet.

Alka har i deres sidste svar beskrevet, at jeg ikke har været stabil de sidste 3 måneder, men det antager jeg som en fejl, da de tidligere har skrevet 2 måneder.

Ligeledes skiver de, at ved kontakt inden bestilling af rejsen havde jeg fået klausul, men det er jeg uforstående over at ville få, som rask.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker rejsens pris på 14.762,- DKK refunderet."

Selskabet har den 17/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Alka Forsikring har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om selskabets afslag på at yde dækning for afbestilling af en rejse.

Klager kontaktede den 13. august 2024 Falck Global Assistance (herefter FGA) telefonisk og oplyste, at han var kommet til skade og var indlagt og derfor nødsaget til at afbestille sin rejse.

FGA bad ved brev af samme dato klager om at udfylde en anmeldelse og fremsendte link hertil samt vejledning.

Det fremgik af anmeldelsen, at klager i marts måned fik foretaget en knæoperation. Klager blev den 26. april 2024 genindlagt grundet infektion i knæet som følge af operationen og det anførtes i journalen, at klager blev sat i 3-stofs antibiotikabehandling i de følgende tre måneder (reelt angiveligt kun til den 10. juli 2024).

Klager bestilte sin rejse til [land] den 18. juli 2024 med afrejse den 18. august 2024.

Klager blev imidlertid genindlagt den 10. august 2024 da infektionen i knæet var blusset op på ny, hvorfor klager blev reopereret og igen sat i antibiotika behandling.

Klager afbestilte sin rejse den 13. august 2024.

FGA meddelte ved brev af 4. september 2024, at afbestillingen af rejsen desværre ikke var dækket på forsikringen, da klager med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 2.7 ikke havde været i en stabil periode de seneste 2 måneder inden bestilling og betaling af rejsen.

Klager havde haft et langvarigt forløb på hospitalet, og været i medicinsk antibiotika behandling gennem længere tid og FGA vurderede på den baggrund, at klager ikke havde været stabil ved bestilling af rejsen.

Klager ankede den 8. september 2024 den meddelte afgørelse, idet han anførte, at han var til afsluttende kontrol den 10. juli 2024 og fra 1. juli 2024 havde arbejdet fuld tid og han først var blevet syg igen en måned efter afsluttet behandling og afsluttende kontrol, hvorfor han var af den opfattelse, at han havde været i god tro om at være rask, da han bestilte og betalte rejsen.

FGA forelagde igen sagen for det medicinske team og fastholdt ved brev af 12. september 2024 den meddelte afgørelse

FGAs medicinske team vurderede, at fordi klager opstartede AB (antibiotika) behandling den 26. april 2024 og var i behandling de følgende 10,5 uge med sidste AB behandling den 10. juli 2024,

havde klager ikke været stabil i 3 måneder (retteligen 2 måneder), da han bestilte rejsen den 19. juli 2024.

FGA tilføjede, at hvis klager havde kontaktet det medicinske team for en medicinsk forråndsvarer, havde klager fået en klausul på afbestilling.

FGA henviste klager til at forelægge sagen for kundeklager@alka.dk.

Sagen har ikke været indbragt for kundeklager eller for kvalitetsafdelingen, men er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har tegnet Familieforsikring i Alka Forsikring med betingelsernes AI-01. Forsikringen er udvidet med Rejse- og Afbestillingsforsikring med betingelserne RF-08.

Afbestillingsforsikringen dækker i henhold til afsnit 24.1.1., hvis man ønsker at afbestille en rejse, fordi man bliver akut syg eller kommer alvorligt til skade og

- bliver indlagt på hospitalet,
- dør.

Med henvisning til afsnit 24.1.2 dækker forsikringen også, hvis man bliver akut syg eller kommer til skade, og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse, fordi

- det kan forværre den akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt,
- det kan skade helbredet alvorligt,
- den almene tilstand er for dårlig,
- man ikke kan deltage i rejsens planlagte aktivitet, når det kan dokumenteres, at aktiviteten er det egentlige formål med rejsen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 2.7 fremgår det, at afbestillingsdækningen er betinget af, at man er sund og rask, når man bestiller rejsen og ikke har en sygdom, kronisk lidelse eller tilskadekomst, der kan forventes at medføre en aflysning af rejsen.

Det fremgår ligeledes, at man bør kontakte Alka, inden man bestiller og betaler sin rejse, hvis man inden for de sidste 2 måneder, bl.a.

- har fået ny medicin eller har ændret/stoppet medicinsk behandling,
- er blevet behandlet/tilset af læge eller anden behandler.
- eller hvis man er indkaldt eller henvist til undersøgelser/behandling

Det samme gælder, hvis man bliver syg eller kommer til skade efter man har bestilt sin rejse, men endnu ikke har betalt hele beløbet for rejsen.

Alka Forsikring opfordrer desuden i samme afsnit til, at kunderne kontakter selskabet telefonisk for konkret rådgivning i kundens aktuelle situation.

Klager havde lidt af en alvorlig infektion i knæet, som var behandlet med 3 stofs antibiotika gennem mere end 2,5 måneder. Der havde således været tale om et længerevarende infektionsforløb med intensiv behandling i form af høje doser af tre forskellige slags antibiotika.

Trods det bestilte og betalte klager en rejse kun en uge efter behandlingen var ophørt.

Klager kan på den baggrund ikke betegnes som at have været i en stabil periode i to måneder forud for bestilling af rejsen.

Det viste sig da også, at infektionen ikke var kureret, da den blussede op igen kun godt 3 uger efter klager havde bestilt og betalt rejsen.

Der er klar årsagssammenhæng mellem den lidelse klager var behandlet for gennem de forudgående måneder og den lidelse der førte til afbestillingen af rejsen kun godt tre uger efter, hvorfor Alka Forsikring finder det godtgjort, at klager ikke opfylder betingelserne for dækning i forsikringsbetingelsernes afsnit 2.7 eller i forsikringsbetingelsernes afsnit 24.1.

De symptomer, som førte til afbestilling af rejsen, kan ikke betegnes som en følge af akut sygdom, da klager som det fremgår af journaloplysningerne i månederne forud for bestilling af rejsen havde været i langvarig behandling for netop den lidelse der førte til afbestillingen.

Alka Forsikring må på den baggrund fastholde, at klager ikke opfylder forsikringsbetingelsernes bestemmelser for at få refunderet det betalte beløb af rejseforsikringen."

Klageren har i mail af 5/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Årsagen til min klage går på, at jeg i samråd med min behandlende læge er rask efter et sygdomsforløb i v. knæ og derfor efterfølgende bestiller en rejse med min samlever og hendes barn.

Alka har afvist erstatning af rejsen ud fra deres vurdering om stabilitet.

Første operation som foretages i marts 2024 er en korsbåndsoperation. Allerede 7 dage efter operationen opstår der lugt og infektionssymptomer. Min samlever er uddannet i sundhedssektoren og vi vurderer at jeg skal kontakte det behandlende hospital ved første lejlighed, som var et par dage senere pga. påske-lukket på afdelingen på hospitalet.

Min anden operation 26. april er en oprensning af mit sår.

Jeg er i en AB-kur, som ved alle blodprøver undervejs, viser et stabilt, lavt infektionstal mellem 1,5-3,6.

Som jeg tidligere har oplyst Alka, så er jeg tilbage i arbejde fuldtid primo juli.

Jeg er uden hjælpemidler fra medio maj og har efterfølgende flere gange dyrket fitness under hensyn til mit knæ.

Med henvisning til ovenstående ser jeg mig rask ved køb af rejsen og mener at der er tale om en akut opstået sygdom, som er årsagen til afbestillingen blot fem dage før afrejsen. Afbestilling af rejsen skyldes infektion af knæet igen, da jeg ellers ikke har haft nået siden anden operation

Kirurgen ved min operation 10. august 2024 oplyste mig, at det var yderst sjældent, at der forekom infektion ved disse typer operationer, så at jeg skulle re-opereres for 3. gang fortæller mig derfor også, at det må høre til de ekstreme, uheldige sjældenheder.

Jeg har vedhæftet rejsebilletten fra [rejsebureau], som bekræfter rejseoplysningerne."

Selskabet har i brev af 20/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bemærkninger indeholder ikke nye oplysninger eller oplysninger som ikke har været FGA bekendt eller som kan begrunde en ændret stillingtagen til klagers krav.

At en komplikation til en sygdom er sjælden medfører ikke, at den kan anses for akut.

Det sygdomsforløb klager var igennem i månederne op til købet af rejsen, var en alvorlig infektion som krævende 3-stofs-antibiotikabehandling i mere end to måneder og behandlingen havde kun været afsluttet i en uge, da klager købte rejsen.

Årsagen til afbestillingen af rejsen var en opblussen af samme sygdom og klager kan ikke betragtes som at have været i en stabil periode de seneste to måneder inden bestilling og betaling af rejsen.

Klager har med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 2.7 ikke kontaktet Alka/FGA inden han bestilte og betalte sin rejse, trods det at han indenfor de seneste to måneder forud for dette havde været under lægebehandling.

Der er desuden klar årsagssammenhæng mellem den infektion klager havde været i behandling for og den genopblussen af infektionen der førte til afbestillingen af rejsen

Alka Forsikring må på den baggrund fastholde den stillingtagen selskabet meddelte i sit svar på klagen til Ankenævnet for Forsikring af 17. oktober 2024."

Det fremgår af klagerens journal:

"Operationsbeskrivelse

Proceduredato: 21.03.2024

...

Plan/bemærkninger

Patienten fået foretaget en optransplantation af de gamle korsbåndskanaler, samtidig med at man har foretaget en valgiserende høj tibia osteotomi med NewClip. Må mobilisere med en oplåst Don-joy med belastning til smertegrænsen i 6 uger.

...

Konklusion

Du er blevet opereret i dit venstre knæ pga instabilitet i knæet.

Du er blevet udstyret med en oplåst DonJoy i 6 uger. Du vil blive kaldt ind til struktureret træning i fysioterapeutisk regi og kontroller i ambulatorium efter 6 mdr., hvor der også vil blive bestilt røntgenbilleder. Du skal regne med en sygemelding på 4-6 uger. Ved tegn på komplikationer i form af infektion, blodpropper eller lignende skal du straks kontakte en læge.

...

Operationsbeskrivelse

Proceduredato: 26-04-2024

Fund/patologi

Postoperativ manglende heling af sår. Der er indikation for rensning af såret og Kamma-biopsi tagning.

Procedure

Åbner cikatricen. Der rømmes en del hæmatom, lettere ildelugtende. Der er direkte adgang til skinnen. Sårkaviteten gennemgås med skarpske, og der spules med 3 L NaCl. Herefter bruges brintoverilte i ca. 5 minutter.

Til sidst skylles med 1 L tilblandet Vancomycin og Gentamycin.

Det lægges en plade gentacol i kaviteten og lukkes i huden med 2-0 Nylon.

...

Resume af sygdomsforløb:

Indlægges 26-04-2024 pga Infektion i venstre knæ efter ACL revision. Patienten udskrives med 3 stof antibiotika og ugentligt kontrol af infektions tal ambulant. Antibiotika behandling i alt 3 måneder.

...

09-08-2024

Anamnese:

4½ mdr efter HTO med allotransplantation med knogle og revisions ACLrekonstruktion. Efterfølgende dyb infektion og sår ruptur. Såret revideret 26.04.24, og efterfølgende Pico-VAC behandling!

5 biopsier fra området med skinnen afslørede 4 forskellige bakterier. Efter konf med mikrobiologisk i 3-stofsbehandling med antibiotika, frem til 09.07.24. Herefter fredeligt forløb indtil for 2 dage siden, hvor der tilkommer smerte og hævelse ved cikatricen. Der er serøs siven fra lille indtrækning midt i cikatricen. Feberførmelse i kroppen.

Sidste røntgenkontrol fra 10.07. viser fin placeret osteotomi materiale og osteotomi.

Det er ikke muligt at vurdere heling.

...

12-08-2024

...-årig mand med tilstand efter fornyet sårrevision 4,5 mdr efter single stage ACLrevision med HTO. Pt er på orlov efter man har sat ham i Dicilin behandling p.o. Der afventes D+R svar og CT-skanning.

Plan:

Fjernelse af alt fremmedmateriale på forsiden af tibia så snart CT-skanningen bekræfter at osteotomien er helet. Dette er måske først muligt om 3mdr. Justering af AB behandling i henhold til dyrkningsvar.

...

Desuden frarådes rejser til udlandet indtil såret er helet og behandlingen er afsluttet."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"2.7 Før du bestiller eller køber din rejse – Afbestilling

Når du har købt dækningen 'afbestillingsdækning' (det fremgår af din police, om du har købt dækningen), dækker forsikringen dine udgifter, hvis du f.eks. må afbestille din rejse på grund af en opstået sygdom eller tilskadekomst.

Dækningen er blandt andet betinget af, at du er sund og rask, når du bestiller rejsen og ikke har en sygdom, kronisk lidelse eller tilskadekomst, der kan forventes at medføre aflysning af rejsen.

Du bør kontakte Alka, inden du bestiller og betaler din rejse, hvis du inden for de sidste 2 måneder

- har været indlagt på hospital,
- har gennemgået en operation,
- har været på skadestue/tilset af vagtlæge,
- har fået ny medicin eller har ændret/stoppet medicinsk behandling,
- er blevet behandlet/tilset af læge eller anden behandler.

eller hvis du

- er indkaldt eller henvist til undersøgelser/behandling eller er skrevet op på venteliste til dette,
- har undladt at opsøge læge, fravalgt behandling eller har en uhelbredelig/alvorlig sygdom,
- er udeblevet fra aftalt kontrolbesøg,
- har fået afslag på at blive behandlet, eller man har opgivet at behandle dig.

...

24. Afbestillingsforsikring

Afbestillingsforsikringen er et tillæg til Årsrejseforsikringen og gælder kun, hvis det fremgår af policen, at dækningen er købt.

24.1 Forsikringen dækker:

Hvis du ønsker at afbestille din rejse, fordi:

24.1.1 Du bliver akut syg eller kommer alvorligt til skade og du

- bliver indlagt på hospitalet,
- dør.

24.1.2 Du bliver akut syg eller kommer til skade, og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse, fordi

- det kan forværre din akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt,
- det kan skade dit helbred alvorligt,
- din almene tilstand er for dårlig,
- du ikke kan deltage i rejsens planlagte aktivitet, når det kan dokumenteres, at aktiviteten er det egentlige formål med rejsen.

...

24.3 Forsikringen dækker ikke:

24.3.1 Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til din afbestilling, var til stede da rejsen

blev bestilt, og det med rimelighed kunne forventes at føre til afbestilling af rejsen.

24.3.2 Hvis du var under udredning for en sygdom eller tilskadekomst, da rejsen blev bestilt, og sygdommen eller tilskadekomsten er årsag til din afbestilling."

24.3.3 Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til din afbestilling, var til stede før, forsikringen blev betalt, og det med rimelighed kunne forventes at føre til afbestilling af rejsen.

24.3.4 Hvis den afbestilte rejse indgår som et delarrangement af en samlet forsikret rejse."

Ankenævnet for Forsikring

9.

102346

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 19/7 2024 en rejse med planlagt afrejse den 18/8 2024. Klageren havde den 21/3 2024 fået foretaget en korsbåndsoperation i venstre knæ. Han blev opereret igen den 26/4 2024 på grund af infektion i knæet og blev sat i 3-stofs antibiotikabehandling i 3 måneder. Behandlingen blev afsluttet den 9/7 2024. Klageren blev genindlagt den 10/8 2024, da infektionen i knæet var blusset op igen. Han blev opereret igen og sat i ny antibiotika behandling, og den 13/8 2024 afbestilte han rejsen. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Klageren ønsker "rejsens pris på 14.762,- DKK refunderet".

Selskabet har anført, at klageren bestilte rejsen en uge efter, at han var stoppet antibiotikabehandlingen, at han ikke var i en stabil periode i 2 måneder, inden rejsen blev bestilt, og at der er en klar årsagssammenhæng mellem lidelsen og årsagen til afbestillingen, hvorfor der ikke er tale om en akut sygdom.

Klageren har anført, at han bestilte rejsen i god tro. Han har anført, at han var uden hjælpemidler fra medio maj 2024, og at han arbejdede fuld tid fra primo juli 2024. Klageren har anført, at han ser sig "rask ved køb af rejsen og mener at der er tale om en akut opstået sygdom, som er årsagen til afbestillingen blot fem dage før afrejsen. Afbestilling af rejsen skyldes infektion af knæet igen, da jeg ellers ikke har haft nået siden anden operation. Kirurgen ved min operation 10. august 2024 oplyste mig, at det var yderst sjældent, at der forekom infektion ved disse typer operationer, så at jeg skulle re-opereres for 3. gang fortæller mig derfor også, at det må høre til de ekstreme, uheldige sjældenheder". Klageren har oplyst, at blodprøver – taget den 15/5 2024, 3/6 2024, 21/6 og 5/7 2024 – viste infektionstal mellem 1,5-3,6.

Det fremgår af klagerens journal: "09-08-2024: 4½mdr efter HTO med allotransplantation med knogle og revisions ACLrekonstruktion. Efterfølgende dyb infektion og sår ruptur. Såret revideret 26.04.24, og efterfølgende Pico-VAC behandling! 5 biopsier fra området med skinnen afslørede 4 forskellige bakterier. Efter konf med mikrobiologisk i 3-stofsbehandling med antibiotika, frem til 09.07.24. Herefter fredeligt forløb indtil for 2 dage siden, hvor der tilkommer smerte og

hævelse ved cikatricen. ... 12-08-2024: ...-årig mand med tilstand efter fornyet sårrevision 4,5 mdr efter single stage ACLrevision med HTO. Pt er på orlov efter man har sat ham i Dicilin behandling p.o. Der afventes D+R svar og CT-skanning. Plan: Fjernelse af alt fremmedmateriale på forsiden af tibia så snart CT-skanningen bekræfter at osteotomien er helet. Dette er måske først muligt om 3 mdr. Justering af AB behandling i henhold til dyrkningsvar. ... Desuden frarådes rejser til udlandet indtil såret er helet og behandlingen er afsluttet".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.7, at "Du bør kontakte Alka, inden du bestiller og betaler din rejse, hvis du inden for de sidste 2 måneder ... har fået ny medicin eller har ændret/stoppet medicinsk behandling". Det fremgår af punkt 24.1.2, at forsikringen dækker, hvis "du bliver akut syg eller kommer til skade, og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse fordi •det kan forværre din akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt, •det kan skade dit helbred alvorligt, •din almene tilstand er for dårlig, •du ikke kan deltage i rejsens planlagte aktivitet, når det kan dokumenteres, at aktiviteten er det egentlige formål med rejsen". Det fremgår af punkt 24.3.1 og 24.3.2, at forsikringen ikke dækker "hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til din afbestilling, var til stede da rejsen blev bestilt, og det med rimelighed kunne forventes at føre til afbestilling af rejsen" eller "hvis du var under udredning for en sygdom eller tilskadekomst, da rejsen blev bestilt, og sygdommen eller tilskadekomsten er årsag til din afbestilling".

Nævnet bemærker, at det følger af nævnets praksis, at selskabet som udgangspunkt kun kan afvise at yde dækning, 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 infektionen – der opstod i august 2024 og bevirkede en akut forværring af klagerens helbredstilstand – ikke var symptomgivende, da rejsen blev bestilt den 19/7 2024. Klageren havde på tidspunktet for bestillingen af rejsen dermed ikke symptomer, som var egnede til at give mistanke om, at han efter afslutning af antibiotikabehandlingen ville få en ny infektion, der ville medføre yderligere en operation, som ville forhindre

Ankenævnet for Forsikring

11.

102346

dre ham i at gennemføre rejsen 1 måned efter, at rejsen var bestilt. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise at yde afbestillingsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i slutningen af april 2024 blev opstartet i en 2½ måned lang antibiotikabehandling, som blev afsluttet den 9/7 2024, hvorfor infektionen må betegnes som velbehandlet og afsluttet, da klageren bestilte rejsen den 19/7 2024.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren efter det oplyste ikke havde gener den 19/7 2024, og at der først 3 uger senere begyndte at være gener i form af smerte og hævelse. Nævnet bemærker, at det fremgår af journalen (under datoen 09-08-2024), at klageren fik "3-stofsbehandling med antibiotika, frem til 09.07.24. Herefter fredeligt forløb indtil for 2 dage siden, hvor der tilkommer smerte og hævelse ved cikatricen",

Det som selskabet i øvrigt har anført – herunder at han ikke har været i en stabil periode i 2 måneder, inden rejsen blev bestilt – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alka Forsikring, skal anerkende, at klagerne har ret til at få dækket den afbestilte rejse med afrejse den 18/8 2024. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal yde forsikringsdækning i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

102346

Klagegebyret tilbagebetales.

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

Hans-Jørgen Nymark Beck