

Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 103292:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 23/3 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Topdanmark afviser, at refundere en afbestilt rejse fra 01.02.2025 grundet sygdom.

Jeg henviser til følgende bilag:

Bilag 0: Beskrivelse til Ankenævnet

Bilag 1: Mail fra [rejsebureau] om afbestilling af rejse

Bilag 2: 1. Afgørelse fra TopDanmark om afbestilt rejse.

Bilag 3: Klagebrev til TopDanmark om afvisning af erstatning.

Bilag 4: Afgørelse fra Topdanmarks kundeklagefunktion

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Topdanmark betaler erstatning på restbeløb på DKK 37.980, -"

Klageren har endvidere fremlagt sin klage til selskabet af 10/3 2025, hvor han bl.a. har anført:

"Rejsen er bestilt den 24. september 2024

Depositum betalt 27/09.2024

Restbeløb betalt 22/11.2024 (var lagt ind til betaling kort efter depositum!)

Siden oktober 2022 hvor jeg fik fjernet en nyre m.m. har jeg været til CT kontrol hvert ½ år - senest den 14. oktober 2024. Efter hver kontrol er jeg blevet kontaktet af læge indenfor en måneds tid efter kontrollen. - Denne gang blev jeg kontaktet den 08/11.2024.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103292

08/11 telefonisk konsultation med læge ... , Afdelingslæge fortæller, at man muligvis har fundet noget på ryghvirvlen efter den ½ årige CT -skanning den 14/10, - derfor vil man gerne have en PET-skanning for at følge op på om der kan være tale om en tumor som i givet fald vil være fundet som følge af de kontrolmæssige ½ årige skanninger. Jeg får samtidigt besked om, at det langt fra er noget at være bekymret om. Jeg gør da opmærksom på en snorkelrejse til [land1] jeg har bestilt fra den 15/11 til 30/11.

Kan jeg rejse? Han oplyser mig-du kan fint kan tage af sted og siger så, at du må have en god tur! - Han vil derfor lave en indkaldelse til PET skanning til den 03/12.2024. Jeg bliver gjort opmærksom på, at der ikke en nogen fare på færre.

Efter skanningen den 03.12.2024 får jeg at vide, at der kun var fundet en lille metastase på den 10. ryghvirvel - ingen andre steder!

Derefter går man i gang med yderligere undersøgelser med Biopsi hvor man stadig ikke var helt sikker på, at det var en farlig opdagelse man havde fundet.

Under hele forløbet har jeg været rask og motioneret på cykel (kondi) svømme 400 meter hver uge i svømmehal.

Efter min nyresygdom i 2022 har jeg hele veje været raskmeldt efter de ½-årige kontroller. Vi har derfor rejst meget rundt i Verden: I febr. 2024 14 dage med [rejsebureau] til [land2] og i nov. 2023 og nov. 2024 var jeg selv på 14 dages snorkelturer til [land1] med [rejsebureau].

Vi kunne sagtens have deltaget på denne rejse, men når lægerne i januar siger, at du ikke bør rejse aflyser vi selvfølgelig turen. Jeg har efterfølgende gennemgået en rygoperation den 20/02.2025!

Det er derfor med stor bekymring, at TopDanmark kommer frem til ikke at vil dække afbestillingsforsikringen fuldt ud.

Jeg/vi har gennem hele livet benyttet os af TopDanmark til alle forsikringer siden det hed MLU-forsikring i 1960-erne.

Omkring TopDanmarks begrundelse for afvisning af fuld erstatning.

Der er flere forhold som er fortolket på en måde, som om det ser ud til, at jeg bevidst har betalt restbeløbet til [land3] vidende om, at der var en tumor som skulle behandles.

Det er ikke korrekt! Jeg har haft fuld tiltro til, at de beskeder jeg fik den 08/11-2024 medførte, at jeg uden problemer dels kunne rejse til [land1] den 15/11- 30/11 og senere med min hustru kunne gennemføre rejsen til [land3].

Normalt sidder jeg ikke og nærlæser hvad lægerne skriver i deres journaler, men stoler på det talte ord. Men når man som TopDanmark har fået adgang til mine journaler, begrundes afslag med den formulering som der er skrevet i journalen, kan det tolkes på den måde som man ønsker det. I journalen anvendes der ofte vendinger som man som almindelig borger ikke altid forstår.

Ankenævnet for Forsikring

3.

103292

Jeg har siden hen talt med flere læger i [hospital] som er ked af, at journalen på den måde bliver brugt mod patienten.

Da jeg som I skriver den 15/11-2024 står i lufthavnen for at få den tid til PET-skanningen får jeg kun tidspunkt til den 03/12 at vide - plus, at jeg skal have en god rejse - Ingen advarsler!

Restbeløbet (som lang tid i forvejen var lagt til betaling) blev betalt den 22/11.2024.

Det er IKKE korrekt, at jeg inden restbeløbet blev betalt fik oplyst, at der var fundet en metastase som, skulle til videre udredning. - Det korrekte er, at man i forbindelse med de ½ årlige CT-skanninger (14/11) muligvis havde fundet en lille vækst som kunne være en metastase og derfor anbefalede en ekstra skanning for at se, om der var noget som man skulle gå videre med. Først efter den ekstra PET-skanning den 03/12 bliver det afgjort, om mistanken var rigtig.

Som I skriver, at jeg ikke har overholdt din tabsbegrænsningspligt da vi indbetaler restbeløbet vidende om, at der er fundet en metastase som kunne medføre, at rejen ikke kunne gennemføres - er det IKKE korrekt.

Efter behagelig samtale med .../TopDanmark den 07/03.2025 var jeg/vi meget overrasket over den afgørelse som TopDanmark var kommet frem til - som vi skriver er uenig i.

Ellers har vi altid haft stor ros til Top Danmark - særlig i forbindelse med en rejse til [sted i land4] i 2012 fik brug for forsikringen da min kone kom til skade. Der var mange rosende ord til TopDanmark som hele tiden fulgte op om vi havde brug for evt. patient flyvning m.m. - Men vi klarede det fint med jeres hjælp m.m. - det glemmer vi aldrig!"

Selskabet har den 22/4 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hans krav for restbetaling i forbindelse med afbestilling af en rejse til [land3].

Selskabet har erstattet klagers krav til depositum på 6.000 kr., men har afvist at dække klagers restudgifter til rejsen, da 2. rate blev betalt på et tidspunkt, hvor klagerne havde symptomer på sygdom og var under nærmere udredning for kræft. Klagers restkrav udgør 37.980 kr.

Fakta om forsikringen

Klager er omfattet af en Årsrejseforsikring Verden i Topdanmark Forsikring, jf. bilag A. Forsikringen er tegnet på vilkår 6692-2, jf. bilag B.

Sagsforløbet

Klager anmeldte elektronisk til selskabet den 24. januar 2025, at han havde fået foretaget en biopsi den 15.1.2024 [2025] og havde fået diagnose på en tumor på rygsøjlen og derfor skulle opereres i ryggen indenfor 14 dage.

Klager havde efter det oplyste fået stillet diagnosen den 24.1.2024 [2025].

Ankenævnet for Forsikring

4.

103292

Klager oplyste ved anmeldelsen, at symptomerne på sygdom optrådte første gang den 3.12.2024 og at dette også var datoen for første lægebesøg. Derudover oplyste klager, at rejsen var bestilt den 24.9.2024 og at den planlagte rejseperiode var fra den 1.2 -14.2.2025.

Vi indsætter uddrag af klagers anmeldelse

Beskriv sygdommen/skaden i detaljer	Jeg fik foretaget en biopsi den 15.01 på [redacted] sygehus og har i dag den 24.01 har fået en diagnose på en tumor på rygsøjlen. Jeg ([redacted]) skal derfor opereres i ryggen indenfor 14 dage
Hvornår oplevede du symptomer første gang?	03-12-2024
Dato for første lægebesøg i den forbindelse?	03-12-2024
Vælg land	[redacted]
Planlagt afrejsedato	01-02-2025
Planlagt hjemrejsedato	14-02-2025
Hvornår bestilte du rejsen?	24-09-2024

Selskabet bad herefter om nærmere dokumentation for rejsen samt samtykke til at indhente lægelig dokumentation for sygdommen. Efter modtagelse af de anmodede oplysninger erstattede selskabet den første rate for rejsen (depositum), der var betalt den 30.9.2024, men afviste at dække restbeløbet (2. rate) betalt den 22.11.2024, da udgifterne ikke var dækket i henhold til forsikringsvilkårene, idet det kunne konstateres, at sygdommen/symptomerne på sygdommen, der var årsag til afbestilling af rejsen, var til stede på tidspunktet for betaling af restbeløbet, jf. vilkårenes punkt 18.1.B.1. samt klagers bilag 2.

Klager indsendte efterfølgende en indsigelse til selskabets klageansvarlige og efter yderligere gennemgang af sagen, fastholdt selskabet vores afgørelse, jf. bilag 4.

Vores syn på sagen

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre eller dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det er vores vurdering, at sygdommen der var årsag til afbestillingen, var til stede ved betaling af rejsens 2. rate, samt at klager burde have indset, at der kunne være tale om en alvorlig sygdom og at det derfor ikke ville være muligt at gennemføre den planlagte rejse, jf. vilkårenes pkt. 18.1.B.1:

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.

Selskabet har anerkendt dækning for afbestilling af rejsens 1. rate (depositum på 6.000 kr.), men vi finder derimod ikke, at klager har overholdt sin tabsbegrænsningspligt ved betaling af rejsens 2. rate, da klager på tidspunktet for betaling af restbeløbet burde have indset, at der var en indlysende risiko for, at fundet af en metastase og henvisning til kræftpakken var egnet til at give mistanke om behandlingskrævende sygdom, som kunne betyde, at det ikke ville være muligt at gennemføre den påtænkte rejse 2,5 måned senere. På denne baggrund mener vi, at klager har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved grov uagtsomhed.

Klagers tabsbegrænsningspligt er reguleret af forsikringsaftalelovens § 52, hvoraf det fremgår, at bestemmelsen kan anvendes, hvis forsikringstageren forsætligt eller ved grov uagtsomhed undlader at begrænse tabet.

Det er vores vurdering, at klager som minimum skulle have kontaktet selskabet inden betaling af restbeløbet på 37.980 kr. for derved at få afklaret, hvordan han skulle forholde sig i den konkrete situation. En undladelse heraf må efter selskabets opfattelse anses for at være groft uagtsomt i den konkrete situation.

Vi henviser ligeledes til forsikringsvilkårenes side 6, hvor det fremgår, at:

Hvornår skal du søge om forhåndsvurdering?

Årsafbestilling

Du skal søge om forhåndsvurdering på Årsafbestillingsforsikringen, før du bestiller din rejse.

Hvis du bliver syg eller kommer til skade, efter at du har bestilt din rejse, men endnu ikke har betalt hele rejsen, skal du kontakte os for en forhåndsvurdering, inden du betaler restbeløbet.

Ankenævnet har ligeledes tidligere udtalt, at det er almindeligt kendt, at et udredningsforløb for kræft i en række tilfælde vil kunne betyde, at en allerede planlagt rejse må aflyses eller udskydes.

Klager gør gældende, at han på tidspunktet for betaling af restbeløbet var uvidende om, at han havde en behandlingskrævende metastase. Vi mener dog, at oplysningerne i klagers lægelige journaler understøtter, at klager var under nærmere udredning for kræft i ryggen og at klager var informeret herom. Vi vedlægger i den forbindelse uddrag af klagers lægelige journaler, jf. bilag C. Selskabets lægekonsulent har gennemgået klagers journaler og har opsummeret forløbet som følgende, jf. klagers bilag 2:

30.09.2024 Depositummet 6.000,00 kr. betales.

08.11.2024 Journal: Urinvejskir afd -MDT: Nefrektomi (fjernelse af nyre) okt 2022.

Seneste CT-skanning viser proces i TH10 obs metastase. Henvises til ortopædkirurgisk afdeling og herefter igen tilbage til urinvejskirurgisk og onkologisk afdeling. 'Patienten kontaktes telefonisk'. Angiver sig fint. Har ingen symptomer.

'Han er informeret om svar på CT-skanning og samtykker'.

13.11.2024 Journal: Ort kir: Fundet metastase suspect forandring i ryghvirvel og der ønskes yderligere udredning med PET-CT skanning.

15.11.2024 Journal: Urinvejskir afd – Telefon: Patienten skal have PET-CT skanning mhp vurdering af om der er flere metastaser, kontaktes telefonisk. Han er i lufthavnen og kommer tilbage den 2/12 hvorfor han skal indkaldes i uge 49.

22.11.2024 Restbeløbet betales.

01.02.2025 Planlagt afrejse

Vi har ved vores afgørelse særligt lagt vægt på oplysningerne i journalnotaterne fra henholdsvis 08.11.2024 og 15.11.2024, hvor det er nærmere beskrevet i forhold til fundet af metastase samt den videre behandlingsplan:

Journalnotat fra telefonkonsultation den 08.11.2024:

'Pt. blev d.d. diskuteret på MDT og skanningen gennemgås, og det viser en obs. Metastase sv.t. TH10 som solitær metastase.

Plan

Planen bliver

Rp. henv. til Ortopædkirurgisk Afdeling, [hospital]

Mhp. Vurdering samt videre behandlingsplan

Nå pt. er færdigbehandlet på Ortopædkirurgisk Afdeling samt fjernelse af de solitære mets., skal han diskuteres igen på MDT mhp. opstart af onkologisk behandling.

Pt. kontaktes telefonisk og han angiver sig fint. Har ingen symptomer fra rygsøjlen.

Han er informeret om svar på CT-skanning samt MDT beslutning og han angiver samtykker.'

Det fremgår således af journalnotatet af 8.11.2024, at klager er henvist i kræftpakke.

Journalnotat fra telefonkonsultation den 15.11.2024:

'Vi har fået svar fra ortopædkirurgisk MDT. De anbefaler først, at vi laver en PET/CT skanning mhp vurdering af om der er flere metastaser eller ej

Plan

rp. henvisning til Nuklearmedicinsk afdeling mhp. PET/CT

for at afklare, om der er flere metastaser eller der er tale om en solitær metastase sv.t. TH10.

Pt. er i lufthavnen og de kommer tilbage den 02.12.24. Han skal således indkaldes i uge 49.

Pt. kontaktes telefonisk og han er informeret om svar på ovenstående rp. PET/CT

rp tlf. Kkons. Ved Nyreteam

Hvis PET/CT bekræfter, at der er tale om solitær metastase sv.t. TH10 skal pt. henvises tilbage til Ortopædkirurgisk Afdeling mhp. Fjernelse af metastasen eller skal han igen diskuteres på MDT mhp onkologisk behandling.

Samtykker'

Det fremgår således af journalnotaterne, at klager er orienteret om metastasen og at han skulle i yderligere udredning og behandling, inden han betalte restbeløbet den 22. november 2024.

Henset til de foreliggende oplysninger om klagers sygdomsforløb med fundet af metastase og henvisningen til kræftpakke, er det således vores vurdering, at dette var egnet til at give mistanke om en behandlingskrævende sygdom, og at der var betydelig risiko for, at en rejse ca. 2,5 måned senere ikke ville kunne gennemføres.

Hertil kommer, at klager er tidligere kræftpatient, hvilket tillige gør, at vi finder det usandsynligt, at han ikke skulle være vidende om, hvad fundet af en metastase kan medføre i forhold til yderligere behandlingstiltag.

Vi mener på denne baggrund, at klager burde have kontaktet selskabet, inden han betalte restbeløbet på 37.980 kr. og at klager ved at undlade dette, har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved grov uagtsomhed, jf. Forsikringsaftalelovens § 52.

I har afgjort lignende sager

Nævnet har tidligere taget stilling til sager, hvor selskabet havde ydet dækning for afbestilling af rejsens 1. rate, men afviste at yde afbestillingsdækning for restbeløbet og selskabet har henvist klager til kendelse 101496.

Vi kan også henvise til kendelserne 97578 og 94863, hvor Nævnet fandt, at klagerne havde tilside-sat deres tabsbegrænsningspligt jf. forsikringsaftalelovens § 52 ved betaling af restbeløbet og Nævnet udtalte således, at 'klager burde på tidspunktet for betalingen af rejsens restbeløb have indset, at der kunne være tale om en alvorlig sygdom, og han burde derfor have taget kontakt til selskabet inden han betalte restbeløbet'. I førstnævnte kendelse udtalte Nævnet også, at 'det er almindeligt kendt, at et udredningsforløb for kræft i en række tilfælde vil kunne betyde, at en allerede planlagt rejse må aflyses eller udskydes.' Vi kan tillige henvise til kendelserne 94725 og 94467.

Vi fastholder vores afgørelse

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter vores afgørelse i sagen, hvorefter der ikke er dækning på afbestillingsforsikringen for det af klager indbetalte restbeløb, da klager var under udredning og behandling for den sygdom, der var årsag til afbestillingen. Klager burde derfor på tidspunktet for betalingen af rejsens restbeløb have indset, at der kunne være tale om en alvorlig sygdom, hvorfor han burde have kontakttet selskabet inden han betalte restbeløbet, jf. Forsikringsaftalelovens § 52.

Det er således vores vurdering, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse."

Klageren har i brev af 19/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil fremhæve at samtalen den 08.11.2025 er afgørende for om jeg skal stoppe al rejseaktivitet!

Det var afdelingslæge ... der ringede op efter en kontrolskanning den 14.10.2025. Jeg har i de sidste 2 år været til kontrolskanninger hvert ½ år med efterfølgende opringninger som denne. Han oplyste mig direkte, at der ingen bekymringer var, men ville gerne have en ekstra skanning for at være helt sikker. På mit spørgsmål om dette fik jeg den klare besked, at jeg godt kunne rejse. Derfor er det forkert, når TopDanmark påstår, at jeg var vidende om en mulig sygdom, samt at beskyldte mig for 'at være groft uagtsomt i den konkrete situation'.

Desuden får jeg den 15.11.2025 telefonisk kontakt. Samtalen er kort da jeg står ved gaten i [luft-havn] – det eneste jeg får besked på, er datoen den 03.12.2025 for den ekstra kontrol - så hvad der efterfølgende står i journalen, er jeg uvidende om den dag.

Når TopDanmark henviser til tidligere sag 101496, kan denne sag ikke sammenlignes med min som jeg også har forklaret i min redegørelse.

Til sidst har TopDanmark indsat uddrag af klagerens anmeldelse! – Der var 2 spørgsmål som jeg ikke

kunne besvare efter deres anmeldelsesskema! – Jeg kontaktede Topdanmark om hvordan jeg skulle

svare på 2 spørgsmål:

'Hvornår oplevede du sygdommen første gang?' – jeg havde ingen oplevelse på sygdom, men blev

Ankenævnet for Forsikring

8.

103292

opfordret til at sætte den 3. dec ind.

'Dato for første lægebesøg i den forbindelse?' – da jeg ingen sygdom havde havde jeg derfor ikke besøgt nogen læge – igen skulle jeg sætte den 3. dec ind"

Selskabet har i mail af 6/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers yderligere bemærkninger, der ikke indeholder nye oplysninger til sagen. Vi henviser derfor til vores tidligere redegørelse af 22.4.2025 samt til klagers lægelige journaler vedlagt i fuld form for overblikkets skyld, jf. bilag C-F. Vi har ikke yderligere kommentarer på det foreliggende grundlag."

Klageren har i brev af 19/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Svar på TopDanmarks fremsendte bilag fra den 10-06-2025.
Jeg har nu læst TopDanmarks svar og fremsendte bilag!
I bedes nærlæse min redegørelse fra 26.03.2025 og mit svar fra den 19-05-2025 for forløbet

Det er dog utroligt, at TopDanmark fremsender journaler m.m. som er skrevet lang tid efter den dato den 03-12-2024 hvor det er korrekt at der var sygdom som blev årsag til afbrydelse af den planlagte rejse. Derfor er det helt u relevant at inddrage journaler som ikke har relevans til sagen. Det afgørende er, om jeg havde kendskab til min aktuelle sygdom før den 03.12.2024 – Det havde jeg ikke!

De fremsendte bilag fra 10-06-2025 fra Topdanmark er følgende:

Bilag C: - En journal fra 12-02-2025 – er ikke relevant for sagen

Bilag D: - Det er ikke en journal, men tilsyneladende et internt bilag hos TopDanmark

Bilag E: - En journal fra 19-02-2025 – er ikke relevant for sagen

Bilag F: - En journal fra 21-02-2025 – er ikke relevant for sagen

Det klæder ikke Topdanmark at skrive i deres kommentarer at de sender journaler i 'fuld form for overblikkets skyld' når disse journaler ikke er relevante, men måske er et forsøg på, at påvirke sagen i en forkert retning."

Nævnets sekretariat anmodede den 3/9 2025 selskabet om yderligere oplysninger, hvorefter selskabet i brev af 18/9 2025 bl.a. anførte:

"Vi har modtaget jeres henvendelse, hvor I beder os redegøre for følgende:

'Der er i sagen ikke fremlagt kopi af klagerens kvittering fra rejsebureauet eller rejsebureauets rejsebetingelser. Af betingelserne på rejsebureauets hjemmeside fremgår det, at depositum mistes ved afbestilling 12 uger inden afrejse, at halvdelen af rejsens pris mistes ved afbestilling mellem 12 og 8 uger, og at hele rejsens pris mistes ved afbestilling senere end 8 uger inden afrejse. Vi bemærker i den forbindelse, at der på tidspunktet for betaling af restbeløbet den 22/11 2024 var ca. 10 uger til afrejsen den 1/2 2025.

Vi skal derfor anmode selskabet om nærmere at redegøre for klagers retsstilling overfor rejsebureauet, såfremt han havde afbestilt rejsen i stedet for at betale restbeløbet, herunder, om han var forpligtet til at betale halvdelen af rejsens pris, selvom han afbestilte rejsen i stedet for at betale restbeløbet, idet der var mindre end 12 uger til afrejse.

Vi skal ligeledes anmode at få fremlagt kopi af kvittering fra rejsebureauet.'

Vi har i den forbindelse modtaget følgende fra rejsebureauet:

- Kopi af afbestillingsbekræftelse.
- Vilkår for afbestilling for den pågældende rejse.
- Oplysning om hvilke datoer, rejsebureauet har modtaget hvilke beløb for rejsen.

Vi vedlægger disse til jeres orientering, jf. bilag G og H.

Som det fremgår af disse, har klager afbestilt rejsen den 24. januar 2025, dvs. 8 dage før afrejse. På dette tidspunkt er hele rejsens pris gået tabt.

Mht. klagers retsstilling overfor rejsebureauet hvis han havde afbestilt rejsen i stedet for at betale restbeløbet, har vi bedt rejsebureauet besvare følgende:

Hvis kunden havde afbestilt rejsen fx. 15/11/24 inden de havde betalt restbeløbet, ville de så blive opkrævet yderligere af rejsens pris?

Vi har i den forbindelse modtaget følgende svar fra rejsebureauet:

Hvis en kunde afmelder på et tidspunkt, hvor restbeløbet burde have været indbetalt, men der kun har været indbetalt et depositum, så opkræver vi ikke kunden om yderligere betaling. Kunden mister derfor stadig kun depositum.

Hvis klager således havde afbestilt rejsen i stedet for at betale restbeløbet, ville han ifølge rejsebureauet ikke være forpligtet til at betale halvdelen af rejsens pris, selvom han afbestilte rejsen på et tidspunkt, hvor der var mindre end 12 uger til afrejse, jf. side 1 bilag G."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Det fremgår af journalnotat af 8/11 2024 fra urinvejskirurgisk klinik:

"Telefonkonsultation

...-årig herre fik foretaget ve.sidig nefrektomi oktober 2022 samt fjernelse af metastase fra femur i november 2022. Sidste CT-TAB viser lobulær proces sv.t. TH10 obs. metastase.

Pt. blev d.d. diskuteret på MDT og skanningen gennemgås, og det viser en obs. Metastase sv.t. TH10 som solitær metastase.

Plan

Planen bliver

Rp. henv. til Ortopædkirurgisk Afdeling, [hospital]

Mhp. Vurdering samt videre behandlingsplan

Nå pt. er færdigbehandlet på Ortopædkirurgisk Afdeling samt fjernelse af de solitære mets., skal han diskteres igen på MDT mhp. opstart af onkologisk behandling.

Pt. kontaktes telefonisk og han angiver sig fint. Har ingen symptomer fra rygsøjlen.

Han er informeret om svar på CT-skanning samt MDT beslutning og han angiver samtykker.'

Ankenævnet for Forsikring

10.

103292

Det fremgår af sygehushenvisning af 8/11 2024 fra urinvejskirurgisk klinik til ortopædkirurgisk afdeling:

"...årig herre fik foretaget nefrektomi i oktober 2022 samt fjernelse af mets. fra femur i november 2022. Sidste CT-TAB i oktober 2024 viser lobulær proces sv .t. TH10 med obs. mets. Solitær mets., hvorfor pt. er henvist til jer mhp. vurdering samt plan for solitær mets. sv.t. TH10.

Kræftpakke.

Bedes indkaldt i starten af næste uge."

Det fremgår af journalnotat af 13/11 2024 fra ortopædkirurgisk afdeling:

"Er nu henvist mhp. vurdering af forandringen i TH.10.

Der er ingen tvivl om, at det ligner en metastase.

Man har lagt op til, at det skulle være en solitær metastase.

Inden, at vi foretager os yderligere fra vores side evt., vil vi gerne have udført en PET-CT-skann. via Urinvejskir. Klinik, mhp. vurdering af, om der er flere metastaser i pt.

Hvis det ikke drejer sig om en solitær metastase bør pt. nok beh. onkologisk og ikke operativt."

Det fremgår af journalnotat af 15/11 2024 fra urinvejskirurgisk klinik:

"Vi har fået svar fra ortopædkirurgisk MDT. De anbefaler først, at vi laver en PET/CT skanning mhp. vurdering af om der er flere metastaser eller ej.

Plan

rp. henvisning til Nuklearmedicinsk Afdeling mhp. PET/CT

for at afklare, om der er flere metastaser eller der er tale om en solitær metastase sv.t. TH10.

Pt. er i lufthavnen og de kommer tilbage den 02.12.24. Han skal således indkaldes i uge 49.

Pt. kontaktes telefonisk og han er informeret om svar på ovenstående.

rp. PET/CT

rp. tlf.kons. ved Nyreteam

Hvis PET/CT bekræfter, at der er tale om solitær metastase sv.t. TH10 skal pt. henvises tilbage til Ortopædkirurgisk Afdeling mhp. :fjernelse af metastasen ellers skal han igen diskuteres på MDT mhp. onkologisk behandling."

Det fremgår af journalnotat af 24/1 2025 fra urinvejskirurgisk klinik:

"Patienten kommer sammen med sin hustru til svar på biopsi fra Th. 10.

Informeres om, at det drejer sig om metastase fra nyrekræft.

Informeres om, at han er blevet konfereret på konference her til morgen og samråd med Kræftafdelingen er det besluttet, at han skal tilbydes resektion af metastasen og herefter formentlig adjuverende immunterapi og muligvis strålebehandling."

Det fremgår af rejsebureauets handelsbetingelser:

"**Afbestilling**

Afbestilling af rejsen skal foretages skriftligt.
Hvis rejsen afbestilles inden 12 uger før afrejse, er depositum tabt.
Hvis rejsen afmeldes 12 til 8 uger før afrejse er halvdelen af rejsens pris tabt.
Ved afbestilling senere end 8 uger før afrejse, ved udeblivelse eller ved for sent fremmøde vil rejsens pris være tabt."

Det fremgår af mail af 11/9 2025 fra rejsebureauet til selskabet:

"Hvis en kunde afmelder på et tidspunkt, hvor restbeløbet burde have været indbetalt, men der kun har været indbetalt et depositum, så opkræver vi ikke kunden om yderligere betaling. Kunden mister derfor stadig kun depositum."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Medicinsk forhåndsvurdering

Har du været syg for nylig, eller har du en eksisterende lidelse?

Hvis du har en kronisk eller eksisterende sygdom, som ikke er stabil, eller hvis du har været syg eller er kommet til skade for nylig, er du som udgangspunkt ikke dækket for dette, da forsikringen tager forbehold for eksisterende sygdomme. Hvis du søger om forhåndsvurdering, kan du på forhånd få at vide, om eller hvordan forsikringen dækker din rejse.

Vurderingen bliver foretaget af medicinsk uddannet personale på baggrund af lægelige oplysninger,

som du selv skal rekvirere fra din egen læge/hospitalet. Er der gebyrer forbundet med rekvirering af lægelige oplysninger til en forhåndsvurdering, skal du selv betale for disse.

Du skal søge om forhåndsvurdering, hvis du har en kronisk sygdom eller eksisterende lidelse, der indenfor de seneste 2 måneder har medført noget af følgende:

- Du er blevet indlagt på et hospital
- Du har fået ændret din medicinering
- Du har været hos lægen ud over almindelig kontrol
- Du er blevet henvist fra lægen til yderligere undersøgelse eller behandling
- Du er blevet dårligere, uden at du har søgt læge, selv om det reelt var nødvendigt
- Du er udeblevet fra et aftalt kontrolbesøg
- Du har standset behandlingen eller har fået afslag på behandling
- Du kendte til behandlingsbehovet, inden du bestilte forsikringen eller rejsen

Hvornår skal du søge om forhåndsvurdering?

Årsafbestilling

Du skal søge om forhåndsvurdering på Årsafbestillingsforsikringen, før du bestiller din rejse.

Hvis du bliver syg eller kommer til skade, efter at du har bestilt din rejse, men endnu ikke har betalt hele rejsen, skal du kontakte os for en forhåndsvurdering, inden du betaler restbeløbet."

Ankenævnet for Forsikring

12.

103292

Klageren bestilte den 24/9 2024 en rejse med planlagt rejseperiode fra 1/2 2025 til 14/2 2025. Han betalte den 30/9 2024 depositum på 6.000 kr. Klageren har tidligere i 2022 på grund af kræft fået fjernet en nyre og en metastase fra lårbenet. Klageren fik ved en kontrolscanning den 14/10 2024 konstateret noget på rygsøjlen, som blev mistænkt som en metastase, hvilket han blev informeret om den 8/11 2024. Han blev henvist i kræftpakkeforløb til yderligere udredning. Den 15/11 2024 blev klageren ringet op om, at der skulle foretages en PET/CT for at afklare, om der var tale om en enkelt metastase eller flere. Klageren befandt sig på dette tidspunkt i lufthavnen, da han var på vej på ferie. Klageren betalte restløbet på 37.980 kr. for rejsen den 22/11 2024. Klageren har oplyst, at han satte betalingen af restbeløb til automatisk kortbetaling, da han betalte depositum. Da klageren var retur fra ferie, blev der den 3/12 2024 foretaget en scanning, som viste en behandlingskrævende tumor. Klageren var herefter i yderligere udredning, som førte til, at han blev indstillet til operation, hvorfor han afbestilte rejsen den 24/1 2025. Selskabet har dækket klagerens depositum, men har afvist at yde afbestillingsdækning for restbeløbet. Klageren ønsker, at selskabet dækker restbeløbet.

Selskabet har anført, at klageren har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved at betale restbeløbet på et tidspunkt, hvor han var orienteret om metastasen og om, at han skulle i yderligere udredning. Selskabet har anført, at klageren burde have indset, at der kunne være tale om en alvorlig sygdom, hvorfor han burde have kontaktet selskabet.

Klageren har anført, at han inden betalingen af restbeløbet ikke var bekendt med, at der var tale om en behandlingskrævende metastase. Lægen oplyste den 8/11 2024, at der ikke var grund til bekymring, men at man gerne ville have en ekstra scanning for at være helt sikker, og klageren fik besked på, at han kunne rejse. Klageren har anført, at telefonsamtalen den 15/11 2024 fandt sted, mens han stod ved gaten i lufthavnen, og at han som det eneste fik at vide, at han skulle til ekstra kontrol den 3/12 2025.

Det fremgår af journalnotat af 8/11 2024 fra urinvejskirurgisk klinik: "Telefonkonsultation: ...-årig herre fik foretaget ve.sidig nefrektomi oktober 2022 samt fjernelse af metastase fra femur i november 2022. Sidste CT-TAB viser lobulær proces sv.t. TH10 obs. metastase. Pt. blev d.d. dis-

kuteret på MDT og skanningen gennemgås, og det viser en obs. Metastase sv.t. TH10 som solitær metastase. Plan: Planen bliver: Rp. henv. til Ortopædkirurgisk Afdeling, [hospital] mhp. Vurdering samt videre behandlingsplan Nå pt. er færdigbehandlet på Ortopædkirurgisk Afdeling samt fjernelse af de solitære mets., skal han diskuteres igen på MDT mhp. opstart af onkologisk behandling. Pt. kontaktes telefonisk og han angiver sig fint. Har ingen symptomer fra rygsøjlen. Han er informeret om svar på CT-skanning samt MDT beslutning og han angiver samtykker".

Det fremgår af sygehushenvisning af 8/11 2024 fra urinvejskirurgisk klinik til ortopædkirurgisk afdeling: "...årig herre fik foretaget nefrektomi i oktober 2022 samt fjernelse af mets. fra femur i november 2022. Sidste CT-TAB i oktober 2024 viser lobulær proces sv.t. TH10 med obs. mets. Solitær mets., hvorfor pt. er henvist til jer mhp. vurdering samt plan for solitær mets. sv.t. TH10. Kræftpakke. Bedes indkaldt i starten af næste uge".

Det fremgår af journalnotat af 13/11 2024 fra ortopædkirurgisk afdeling: "Er nu henvist mhp. vurdering af forandringen i TH.10. Der er ingen tvivl om, at det ligner en metastase. Man har lagt op til, at det skulle være en solitær metastase. Inden, at vi foretager os yderligere fra vores side evt., vil vi gerne have udført en PET-CT-skann. via Urinvejskir. Klinik, mhp. vurdering af, om der er flere metastaser i pt. Hvis det ikke drejer sig om en solitær metastase bør pt. nok beh. onkologisk og ikke operativt".

Det fremgår af journalnotat af 15/11 2024: "Vi har fået svar fra ortopædkirurgisk MDT. De anbefaler først, at vi laver en PET/CT skanning mhp. vurdering af om der er flere metastaser eller ej. Plan: rp. henvisning til Nuklearmedicinsk Afdeling mhp. PET/CT for at afklare, om der er flere metastaser eller der er tale om en solitær metastase sv.t. TH10. Pt. er i lufthavnen og de kommer tilbage den 02.12.24. Han skal således indkaldes i uge 49. Pt. kontaktes telefonisk og han er informeret om svar på ovenstående. rp. PET/CT. rp. tlf.kons. ved Nyreteam. Hvis PET/CT bekræfter, at der er tale om solitær metastase sv.t. TH10 skal pt. henvises tilbage til Ortopædkirurgisk Afdeling mhp. fjernelse af metastasen ellers skal han igen diskuteres på MDT mhp. onkologisk behandling".

Det fremgår af journalnotat af 24/1 2025 fra urinvejskirurgisk klinik: "Patienten kommer sammen med sin hustru til svar på biopsi fra Th. 10. Informeres om, at det drejer sig om metastase fra nyrekræft. Informeres om, at han er blevet konfereret på konference her til morgen og samråd med Kræftafdelingen er det besluttet, at han skal tilbydes resektion af metastasen og herefter formentlig adjuverende immunterapi og muligvis strålebehandling".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit om medicinsk forhåndsvurdering, at hvis du bliver syg, efter at du har bestilt din rejse, "men endnu ikke har betalt hele rejsen, skal du kontakte os for en forhåndsvurdering, inden du betaler restbeløbet".

Kravet i forsikringsbetingelserne om indhentelse af forhåndsvurdering er udtryk for, at kunden har en tabsbegrænsningspligt. Tabsbegrænsningspligten er reguleret i forsikringsaftalelovens § 52, hvor det af stk. 2 fremgår, at bestemmelsen kun kan anvendes, hvis forsikringstageren 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 har dækket restbeløbet, som klageren betalte den 22/11 2024.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren den 8/11 2024 blev orienteret om, at der var mistanke om en metastase, at han samme dag blev henvist til videre udredning i kræftpakkeforløb, og at han den 15/11 2024 blev informeret om, at der skulle foretages yderligere scanning.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren, særligt henset til hans tidligere kræftforløb, kunne indse, at der var en betydelig risiko for, at der kunne være tale om en behandlingskrævende sygdom, som kunne medføre, at den planlagte rejse ca. halvanden måned senere ikke ville kunne gennemføres på grund af behandling.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

103292

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

Nævnet bemærker, at rejsebureauet har oplyst, at "hvis en kunde afmelder på et tidspunkt, hvor restbeløbet burde have været indbetalt, men der kun har været indbetalt et depositum, så opkræver vi ikke kunden om yderligere betaling. Kunden mister derfor stadig kun depositum".

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand