823/09

Den 29. juni 2009 blev i sag nr. 74.765:

xxxxx xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring med afbestillingsforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med afbestilling af en rejse til Thailand.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at årsagen til afbestillingen var til stede på tidspunktet for rejsens bestilling, og at lidelsen med rimelighed kunne forventes at medføre afbestilling af rejsen.

Det fremgår af sagen, at klageren den 26/6 2007 bestilte en rejse til Thailand med afrejse den 6/2 2008. Den 28/1 2008 blev rejsen afbestilt, idet klagerens hustru blev opereret den 23/1 2008 for en infektion i højre fod. Selskabet har anerkendt dækningspligt for afbestilling af denne rejse.

I en mail af 23/1 2008 fra klageren til selskabet er følgende anført som begrundelse for afbestilling af rejsen:

> "Jeg har dags dato kontaktet SOS, da vi desværre nok bliver nødt til at afbestille vores ferie. Afbestillingen er begrundet i, at min kone i dag skal opereres akut i foden. Vi skulle rejse den 6/2 til Thailand, men tør ikke tage af sted, da stingene fjernes 1-2 dage før, og der tillige skal dyrkes for en speciel bakterie/svamp, som tager 14 dage. Overlægen råder os også til at blive hjemme, og der bliver selvfølgelig skrevet en erklæring herom på skemaet.
> …"

Den 24/1 2008 bestilte klageren en ny rejse til Thailand med afrejse den 11/3 2008. Denne rejse blev afbestilt pga. komplikationer efter første operation, som nødvendiggjorde endnu en operation den 26/2 2008.

Den nye afbestilling blev anmeldt til SOS-International a/s, som ved skrivelse af 29/5 2008 afviste at yde erstatning med henvisning til, at klagerne på tidspunktet for rejsens bestilling var bekendt med den lidelse, som førte til afbestillingen.

Den behandlende overlæge på F. Hospital har i en udtalelse dateret 3/6 2008 anført:

> "Ovennævnte patient er opereret d. 23.01.08 med fjernelse af en cyste i højre fod. Operationen måtte forventes at give 2 ugers immobilisering indtil stingene var taget.
>
> **Mod forventning** er der tilstødt komplikationer med infektion og manglende sårheling. Dette har medført at patienten var forhindret i at rejse i marts måned.
>
> Det er således også mod forventning at det blev nødvendigt med endnu en operation d. 26.02.08. Hele forløbet har været utrolig kompliceret siden hen efter hvad der i januar måned tilsyneladende skulle være en ganske simpel fjernelse af en cyste i foden."

I klagerens skrivelse af 7/6 2008 til SOS-International a/s hedder det bl.a.:

> "Som præmis for afslaget anføres det, at vi ved bestilling af den nye rejse den 24/1-2008 var bekendt med hændelsen som forårsagede afbestillingen. Denne konklusion er fejlagtig, idet det ikke er min kones operation den 23-1-2008 som er årsag til afbestillingen, men min kones operation den 26-2-2008. Hverken vi eller den ansvarlige overlæge kunne den 23/1-2008 forudsige at min kone skulle opereres igen den 26/2-2008.
>
> Kort om hændelsesforløbet:
>
> Den 29-1-2008 skriver vi til afdelingsleder F.H., ALKA, vedlagt skadesanmeldelse vedrørende afbestilling af rejse til Thailand den 6/2-2008. Denne afbestilling vedrører min kones operation den 23/1-2008. Denne sag er afsluttet.
> Efter operationen den 23/1-2008 spørger vi naturligvis overlæge C.T., om det vil være ok at bestille en ny rejse til Thailand, med afrejse den 11/3-2008, altså 7 uger efter operationen den 23/1-2008. C.T. bekræfter at dette er ok, da foden absolut må forventes at være helt rask på rejsetidspunktet.
>
> Da vi anser præmis for afvisning af erstatning som fejlagtig, jfr. i øvrigt vedlagte erklæring fra overlæge C.T., bedes de venligst sagsbehandle indsigelsen så hurtigt som muligt."

Selskabet har i skrivelse af 30/10 2008 til nævnet redegjort for sagen således:

3. 74.765

"Klager bestilte i juni 2007 en rejse til Thailand med afrejse den 6. februar 2008. Da klagers hustru blev opereret for en infektion i højre fod den 23. januar 2008 blev denne rejse afbestilt og Alka Forsikring erstattede udgifterne over forsikringen.

Af klagers mail til Alka Forsikring af 23. januar 2008, hvori han klager over den oplyste sagsbehandlingstid, fremgår det, at der efter operationen skal ske dyrkning af en speciel bakterie/svamp, som det vil tage 14 dage at få svar på, hvorfor rejsen den 6. februar blev frarådet.

Dagen efter operationen - den 24. januar 2008 - bestilte klager en ny rejse til Thailand med afrejse 11. marts 2008.

Der opstod imidlertid komplikationer i form af manglende heling og infektion efter klagers hustrus operation, hvilket medførte en ny operation den 26. februar 2008. Den opererende læge anførte, at såret ikke med sikkerhed kunne forventes helet på afrejsetidspunktet og rejsen den 11. marts 2008 blev derfor frarådet med henvisning til øget infektionsrisiko.

SOS afviste ved brev af 29. maj 2008, at udbetale erstatning for udgiften til rejsen, da klager på bestillingstidspunktet for rejsen måtte anses for bekendt med hændelsen, som førte til afbestillingen. SOS henviste i den forbindelse til forsikringsbetingelsernes afsnit 15.2.1.

På foranledning af klagers brev af 7. juni 2008 - vedlagt brev fra opererende læge, hvoraf det fremgik, at komplikationerne ikke var forventede - blev sagen forelagt SOS lægekonsulent. Lægekonsulenten udtalte, at klagers hustru på bestillingstidspunktet for rejsen ikke var rask (hun var opereret dagen før) og det var komplikationer efter operationen, der medførte afbestillingen. SOS fastholdt derfor ved brev af 17. juni 2008 den trufne afgørelse.

Klager henvendte sig ved brev af 24. juni 2008 til Alka Forsikring og anmodede selskabet om en ny afgørelse snarest muligt.

Alka Forsikring gennemgik sagen og meddelte ved brev af 3. juli 2008, at den trufne afgørelse måtte fastholdes. Det fremgik af sagens oplysninger, at klagers hustru på bestillingstidspunktet for rejsen fortsat var i udredning og hendes situation uafklaret, da hun afventede svar på de bakteriologiske prøver (14 dage efter operationen).

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for forsikring.

Af de gældende forsikringsbetingelser for Afbestillings- og Rejseforsikringen afsnit 15 fremgår betingelserne for erstatning ved afbestilling. Det fremgår af afsnit 15.1.2., at forsikringen dækker, hvis en sikret bliver syg eller kommer til skade, og det ikke lægeligt kan forsvares, at sikrede gennemfører rejsen.

Af afsnit 15.2 fremgår det hvad forsikringen ikke dækker.
Som det fremgår af afsnit 15.2.1. dækker forsikringen ikke, hvis sikrede på tidspunktet for bestilling af rejsen eller denne forsikring kendte til

- hændelsen, der er årsag til afbestillingen, samt
- at hændelsen med rimelighed kunne forventes at medføre en afbestilling af rejsen.

Der er ubestridt årsagssammenhæng mellem den sygdom, som klager dagen før bestilling af rejsen var opereret og endnu ikke raskmeldt for, og afbestillingen af rejsen.

Af lægeerklæringen i forbindelse med afbestillingen af den første rejse fremgår det, at klagers hustru den 23. januar 2008 blev opereret for en absces i højre fod/infektion i højre fod. En absces er en byld/pusansamling i et hulrum dannet ved vævsdød, hulrummet er afgrænset af levedygtigt, men betændt væv. Det er i oplysningerne endvidere angivet, at der blev udtaget bakteriologiske prøver, som klagers hustru skulle have svar på 14 dage senere.

Klager har taget en risiko ved at bestille en ny rejse allerede dagen efter operationen, hvor svarene på de bakteriologiske prøver ikke forelå.

Efter en operation af denne art, hvor der udtages materiale til dyrkning/ bestemmelse af bakteriologi, kan man ikke med rimelighed blot forvente, at det vil være uden komplikationer - i hvert fald ikke før svar foreligger på de udtagne prøver.

Vi må således fastholde, dels at hændelsen der er årsagen til afbestillingen forelå på tidspunktet for rejsens bestilling dels at hændelsen med rimelighed kunne forventes at medføre afbestilling af rejsen, hvorfor vi ikke kan erstatte klagers udgifter til rejse nr. 2."

Ved skrivelse af 1/4 2009 har sekretariatet anmodet selskabet om at fremsende kopi af klagerens lægejournal. Selskabet har besvaret sekretariatet ved skrivelse af 20/4 2009 og vedlagt lægejournalen. I skrivelsen hedder det bl.a.:

"Som det fremgår af operationsresumeet blev der ved operationen den 23. januar 2008 fundet et hulrum med serøs væske, som blev taget fra til dyrkning. Det operativt fjernede væv blev endvidere sendt til D + R (?) [dyrkning resistens] samt til patologerne og til Statens Serum Institut med henblik på dyrkning for blandt andet tuberkulose.

Det oplyses i notatet derefter, at klager skal til suturfjernelse efter 14 dage hos opererende læge samt at klager herefter kunne få svar på de respektive prøver.

Af klagers mail til Alka Forsikring af 23. januar 2008, hvori han klager over den oplyste sagsbehandlingstid, fremgår det, at der efter operationen skal ske dyrkning af en speciel bakterie/svamp, som det vil tage 14 dage at få svar på, hvorfor rejsen den 6. februar blev frarådet. Klager var således helt på det rene med, at tilstanden var uafklaret, men bestilte alligevel dagen efter operationen en ny rejse til Thailand.

En operation af denne art, hvor der udtages materiale til dyrkning/ bestemmelse af bakteriologi, kan man ikke med rimelighed blot forvente vil være uden komplikationer. Den risiko klager har taget ved at bestille en ny rejse allerede dagen efter operationen, hvor svarende på de bakteriologiske prøver ikke forelå, kan selskabet fortsat ikke påtage sig at yde dækning for."

Af lægejournalen fremgår bl.a.:

"**2008-01-23**

…

Den tidligere cikatrice ekscideres. Kommer herefter ned i en mindre cavitet, hvor der tydeligvis er serøs væske. Dette tages

fra til dyrkning

Herefter kommer man ned i et nærmest membranøst område i 2. tåinterstit gående fra knogle og sener. Hele denne kapsel ekscideres. Der sendes delt til D+R [dyrkning+resistens]

dels til patologerne
dels til Statens Serum Institut
med henblik på dyrkning for tuberkulose samt PCR.
Derefter tages blodtomheden og hæmostasen sikres.
nylon i huden

Plan
Ambulant om ca. 14 dage til suturfjernelse [fjernelse af sting] hos overlæge C.T., og kan herefter få svar på de respektive prøver, der er kommet, hvilket nok ikke gælder TB. PCR er meget retningsgivende om det drejer sig om TB.
…
2008-01-28
…
Vi er blevet kontaktet af mikrobiologerne, der i vævsprøverne har fundet bacteroides fragilis, dette er en tarmbakterie.
Anbefales Metronidazol 500 mg x 3.

Jeg har talt med pt. i dag og hun føler sig også lidt alment utilpas, men har ikke feber.
Indtelefonerer tabl. Metronidazol 500 mg x 3 til N. apotek.
Vi ser pt. som planlagt.
…
2008-01-30
…
Har det alment skidt og er meget usikker på, om foden ser rigtig ud.

Objektivt
Der er ikke mistanke om dybere infektion i foden. Huden er lidt blank men der er ikke nogen rødme og ansamling i foden klinisk.

Tager i dag infektionstal og en Hb
Der er et endeligt dyrkningssvar, som viser en del bacteroides fragilis, som er følsom for Metronidazol, som pt. er i beh. med.

Ut. kontakter pt. senere i dag med svar på blodprøverne.
Har en tid om 1 uge til svar på de sidste prøver, som forhåbentlig er løbet ind der.
…
2008-02-06
…
Hb normal og det er inf.tallene også.
Har det fortsat alment skidt og er meget træt.
suturerne tages i dag BNPA80
Lige midt i cikatricen er der en lille defekt, hvor der kommer noget gammeltblodigt, serøst sekret. Det virker ikke som om der er ansamling i dybden, og selve foden er uøm i interstitset. Huden lige proksimalt i cikatricen utrolig følsom og lidt blank.
Der pålægges Solvaline
…
2008-02-19
…
Fortsat en lille fistelåbning på ca. 1/2 cm distalt i cikatricen, hvor igennem der kommer helt klar, serøs væske. Ser ikke inficeret ud, og foden er uden øget ødem eller indtryk af nogen større ansamling.
…

2008-02-25
…
Får uldtralydsskannet den igen i dag, og der ses en 5 x 5 mm stor væskelomme lige proksimalt lateralt for defekten.
…
2008-02-26
…
Lille bådformet incision svarende til den tidligere cikatrice, hvor den lille åbning helt proksimalt også fjernes. Under dette findes den ved ultralyd beskrevne lille lomme på ca. 0,5 cm som er med serøs væske. Der er ikke nogen infektionstegn."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"15. Afbestillingsforsikring
…
15.2 Forsikringen dækker ikke
15.2.1 Hvis sikrede på tidspunktet for bestilling af rejsen eller denne forsikring kendte til
- hændelsen, der er årsag til afbestillingen samt
- at hændelsen med rimelighed kunne forventes at medføre en afbestilling af rejsen."

Nævnet udtaler:

Ifølge forsikringsbetingelserne er det i tilfælde af dækning ved afbestilling - ud over kravet om den sikredes kendskab til sin lidelse - tillige et krav, at den sikrede med rimelighed kan forvente, at lidelsen vil medføre afbestilling.

Af lægejournalen fremgår, at de udtagne bakteriologiske prøver i forbindelse med første operation den 23/1 2008 var normale, bortset fra fundet af en tarmbakterie for hvilken, klagerens ægtefælle allerede den 28/1 2008 blev sat i behandling. Nævnet finder det ikke godtgjort, at denne bakterie havde en sammenhæng med de senere komplikationer i form af manglende sårheling, som førte til reoperationen den 26/2 2008.

Henset hertil samt til klagerens forklaringer om rådføringen med den behandlende overlæge, finder nævnet det ikke af selskabet godtgjort, at klageren med rimelighed kunne forvente, at hustruens lidelse ville føre til afbestilling af rejsen. Selskabet skal derfor erstatte klageren og hans ægtefælle rejsen til Thailand som påstået.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal erstatte klageren og hans ægtefælle rejsen som påstået med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen