782/07

Den 5. november 2007 blev i sag nr. 70.946:

xxxx xxxxxx xxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet afbestillingsforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en afbestilt rejse. Klageren er desuden generelt utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at sygdommen, der var årsag til afbestillingen, var til stede ved tegningen af forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 4.1.1.

Det fremgår af sagen, at klageren den 4/7 og 5/7 2006 bestilte en rejse for to personer til Mallorca med afrejse den 13/10 2006. I forlængelse heraf tegnede han den 7/7 2006 afbestillingsforsikring med standarddækning i det indklagede selskab.

På grund af sygdom hos klageren selv blev rejsen afbestilt den 13/10 2006, hvilket blev anmeldt til selskabet ved skadeanmeldelse af 17/10 2006. Selskabet modtog tillige en af klagerens egen læge underskrevet lægeerklæring dateret 18/10 2006. I erklæringen oplyste lægen, at det drejede sig om følgende sygdomme: forhøjet blodtryk, hyponatriæmi (nedsat koncentration af natrium i serum), hjerterytmeforstyrrelse og pneumoni (lungebetændelse). Endvidere oplyste lægen bl.a., at første lægekonsultation fandt sted i september 2006.

Til brug for sagens behandling indhentede selskabet herefter journaloplysninger fra klagerens egen læge. Af den indhentede patientjournal fremgår bl.a.:

"**Da: 31 01 2006 …**
B. utilpas de sidste dage pgra tarmtømningsproblemer. Det er nu gået delvist i orden på laxoberaldråber og vanlige digitale tømning.
Nu prikken i ansigtshuden, ingen hvp, ingen synsforstyrrelse eller føleforstyrrelse udover de vanlige.
Hjemmesygeplejerske har målt BT på 190/110
Senest BT fra journalen 8/04 var på 150/110
Er i beh med sotacor 40 mg*2 pgra tidl tendens til atrieflagren
Obj varm og tør, stp/c ia, BT begge arme 190/95, puls 48 reglm
rp hypertensionslab
rp hjemmeBT (i rolig fase for tarmen)
…
Da: 16 02 2006 …
TK: han har målt hjemme. Kommer med bt-målinger (hjemme).
De har svinget noget. Han har haft mere obstipation end han plejer. Nogle af BT-målingerne (især de høje) er ikke sket under normale forhold.
De højeste målinger er i situationer hvor han er presset. Hustruen skulle hjælpe med at få tømt tarmen. (de har ikke haft hjemmehjælp denne uge)
Når maven går i stå bliver BT-højt.
…
Da: 22 02 2006 …
TK hjemmeBT 140-187/76-89, puls 37-44
Konf FM rp ramipril 2,5 mg dgl
Rp BT, væsketal ved sygepl om 14 dage.
…
Da: 09 03 2006 …
B: BT 167/92, 168/88 væsketal
TK 10/3 cresc ramipril 5 mg dgl, kontrol igen om 4 uger (cr)
…
Da: 11 04 2006 …

TK: BT i går morges	180/88, 164/ 79, 188/90
i går aftes	171/81, 148/79, 155,75
Til morgen	194/92, 176/93

Snak om krisen omkr hjemmeplejen, om mulighed for at rejse. Forklarer at han skal sikre sig at SySi dækker før han rejser ud.
…
Da: 18 05 2006 …
Hjemme BT modtaget snit 144/75 alle morgen BT er over behandlings mål 4 af 9 aften målinger er uden mål
Der er indikation for intensivering af BT behandling
cont centyl m KCL
cont ramipril 5 mg cres ramipril 7,5 mg
cont sotalol 40 mg x 2
control 1 md + lap (væsketal+BT).
…
Da: 22 05 2006 …
B: døgn BT

Gennemsnit 168/94 Dag: 170/96,3 Nat: 157/82,8
Har været på øget triatec dosis 5 dg før måling, kan øges til 10 mg /nb
tk 29/5 cres triatec 10 mg.
…
Da: 23 06 2006 …
TK: ang. hj bt målinger:
19/6 aften 117/55 110/51 105/49
20/6 morgen 190/95 192,96 178/89 (lidt stresset den morgen)
aften 109/58 112/55 112/56
21/6 morgen 132/67 141/68 135/66
aften 145/72 139/63 128/61
22/6 morgen 121/62 106/54 106/55

27/6
cont ord
ny kontrol om 3 mdr.
Ønsker på sigt at reducere i medicin.
…
Da: 19 09 2006 Tp: …
B
uændret symptomatologi
sengeliggende, hoste og ekspectoration

st p kreditationer basalt dx rp rtg af thorax
…
Da: 27 09 2006 …
TK: han har været indlagt
Under indl. blev han skiftet i medicin fra sotalol til
rp selo-zok 50 mg x 1
rp magnyl 75 mg
cont triatec 10 mg
tk
ang indlæggelsen havde pneomoni
Der er kontraindikation for AK til AFLI behandlingen
BT målt hjemme til 160 -190 systolisk
Måler hjemme BT
Anbefalet EKG om ca. 1 md.
…
Da: 13 10 2006 …
TK: BT svinger fortsat meget, fra 196/94 til 115/56 P fra 48 til 59
Føler BT stiger hvis man bevæger sig hurtigt.
Tilråder at aflyse planlagt rejse."

På baggrund af de foreliggende oplysninger afviste selskabet at yde forsikringsdækning, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 16/11 2006. I skrivelsen hedder det bl.a.:

"I henhold til din journal har du i første halvår af 2006 været til lægen mindst 1 gang om måneden på grund af for højt/ustabilt blodtryk. Din medicin er i samme tidsrum blevet reguleret flere gange.

> På det grundlag må vi lægge til grund, at sygdommen der er årsag til afbestillingen var til stede på tidspunktet for tegning af forsikringen. Og dermed er din afbestilling ikke omfattet af din forsikring hos os.
>
> Derfor må vi beklage, at vi ikke kan hjælpe dig i dette tilfælde. Vi returnerer de indsendte bilag sammen med dette brev.
>
> Hvis du har spørgsmål eller kommentarer til denne afgørelse, er du meget velkommen til at kontakte os."

Klageren var utilfreds med afgørelsen, hvorfor han ultimo november 2006 tilskrev selskabet. I skrivelsen hedder det bl.a.:

> "I begrundelsen gør Gouda flg. gældende: at jeg har '*i første halvår af 2006 været til lægen mindst 1 gang om måneden på grund af for højtlustabilt blodtryk* ". Det er ikke korrekt.
>
> Som kørestolsbruger er jeg i kronisk medicinsk smertebehandling, hvortil ordinationen fornys for 1 måned ad gangen ved min telefoniske henvendelse til min læges konsultation. Ordinationen er ganske uændret: Samme præparat, styrke og dosis ... Dette tolker Gouda bekvemt som '*har været til lægen'*.
>
> Gouda gør videre med henvisning til min journal flg. gældende': at min '*medicin er i samme tidsrum blevet ændret flere gange'*. Denne påstand må jeg bede Gouda dokumentere: *På hvilke datoer er min medicin ændret forud for den 07.07.2006? Og hvilke konkrete ændringer taler De om?*
> …
> Lad mig i øvrigt erindre om, at min læge direkte adspurgt op til afrejsen stedse fastholdt, at mit blodtryk ikke var forhøjet i en grad, som hindrede fuldt forsvarlig rejse med fly. Dette var tilfældet lige indtil en pludselig akut forværring på selve afrejsedatoen den13.10.2006.
>
> I besiddelse af Deres afslag finder jeg det, i øvrigt besynderligt og, stærkt kritisabelt, at Gouda Rejseforsikring ikke, straks orienterede mig om min klageadgang.
>
> Foreholdt dette telefonisk udtrykker Deres skadebehandler J.J. ønske om, at Gouda får lejlighed til ar revurdere sagen, inden jeg videresender den til Forsikringsankenævnet. Det har Gouda Rejseforsikring nu mulighed for, idet jeg dog må forbeholde mig ethvert yderligere skridt."

Ved skrivelse af 8/12 2006 til klageren fastholdt selskabet det tidligere meddelte afslag på forsikringsdækning. Det hedder i skrivelsen bl.a.:

> "Vi vedlægger kopi af det journalmateriale vi har modtaget fra din læge. Heraf fremgår at dit blodtryk har vært ustabilt i første halvdel af 2006, kulminerende forud for telefonkonsultation d. 23.06.06, hvor dit blodtryk svingede meget. Det fremgår endvidere, at du har fået ændret din medicin-dosis 4 gange i denne periode.
>
> I denne sammenhæng er det afgørende, at dit blodtryk er ustabilt i perioden op til tegning af forsikringen. Det er ikke vigtigt, om lægekonsultationerne foregik over telefonen eller ved

personligt fremmøde, ligesom det heller ikke er vigtigt hvad den nærmere årsag til lægekonsultationerne var."

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Af klageskrivelsen af 29/12 2006 fremgår bl.a.:

"I besiddelse af Gouda Rejseforsikrings afslag er jeg stærkt skuffet både over Goudas afgørelse og over Goudas sagsbehandling, som jeg finder stærkt kritisabel. Dels finder jeg Goudas afslag 16.11. upræcist og utilstrækkeligt begrundet, dels finder jeg det forkasteligt, at Gouda finder det rigtigt at meddele afslag uden at samtidig informere om klageadgang.

Straks ved modtagelsen af Gouda Rejseforsikrings afslag, tog jeg telefonisk kontakt til Goudas sagsbehandler, J.J., som bad mig om, at Gouda måtte få anledning til at gennemgå sagen pány. Mere sikker var Gouda Rejseforsikring altså ikke.

Min opfattelse er stadig, at jeg, da jeg den 07.07. bestilte vores rejse til Mallorca og købte en afbestillingsforsikring, var i absolut god tro. Dels var det den 23.06. (bilag) konstateret, at mit blodtryk nu var normalt og stabilt, dels så min læge, N.B., ingen helbredsmæssig grund til, at jeg skulle indskrænke min rejseaktivitet.

Denne vurdering underbygges af det faktum, at næste rutinemæssige kontrol iflg. min læge først skulle finde sted 3 måneder derefter med den klare forventning, at mit blodtryk til den tid stadig ville være normalt og stabilt."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 18/1 2007 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har indhentet følgende udtalelse fra vores lægekonsulent:

Sygehistorie:
I perioden forud for køb af rejsen har der været problemer med pt. s blodtryk. Han får flere gange reguleret sin medicin (18.05, 22.05)
Notat fra 13.10.06 fra e.l. beskriver et fortsat svingende blodtryk, og han tilrådes at aflyse rejsen.
Pt. afbestiller rejsen d. 13.10.06 p.g.a. svingende blodtryk.

Konklusion:
Pt.s blodtryk har ikke ligget stabilt, og der er flere gange ændret i medicinen forud for d. 07.07.06.
Jeg er enig med egen læge i, at det ikke var tilrådeligt for pt. at rejse d. 13.10.06, men afbestillingsårsagen er det forhøjede blodtryk. De øvrige sygdomme, som er anført på erklæringen fra egen læge, har ikke betydning for afbestillingen.

For god ordens skyld skal vi påpege, at det ikke er et kriterium iht. forsikringsbetingelserne, om den eksisterende sygdom er i stabilt leje eller ej på tidspunktet for købet af forsikringen. Men vi mener, at det er en skærpende omstændighed i nærværende sag, at det ikke var tilfældet.

Derudover skal vi bemærke, at klagers gode tro heller ikke er et kriterium.

Det er alene afgørende, at klager på tidspunktet for købet af forsikringen lider af en sygdom, der senere medfører, at klager må afbestille.

Vi mener yderligere ikke, at vores sagsbehandling er mangelfuld. I vores brev af 16. november inviterer vi klager til at kontakte os, hvis der er spørgsmål eller kommentarer til sagen, og da klager henvender sig, oplyser vi loyalt om klageprocedure og ankeprocedure. I den forbindelse skal vi oplyse, at når vi d. 17. november beder klager sende skriftlig klage til os, er det led i vores almindelige klageprocedure. Det har ikke noget at gøre med, at vi var usikre på vores afgørelse.

Konklusion:
Klager lider på tidspunktet for købet af forsikringen af forhøjet blodtryk, der ikke er velreguleret. Klagers afbestilling skyldes for højt blodtryk. På den baggrund er klagers afbestilling ikke omfattet af hans forsikring.

Vi mener ikke, at vores sagsbehandling har været mangelfuld i dette tilfælde."

Hertil har klageren i skrivelse af 23/1 2007 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ad. 'sygehistorie': Her påstår Gouda: at der den 13.10.06 konstateres 'et fortsat svingende blodtryk' ... Det er ikke korrekt.

Ad. 'konklusion': Her påstår Gouda: at 'Pt. s blodtryk har ikke ligget stabilt, og der er flere gange ændret i medicinen forud for d. 07.07.06 ... Det er *heller ikke* korrekt ... Mit blodtryk blev (jfr. tidligere) konstateret stabilt den 23.06. og medicinen forblev uændret indtil den 05.10. 2006.

Den 23.06. 2006 konstateres mit blodtryk af min læge *korrekt justeret - normalt og stabilt* - hvorfor behandlingen blev afsluttet og en rutinemæssig kontrol berammet til 3 måneder efter. Først efter en lægeordineret ændring af anden - blodtrykket uvedkommende - medicinering konstateres den 27.09. *påny* behov for justering af mit blodtryk ...

Det var denne akut opståede og midlertidigt ændrede situation, der den 13.10. ulykkeligvis hindrede den planlagte udrejse, hvad journalen også klart dokumenterer ... Mit blodtryk har som forventet da også påny været normalt og stabilt siden udgangen af oktober 2006.
…
Endelig påstår Gouda Rejseforsikring, at man ved min telefoniske henvendelse straks samme dag, hvor jeg modtog Goudas afslag af den 16.11. 2006 'loyalt oplyser om klageprocedure og ankeprocedure' ... Det er *ikke* tilfældet ... Gouda 'tilbyder' ved den lejlighed alene at se på sagen påny forudsat, at jeg skriftligt klager til Gouda Rejseforsikring over Goudas afgørelse.

Først i sit fornyede afslag af 08.12. 2006 oplyser Gouda omsider, at sagen kan påklages til Ankenævnet for Forsikring, hvis jeg fortsat finder afgørelsen forkert. Der oplyses derudover, at 'klageskema og girokort' vil kunne rekvireres hos Gouda Rejseforsikring. Ikke andet. Ankenævnets adresse, telefonnummer eller andet relevant undlades bevidst oplyst ... Det finder jeg upassende og stærkt kritisabelt"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2. STANDARD - SYGDOMSDÆKNING - 5%**
...

2.1 FORSIKRINGEN DÆKKER
2.1.1 Såfremt forsikrede ikke kan påbegynde rejsen pga. *akut sygdom*/tilskadekomst, som kræver hospitalsindlæggelse eller dødsfald.

2.1.2 Såfremt forsikrede på baggrund af en medicinsk lægelig vurdering ikke kan påbegynde rejsen. Tilstanden skal være dokumenteret af en lægeerklæring fra forsikredes egen læge. Lægeerklæringen skal kunne tiltrædes af *Goudas* læge.
…
4. UNDTAGELSER
4.1 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE
4.1.1 Såfremt sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved købet af forsikringen.
…
IV DEFINITIONER
De definitioner, du finder her, er de ord, vi i betingelserne har skrevet i kursiv.
Bemærk, at definitionerne indgår som en del af forsikringsbetingelserne.
Akut sygdom
Herved forstås en sygdom opstået eller diagnosticeret i forsikringsperioden."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder særligt de lægelige oplysninger, lægger nævnet til grund, at klagerens blodtryk på tidspunktet for købet af forsikringen var ustabilt, og at klagerens afbestilling skyldtes for højt blodtryk. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Med hensyn til klagerens utilfredshed med, at det indklagede selskab i forbindelse med sit afslag om forsikringsdækning ikke samtidig informerede om klageadgangen til Ankenævnet for Forsikring, skal nævnet henvise til, at selskabet i den sammenhæng har handlet i overensstemmelse med § 2, stk. 7, i nævnets vedtægter. Efter denne bestemmelse er en forsikringstager først klageberettiget, når han forgæves har forsøgt at opnå en ordning ved henvendelse til selskabet. Heraf følger, at orientering om klageadgang ikke skal gives samtidig med afslaget. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann