820/09

Den 13. maj 2009 blev i sag nr. 75.248:

xxxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har årsafbestillingsforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager ved sin repræsentant, Københavns Retshjælp, over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en afbestilt ferierejse.

Selskabet henviser til, at der ikke i henhold til forsikringsbetingelserne foreligger en dækningsberettigende afbestilling.

Af det af klagerens repræsentant udfyldte klageskema, som nævnet har modtaget den 12/12 2008, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Klageren fik på rejsedagen et akut ildebefindende, der gjorde hende ude af stand til at rejse. Klageren fik lægeerklæring på dette, hvilket imidlertid ikke er accepteret af Europæiske, til trods for lægens erklæring om at sygdommen var akut.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> Rejsen refunderet."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 11/2 2009 til nævnet anført:

> "Indledningsvis skal vi bekræfte, at klager den 20. april 2008 tegnede en 'Årsafbestillingsforsikring i Europa'.
> …
> Det kan oplyses, at klager den 20. april 2008 bestiller en rejse hos Spies/MyTravel til Malaga, Spanien, med afrejse den 3. maj 2008 og hjemrejse den 10. maj 2008 (som bilag … vedlægges rejsebevis). Denne rejse afbestilles den 21. april 2008, jf. vedlagte mail fra

MyTravel (bilag …). Over for rejsebureauet har klager angivet 'for højt blodtryk' som årsag til afbestillingen.

Supplerende sagsfremstilling
Efter disse indledende oplysninger vil vi hermed gå over til at kommentere selve klagen og forløbet af skadebehandlingen.

25. april 2008
Selskabet modtager rejsebevis (bilag …) fra klager inkl. skrivelse fra klagers egen læge, I. & M.S. (bilag …). I denne skrivelse af 23. april 2008 attesterer klagers egen læge, at klager på grund af 'akut opstået sygdom ikke er i stand til at deltage i udlandsrejse' d. 3. maj 2008.

29. april 2008
Sagen oprettes i selskabets skadesystem. Der fremsendes et brev til klage med meddelelse om, at sagen er modtaget hos selskabet. Samme dag sendes brev til klager med oplysning om, at der skal indsendes en skadeanmeldelse (bilag …).

8. maj 2008
Selskabet modtaget klagers skadeanmeldelse dateret 30.4.2008 inkl. lægeerklæring dateret 30.8.2008 (bilag …). Der angives ingen årsag til afbestillingen af rejsen på skadeanmeldelsen eller lægeerklæringen.

22. maj 2008 Selskabet anmoder klager om at underskrive den indsendte skadeanmeldelse (bilag …).

4. juni 2008
Selskabet beder om forsikringserklæring fra klagers egen læge.

19. juni 2008
Selskabet modtager en lægeerklæring, der er en kopi af den oprindeligt indsendte lægeerklæring (bilag …), dog med ny datering 16. juni 2008. Dog er der nu som årsag til afbestilling af rejsen angivet 'Ovennævnte [klager] er nervøst anlagt. Da beslutningen blev taget er min konklusion at pt. er så ... dement, at hun ikke kan overskue situationen.' (bilag …).

22. juni 2008
Selskabet afviser at yde erstatning for afbestilling af klagers rejse under henvisning til, at der ikke foreligger en dækningsberettiget skade. Klagers afbestilling skyldes ikke en akut opstået sygdom (bilag …).

10. juli 2008
Selskabet modtager via Københavns Retshjælp meddelelse om, at klager ikke er enig i selskabets afgørelse (bilag …).

14. juli 2008
Selskabet modtager ny skadeanmeldelse dateret 13.5.2008 fra klager. Som årsag til afbestilling angiver klager selv 'Ude af balance'. På bagsiden af skadeanmeldelse har klagers egen læge udfyldt lægeerklæringen (udateret). Af denne lægeerklæring fremgår som årsag til afbestillingen 'Pt. er noget dement med pludselig forværring' - bilag ...

18. august 2008
Selskabet bekræfter modtagelsen af skrivelse fra Københavns Retshjælp og meddeler, at selskabet vil indhente yderligere lægelige oplysninger (bilag …).

29. oktober 2008
Selskabet modtager journalkopi for perioden 19.2.2008-16.10.2008 fra klagers egen læge (bilag …).

28. november 2008
Selskabet meddeler Københavns Retshjælp, at afgørelse fastholdes. Der medsendes samtidig ankenævnsskema (bilag …).

Desuden har selskabet løbende forelagt sagen for selskabets lægekonsulent, der er speciallæge inden for Intern Medicin og Medicinsk Gastroenterologi).

Klagers anbringender
I klageskemaet fremfører klager, at hun ønsker at få sin rejse refunderet, dvs. at selskabet skal anerkende, at der foreligger en dækningsberettiget skade.

Selskabets afgørelse
Selskabet har afslået at yde erstatning på forsikring. Selskabet har ved sin afgørelse lagt vægt på, at der ikke foreligger en dækningsberettiget skade i henhold til forsikringsbetingelserne.
…
Som årsag til afbestilling af rejsen er angivet følgende årsager:
- for højt blodtryk (bilag …) - 21. april 2008
- akut opstået sygdom (bilag …) - 23. april 2008
- ingen årsag (bilag …) - 30. april 2008
- demens (bilag …) - 16. juni 2008
- ude af balance / demens med pludselig forværring (bilag …) - dato uvis (mellem 13. maj og 14. juli 2008)
- akut ildebefindende (ankenævnsskema af 10. december 2008)

Klager bestilte den 20. april 2008 en rejse med afrejse den 3. maj 2008. Rejsen blev afbestilt allerede dagen efter bestillingen, og på skadesanmeldelse 1 (bilag …) er der ikke angivet nogen årsag til afbestillingen, men på skadeanmeldelse 2 (bilag …) er årsagen angivet som 'ude af balance'.

Der er i forbindelse med sagsbehandlingen indsendt ikke mindre end tre udfyldte standard lægeerklæringer. Herudover er der indhentet en supplerende udtalelse samt en kopi af egen læges journalnotater vedrørende klager.

Af den første lægeerklæring (bilag …) fremgår ingen årsag til afbestillingen. Af den anden lægeerklæring (bilag …) fremgår, at klager er nervøst anlagt, og at lægen frarådede rejsen, da 'patienten er så til pas dement, at hun ikke kan overskue situationen'. Af den tredje lægeerklæring (bilag …) anfører lægen nu, at klager angiveligt fik symptomer på lidelsen den 20. april 2008, mens første konsultation var den 23. april. Det er også anført, at der var en akut forværring den 22. april. Den lægelige bemærkning er 'Patienten er dement med pludselig forværring'. I den forbindelse ønsker selskabet ligeledes at fremføre, at der på skadeanmeldelserne og i de lægelige akter med undtagelse af den tredje lægeerklæring (bilag …) er angivet en dato for, hvornår symptomerne for lidelsen opstår, der ligger efter den faktiske dato for afbestillingen af rejsen (21. april 2008).

I forbindelse med sagen har klagers egen læge også skrevet i en selvstændig erklæring, at klager afbestilte grundet akut sygdom. Der er ikke oplysninger i denne erklæring om årsag, lidelse eller andet, der kan anvendes for en afklaring.

På grund af de delvis modstridende oplysninger fra klagers egen læge i de tre erklæringer er der indhentet en kopi af klagers lægejournal for den givne periode. I perioden marts-juli er der 18 notater i lægens journal. Der er i notaterne intet om rejsen eller eventuel akut sygdom i de nævnte dage. Der er ingen notater om lægekontakt til andre læger eller hospitaler. Der er i øvrigt heller ikke dokumentation for udfærdigelsen af lægeerklæringerne.

Konklusion
Hvis man skal tage den anden lægeerklæring for pålydende, så var baggrunden for afbestillingen demens i en grad, at klager ikke kunne overskue situationen. Demens opstår ikke akut fra dag til dag, og der var således ikke tale om akut sygdom. Lidelsen var således til stede ved tegningen, og der var ikke tale om akut forværring.

Hvis man skal tage den efterfølgende lægeerklæring for pålydende, var årsagen til afbestilling en akut forværring i en kendt demenssituation. Det fremgår dog også af samme erklæring, at klager fik lidelsen den 20. april og forværringen tilkom den 22. april. Som anført opstår demens ikke akut - og en akut forværring har altid baggrund i anden sygdom, f.eks. svær infektion.

Da der er åbenbare modstridende oplysninger i lægeerklæringerne, er der som anført indhentet en kopi af klagers egen læges notater for den givne periode. Det kan i relation hertil bemærkes, at der intet er i egen læges journal på klager indikerende akut sygdom eller for den sags skyld en akut situation i øvrigt i en længere periode før og efter bestillingen af rejsen.

Demens opstår ikke fra dag til dag. De indsendte lægeerklæringer er modstridende på centrale punkter. Begge erklæringer angiver dog, at grundlidelsen er demens - og denne var til stede ved tegningen. Der er intet om akut sygdom i egen læges journalnotater.

På baggrund af ovenstående redegørelse ser selskabet ingen anledning til at ændre sin afvisning af at yde erstatning for den afbestilte rejse, idet det vurderes, at årsagen til afbestilling af rejsen var til stede ved tegningen, og at der ikke var sygdomsmæssig forværring mellem bestilling og afbestillingen af rejsen."

Nævnet har fået forelagt de af parterne fremlagte bilag, herunder de lægelige oplysninger.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.8 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?**
Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af

1) død eller alvorlig akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv, familie eller rejseledsager;

…

1.9 Undtagelser

Forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved bestilling af rejsen. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før bestilling af rejsen.
Ovennævnte gælder uanset om forsikringen trådte i kraft forinden sygdommen eller tilskadekomsten opstod.
…
2.9 Definitioner
Til bryg for denne forsikring defineres disse ord som følger:
- *akut sygdom*, ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom."

Nævnet udtaler:

Med den af selskabet anførte begrundelse finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke pålægge selskabet at dække den afbestilte rejse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson