805/08

Den 20. oktober 2008 blev i sag nr. 73.743:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxxx xxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har afbestillingsforsikring hos Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med afbestilling af en rejse til USA.

Selskabet har afvist at yde dækning for klagerens og hendes ledsagers rejse med henvisning til, at den sygdom, der førte til afbestillingen af rejsen, var til stede ved tegningen af forsikringen.

Det fremgår af sagen, at klageren den 4/10 2007 bestilte en rejse til USA i perioden den 9/1 til den 17/1 2008. Klageren tegnede i den forbindelse en afbestillingsforsikring i indklagede selskab den 11/10 2007. Ledsagernes forsikring blev tegnet den 16/11 2007. Den 14/12 2007 afbestilte klageren rejsen, og den 22/1 2008 indgav hun skadeanmeldelse. Af den vedlagte lægeerklæring fremgår bl.a.:

"

I tilfælde af kronisk lidelse: Hvornår fik patienten denne sygdom? *Medio / 2004*	Er der sket en akut forværring? ☒ Ja ☐ Nej ☐ Hvis ja, hvornår: *5 /11 2007*
Hvornår besluttede du, at en tiltrædelse af rejsen på grund af helbredstilstanden måtte frarådes? *5/11 2007*	
Eventuelle lægelige bemærkninger: *Pga. forværring i sygdomsintensiteten var R.M.J. indlagt til medicinændring på Psykiatrisk afd. i R. i perioden 3/12 - 18/12 2007*	

"

Selskabet indhentede til brug for sagens behandling endvidere journal fra Regionspsykiatrien R, hvori der bl.a. er noteret:

> "270285-…
> J., R.M.
> Indlagt på Børne- og Ungdomspsyk.afd. i perioden 16.03.-16.06.04, hvor der er beskrevet 3. persons hørehullucinationer samt lugt- og smagshallucinationer. Hun beskrev desuden vrangforestillinger, hvor hun modtog besked via sangtekster og beskrev tankeforstyrrelser, hvor hun kunne læse andres tanker samtidig med at hun både havde tanketomhed og tankemylder. Forud herfor havde der været spisevægring i form af fedtfobi, idet hun havde tabt sig 17 kg op til indlæggelsen. Under indlæggelsen blev der også fundet stofskiftesygdom, og hun blev sat i substituionsbehandling med Eltroxin, som nu kontrolleres via egen læge. Efterfølgende har hun haft to samtaler med dist.sygepl. i ungdomspsykiatrien, men den største kontakt har været af social art til socialrådgiver L.M. I perioden august 2004 til februar 2006 har hun hver 7. eller 14. dag gået i et kognitivt adfærdsterapeutisk samtaleforløb på Kognitivterapicenter i Å. mhp. at mestre og stress og stemmehøring. Hun synes, at hun har profiteret godt heraf.
>
> PSYKIATRISK DIAGNOSE:
> F20.3 Udiff. skizofreni.
>
> SOMATISK DIAGNOSE(R):
> Hypothyreoidisme konstateret i 2004. Velbehandlet med tabl. Eltroxin.
>
> PÅTÆNKT UDREDNING/SUPPL. UNDERSØGELSE:
> Serumværdier på Abilify og Zeldox.
> …
> Medicinregulering.
>
> Tilbud om Skizofreniskole.
>
> Rådgivning/vejledning til patientens forældre/pårørendegruppe.
>
> MEDICIN:
> Tabl. Akineton 2 mg max x 2 PN
> Tabl. Eltroxin 100 mikro G x 1 dgl.
> Tabl. Zeldox 80+0+0+120 mg øget 30/4 07
> Tabl. Truxal 15 mg max x 3 PN
> Tabl. Abilify 15 mg dgl. påbegyndt 22/5 07
> Tabl. Imozop 7,5 mg max x 1 PN
> Tabl. Remeron smelt 30 mg dgl.
> Tabl. Oxazepam 15 mg nocte
> Tabl. Oxazepam 15 mg max x 1 PN"

Ved skrivelse af 10/2 2008 meddelte selskabet klageren og hendes ledsagere afslag på dækning i henhold til forsikringen.

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse og anførte i skrivelse af 13/2 2008 bl.a. til selskabet:

> "Netop pga. min kroniske lidelse tog jeg kontakt til jer den 8/10-2007 for at være sikker på at være rigtigt dækket ind. **Agent ...66** blev oplyst om, at jeg bor på et Socialpsykiatrisk botilbud og har en sinslidelse som gjorde, at jeg havde brug for to rejseledsagere. Jeg fik at vide af **agent …66** at dette var den forsikring jeg skulle købe og blev i den forbindelse **ikke** vejledt om, at jeg skulle bruge et skriftligt forhåndstilsagn. Ergo jeg køber en afbestillingsforsikring i den tro, at jeg er dækket ind."

Klagerens skrivelse gav ikke selskabet anledning til at ændre afgørelsen, hvorefter klageren ved skrivelse af 7/4 2008 har indbragt sagen for nævnet og hertil bl.a. anført:

> "Pga akut sygdom bliver jeg nød til at aflyse rejsen og laver i januar en skadesanmeldelse til Europæiske. De giver afslag på skadesanmeldelsen, da de mener de ikke er blevet oplyst om min kroniske sygdom. Ved kronisk sygdom skal jeg ifølge Europæiske have et forhåndstilsagn, hvilket agent …66 ikke har oplyst min kontaktperson eller mig om.
>
> Jeg vil opfordre Ankenævnet for Forsikring om at rette henvendelse til agent …66 for at undersøge hvad han husker af vores samtale den 8/10-07.
>
> Vi tog kontakt til Eupæiske for at blive vejledt og for at få den rigtige rejseforsikring. I telefonen oplyser vi om, at jeg bor på et socialpsykiatrisk bosted og skal have 2 rejseledsagere med, hvilket burde være nok for en forsikringsagent til at råde os som kunder."

Selskabet har i svarskrivelse af 16/5 2008 til nævnet anført:

> "Sagen har været forelagt Europæiskes lægekonsulent, der har vurderet følgende:
>
> *Patienten er kendt med den kroniske psykiatriske lidelse - skizofreni. Hun har en sygdomsrelateret tendens til mange impulsive initiativer og stiller sig selv uoverkommelige krav. Tilstanden var ikke på nogen måde at betragte som stabil hen over efteråret. Rejsen skulle da også gennemføres med to plejere fra det psykiatriske bosted.*
> *Ved bestilling var der således en kendt kronisk psykiatrisk lidelse. Lidelsen var ikke stabil op til bestilling og det kunne ved tegning med betydende sandsynlighed forudses, at rejsen ikke ville kunne gennemføres.(bilag …)*
>
> Klagerens ledsagere har tegnet deres afbestillingsforsikring den 16. november 2007 og dermed 11 dage efter den forværring som førte til afbestillingen. Det er således uomtvisteligt, at både sygdom og forværring var tilstede ved tegning af forsikringen.
>
> Klageren oplyser i brev til Ankenævnet, at hun ved tegning af afbestillingsforsikringen oplyste, at hun var sindslidende og boede på et socialpsykiatrisk bosted, samt at hun skulle have to ledsagere med på rejsen. Det fremgår af klagerens brev, at hun skulle have talt med en mandlig sælger - agent …66.
>
> Vi skal venligst oplyse, at agent …66 er en kvindelig sælger. Hun er en meget erfaren sælger, som har været ansat i Europæiske i mange år. Hun er blevet foreholdt, klagerens brev til Ankenævnet. Hun oplyser, at hun ikke kan erindre den specifikke sag, men er meget opmærksom på, at hvis kunder er kronisk syge, skal de have en forhåndsgodkendelse før de er dækket for deres kroniske lidelse på afbestillingsforsikringen. Vores sælger bestrider, at

såfremt hun er blevet foreholdt oplysningen om klagerens sindslidelse, ikke skulle have oplyst, at klageren skulle søge forhåndsgodkendelse.

På baggrund af den indsendte lægeerklæring, journal fra Regionspsykiatrien R. samt ovennævnte vurdering fra Europæiskes lægekonsulent, har Europæiske vurderet, at rejsen afbestilles grundet en kronisk sygdom, hvor det ved bestilling, med betydelig sandsynlighed, kunne forudses, at rejsen ikke kunne gennemføres. Vi finder endvidere, at klagerens ledsagere først tegner deres afbestillingsforsikring efter den hændelse, som fører til afbestillingen, er indtruffet. Der afbestilles således grundet en sygdom, der var til stede ved tegning af forsikringen, jf. punkt 1.7.

Indholdet i klagerens brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte oplysninger må fastholde, at Europæiske Rejseforsikring A/S ikke skal dække klagerens erstatningskrav for afbestilling af rejsen til USA."

Selskabets svarskrivelse har givet klageren anledning til ved ergoterapeut P.W. og pædagog J.J. at anføre:

"Skizofreni er en lidelse man må lære at leve med og symptomerne svinger i styrke over tid. R. har tidligere været på bla. skiferie og andre ture som hun har været med til at planlægge og deltaget i. R. er generelt et meget aktivt menneske på trods af hendes lidelse.

R. har planlagt rejsen til New York i samarbejde med hendes to kontaktpersoner, der henholdsvis er pædagog og social og sundhedsass. med mange års erfaring i psykiatrien. Kontaktpersonerne og R. har løbende vurderede R.'s tilstand og fundet hende egnet til at gennemføre rejsen.

R. bor på et socialpsykiatrisk bosted, hvor der bliver ført dagbog over hendes hverdag. Udfra disse dagbogsnotater kan vi se, at R. op til bestillingen af rejsen og ved køb af forsikringer har haft en god periode.

Angående agent …66, skal vi beklage, at vi et sted i teksten har skrevet 'han' i stedet for "hun". Dette er selvfølgelig en skrivefejl.

Fejlen har dog intet at gøre med selve klagen - nemlig at R. og hendes kontaktperson ringer til Europæiske rejseforsikring for at bruge deres ekspertise i forbindelse med køb af afbestillingsforsikring. N.R. taler med agent …66 og R. er på medhør. Her oplyser N. til agent …66 og R. bor på et socialpsykiatrisk bosted, da hun har en sindslidelse og at R. skal have to ledsagere med. De bliver ikke gjort opmærksom op, at man skal have et forhåndstilsagn, hvis man har en kronisk lidelse. Det er forståeligt, at agent …66 ikke husker telefonsamtalen, men det gør R. selvfølgelig da det handler om hende."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**1.6 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?**
A. Afbestillingsforsikring - præmie 6 %

Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af
1) død eller akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv, familie eller rejseledsager.
…

1.7 Undtagelser/begrænsninger

Undtagelser:
Forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestilling, var til stede ved køb af forsikringen. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før forsikringen er trådt i kraft.
…
2.6 Definitioner
Til brug for denne forsikring defineres disse ord som følger:
- *akut sygdom*, ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en nyopstået sygdom eller er begrundet mistanke om nyopstået alvorlig sygdom."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at den foreliggende tvist ikke kan afgøres uden en nærmere bevisførelse af, hvad der blev sagt i den omtvistede telefonsamtale i forbindelse med forsikringens tegning. En sådan bevisførelse kan ikke ske for nævnet, men må i givet fald foregå ved domstolene. Nævnet må derfor afstå fra at viderebehandle sagen, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

J. Hermann