739/06

Den 16. januar 2006 blev i sag nr. 66.039:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxx xx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring med afbestillingsdækning i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde erstatning i forbindelse med afbestilling af en rejse.

Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at klageren ikke var lægeordineret sengeleje eller det, der kan sidestilles hermed.

Det fremgår af sagen, at klageren den 15/7 2004 bestilte en rejse til sig selv og sin datter til Havanna, Cuba, med afrejsedato 3/12 2004. Samme dag tegnede hun rejseforsikring i det indklagede selskab.

Den 18/11 2004 udfyldte klageren en skadeanmeldelse til selskabet. Af anmeldelsen fremgår, at hun den 18/11 2004 havde afbestilt rejsen. Om sygdommen, som begrundede afbestillingen, har klagerens læge i en bilagt lægeerklæring angivet "depression". Det er angivet at klageren fik sygdommen 11/11 2004, og at den første konsultation fandt sted 15/11 2004. Om konsultationen den 15/11 2004 er i lægens journaludskrift anført:

"1. Havde bestilt en tur til Cuba med barn og veninde, men kan ikke tage af sted pga forværring i knæ og fodsmerter. Skal have en sygemelding. Det må være en speciel sygemelding til rejsebureau, da hun jo ikke er for syg til at studere. Er klart depressiv.
…
4. Mange problemer med tidligere vir. som belaster og gør R. [klageren] depressiv. Jeg mener hun er for dårlig til at rejse."

Lægen har ved fremsendelsen af udskriften til det indklagede selskab med håndskrift tilføjet:
"R.M. er dårlig. Kan ikke overskue ting i øjeblikket og jeg har anbefalet, at hun ikke rejser nu. Er aktuelt ikke i medicinsk beh., men skal begynde hos psykolog."

Selskabet modtog journaludkriften den 14/12 2004, og afviste ved skrivelse af 21/12 2004 dækning.

Den 22/12 2004 har klagerens læge skrevet følgende til det indklagede selskab:
"Undertegnede er læge for ovennævnte patient. Jeg har sygemeldt pt. i perioden op til afrejsen og frarådet hende at rejse. Min pt. lider af en depression. Det er mig uforstående at I afviser erstatning med henvisning til forsikringsbetingelserne 2.1. Ved depressioner ligger man meget sjældent i sengen, faktisk er en af terapiformerne motion. Men det er faktisk sådant at min pt. jo er studerende og har frameldt eksamen pga. depression. Det vider sig at hun har været en del sengeliggende og dette er årsag til udskydelse af eksamen.
Jeg mener at der kunne være opstået meget større problemer ved at pt. var rejst end nu hvor vi forsøger at hjælpe hende til at få det bedre. Pt. er både henvist til psykolog og medicinsk behandling."

Selskabet fastholdt ved skrivelse af 18/11 2005 afslaget på dækning. Afslaget blev fastholdt også efter at selskabet havde modtaget en mail fra klagerens advokat.

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal dække udgiften til den afbestilte rejse, 15.410 kr. Klageren har til støtte herfor i sin klageskrivelse modtaget i nævnet 7/2 2005 anført:

> "Ifølge det af J.S. oplyste kan Gouda ikke acceptere akut opstået psykisk lidelse som grund med mindre, *der er ordineret medicin eller psykolog bistand. Principielt kan klager ikke anerkende disse kriterier som afgørende.* Der foreligger jo sagkyndiges erklæringer om, at klager af helbredsmæssige årsager ikke kunne foretage rejsen. Klager går i denne sammenhæng ud fra, at Gouda er bekendt med sygesikringens meget begrænsede mulighed for at ordinere psykologhjælp - det er kun som følge af nærtstående pludselige dødsfald eller begivenheder, der ligestilles hermed. Som det fremgår af uddybende lægeerklæring blev klager opfordret til at søge psykolog - men det offentlige kan ikke betale. Klager er studerende og ene-forsørger med et barn og har ikke råd til at bruge psykologhjælp. For så vidt angår medicin er det endvidere langt fra alle lidelser, der bedst behandles hermed. I det konkrete tilfælde blev klager rent faktisk senere i forløbet ordineret sovemedicin …
>
> Klager har handlet som bonus pater. Hade klager trodset lægens forbud mod at rejse og var taget af sted kunne Gouda meget vel … - som rejseforsikrer - have stået i en situation, hvor selskabet skulle dække hospitalsophold, syge- og hjemtransport - altså væsentligt flere omkostninger. Gouda ville givet i et sådant tilfælde nok have gjort gældende, at klager var rejse mod bedre vidende og derfor ikke kunne få dækning i hht. forsikring. Altså en ægte Catch 22."

Klageren har fremlagt udtalelser fra sine studiesteder, hvoraf fremgår at hun på grund af depression har fået udsættelse med aflevering af opgaver.

Klageren har med henvisning til forsikringsbetingelsernes bestemmelse om afbestilling i klageskrivelsen anført:

> "Det turde stå klart fra lægeerklæringerne, at en almindelig forståelse af denne passus vil omfatte klagers situation. At Gouda indfortolker yderligere kriterier … kan ikke komme klager til last. I den forbindelse er det åbenbart at koncipisten af aftalen, her

Gouda, vil bære risikoen. Kriteriet 'eller det, der kan sidestilles hermed' må netop betyde at forsikringstageren *ikke* er sengeliggende, fordi det forværrer sygdommen.

…

I den foreliggende sag foreligger der ikke alene en begrundet mistanke, snarere en fastslået sygdom. Det er bemærkelsesværdigt, at Gouda tillader sig at se bort fra klokkeklare lægeerklæringer med henvisning til Gouda's egen læges vurdering - en læge der ikke har tilset klager på noget tidspunkt.

Det bemærkes, at klager meldte fra eksamener på grund af sygdom."

Klagerens læge har i udtalelse dateret 30/3 2005 til nævnet anført:

"Pt. opsøgte mig i november 2004 mhp. sygemelding i forhold til rejse til Cuba.

I august måned fortalte pt. mig at hun sammen med datter og veninde skulle til Cuba og blev her vaccineret. Pt. ønsker primært sygemelding pga tiltagende problemer med smerter i knæ og fødder. Imidlertid ser jeg slet ikke dette som det største problem. Med mit kendskab til pt. virker hun tiltagende depressiv, kan ikke overskue tilværelsen og det er faktisk mig der anbefaler at hun sygemeldes pga den depressive tilstand hun er i. Jeg var bekymret og mener faktisk at hun ikke kunne tage vare på sig selv under en sådan rejse. Derfor støttede jeg kraftigt op om en sygemelding. Vi snakkede også medicinsk behandling, men blev enige om at R. enten kom her til samtaler eller selv kontaktede en psykolog. Ang. medicinsk beh. så har min pt. altid været bange for dette, da hendes moder var meget afhængig af medicin og endte med at suicidere. Ang. psykolog så var problemet at hun ingen penge havde til dette, men blev anbefalet studenterrådgivningen samt at gå hos mig i ventetiden. Mit kendskab til patient gør også at jeg ved at ro kan hjælpe min pt., derfor var jeg ikke særlig aktiv i forhold til at tage hende i samtalebehandling. Men pt. var her i dec. og februar. Ifølge papirerne fra Gouda argumenteres der med at der ikke er ordineret sengeleje eller med. beh. Det er faktisk således at dette kan være kontraindiceret, og at depressionsbehandling i starten kan bestå af aktivering, samtaler og e.v.t. medicinsk behandling.

Faktisk snakkede vi meget om hvorvidt min pt. kunne fortsætte med studiet, men min pt. mente at netop studiet var noget som kunne være med til at få hende på højkant. Men selv dette foregik også på nedsat kraft."

Klagerens læge har i relation til selskabets påstand om forudgående psykisk lidelse i skrivelse dateret 17/6 2005 til nævnet anført:

"Jeg må indrømme at jeg synes dette er en lidt absurd sag.

Men jeg kan godt se at det er vigtigt at man formulerer sig korrekt, da man fra Gouda's side forsøger at finde ethvert smuthul for at undgå at betale.

Med Gouda's begrundelse for afvisning mener jeg ikke at nogen mennesker med tidligere problemer kan bestille rejser og så ved sygdom få refunderet beløbet. Men jeg forsøger igen: Min patient klarer normalt dagen og vejen og har tidligere rejst uden problemer. Men min pt. har levet i et opslidende ægteskab og haft en meget svær skilsmisse.

Dette har i perioder gjort min pt. mere skrøbelig. Jeg har dog ikke tidligere været involveret i en afbestillingssag med denne patient. Jeg har indtil aktuelle tænkt at det kun var godt for denne patient at rejse og glædet mig på hendes vegne i forbindelse med snak om vaccination i august 2004. Imidlertid virker hun ved en samtale hos mig i november tiltagende trist og som jeg tidligere har beskrevet foreslog jeg at hun blev sygemeldt og ikke mente hun skulle rejse.

Det som man fra Gouda's side hænger sig i er, at jeg har skrevet at 'mit kendskab til min pt. gør at jeg ved at ro vil hjælpe hende.' Dette tolker man som om at pt. generelt er depressiv. Imidlertid er det sådant at pt. mange år tidligere har været relevant trist i forbindelse med moderens død. Pt. har også i forbindelse med skilsmisse og de store problemer der var med den tidligere ægtefælde været relevant trist uden at være deprimeret. Ved samtale den 15.11. oplever jeg pt. anderledes, er depressiv og bliver så bekymret for hende at jeg anbefaler at hun aflyser sin rejse

For nu at skære det ud i pap. Min patient er ikke depressiv normalt. Var ikke depressiv på tidspunktet for køb af rejse. Jeg har tidligere behandlet hende kortvarigt medikamentielt for depression (1999). Jeg kan ikke forstå hvordan Gouda kan sige at patient var depressiv på tidspunktet for bestillingen af rejsen. Jeg har ikke noteret noget

og jeg har leveret mine journalnotater, hvor der ikke står noget om depression før 15.11.05.
Jeg mener det er helt urimeligt at denne patient ikke kan få refunderet sin billet.
Vil man ikke kunne tegne en rejseforsikring, været trist, men ikke egentligt depressiv?"

Endelig har klageren i skrivelse af 7/10 2005 til nævnet anført:

"Alene det faktum, at jeg køber rejsen viser med al tydelighed, at jeg ikke var deprimeret på daværende tidspunkt. Jeg har jo ikke købt rejsen eller en almindelig rejseforsikring for at genere Gouda ved efterfølgende at afbestille den. Min læge forbød mig at tage af sted i den tilstand jeg var i på tidspunktet for rejsen.

Jeg har ikke permanent eller anden vedvarende depressiv tilstand. Derimod har jeg tilbagevendende influenza. Betyder det at jeg ikke få dækning på en rejseforsikring hvis jeg skulle være så uheldig at få influenza før en rejse? Reelt betyder Gouda's afslag to ting: Med den gamle begrundelse betyder afslaget, at Gouda ikke anerkender psykiske lidelser som sygdom. Med den nye betyder det, at alle der har lidt af depression ikke kan tegne en bindende forsikring, der vil dække for det tilfælde, at de ryger ud i depression på rejsetidspunktet. Jeg tror nok, at et sådant generelt forbehold må skulle udtrykkes direkte i forsikringsbetingelserne, spørger man forbrugerombudsmanden.

Det er efter min opfattelse åbenbart at jeg som borger i samfundet med et statsfinansieret sundhedssystem må stole på sagkundskaben - lægerne. Jeg må også henstille til at Gouda gør dette."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 14/2 2005 til nævnet anført:

"Det er selskabets holdning, at der ikke er dækning for at FT skulle kunne afbestille sin rejse og modtage erstatning for afbestillingen i dette tilfælde. Det fremgår klart af sagsakterne, at FT ikke opfylder betingelserne for at modtage erstatning for sin afbestilling. Hun er ikke hospitalsindlagt, lægeordineret sengeleje eller det som kan side-

stilles hermed, ex. iværksat behandling, har stort besvær med daglige gøremål, bliver nødt til at forblive i sit hjem eller lign.

Herudover må vi stille os meget undrende overfor at der så 3 uger senere iværksættes medicinsk behandling - alene i form af sovemedicin, idet afrejsen skulle være foretaget 3 uger før - og at FT har fået afslag på sit krav om erstatning fra Selskabet. Vi stiller os derfor også skeptiske overfor selve afbestillingsgrundlaget - særligt også henset til udskrift at journal dateret den 14. december 2004, hvoraf det fremgår: 'det må være en speciel sygemelding til rejsebureau, da hun jo ikke er for syg til at studere'. Vi må indrømme, at det yderligere er forsikringen irrelevant, hvorvidt FT er eneforsørger, og ikke mener at have råd til psykologhjælp, idet vi må henholde os til, at det påhviler en person hvis man er syg at forsøge at blive rask, og at man ikke på dette grundlag kan pådrage et forsikringsselskab et erstatningsansvar af den grund."

Det indklagede selskab har i forbindelse med behandlingen i nævnet efter modtagelse af yderligere oplysninger fra klagerens læge tillige gjort gældende, at sygdommen var til stede ved tegningen af forsikringen. Selskabet har herom i skrivelse af 9/9 2005 anført:

"Vi er klar over, at klagers læge understreger, at klager ikke var deprimeret på tidspunktet for bestilling af rejsen. Men hertil skal vi bemærke, at det ikke er en depression, der forårsagede afbestillingen, men derimod en 'tiltagende tristhed'.

På baggrund af lægens udtalelse må vi lægge til grund, at klager på tidspunktet for bestilling af rejsen og tegning af forsikring var påvirket i retning af tristhed el.lign. Vi tænker her på lægens oplysninger om opslidende ægteskab, svær skilsmisse, episoder med skrøbelighed og det forhold, at lægen angiveligt fandt det godt for klager at foretage den planlagte rejse. Denne sidste oplysning taler i hvert fald imod, at klager skulle have været fuldstændigt velbefindende.

Der er således tale om, at afbestillingen skyldes en sygdom, som var til stede på tidspunktet for tegning af afbestillingsforsikringen.

Hvorvidt klager med rimelighed kunne forvente, at udviklingen i sygdommen ville føre til afbestilling af rejsen, skal afgøres på baggrund af samtlige oplysninger, vi har til rådighed i sagen. Vi mener, at sagen som helhed giver indtryk af en person, der, selvom hun er under et følelsesmæssigt pres, sætter sig selv endnu mere under pres, idet hun arrangerer en rejse til trods for, at hun angiveligt har en begrænset økonomi, og til trods for at hun i samme tidsrum, som rejsens planlægges til, skal passe sine studier, hvilket indebærer aflevering af to store opgaver umiddelbart efter rejseperioden. Når man tager klagers tidligere problemer med tristhed og depression i betragtning, mener vi, at klager burde have indset, at hun under disse omstændigheder kunne få problemer med at gennemføre rejsen på det pågældende tidspunkt. På den baggrund kommer undtagelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 3.4 til anvendelse på denne sag, og klagers afbestilling er således ikke omfattet af forsikringen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2.0 Forsikringens omfang**

2.1 Forsikringen dækker, når forsikrede, forsikredes medrejsende familie eller rejseledsager ikke kan påbegynde den planlagte rejse pga. død eller alvorlig akut opstået sygdom/tilskadekomst opstået efter forsikringens tegning, som kræver hospitalsindlæggelse, lægeordineret sengeleje eller det, der kan sidestilles hermed, (maksimum tre forsikringstagere kan afbestille som *rejseledsage*).

…

**3.0 Forsikringens undtagelser**

3.1 Forsikringen dækker ikke, såfremt

…

3.4 - sygdommen, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved tegning af forsikringen, og at forsikrede med rimelighed kunne forvente, at sygdomstilstandens udvikling ville kunne føre til afbestilling af rejsen."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes, at nævnet efter oplysningerne om klagerens helbredsforhold ikke finder grundlag for at antage, at klageren på tegningstidspunktet med rimelighed kunne forvente, at sygdommen - i det omfang den måtte være under udvikling - ville føre til afbestilling af rejsen.

Nævnet finder det endvidere efter de lægelige oplysninger ubetænkeligt at fastslå, at klagerens sygdomstilstand på tidspunktet for afrejsen gjorde det umuligt for hende at rejse.

Nævnet finder herefter, at selskabet efter forsikringsbetingelsernes punkt 2.1. skal yde klageren forsikringsdækning i forbindelse med den afbestilte rejse, hvorfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gouda Rejseforsikring, skal i henhold til afbestillingsdækningen yde klageren erstatning som følge af den afbestilte rejse.

Poul Sørensen
formand