852/10

Den 22. september 2010 blev i sag nr. 77.802:

xxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxx

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 dækning for rejseudgifterne efter afbestilling af rejse.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klagerens sygdom ikke har hindret hende i at gennemføre rejsen. Endvidere henviser selskabet til, at det ikke er en dækningsberettiget årsag, at klageren ikke kan opnå fuld rejseforsikringsdækning i et andet forsikringsselskab.

Klageren bestilte i slutningen af november 2009 en rejse til Laos og Cambodia i perioden fra den 4/2 til den 24/2 2010. Rejse samt afbestillingsforsikring blev betalt den 4/12 2009.

Af bilag til klageskema udfyldt af klageren den 8/2 2010 fremgår bl.a.:

> "Den 8. december blev undertegnede [klager] akut indlagt på … Hospital med en blodprop i hjernen, samt uregelmæssig puls, og hvor hun blev testet, scannet og medicineret for fremtiden. Blev udskrevet 7 dage efter med en erklæring om, at [klager] var raskmeldt, men ikke helt færdigbehandlet, idet hun fra den 22.1 til den 25.1 skulle have et Holterapparat på for at registrere hjerterytmen. Der har aldrig før været tegn på problemer med hjerte og hjerne. **NB. [klager] var helt rask, da afbestillingsforsikringen den 4.december blev tegnet.**
> Vi meddelte sygdomsforløbet til Bupa. Den 6. januar fik vi det svar, at Bupa ville forsikre [klager] under rejsen, men dog ikke for sygdomme, der kunne relateres til lidelser i hjerte og hjerne, samt følger heraf. Det ville med andre ord sige, at hvis **[klager] havde fået et tilbagefald, ville vi have været uden dækning. Den risiko turde vi naturligvis ikke tage - speci-**

elt ikke til det omtalte rejsemål. (det er jo netop derfor man tegner en afbestillingsforsikring).
Veltidende om at [klager] var raskmeldt fra hospitalet, afbestilte vi rejsen og meddelte det til Gouda med anmodning om, at det indbetalte beløb for rejsen blev tilbagebetalt, da både vi selv, men også egen læge mente, at det ville det være aldeles uforsvarligt at tage på den rejse uden netop at være forsikret på to så vigtige områder som hjerne og hjerte, og også fordi [klager] på det tidspunkt ikke var færdigbehandlet."

Af epikrise fra hospitalet dateret den 15/12 2009 fremgår bl.a.:

"AKTIONSDIAGNOSE
DG459 Ischaemia cerebri transitoria uden specifikation

Epikrise:
Pt. indlægges d. 8.12.09 grundet kortvarig episode med talebesvær. Der er ingen ledsagesymptomer, og symptomerne er fuldstændig remitterede ved indlæggelsen. Objektivt neurologisk findes pt. intakt.
Der gøres CT-skanning af cerebrum, som viser gammelt infarkt i basalganglierne, men intet nytilkommet.
Ultralyd af halskar er uden betydende stenosser.
Ved indlæggelsen høres kardiologisk mislyd, og der gøres kardiologisk tilsyn, der foranlediger henvisning til ambulant Holter og ekkokardiografi. Blodprøver viser forhøjet kolesterol til 4,6, pt. øges i sin Simvastatin.
Endvidere opstartes Magnyl og Persantin behandling som tromboseprofylakse. Mhp. kolesterolen laves der også henvisning til diætist.
Pt. har planlagt ferie i Laos og Cambodja i februar måned. Fra neurologisk regi er der ikke kontraindikation mod længere flyvetur, men pt. er noget bekymret og ønsker ikke længere den lange rejse.
Under indlæggelsen er der tilsyn ved talepædagog, og pt. får vejledning i øvelser, som hun selv drager omsorg for efter udskrivelsen.
Pt. udskrives ganske velbefindende."

Endvidere fremgår det af lægeerklæring af 8/1 2010 bl.a.:

"

4. Om rejsens betydning for sygdommen	Skønner De, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentligt eller i øvrigt skade patientens helbred? (sæt kryds)	Ja *X*	Nej
	Hvis ja, kort begrundelse: *Er ikke færdigudredt.*		
	Skønner De, at patientens almentilstand er sådan, at det er en hindring for at rejse? (sæt kryds)	Ja	Nej *X*

"

Klageren afbestilte den 8/1 2010 rejsen og rettede henvendelse til selskabet. Selskabet afviste i brev af 14/1 2010 dækning med henvisning til, at der på baggrund af det lægelige materiale ikke var nogen medicinsk indikation for, at klageren ikke kunne påbegynde og gennemføre den planlagte rejse.

Hertil svarede klageren i brev af 17/1 2010 bl.a.:

"Aflysning af rejsen skyldes, at rejseforsikringsselskabet, (her er det BUPA, men kunne vel ligeså godt være Gouda) ikke ville dække rejsen komplet. Forsikringsselskabet vil først se tiden an, inden de giver grønt lys for dækning af ny rejse (en 3-4 måneder fra nu). Det ville vel også gælde Gouda forsikring ????
Vi turde ikke tage af sted med denne besked.
På grund af, at vi ikke er dækket fuldt ud, anser vi det for at være begrundelse nok for aflysning forårsaget af sygdom.
Udenrigsministeriet anbefaler i øvrigt, at man ikke skal tage udenlands, hvis man ikke er fuldstændig sygdomsdækket."

I selskabets brev af 23/2 2010 til nævnet anførtes bl.a.:

"D. 18.01.09 møder klager op i receptionen og klager over afgørelsen, idet klager gør opmærksom på, at hun ikke kan få en fuld rejseforsikringsdækning hos ihi Bupa. Sagsbehandler gør i den forbindelse opmærksom på, at den tegnede afbestillingsforsikring ikke dækker i det tilfælde, at et andet forsikringsselskab har vurderet, at hun ikke kan opnå en fuld forsikringsdækning. Klager gør så opmærksom på, at hun ønsker at afbestille på grund af sin sygdom. Sagsbehandleren beder derfor klager om at udfylde en skadeanmeldelse (bilag …) og meddeler, at hun vil indhente en fuld journal.
…
Klager har købt en afbestillingsforsikring igennem [rejsebureauet] V. Forsikringsbetingelser nr. 722 er vedlagt (bilag …).

I forsikringsbetingelsernes pkt. 7.1 a) står der:

Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre *hoved*formålet med rejsen som følge af
a) død eller *akut* sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv eller medrejsende *familie,*

Endvidere står der i forsikringsbetingelsernes pkt. 8:
Undtagelser
Forsikringen dækker ikke i tilfælde af at

b) Forsikrede godt kan påbegynde rejsen, men afbestiller, fordi forsikrede som følge af sygdom ikke vil være dækket af den offentlige rejsesygesikring eller en rejseforsikring købt i et andet selskab.

…
Klager ønsker at gøre brug af sin afbestilling, fordi hun ikke kan opnå en fuld forsikringsdækning på sin rejseforsikring købt hos ihi Bupa. Det faktum at klagers rejseforsikringsselskab har vurderet, at klager ikke kan opnå en fuld dækning hos dem, kan aldrig udløse en dækning hos os, idet vi naturligvis ikke kan være afhængige af andre selskabers vurderinger."

Til brug for sagens behandling i nævnet indhentede klageren erklæring fra egen læge.

Af lægens erklæring af 11/3 2010 fremgår:

"Det kan hermed attesteres, at [klager], som skulle rejse 4/2 2010, i januar 2010 var under udredning kardiologisk afdeling … sygehus for uregelmæssig hjerterytme.
9/1 2010 aflyses rejsen da helbredssituationen ikke var afklaret på dette tidspunkt.

Sidstnævnte mener jeg, jeg kan samtykke til, da en potentiel behandlingskrævende hjertearytmi ikke var udelukket."

Klageren har efter sagens indbringelse for nævnet ladet sig repræsentere af en advokat. Advokaten har i brev af 12/3 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Til støtte for at Gouda Rejseforsikrings afslag er uberettiget påberåbes følgende

anbringender:

at Klager/... som beskrevet i sagsfremstillingen ovenfor bestilte afbestillingsforsikringen og rejseforsikringen ultimo november 2009, og at betalingen herfor blev erlagt den 4. december 2009. Policen modtog min klient dog først med posten den. 8. januar 2010 *efter* sygdommens opståen i forbindelse med anmeldelsen af skaden. Af policen fremgår alene policenummer, forsikringssum og policedækning, men ikke de nærmere forsikringsbetingelser. Klageren er således som forbruger ikke gjort tilstrækkeligt opmærksom på bebyrdende vilkår *inden* skadens opståen. Min klient gik således ud fra, at den tegnede forsikring dækkede i alle tilfælde, hvor sygdom nødvendiggjorde en afbestilling, og således også i tilfælde, hvor rejseforsikringen ikke ville yde dækning som følge af sygdom, der opstod efter forsikringens tegning.

at den væsentlige begrænsende klausul, at Gouda Rejseforsikrings afbestillingsforsikring kun dækker, i tilfælde hvor forsikringstager på baggrund af akut sygdom ikke længere er dækket af en rejseforsikring, når både rejseforsikring og afbestillingsforsikring er tegnet hos Gouda, ikke fremgik med tilstrækkelig klarhed i forbindelse med aftalens indgåelse. Havde min klient, som netop ønskede at gardere sig mod enhver risiko, været vidende om dette forhold, ville hun selvsagt ikke have tegnet rejseforsikringen hos et andet selskab

at klager ikke på afbestillingstidspunktet var endeligt færdigbehandlet for *alle dele* af de under indlæggelsen konstaterede symptomer, idet hun alene var konstateret rask for så vidt angår blodpropperne i hjernen, men fortsat manglede undersøgelser, herunder kardiogram undersøgelser af flere dages varighed,

at den 8. januar 2010 under disse omstændigheder var et relevant tidspunkt at afbestille rejsen på, idet rejsen skulle gennemføres den 2. februar 2010 og vare flere uger i Østen med et omfattende rejseprogram,

at betingelsen *forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen som følge af akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv* må anses for opfyldt på afbestillingstidspunktet,

at der er lægelig dokumentation for at en potentiel behandlingskrævende hjertearytmi, som konstateredes objektivt under indlæggelsen, ikke var udelukket den 8. januar 2010, da undersøgelserne ikke var afsluttede/udredt,

at klager således må betragtes som værende <u>*ramt*</u> af <u>*sygdom,*</u> jf. angivelserne herom på Gauda's hjemmeside i beskrivelsen Afbestillingsforsikring/SIKKERHED FØR REJSEN, sammenholdt med policebetingelsernes punkt 7.1. a og b, akut sygdom der medfører hospitalsindlæggelse hos forsikrede selv, og at situationen konkret må fortolkes som værende omfattet af dækningen under punkt 7.1.a eller b,

at forbeholdet i punkt 7.1,1 angående konsekvensen af at rejseforsikringen ikke er købt samme sted som afbestillingsforsikringen ikke er tilstrækkeligt klart fremhævet.

Endelig bemærkes, at rejseforsikringsselskabet jo tillægger sygdommen, herunder både cerebral og cardiovaskulær sygdom betydning for selve rejseforsikringen, og at dette indicerer relevansen af klagers afbestilling."

Hertil svarede selskabet ved brev af 7/4 2010 til nævnet bl.a.:

"**Procedure ved køb af forsikringer hos rejsebureauet V.**
V. har telefonisk oplyst, at potentielle kunder får fremsendt materiale om adspurgt rejse samt informationer om afbestillings- og rejseforsikring. Når kunden bestiller rejsen og evt. forsikring, fremsendes de gældende forsikringsbetingelser til kunden sammen med faktura på rejse og forsikring. Police fremsendes alene, såfremt kunden anmoder om dette.

I den pågældende sag, har … (herefter klager) således fået tilsendt de for afbestillingsforsikringen gældende forsikringsbetingelser i forbindelse med fremsendelse af faktura af 30. november 2009.

Police (bilag …) er udstedt den 7. december 2009, og, efter anmodning fra klager, fremsendt til klager den 7. januar 2010.

Forinden klagers køb/betaling af afbestillingsforsikring, har hun således haft lejlighed til at gennemgå de for forsikringen gældende vilkår.

Goudas afbestillingsforsikring - betingelser nr. 722

Under pkt. 7 - Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen, står der følgende:
Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen som følge af...

Herefter oplistes de kriterier, der kan udløse dækning under forsikringen. Ifølge litra I kan forsikrede afbestille som følge af,

at forsikrede på grund af akut sygdom, opstået efter køb af rejsen og afbestillingsforsikringen, ikke vil være dækket af sin Gouda rejseforsikring på rejsen og ikke kan opnå forhåndstilsagn om dækning på grund af sygdommen. Dækningen kræver, at forsikrede har købt en rejseforsikring med sygdomsdækning hos Gouda samtidig med køb af afbestillingsforsikringen.

Der er således tale om en dækning, og ikke som det fremføres af klagers advokat et begrænsende vilkår.

Det kan oplyses, at litra I er en udvidelse i forhold til standard betingelser for afbestillingsforsikringer på det danske marked. Et totalkunde princip, hvor Gouda udvider den alm. dækning for kunder, der køber både afbestillings- og rejseforsikring hos Gouda.

Klagers køb af rejseforsikring

Klagers advokat gør gældende, at klager ikke ville have købt rejseforsikring i andet selskab, hvis hun var blevet gjort opmærksom på Goudas ekstradækning ved køb af både rejse- og afbestillingsforsikring.

Klagers advokat bedes venligst fremlægge kopi af klagers police hos Ihi Bupa, hvoraf forsikringsperiode og købstidspunkt fremgår.

Det er vores umiddelbare oplevelse, at klager fravalgte rejseforsikring hos Gouda, da de allerede var forsikret via en Årsrejseforsikring hos Ihi Bupa købt længe før køb af rejsen til Laos & Cambodia.

Hvorfor afbestiller klager?

I brev af 17. januar 2010 (bilag …) oplyser klager, at afbestillingen alene skyldes, at hun ikke kan dækkes fuldt ud under rejseforsikringen. I brev af 8. februar 2010 til Ankenævnet skriver klager, at hun blev udskrevet fra hospitalet som rask - dog at hun i perioden 22. til 25. januar 2010 skulle have registreret hendes hjerterytme.

I udskrivningsepikrise af 15. december 2009 (bilag …) oplyses det, at patienten udskrives ganske velbefindende samt at der neurologisk set ikke er kontraindikation mod længere flyvetur.

Det må således lægges til grund, at klager afbestiller som følge af, at rejseforsikringsdækning uden forbehold ikke kan opnås hos Ihi Bupa.

Kan klager påbegynde rejsen den 4. februar 2010

Klager er den 15. december 2009 blevet udskrevet som rask og uden kontraindikation mod længere flyvetur. På afbestillingstidspunktet 7. januar 2010 er klagers afbestilling ikke dækningsberettiget.

Det foreligger oplyst, at klager i januar 2010 har fået kontrolleret hjerterytme, men det er ikke blevet oplyst, at denne udredning skulle have medført en dækningsberettiget årsag til afbestilling. Vi skal således tillade os at konkludere, at klager på afrejsetidspunktet er rask. Er dette ikke tilfældet bedes lægelige oplysninger fremsendt med henblik på en revurdering af sagen.

Under henvisning til ovenstående må vi fastholde, at klager ikke er berettiget til dækning for afbestilling af rejse den 7. januar 2010."

Klagerens advokat anførte i brev af 26/4 2010 til nævnet, at der bag på fakturaen for rejsen var en anvisning om, at man anbefalede at tegne afbestillingsforsikring. Advokaten anførte endvidere, at det ikke fremgik, at det kunne få konsekvenser, såfremt afbestillingsforsikring samt rejseforsikring ikke blev tegnet i det samme selskab.

Selskabet svarede hertil i brev af 11/5 2010 til nævnet, at den almindelige procedure hos rejseselskabet blev fulgt. Klageren havde således inden rejsens og afbestillingsforsikringens betaling fået tilsendt de gældende forsikringsbetingelser.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**BETINGELSER NR. 722**

1 Vær opmærksom på
- At en del af dækningen (7.1 l) bortfalder, hvis du ikke bestiller rejseforsikring hos *Gouda* til rejsen samtidig med denne afbestillingsforsikring.

…
7 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?
7.1 Gouda Afbestillingsforsikring
Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre *hoved*formålet med rejsen som følge af
a) død eller *akut sygdom*/tilskadekomst hos forsikrede selv eller medrejsende *familie,*
…
l) at forsikrede på grund af *akut sygdom*, opstået efter køb af rejsen og afbestillingsforsikringen, ikke vil være dækket af sin *Gouda* rejseforsikring på rejsen og ikke kan opnå forhåndstilsagn om dækning på grund af sygdommen. Dækningen kræver, at forsikrede har købt en rejseforsikring med sygdomsdækning hos *Gouda* samtidig med køb af afbestillingsforsikringen.

…
8 Undtagelser

Undtagelser
Forsikringen dækker ikke i tilfælde af at
…
d) Forsikrede godt kan påbegynde rejsen, men afbestiller, fordi forsikrede som følge af sygdom ikke vil være dækket af den offentlige rejsesygesikring eller en rejseforsikring købt i et andet selskab."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at afbestilling af rejsen skyldtes, at klageren som følge af sin sygdom ikke ville kunne opnå fuld dækning fra sin rejsesygeforsikring i et andet selskab i tilfælde af, at hun blev ramt af en lidelse i hjerte eller hjerne. På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke godtgjort, at klagerens sygdom forhindrede hende i at påbegynde eller gennemføre den planlagte rejse. Nævnet finder det uheldigt, at klagerens tegning af afbestillingsforsikring og rejseforsikring i to forskellige selskaber har medført, at hun er afskåret fra at få dækket sine udgifter i forbindelse med rejsens afbestilling. Nævnet finder dog, at dette forhold ikke i sig selv kan medføre dækningsforpligtelse for det indklagede selskab.

Det forhold, at klageren muligt ikke fik forsikringsbetingelserne udleveret ved tegningen af forsikringen, kan ikke føre til et andet resultat, da klageren måtte påregne, at der til aftalen var knyttet forsikringsbetingelser, og kunne have rekvireret disse fra selskabet.

På denne baggrund

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson