758/06

Den 23. oktober 2006 blev i sag nr. 68.196:

xxxxxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxx
xxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx xxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager ved sin advokat over selskabets afvisning af at yde erstatning i forbindelse med en hospitalsindlæggelse i USA og efterfølgende hjemrejse.

Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at baggrunden for indlæggelsen var en forudbestående lidelse, som havde ført til ændret medicinering og udredning kort inden rejsen.

Det fremgår af sagen, at klageren, der er født i 1990, i november 2004 fik gennemført en levertransplantation på R. Efter transplantationen var hun i behandling med Prednisolon, der modvirker frastødning af den transplanterede lever, ligesom hun løbende var i kontrol på R. Af kontinuation fra R. fremgår:

"21.03.05. CTx amb. 2121.

Kommer til klinisk kontrol efter at have været indlagt med febrilia, er afebril, og har været det weekenden over her. Har fået taget blodprøver i dag som endnu ikke foreligger. Såfremt blodprøverne ikke giver anledning til andet skal pt. komme igen om 14 dage

...

04.04.05. CTx amb. 2121.

Der har ikke været yderligere infektionstilfælde. Pt. er i velbefindende, bortset fra tendens til hovedpine. Kalium var ved sidste blodprøvekontrol i overkanten. Prograf i niveau.

Pt. tilrådes at indtage mere postevand, hvilket formentlig vil hjælpe både på kaliumniveau og hovedpine. Der er i dag taget blodprøver

Pt. møder til ny kontrol om 1 mdr. med mindre tallene indicerer andet

...

09.05.05. CTx amb. 2121.

Normal biokemi. Pt. pauserer fortsat med CellCept grundet tidl. peni og anæmi. Prograf lidt i overkanten konc. mæssigt. Vi reducerer Prednisolon til 5/21/2 og pt. ses igen i begyndelsen af juni.

...

13.06.05. CTx. amb. 2121.

Der er normal leucocyttal, normal Hb. Pt. skal på 1 mdr. tur til USA. Ses derfor igen den 1. august. Der foretages ikke medicinændringer. I morgen skrives erklæring til forsikringsselskab.

...

13.06.05. CTx. amb. 2121.

Hb. er nedsat til 5,3, der er normal trombocyt og leucocyttal. Pt. får ikke Celicept.

Der tages akut anæmistatus mhp. om det blot drejer sig om jernmangel.

...

15.6.2005, Tlf. kontakt med pt.

Der er jernmangel.

Efter aftale med H.H. rp. tbl. Ferroduretter, 1 tbl. x 2"

I perioden 20/6 til 25/7 2005 skulle klageren til USA på Summer Camp. Klagerens fader skrev i den anledning den 15/6 2005 til International Health Insurance danmark a/s:

"Situationen er imidlertid den, at C. blev levertransplanteret i november 2004. Operationen forløb uden komplikationer, og bortset fra et kortere 4-5 dages ophold på R. i marts 2005 med antibiotikakur p.g.a. høj feber (som viste sig blot at skyldes en helt almindelig virus) har tiden efter transplantationen været helt planmæssig,

dvs. C. er rask og behøver alene periodiske check-ups med blodprøver p.t. hver 4.-6. uge. Dette check-up er netop foretaget og næste check-up er planlagt til 1. august 2005.

Overlæge B.A.H. fra R. har udfyldt vedlagte ansøgningsskema og der vedlægges endvidere opdateret kopi af journal fra R.

Før jeg tegner forsikringen via jeres hjemmeside, vil jeg gerne sikre mig, at der ikke vil være problemer med dækningen. Også fordi at omtalte summer camp i USA kræver, at der er tegnet behørig sygeforsikring."

I International Health Insurance danmark a/s', som er tilgængelige på selskabets hjemmeside, er angivet:

"**VIGTIGT**

Hvis du har en kronisk sygdom

En rejseforsikring dækker som hovedregel kun akut opstået sygdom og tilskadekomst. Kontakt IHI, hvis du lider eller har lidt af en sygdom i tiden op til rejsens start."

International Health Insurance danmark a/s meddelte ved skrivelse af 16/6 2004, at der ikke kunne tegnes forsikring.

Den 19/6 2005 tegnede klageren Ungdomsrejseforsikring via det indklagede selskabs hjemmeside. På hjemmesiden oplyses ikke om muligheden for at søge om forhåndstilsagn. Det indklagede selskab har fremlagt skærmprints, som illustrerer den proces, en forsikringstager skal gennemgå for at tegne forsikringen. Af et af skærmprintene fremgår:

"Når du køber din forsikring, gælder følgende betingelser:

Forsikringsbetingelserne nr. 740, som du kan læse her. Disse fremsendes også i trykt udgave fra Gouda.

De generelle forretningsbetingelser, som du finder her.

Jeg accepterer betingelserne

⊙ Ja ○ Nej"

Klageren tog af sted til USA den 25/6 2005. Den 1/7 2005 anmeldte klagerens far, at klageren var blevet indlagt på et amerikansk hospital. Det blev konstateret, at der var opstået en blodprop i arterien til leveren. Klageren blev udskrevet fra det amerikanske hospital den 15/7 2005, hvorefter hun fløj til Danmark og blev indlagt på R. den 16/7 2005. Af R.s indlæggelsesjournal fremgår:

"Aktuelt

Patienten er lige kommet hjem fra indlæggelse i USA. Var på sommer camp og debuterede med febrilia den 02.07, desuden mavesmerter og opkast. Havde i forvejen haft mavesmerter, samt opkast den 24.06, som familien tolkede som banal gastroenteritis og dette gik i ro. Pga. febrilia blev patienten indlagt på lokal sygehus i USA den 02.07 og senere overflyttet til The C. Hospital B. Krævede intubation samt multiple vasopressorer initielt.

Under indlæggelsen fandt man 3 leverabscesser, galdegansdilatation a. hepatica trombose samt højresidig pleuraeffusion, som blev dræneret. Leverabsceser er også forsøgt dræneret med galdetingeret output og patienten har aktuelt 4 grisehalekatetre liggende.

Blodkultur har vist vækst af Klebsiella pneumoniae og E. coli og drænvæske har vist vækst af enterokokker og Klebsiella. Antibiotika behandlet med Vancomycin (6. dag), Meronem (14. dag) og Gentamicin (5. dag)."

Klageren har ved sin advokat over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal erstatte udgifter til hospitalsindlæggelse og hjemtransport. Advokaten har i sin klageskrivelse dateret 18/11 2005 til nævnet anført:

"Til støtte for kravet om dækning gøres det gældende, at Goudas afvisning af dækning er uberettiget,

idet der ikke har været lægelig vurdering/behandling, der ikke var led i kontrol inden for de sidste 2 måneder før afrejsen;

idet den af R. foretagne reduktion af Prednisolon var et led i det almindelige behandlingsforløb og et udtryk for en bedring i C.S.C.s tilstand, hvilket ikke omfattes af forsikringsbetingelsernes undtagelsesbestemmelser;

Det må antages at ligge udenfor bestemmelsens forudsætninger at omfatte denne situation, idet reduktionen af Prednisolon er udtryk for en mindskelse af risikoen, medens bestemmelsen må antages at sigte imod en situation, der indicerer en risikoforøgelse.

Der er i øvrigt ingen årsagssammenhæng mellem reduktionen af mængden af Prednisolon, som mindsker risikoen for frastødning og den i USA opståede blodprop.

Subsidiært gøres det gældende, at det strider imod aftalelovens § 36 at anvende bestemmelsen i den foreliggende situation, idet den almindelige reduktion af Prednisolon er begrundet i C.S.C.s bedring, og dermed den formindskede risiko for frastødning. Forsikringen er tegnet på Goudas hjemmeside, hvor der ikke ydes nogen rådgivning. Gouda anmoder ikke om helbredsoplysninger, og ovennævnte fortolkning ville medføre, at Gouda har solgt C.S.C. en, for en transplanteret person, ganske ubrugelig forsikring i relation til hendes eksisterende lidelse uden at informere herom ved forsikringens tegning. Dette strider endvidere imod god forsikringsskik."

Advokaten har i skrivelse af 27/12 2005 endvidere anført:

"Forsikredes værge tegnede herefter en rejseforsikring til forsikrede på Goudas hjemmeside. På Goudas hjemmeside blev forsikrede ikke anmodet om at afgive helbredsoplysninger eller risikooplysninger i øvrig, idet der i begæringen på Internettet kun kan indtastes oplysninger om forsikredes navn og adresse, dækningsperiode og dækningskategori (super, standard etc.). Gouda anmodede ikke om oplysninger angående afslag på andre forsikringsbegæringer eller lignede. I begæringen på Internettet informerede Gouda heller ikke om ansøgning om forhåndstilsagn eller om i hvilke tilfælde et sådant tilsagn skulle indhentes forud for forsikringens tegning.

Såfremt Gouda måtte ønske, at forbrugerne anmoder om forhåndstilsagn, da må Gouda informere om dette samt selv sikre sig dette forud forsikringens tegning.

Det gør Gouda ikke, og det kan på ingen måde forudsættes at forbrugere, herunder forsikrede eller forsikredes værge, ved eget initiativ anmoder om forhåndstilsagn, når det ikke er et krav for forsikringens tegning på Internettet.

Det bestrides at afgivelse af ansøgning om forhåndsgodkendelse på forsikredes eget initiativ skulle være fast praksis i rejseforsikringsbranchen. Ligesom det bestrides, at forsikrede eller forsikredes værge, som forbrugere, burde have indset, at Gouda forudsatte, at forbrugerne fremsender forsikringserklæringer uden at blive informeret eller anmodet herom af selskabet.

Det bestrides, at forsikredes værge skulle have handlet i ond tro i forbindelse med forsikringstegning. Forsikrede eller dennes værge har ikke afgivet urigtige oplysninger. Forsikrede eller dennes værge har heller som følge af grov uagtsomhed undladt at afgive oplysninger over for selskabet, som forsikrede burde have været klar over havde betydning for selskabet, jf. FAL § 7. For det første anmodes forsikrede slet ikke om oplysninger, og for det andet er det helt legitimt, at man som forbruger forsøger at opnå forsikringsdækning i et selskab, selvom man er blevet afvist i et andet selskab.

I henhold til ankenævnets praksis skal forbrugeren ikke på eget initiativ over for forsikringsselskabet give oplysning om, at forbrugeren ikke kunne opnå dækning i et andet forsikringsselskab.

Selskaberne har forskellige antagelseskriterier og forskellige forsikringsbetingelser, og forbrugerne kan [ikke] forventes at kende til de forskellige forsikringsselskabers antagelseskriterier.

...

Det fastholdes, at forsikrede i de sidste 2 måneder før afrejsen ikke har været indlagt og alene har været til vurdering/behandling hos læge, som et led i sædvanlig kontrol. Som det fremgår af journalen fra R., blev forsikredes blodprocent målt som led i kontrol af forsikrede den 13. juni 2005. Det blev i den anledning konstateret, at forsikrede havde jernmangel i lighed med mange andre teenagere i voksealderen.

Det er ikke korrekt, at forsikrede rejste til USA med for lav blodprocent, idet forsikrede den 15. juni 2005 fik sædvanligt jerntilskud i form af Ferroduretter, jf. bilag 7. Der er i øvrigt ingen årsagssammenhæng mellem jerntilskuddet og forsikredes transplantation eller mellem jerntilskuddet og forsikredes sygdom i USA.

Endvidere bestrides Goudas påstand om, at selskabet ikke ville have tegnet forsikringen, såfremt selskabet havde kendt til forsikredes blodprocent, som fuldstændig udokumenteret. Navnlig henset til at en stor del af befolkningen, navnlig unge mennesker i voksealderen, lider af jernmangel, og henset til at selskabet ikke anmoder om oplysninger herom ved forsikringens tegning."

Endelig har advokaten i skrivelse af 28/3 2006 til nævnet anført:

"Der er ingen holdepunkter eller dokumentation for selskabets lægekonsulents udtalelse om, at den nedsatte blodprocent den 13. juni 2005 skyldtes andet end et behov for jerntabletter. Det bestrides endvidere som fuldstændig udokumenteret, at der skulle være årsagssammenhæng mellem C.s blodprocent inden afrejsen og C.s indlæggelse i USA primo juli 2005.

Den af selskabet refererede lægekonsulentudtalelse dokumenterer således på ingen måde, at C.s tilstand før afrejsen skulle være i negativ udvikling/faldende tendens.

Det skal bemærkes at R. på intet tidspunkt frarådede C.s rejse samt at R. på intet tidspunkt problematiserede den nedsatte blodprocent, idet denne blot skyldtes jernmangel, som blev afhjulpet inden afrejsen ved indtagelse af sædvanlige jerntabletter.

Det er endvidere helt udokumenteret fra selskabets side, at Gouda ikke ville have tegnet forsikringen, såfremt selskabet havde haft kendskab til C.s blodprocent inden afrejsen. Såfremt selskabet ønskede sine potentielle kunders blodprocent oplyst forud for forsikringstegning, skulle dette have været fremhævet tydeligt i forbindelse med tegning, hvilket det ikke er. Dertil kommer at det er helt udokumenteret, at selskabet ved en evt. forhåndsgodkendelsesprocedure ville have anmodet om oplysninger om C.s blodprocent."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 15/12 2005 til nævnet anført:

"Medicinsk konklusion

A. Der er her tale om en kronisk, høj risiko patient (infektion/svigt af vitale organer), der i forløbet fra transplantation ult. 04 og frem til sin afrejse den 25-6-05, har været indlagt og under løbende udredning og vurdering samt ændret medicinering. Patienten har op imod afrejsetidspunktet vist en faldende tendens/negativ udvikling/faldende blodprocent og har således umiddelbart forinden afrejsen (13-6) et blod tal på 5.3 (ubehandlet!).

B. På baggrund af det lave blodtal ville man såfremt vi havde haft forsikringstager som patient i en assistancemæssig sammenhæng IKKE have gennemført en flyrejse, idet der ville være risiko for iltmangel til vitale organer. Såfremt der ville være tale om transport skulle der havde været mulighed for ilttilførsel. Der er således tale om mangelfuld rådgivning og ikke anbefalelsesværdig adfærd i rela-tion til den foretagne rejse til USA.

C. Forsikringstager ville ikke have fået forhåndstilsagn såfremt selskabet var blevet spurgt. Såfremt forsikringstager er blevet forsynet med den omtalte 'erklæring til forsikringsselskabet' er den i bedste fald ikke blevet anvendt.

...

Ud fra de i sagen foreliggende journaludskrifter og lægenotater ligger det fast, at forsikrede inden for de to sidste måned inden afrejsen, hhv. den 9. maj 2005 fik

ændret sin medicinering og den 13. juni 2005 kom under vurdering/udredning for lav blodprocent

...

Allerede på dette grundlag fastholder selskabet sin afvisning af dækning for behandlingsudgifter USA og efterfølgende hjemrejse samt øvrige krav i relation til denne sag.

Med henvisning til advokatens betragtninger om risiko og årsagssammenhæng vil vi dog gerne knytte følgende yderligere bemærkninger.

Der er her tale om en kronisk, højrisiko patient, der i forløbet fra transplantation ult. 04 og frem til sin afrejse den 25-6-05, har været indlagt og under løbende udredning og vurdering samt ændret medicinering. Patienten har op imod afrejsetidspunktet vist en faldende tendens/negativ udvikling/faldende blodprocent og har således umiddelbart forinden afrejsen været medicinsk ustabil og under udredning.

Når hertil lægges det forhold, at vore læger såfremt vi havde haft forsikringstager som patient i en assistancemæssig sammenhæng, på grund af den forøgede risiko for patienten, ikke ville have gennemført en flyrejse, bestyrkes opfattelsen af, at der i det hele taget har været udvist en ikke anbefalelsesværdig adfærd i relation til den foretagne rejse til USA.

Der er således tale om en klar forøget risiko for denne patient og der er ligeledes en klar årsagssammenhæng mellem patientens tilstand inden afrejsen, som sandsynligvis er blevet forværret pga. rejsen, og den behandling der er blevet foretaget i USA. Vi bemærker i den forbindelse, at hospitalsindlæggelsen finder sted kort efter ankomsten fil USA."

Selskabet har i skrivelse af 11/1 2006 endvidere anført:

"For så vidt angår advokatens anbringender vedrørende forsikredes værges adfærd i forbindelse med etablering af forsikring via selskabets hjemmeside, fastholder vi, at

der er tale om en situation der kan sidestilles med forhold omfattet af FAL § 4, idet værgen bevidst har undladt, at forhøre sig om muligheden for at opnå forhåndstilsagn, velvidende, at forsikredes helbredsmæssige tilstand ville have været af betydning for selskabet.

Under alle omstændigheder kan det ikke anvendes som argument mod selskabet, om tilsidesættelse af de for forsikringen gældende vilkår, at det ikke af hjemmesiden fremgår, at der kan søges forhåndstilsagn og da slet ikke i et tilfælde som her hvor forsikredes værge er fuldt bekendt med, at forsikrede er i en kompliceret helbredsmæssig tilstand, som kan have betydning for forsikringsdækning og hvor værgen ydermere har søgt og fået afslag fra et andet selskab."

Endelig har selskabet i skrivelse af 3/3 2006 til nævnet anført:

"Med hensyn til advokatens anbringender vedrørende mangelfuld rådgivning m.m. er det selskabets principielle påstand, at værgen ved købet af forsikringen, jf. tidligere oplyste om fremgangsmåden ved køb via nettet, har accepteret vilkårene for forsikringen, hvorfor disse følgelig kan gøres gældende.

Følger man imidlertid advokatens argumentation om manglende vejledning/information fra selskabets side, må dette som udgangspunkt vurderes, ud fra forsikringssøgendes egne forhold og viden.

Som udgangspunkt fastholder vi, at der i al almindelighed er kendskab til rejseforsikringers forbehold over for kroniske lidelser.

Specifikt i denne sag forholder det sig ydermere sådan, at værgen var klar over, at der var tale om en alvorlig helbredsmæssig situation som ville have betydning for eventuel forsikringsmulighed og dækning.

...

Der er således ingen holdepunkter for påstanden om, at der skulle gælde andre regler for køb via Goudas hjemmeside end køb via IHIs og ej heller holdepunkter for, at antage, at værgen skulle have anledning til at tro, at dette skulle være tilfældet.

Det må derfor konkluderes, at værgen i sin kontakt med IHI har fulgt den almindelige fremgangsmåde for tegning af forsikring i forbindelse med kroniske lidelser, velvidende at der kunne være 'problemer med dækningen' jf. bilag 6 og jf. almindelig praksis fået afslag af dette selskab.

Ligeledes må det konkluderes, at værgen efter at have modtaget dette afslag, ('uden at sikre sig', jf. bilag ...) er gået ind på Goudas hjemmeside og tegnet en forsikring, velvidende at forsikredes helbredsmæssige forhold ville medføre 'problemer med dækningen' og i øvrigt være af betydning for selskabets accept af at tegne forsikring i det hele taget.

Værgen har, ved bevidst, at undlade, at forholde sig til dette og kontakte selskabet udvist en sådan adfærd, at denne kan sidestilles med forhold omfattet af FAL § 4."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2.4 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE:**

...

2.4.7

Udgifter til behandling af kroniske eller eksisterende sygdomme eller lidelser, der inden rejsen har medført:

A) Hospitalsindlæggelse

B) Vurdering/behandling hos læge, som ikke er et led i kontrol eller

C) Ændret medicinering.

For rejser under 31 dages varighed gælder, at der ikke dækkes udgifter til behandling af kroniske eller eksisterende sygdomme eller lidelser, der inden for de sidste 2 måneder før rejsen har medført en begivenhed under A, B eller C."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren ganske kort tid inden sin afrejse fik konstateret lave blodtal og blev sat i behandling derfor. Set i sammenhæng med, at klageren kun godt 1/2 år forinden havde gennemgået en levertransplantation, finder nævnet det godtgjort, at klageren har været under medicinændring inden for 2 måneder før afrejsen.

Nævnet bemærker, at den forsikringssøgende i forbindelse med tegningsproceduren på hjemmesiden ved et klik accepterer forsikringsvilkårene. Nævnet bemærker videre, at selskabet ikke afkræver helbredsoplysninger eller på anden måde direkte henleder den forsikringssøgendes opmærksomhed på begrænsningen i dækningen ved forudbestående lidelser. Nævnet finder imidlertid i den konkrete sag, at klageren ved sin værge ved sin adfærd i forhold til International Health Insurance danmark a/s har vist kendskab til, at klagerens lidelse kunne udgøre et forsikringsmæssigt problem, samt kendskab til muligheden for at søge om forhåndstilsagn. I hvert fald under disse omstændigheder findes det forhold, at selskabet ikke på hjemmesiden mere direkte har gjort opmærksom på problemstillingen, ikke at kunne føre til, at selskabet har pådraget sig et rådgivningsansvar.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand