820/09

Den 25. maj 2009 blev i sag nr. 74.868:

xxx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

AIG Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i tilknytning til et MasterCard Platinum har rejseforsikring med afbestillingsdækning i AIG Europe S.A., klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en afbestilt ferierejse.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at årsagen til afbestillingen var til stede på tidspunktet for bestilling af rejsen.

SOS International a/s har forud for sagens indbringelse for nævnet behandlet sagen på vegne af det indklagede selskab.

Det fremgår af sagen, at klageren den 21/4 2008 bestilte en rejse til Kreta for hele familien med planlagt afrejse den 30/5 2008 og hjemkomst syv dage senere.

Rejsen blev efterfølgende afbestilt på grund af sygdom hos klagerens ægtefælle, hvilket blev anmeldt til SOS International a/s ved skadeanmeldelse af 29/5 2008. Det fremgår af anmeldelsesblanketten, at årsagen til afbestillingen var ”Virus, høj feber, diarré”.

Til brug for sagens behandling modtog SOS International a/s bl.a. en af reservelæge M.H., Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet S., udfærdiget erklæring af 28/5 2008,

samt en af læge J.Ø, Regionshospitalet S., den 30/5 2008 udfyldt ”Erklæring ved afbestilling af rejse”.

I erklæringen af 28/5 2008 hedder det:

> "Det bekræftes herved, at ovennævnte patient blev indlagt på Medicinsk afdeling, Regionshospitalet, den 24/5-2008 og stadig er indlagt. Det skønnes lægeligt uforsvarligt at gennemføre den planlagte rejse med start den 30/5-2008."

Af ”Erklæring ved afbestilling af rejse” fremgår:

> "1. Hvilken sygdom drejer det sig om? (opgiv venligst nøjagtig diagnose)
> I kemobehandling for cancersygdom, som følge heraf, infektionssygdom.
>
> 2. Hvornår fik patienten denne sygdom?
> Dato: 24.05.08.
>
> 3. Kan patienten gennemføre rejsen på grund af sygdommen Ja ☐ Nej ☒
> Hvis nej, hvorfor? Feber, diarré.
>
> 4. Tid og sted for første konsultation
> Dato: 24.05.08 Sted: S. Centralsygehus.
>
> 5. a. Har patienten tidligere lidt af samme sygdom?
> Hvis ja, hvornår? Nej
>
> b. I tilfælde af kronisk lidelse:
> Er der indtrådt en akut uventet forværring, som medførte lægeordineret sengeleje?
> Ja ☒ Nej ☐
>
> c. Hvornår indtrådte denne forværring?
> Dato: 24.05.08."

Efterfølgende rekvirerede SOS International a/s tillige udskrift af patientjournalen fra klagerens ægtefælles egen læge. Af denne udskrift fremgår bl.a.:

> "25.01.2008
> Diagnoser
> D75 Ondartet svulst i tyktarm/endetarm
>
> Kontakt tekst
>
> Udskrivningsepikrise
>
> Afsendt: 08-02-2008 13:29
>
> Afsender
> Regionshospitalet S.
> Parenkymkirurgisk afdeling P
> Indlagt: 25-01-2008 9:50
> Udskrevet: 04-02-2008 13:29

3. 74.868

Aktionsdiagnose

	DC180	Neopl mal coeci
	DC787	Neopl mal hepatis metastaticum
	AZCA1	ny anmeldelsespligtig sygd, ikke tidl. fuldt anmeldt af afd

Andre diagnoser og operationer under skadestuebesøg

	DK650		Peritonitis acuta
	DN832		Ovariecyster, andre og ikke specificerede
Operation	KJFB30	28-01-2008	Højresidig hemikolektomi
Operation	KLAE10	28-01-2008	Enkeltsidig ooforektomi

EPIKRISE:
Har været til udredning for uafklaret proces i det lille bækken.
I forbindelse her med coloskopisk påvist malign tumor i coecum.
CT-scanning viser tegn på levermetastaser og rtg. af thorax uden metastaser.
Der gøres ovenstående indgreb med samtidig fjernelse af ve.sidige stor ovarie-cyste.
Leveren klinisk med mange spredte store og små metastaser.
Der er umiddelbart ukompliceret post-op. forløb.
Pt. udskrives til mikr. I PAMB og pt. er henvist til Onkologisk afdeling, Århus.
…
12.02.2008
…
Kontakt tekst

Ambulantepikrise

Afsendt: 12-02-2008 11:15

Afsender
Regionshospitalet S.
Parenkymkir. Amb./dagkir.afsn.
…
EPIKRISE: PAMB
Mikroskopi viste hø.sidig hemicolon med adenocarcinom i coecum lavt til differentieret. End-videre ve. ovarium med metastatisk adenocarcinom. Ingen tegn på metastaser i fundne 13 lymfeknuder, men derimod er der påvist serosa carcinose.
Pt. har også levermetastase.
Pt. har restitueret sig rimeligt hurtigt efter operationen. Går lange ture, spiser normalt og supplerer med proteindrik.
Pt.s husbond og datter informeret om mikroskopien. Pt. var tidl. orienteret om, at der var fundet levermetastase.
…
15.02.2008
…
Kontakt tekst

Ambulantepikrise

Afsendt: 18-02-2008 13:23

Afsender
Å. Sygehus
Onkologisk ambulatorium D
…
EPIKRISE:
…
AKTUELLE:
Sygdomsdebut med smerter i hø. fossa gennem et par uger. Der gøres coloskopi, som viser en tumorproces sv.t. coecum, og der foretages 28/1 hø.sidig kolektomi for tumor i coecum.

Der er peroperativt og ved præoperativ CT-scanning påvist multiple levermetastaser. Den største op til omkring 10 cm i diameter.
Der er ingen karcinose. Man findes desuden også bækkenet 12 cm ve.sidig ovariecyste, som fjernes i samme seance.
Vi mangler patologien fra operationen.
Er kommet sig fuldstændig godt postoperativt. Der har været et vægttab på 5 kg, men er appetitten er god. Hidtil har der ikke været nogen vægtstigning, ingen smerter.
…
Der er indikation for kemoterapi. Er indstillet på at påbegynde behandling med CPT11/5-FU/Avastin. Vi har gennemgået de forventlige bivirkninger, de særlige forholdsregler i relation til Avastin og kirurgiske procedurer. Der udleveres skriftlig patientinformation og pt. udstyres med Avastinkort.
vi stiler mod at påbegynde behandling i uge 10, således at det kan blive efter en planlagt barnedåb.
Er orienteret om, at behandlingen ikke har noget kurativt potentiale.
…
Afsender
Å. Sygehus
Onkologisk ambulatorium D
…
EP/KRISE:
6657
Pt. med coecumtumor med levermetastaser og aktuelt i CPT11/5- FU/Avastin-behandling, modtaget 1. serie d. 6. og 7. marts 2008. Hun ringer til gruppe 3 pga. svampeinfektion i munden. Hun har haft dette tidligere og genkender symptomerne i form af hvidlige belægninger og lidt svie og rødme svarende til tungen og mundslimhinde. Der opstartes
rp. kapsel Fluconazol 50 mg, 2 tabletter dagligt i 10 dage
Recept indtelefoneret til Ø.apoteket i S. d.d.
Ny kontakt såfremt der er manglende effekt eller forværring.
…
24.05.2008
…
Kontakt tekst

Udskrivningsepikrise

Afsendt: 04-06-2008 09:24

Afsender
Regionshospitalet S.
Medicinsk afdeling
…
Indlagt: 24-05-2008 21:15
Udskrevet: 30-05-2008 13:00
…
EPIKRISE:
Kendt med dissemineret coekumcancer, aktuelt i kemobehandling med Xeloda og Oxaliplatin. Indlægges med feber og diaré.
…"

På baggrund af de modtagne oplysninger afviste SOS International a/s at yde forsikringsdækning, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 6/8 2008.

Af en herefter af klageren og hans ægtefælle til SOS International a/s fremsendt skrivelse af 4/9 2008 fremgår:

"Klage: Som svar på Deres brev af 06.08.08, hvor I ikke vil anerkende erstatning vedrørende ovennævnte afbestilling af rejse pr. 30.05.08.

Vi accepterer ikke Deres afslag og forventer I tager sagen op på ny.

Vi har, før bestilling af rejsen, kontaktet jer pr. telefon, for at være sikker på, at der ikke skulle blive problemer med forsikring ved rejsen.

Jeg kontaktede SOS og talte med en dame medio april 2008 for at høre, hvordan forsikringen stillede sig i forhold til dækning af sygdom før og under rejsen.

Jeg gjorde opmærksom på at jeg har cancer og var i kemobehandling. Jeg skulle svare ja på 4 af 5 spørgsmål - og kunne svare ja på dem alle 5. Derfor behøvede hun ikke en medicinsk lægeerklæring.

Herefter bestilte vi rejsen i god tro, da lægerne i Å. ville give mig behandling, så det kunne passe med rejsen. Da jeg aldrig har haft bivirkninger, mente lægerne ikke, det var noget problem.

Vi mener, I har trukket sagen i langdrag, da vi fremsendte den første lægeerklæring den 29.05.08. Senere har I, af 2 omgange, bedt om yderligere 2 lægeerklæringer - blot for at trække sagen og derefter afvise erstatningen.

Til orientering kan vi meddele, at vor søn med familie, som skulle med på samme rejse, fik vi Deres erstatning udbetalt 02.06.08, uden problemer, hos andet forsikringsselskab.

Vi forventer hermed, at I vil tage sagen op pånyog komme frem til et fair og positivt resultat, da vi mener, vi har taget alle forholdsregler, ved at kontakte jer, inden vi bestilte rejsen.

Vi håber ikke det bliver nødvendigt at føre sagen videre.

Vi forventer denne gang et hurtigt svar."

SOS International a/s besvarede henvendelsen ved skrivelse af 26/9 2008. I denne skrivelse hedder det:

"Vi må beklageligvis fastholde vores afgørelse med den tidligere udsendte begrundelse jf. punkt 2.2, nemlig at 'årsagen var til stede, da rejsen blev bestilt.'

Da rejsen blev bestilt den 21. april 2008 og B. modtager kemobehandling den 6-7. marts 2008, er årsagen således til stede på bestillingstidspunktet for rejsen.

Derfor kan vi beklageligvis ikke dække skaden jf. punkt 2.2.
Af jeres brev fremgår at I har ringet til SOS International angående om I skulle ansøge om medicinsk forhåndstilsagn.

Når der ansøges om et medicinsk forhåndstilsagn, ansøges der om forsikringsselskabet vil dække en eventuel skade under rejsen, hvis forsikrede ønsker at tage afsted.

Ved en afbestillingssag vurderes der, hvordan tilstanden var på bestillingstidspunktet for rejsen.

Denne vurdering er uafhængig af en eventuel afgørelse af et medicinsk forhåndstilsagn.

Hvis I har spørgsmål vedrørende medicinsk forhåndstilsagn og afbestilling, hører jeg meget gerne fra jer.

Hvis I stadig ikke er tilfreds med vores afgørelse, har I mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring."

Sagen blev indbragt for nævnet den 20/10 2008.

Af klageskemaet, der er udfyldt af klagerens ægtefælle, fremgår:

"Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen…
Startede kemobehandling 6/3-08. Kontaktede SOS 10/4-08 om forsikring var ok ved rejse til Kreta for hele familien. Jeg gjorde opmærksom på at jeg var i Kemo-beh. – skulle svare nej på 4 á 5 spørgsmål – det var ok, så de behøvede ikke en medicinsk forhåndsgodkendelse. Derfor bestilte vi rejsen i god tro. Jeg blev indlagt 24/5-08 og blev ikke rask nok til at kunne rejse, da jeg blev udskrevet 30/5-08 – (afrejsedagen).

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?...
At få udbetalt erstatning, da vi mener, vi har gjort hvad vi kunne, for at sikre os – inden bestilling af rejsen."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i skrivelse af 22/1 2009 bl.a. anført:

"FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:

På tidspunktet for bestilling af rejsen er patienten med diagnosticeret med tyktarmskræft.

Patienten er i kemobehandling den 06.03.2008 umiddelbart før rejsen bestilles den 21.04.2008.

Årsagen til afbestillingen er en infektionssygdom, som er en følge til patientens cancerlidelse. Af lægeerklæringen fremgår det i øvrigt følgende: 'I kemobehandling for cancersygdom, som følge heraf infektionssygdom'.

I den forbindelse udtaler SOS' lægekonsulent følgende:
'
Pt. er på bestillingstidspunktet i et uafklaret udrednings- og behandlings forløb. Infektionslidelsen er en kausal og ikke uforventelig følge af cancerlidelsen. Der er således årsagssammenhæng mellem årsagen til afbestillingen og de symptomer, den udredning og den behandling, som pt. undergik i tidspunktet op til bestillingstidspunktet.
'

Vi bemærker i øvrigt, at patienten er blevet informeret om mulige bivirkninger ved de celledræbende midler, som patienten får i forbindelse med kemobehandlingen, jf. journalnotat af 15.02.2008.

Angående det celledræbende middel Avastin udtaler SOS' lægekonsulent, jf. i øvrigt www.netdoktor.dk, at der er nogle mulige bivirkninger tilknyttet brugen af lægemidlet. Bivirkningerne er blandt andet feber, kvalme, diarré og mundbetændelse, dvs. tilsvarende symptomer som patienten har haft.

I henhold til forsikringsbetingelsernes § 2, stk. 2, undtages de skader, hvor det er objektivt tilfældet, at årsagen til afbestillingen var til stede på tidspunktet for bestilling af rejsen. Det er således uden betydning for vurderingen af erstatningspligten,

- hvorvidt lidelsen var blevet diagnosticeret på tidspunktet for bestilling af rejsen,
- hvorvidt patienten havde erkendt lidelsen, og
- hvorvidt der opstod en forværring, som patienten ikke havde forventet.

For god ordens skyld vil vi ikke undlade at henlede opmærksomheden på,

- at det forhold, at patienten eventuelt ikke havde grund til at tro, at tilstanden kunne føre til afbestilling af rejsen ikke har betydning for vurderingen af, hvorvidt der foreligger kausalitet mellem årsagen til afbestillingen og de på tidspunktet for bestilling af rejsen udviste symptomer og udredning, og
- at lægelig rejsefrarådning ikke i sig selv kan udløse forsikringsdækning.

Vi har sammen med lægekonsulenten hos SOS International a/s vurderet, hvorvidt der foreligger kausalitet mellem den af Klageren anførte årsag til afbestilling og de forhold, som patienten på tidspunktet for bestilling af rejsen var i et udrednings- og/eller behandlingsforløb for. I og med, at der foreligger kausalitet, er skaden omfattet af undtagelsesbestemmelsen, hvorfor vi ikke er forpligtet at udbetale erstatning.

Klageren har anført, at denne kontaktede Den Offentlige Rejsesygesikring, som administreres af SOS International a/s, medio april 2008, da de ønskede svar på dækning under rejsen. SOS foretog her en medicinsk forhåndsvurdering, men denne vedrører alene eventuel dækning under rejsen og er således ikke en vurdering af, hvorvidt afbestillingsforsikringen hos os vil dække ved en eventuel skade.

Vi skal i øvrigt understrege, at vores assistanceudbyder/administrator, SOS International a/s, aldrig giver telefonisk dækningstilsagn i en sag om afbestilling af en rejse, idet SOS altid vil have brug for sagsakterne for at kunne tage stilling til erstatningspligten.

KONKLUSION:

Vi nedlægger påstand om, at Klagerens krav om dækning af afbestilling af rejsen, er undtaget forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelsernes § 2, stk. 2.

Til støtte for påstanden gør vi gældende,

- at patienten var i et udredningsforløb- og/eller behandlingsforløb på bestillingstidspunktet,
- at patienten på tidspunktet for bestilling af rejsen var i et uafklaret sygdomsforløb, og

- at der foreligger kausalitet mellem årsagen til afbestilling af rejsen og de af patienten udviste symptomer inden tidspunktet for bestilling af rejsen.

Idet årsagen til afbestillingen således var til stede på tidspunktet for bestilling af rejsen, må vi fastholde påstanden om, at afbestillingen er undtaget forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelsernes § 2, stk. 2.

Der henvises til kendelse fra Ankenævnet nr. 69.067: Forsikrede var i et udrednings- og behandlingsforløb ved bestilling af rejsen, og forsikrede fik efter bestilling af rejsen på baggrund af en KAG-undersøgelse konstateret en iskæmisk hjertelidelse. Forsikringsselskabet havde afvist dækning, og selskabet fik medhold i Ankenævnet.

Endvidere henvises til kendelse fra Ankenævnet nr. 69.403: Forsikrede havde inden tidspunktet for bestilling af rejsen fået konstateret celleforandringer. Selv om Nævnet ikke havde grund til at tro, at forsikrede var eller burde være klar over, at der var tale om en alvorlig lidelse, der kunne medføre aflysning af rejsen, fandt Nævnet at måtte lægge vægt på, at forsikrede på tidspunktet for bestilling af rejsen var under udredning og således befandt sig i et uafklaret sygdomsforløb, hvor det med rimelighed kunne forventes, at sygdommen ville kunne medføre afbestilling af rejsen. Forsikringsselskabet havde afvist dækning, og selskabet fik medhold i Ankenævnet.

Endelig henvises til kendelse fra Ankenævnet nr. 59.416: Selv om forsikrede ikke på tidspunktet for bestilling af rejsen var klar over lidelsens opståen, og selv om forsikrede ikke havde nogen særlig grund til at forvente, at symptomerne kunne medføre afbestilling af rejsen, var det imidlertid objektivt tilfældet, at lidelsen var opstået før tidspunktet for bestilling af rejsen. Forsikringsselskabet havde afvist dækning, og selskabet fik medhold i Ankenævnet."

Klageren er fremkommet med afsluttende kommentarer i skrivelse af 27/1 2009 til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Sektion A**
Fælles betingelser

1.0 Forsikringen
1.1 Hvem er omfattet af forsikringen?

a) Kortindehaver, dvs. enhver indehaver af et gyldigt Jyske MasterCard Platinum hovedkort
b) Kortindehavers medrejsende ægtefælle/samlever.
…

4.0 Forsikringen dækker ikke skader, der skyldes:
…

i. Kroniske lidelser, dvs. lidelser, der har vist symptomer eller er diagnosticeret før afrejse fra bopælslandet. Dog dækker forsikring, såfremt lidelsen må karakteriseres som stabil. At lidelsen er stabil betyder, at forsikrede inden for de sidste 2 måneder før afrejsen ikke har:
   - Været hospitalsindlagt.
   - Modtaget behandling af læge (som ikke er kontrolbesøg).

- Fået foretaget ændringer i medicinering.

Det er endvidere en forudsætning for at opretholde dækning, at der foretages en lægelig vurdering umiddelbart før afrejse, og at denne vurdering ikke indikerer udsigt til forværring under rejsen. Forhåndsgodkendelse indhentes via SOS' læge, som beslutter, om AIG kan acceptere forsikringen.

…

Sektion B

Rejseulykke, sygdoms- og forsinkelses- dækninger)

...

2.0 Afbestilling

2.1 Hvad dækkes?

Forsikringen dækker afbestilling af den bestilte rejse, når det ved lægeattest dokumenteres, at den ikke kan påbegyndes på grund af akut sygdom, akut tilskadekomst eller dødsfald hos en af de forsikrede …

2.2 Forsikringen dækker ikke:

...

- Hvis årsagen til afbestillingen var til stede, da rejsen blev bestilt eller ved betaling af depositum. Se også de generelle undtagelser i sektion A under pkt. 4.0."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at klagerens ægtefælle - på grund af påbegyndt kemobehandling - forud for rejsens bestilling rettede henvendelse til SOS International a/s for at høre, hvordan forsikringen stillede sig i forhold til dækning af sygdom før og under rejsen. I forbindelse hermed fik klagerens ægtefælle tilsyneladende oplyst, at hun ikke behøvede at ansøge om medicinsk forhåndstilsagn. Det må lægges til grund, at SOS International a/s ikke i samme forbindelse oplyste om, at det medicinske forhåndstilsagn ikke vedrører dækningen under afbestillingsforsikringen. Det er nævnets opfattelse, at SOS International a/s på eget initiativ burde have informeret herom. Som følge af den mangelfulde rådgivning finder nævnet, at SOS International a/s - og dermed det indklagede selskab - har givet klageren og hans ægtefælle en berettiget forventning om, at forsikringen ville dække i tilfælde af rejsens afbestilling på grund af ægtefællens cancersygdom. Henset hertil finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise forsikringsdækning som sket.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europa S.A., skal anerkende, at klageren har krav på forsikringsdækning som følge af den afbestilte rejse.

Marianne Højgaard Pedersen