833/09

Den 2. december 2009 blev i sag nr. 76.187:

xxx xxxxxx
xxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

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 ferierejse.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 24/5 2009, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
1. Vi bestilte en skiferie hos … Rejser og tegnede en afbestillingsforsikring.
2. 22/12-08. På grund af mit arbejde var jeg stresset/presset/chokeret og henvendte mig til lægen som skrev en lægeerklæring som forsikringen krævede 'om sengeleje eller det der kan sidestilles dermed.'
3. Gouda nægter at udbetale forsikringen med 'underlige' begrundelser om, at de ikke vurderer, at jeg var syg - men det har jeg jo lægens ord for, og så må det være det.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At få medhold i min anke og få udbetalt mine penge. Det er ikke rart at blive mistænkt for snyd, når jeg nu vitterlig har været syg."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 2/6 2009 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Den 12. september 2008 (Bilag ..) bestiller [klageren] en busrejse til K. hos …Rejser for ham og hans ægtefælle. Rejseperioden er 27. december 2008 til 3. januar 2009. Samtidig med rejsen køber [klageren] en afbestillingsforsikring - forsikringsbetingelser nr. 452 (Bilag ..).

Den 17. december 2008 (Bilag ..) udsender … Rejser rejse-/deltagerbevis til [klageren] sammen med liste over samtlige personer, der skal deltage i rejsen (alder på de rejsende anført i højre margin). Umiddelbart efter udsendelsen kontakter [klagerens] ægtefælle telefonisk … Rejser og oplyser, at de ønsker at afbestille rejsen, da de nu har konstateret, at

der er børnefamilier med på deltagerlisten. … Rejser informerer [klagerens] ægtefælle om, at det ikke er en dækningsberettiget årsag til afbestilling.

Den 28. december 2008 fremsender [klageren] skadeanmeldelse og lægeerklæring (Bilag ..), hvoraf det fremgår, at [klageren] har konsulteret læge M., der ikke er [klagerens] egen læge. Lægen oplyser, at der er opstået akut sygdom og afkrydser, at der er ordineret sengeleje eller det der kan sidestilles hermed.

På baggrund af de lægelige oplysninger indhenter vi lægejournal fra [klagerens] egen læge G., der returnerer forespørgslen (Bilag ..) og oplyser, at han ikke har haft [klageren] i sin konsultation vedrørende afbestilling af rejse.

Ved efterfølgende forespørgsel informerer Læge G., at [klageren] har rettet henvendelse til lægekollega på trods af, at han var på arbejde. Ifølge lægejournal fra læge M. (Bilag ..) blev rejsen afbestilt som følge af stress-symptomer. Endvidere bliver det oplyst, at [klageren] 'overværede en ulykke i fredags', der påvirkede ham meget, og at han havde aflyst alt på arbejde. Da konsultationen foregik tirsdag den 23. december 2008 må det betyde, at [klageren] oplyste at have overværet en ulykke den 19. december 2008.

Ved brev af 11. februar 2009 (Bilag ..) afviser vi at yde dækning med henvisning til, at [klageren] hverken var blevet sat i medicinsk- eller psykologbehandling for de oplyste stress symptomer.

Ved mail af 3. marts 2009 (Bilag ..) oplyser [klageren], at han i dagene op til afrejsen forsøgte at kontakte egen læge, men at han ikke fik kontakt, da denne havde telefonsvarer på med oplysning om fravær som følge af sygdom.

Ved mail af 6. marts 2009 (Bilag ..) fastholder vi vores afvisning.

Ved mail af 8. marts 2009 (Bilag 9) klager [klageren] på ny. Han oplyser, at han havde svær hovedpine og kvalme samt var sygemeldt og ude af stand til at udføre sit arbejde som kørelærer i godt 3 uger.

I brev af 20. marts 2009 (Bilag ..) fastholder vi endnu engang, at vi ikke har mulighed for at imødekomme [klagerens] ønske om erstatning, bl.a. med henvisning til, at [klagerens] ægtefælle har oplyst, at afbestillingen skete som følge af, at der var børn på deltagerlisten.

…

Forsikringsteknisk problemstilling

Det er vores opfattelse, at Ankenævnet skal tage stilling til, hvorvidt [klagerens] afbestilling skyldtes akut sygdom eller at [klageren] og hans ægtefælle ikke ønskede at deltage i en rejse, hvor der deltog børnefamilier. Måtte det være Ankenævnets opfattelse, at afbestillingen skyldtes akut sygdom, bedes Ankenævnet tage stilling til, hvorvidt den akutte sygdom opfylder de i forsikringsbetingelserne opstillede kriterier for afbestilling.

Konklusion:

Det er vores oplevelse, at [klagerens] afbestilling alene skyldtes, at [klageren] og hans ægtefælle ikke ønskede at deltage i en rejse, hvor der deltog børnefamilier.

Liste med samtlige deltagere på rejsen blev udsendt den 17. december 2008 (Bilag ..). To dage efter oplyser [klageren], at han har overværet en ulykke, der har forværret hans i forvejen eksisterende stress symptomer. Der findes dog ingen lægelig dokumentation for, at

[klageren] skulle have haft stress forud for afbestilling af rejsen ved konsultation hos læge M. den 23. december 2008.

Umiddelbart efter udsendelse af deltagerlisten oplyser [klagerens] ægtefælle telefonisk til … Rejser, at de ønsker at afbestille rejsen, da det er deres opfattelse, at der skulle for mange børnefamilier med på rejsen. Ved den lejlighed blev [klagerens] ægtefælle informeret om, at den oplyste årsag ikke var dækningsberettiget under afbestillingsforsikringen.

Måtte Ankenævnet konkludere, at [klagerens] afbestilling skyldtes akut sygdom (stress), er det vores opfattelse, at sygdommen ikke har umuliggjort eller i væsentlig grad vanskeliggjort rejsen. Ifølge lægejournal af 23. december 2008, blev [klageren] ikke sat i nogen form for behandling eller ordineret medicin. Ifølge lægejournalen er [klageren] ikke blevet ordineret sengeleje eller det der kan sidestilles hermed, ligesom [klageren] heller ikke har dokumenteret, at han er blevet sygemeldt fra sit arbejde i en 3-ugers periode."

Hertil har klageren i skrivelse af 5/7 2009 til nævnet bemærket:

"Gouda tror åbenbart at jeg 'snyder' og opfatter derfor hændelserne ud fra denne vinkel! MEN:
Det er korrekt, at min kone ringede til … Rejser da vi havde modtaget tilmeldingslisten - fordi jeg reagerede stresset da jeg så, at der var så mange børn og unge med - det var 'dråben' der fik mig 'ud over kanten', for nu kunne jeg ikke se en ferie foran mig med fred og ro.

Denne reaktion fik mig til at indse, at jeg vist var mere stresset/presset/chokeret end jeg selv vidste og, besluttede derfor at blive hjemme og sende en lægeerklæring.

Jeg ringede flere gange til min egen læge …, men telefonen blev ikke taget. Der var telefonsvarer på, og derfor henvendte jeg mig i stedet for til en af de andre læger. Lægen snakkede med mig og syntes at det var vigtigt at jeg tog den med ro og blev hjemme fra den bestilte ferie.

Der blev ikke ordineret noget medicin eller anden behandling, da FRED og RO var det vigtigste - og hvis det ikke var nok, eller jeg blev bedre, så skulle jeg henvende mig til min egen læge senere.

Efter godt 3 ugers forløb med fred og ro, følte jeg mig igen parat til så småt at genoptage mit arbejde, og har siden været mere opmærksom på ikke at presse mig selv for hårdt.

DER ER IKKE NOGET SNYD I DETTE, men et helt normalt sygeforløb, som hindrede mig i at tage på den bestilte rejse.

Det er frustrerende, at skulle bruge så meget energi på, at få udbetalt pengene fra den afbestillingsforsikring vi tegnede, netop for at gardere os mod sådan en situation.

Jeg synes, at Gouda mistænker mig urimeligt - og bruger megen tid og kræfter på, at få mig til at opgive min ret til at få rejsen erstattet -

JEG HAR:
- Tegnet en afbestillingsforsikring
- Opfyldt betingelserne og sendt en lægeerklæring
- Nu mangler jeg bare erstatningen

Gouda 'tænker og tror' uden at snakke med mig, og nægter så bare at udbetale mine penge, og jeg skal bruge tid på at skrive frem og tilbage.

Det mener jeg at Gouda bør pålægges at give mig en kompensation for når sagen er afsluttet."

Herefter har selskabet i skrivelse af 10/7 2009 til nævnet anført:

"Vi konstaterer [klagerens] bekræftelse af, at hans ægtefælle før afrejsen, men efter udsendelse af tilmeldingslisten, telefonisk kontaktede … Rejser, [klageren] ses ikke at have bestridt, at hans kone umiddelbar efter udsendelse af tilmeldingslister den 17. december 2008 oplyste til … Rejser, at de ønskede at afbestille rejsen, da der skulle deltage børnefamilier.

Der findes fortsat ingen lægelig dokumentation for, at [klageren] skulle have haft stress forud for, at [klagerens] ægtefælle telefonisk afbestilte rejsen overfor …Rejser. De første lægelige oplysninger om [klagerens] stress er således fremkommet efter konsultation hos læge … den 23. december 2008. [Klageren] har endvidere ikke fremlagt dokumentation for, at han skulle have været sygemeldt fra sit arbejde i en 3-ugers periode.

Herudover skal vi henvise til vores brev af 2. juni 2009, idet det fortsat er vores opfattelse, at [klagerens] afbestilling ikke er dækket under den tegnede afbestillingsforsikring."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 11/8 2009 til nævnet anført:

"Hvor mange gange skal jeg skrive det: STRESS OPSTÅR IKKE FRA DEN ENE DAG TIL DEN ANDEN, men blev dokumenteret af den fremsendte lægeattest.

Min reaktion på, at der skulle så mange børn med på rejsen, viste mig netop at jeg var stresset og ikke blot træt - og det dokumenterer lægeattesten, og derfor sygemeldte jeg mig.

Hvornår stopper denne udmattelseskrig?

Hvor længe er det tilladt at skrive frem og tilbage, jeg har ikke ansatte til at skrive for mig - og det er ved at være udmattende."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Afbestillingsforsikring ved sygdom m.m.**
1.1 Hvad dækker forsikringen?
Forsikringen dækker den del af rejsens pris eksl. forsikringspræmier, rejsebureauet ikke tilbagebetaler ved afbestilling af rejsen, i de tilfælde, hvor forsikredes deltagelse i rejsen umuliggøres eller i væsentlig grad vanskeliggøres;
1.1.1. som følge af, at forsikrede eller dennes ægtefælle, samlever, børn, forældre, svigerforældre, svigerbørn, børnebørn, søskende, bedsteforældre, svigerinder, svogre eller rejseledsagere afgår ved døden eller rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, der kræver hospitalsindlæggelse; lægeordineret sengeleje, eller det, der kan sidestilles hermed; …
…
Akut sygdom

Ved akut, dækningsberettiget sygdom forstås en nyopstået sygdom, en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom, eller en uventet forværring i en bestående eller kronisk sygdom."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagens akter, herunder de fremlagte lægelige oplysninger, finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren har krav på dækning i henhold til de gældende forsikringsbetingelser. Nævnet kan således ikke kritisere selskabets afgørelse.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson