869/11

Den 30. maj 2011 blev i sag nr. 78.811:

xxxxx xxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxx xxx xxxxxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har afbestillingsforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager over afslag på forsikringsdækning for en afbestilt rejse.

Det fremgår af sagen, at klageren d. 26/2 2010 købte en rejse til Thailand samt en rejseforsikring og afbestillingsforsikring. Da klageren er kronisk kræftpatient, ansøgte hun d. 25/4 2010 selskabet om forhåndstilsagn iht. rejseforsikringen, men selskabet afslog. Klageren afbestilte som følge af selskabets afslag efterfølgende rejsen og ansøgte om dækning i henhold til afbestillingsforsikringen. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerens sygdom allerede var til stede på tidspunktet for rejsens køb.

Af bilag til klageskemaet fremgår bl.a.:

> "Som I kan se bestilte vi i slutningen af februar 2 rejser til Phuket, Thailand i forbindelse med messen Ferie for Alle i Messecenter … Der blev samtidig bestilt afbestillingsforsikring, hvilket vi altid har gjort og jeg har aldrig hørt at det kunne kræve en forhåndsgodkendelse.
>
> Jeg var godt klar over at med min sygdom skulle jeg have en forhåndsgodkendelse for at blive rejseforsikret, men det troede jeg var en formalitet, da jeg i mere end et år før bestillingen har fået den samme behandling. Her var Europæiske dog hurtige til at slå bremserne i.
>
> Dette måtte jeg så acceptere og ringer til S. og siger at jeg ikke kan blive rejseforsikret og derfor er nødt til at annullere rejsen. Dette blev gjort den 28.4.2010 på mail (se bilag), så der har været god tid for S. til at sælge rejsen igen - det var lige efter askeskyen og her var der mig bekendt run på billetterne. Jeg får at vide at jeg skal kontakte Europæiske da det er dem S. har tegnet forsikringen igennem og det gør jeg så og har, som I kan se, fået afslag.

Nedenfor mine argumenter, som jeg også har sendt til Europæiske,

Hej
Jeg har nu modtaget jeres brev med afslag på afbestillingsforsikringen som vi har købt hos S. sammen med en rejse til Phuket, Thailand - konsulent A.K.

Jeg forstår ikke at I først ikke vil forsikre mig på rejsen og derefter nægter at udbetale rejsens pris via vores afbestilling.

Jeg arbejder fuldtids som speditør og har gjort det i godt 25 år - også efter jeg fik stillet min diagnose for 7 år siden. Selv om jeg ved jeg er syg er det ikke noget som præger min dagligdag og jeg lever livet som jeg gjorde inden.

Vi tegnede ved bestilling af rejsen på Ferie for Alle i februar 2010 i … en afbestillingsforsikring og blev ikke på noget tidspunkt informeret om at man skulle være opmærksom på at hvis man havde en sygdom kunne det kræve en godkendelse først. Jeg har haft min sygdom i godt 7 år og har ikke indtil nu været udsat for ikke at kunne blive forsikret og har ikke haft nogen som helst anelse om at det kunne være et problem. Vi har rejst flere gange siden jeg blev syg og det har ikke været noget problem - ej heller at blive forsikret. Jeg har kigget på S.' hjemmeside og som jeg kan se det skulle de have informeret om at hvis der er sygdom eller der har været det inden for en periode før afrejsen skal man have en godkendelse inden forsikringen tegnes.

Quote
C. Afbestillingsforsikring
Arrangøren skal ved aftalens indgåelse informere kunden om mulighederne og vilkårene for at købe en afbestillingsforsikring.
Afbestillingsforsikringen kan kun tegnes i forbindelse med rejsens bestilling og kan ikke opsiges efterfølgende. Har kunden købt afbestillingsforsikring, kan kunden indtil afrejsen afbestille rejsen og få det indbetalte beløb refunderet uden andre fradrag end selve præmien for afbestillingsforsikringen samt eventuelt årsrejseforsikring og andre gebyrer, forudsat betingelserne herfor er opfyldt

Unquote
Som skrevet bestilte vi rejsen og afbestillingsforsikringen på feriemessen og havde ikke en computer under armen hvor vi kunne have læst betingelserne igennem, det tror jeg dog at det er de færreste som gør og som nævnt i stykket ovenfor læser jeg det som at arrangøren er forpligtet til at oplyse kunden om forsikringsvilkårene og det er ikke blevet gjort. Det har jeg i øvrigt aldrig været udsat for at der er nogle som har gjort!!

Jeg har desuden en 'reklame' liggende fra Europæiske hvor I tilbyder årsrejseforsikring og heller ikke her er der nævnt noget som helst om ting man skal være opmærksom på, tværtimod skal man bare tegne en forsikring hos Europæiske, så er man altid dækket ind!!

Samtidig vil jeg dog sige at jeg i første omgang slet ikke kunne forstå at I ikke vil forsikre og synes ikke jeg har fået et uddybende svar på dette. Min læge på onkologisk afdeling … er en af landets førende læger inden for området og vi rejser ikke med mindre han giver ok for det.

Som I kan se er jeg absolut ikke tilfreds med afslagene og synes ikke at vi har fået de oplysninger vi skulle have haft ved købet af rejsen/afbestillingsforsikringen. Jeg forventer at sagen

bliver gennemgået igen og ser frem til at modtage erstatning. S. har tegnet en forsikring og det må blive en sag mellem Europæiske og S. om hvem der skal betale.

Ser frem til at høre fra jer hurtigst muligt.

Med venlig hilsen
[klager]

(Se også print af mailen)

Der er ikke nogen i dette forløb der har gjort sig den ulejlighed at ringe til min læge på onkologisk afdeling på … Sygehus, …, som har fulgt mig i alle årene med min sygdom og som af den grund må være den læge der kender min situation bedst.

Jeg var desuden på … Sygehus og snakkede med …, som forsker i kræft i starten at marts og vi snakkede om at vi havde bestilt rejse til Phuket, Thailand, hvilket hun synes var en rigtig god idé.

Jeg har også lagt den 'Reklame' fra Europæiske med og som sagt nævner de intet her omkring at man skal være opmærksom hvis man er i behandling eller har været det inden for de sidste 2 måneder inden afrejse.

Jeg har snakket med mange omkring dette og ingen har været klar over at man kan komme i klemme her.

Jeg har efterfølgende fundet ud af at SOS har en side hvor man kan gå ind og tjekke om man skal have en medicinsk forhåndsvurdering og som jeg forstår det kan man komme i klemme hvis man eksempelvis har haft lungebetændelse inden for de sidste 2 måneder før man rejste og så får det igen på ferien, eller er blevet behandlet for andre ting og sygdommen som kommer igen under ferien. Jeg tror ikke der er mange rejsende som ved dette.

Vi føler virkelig at vi er kommet i klemme her og har som skrevet ikke haft nogen anelse om at en afbestillingsforsikring kunne kræve en forhåndsgodkendelse.
…

Af klageskemaet fremgår:

"**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
At få beløbet på DKK 13284,- tilbagebetalt - det er rejsens pris incl. afbestillingsforsikring."

Selskabet har i brev af 26/8 2010 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Klager har den 26. februar 2010 gennem S. tegnet en rejseforsikring samt en afbestillingsforsikring hos ER. Afbestillingsforsikringen og rejseforsikringen er købt sammen med en rejse til Thailand (Bilag …). Planlagt afrejse til Thailand er 13. maj 2010. Rejsen afbestilles den 28. april 2010, som følge af, at ER afviser at forhåndsgodkende Klager. Betingelserne for den gældende forsikring vedlægges som bilag …

Nedenfor vil ER kort opridse de punkter i sagsforløbet, der efter ER's opfattelse har betydning i relation til Klagers anke:

25. april 2010:
Klager ansøger Europæiske om forhåndstilsagn på sin rejseforsikring. Af ansøgningen fremgår det, at Klager er diagnosticeret med brystkræft og at lidelsen blev konstateret i marts 2003. Det fremgår endvidere, at det er planlagt, at Klager skal have kemoterapi den 1. juni 2010 (bilag …).

27. april 2010:
ER afsender brev til Klager, hvori der meddeles afslag på forhåndstilsagn. Afslaget begrundes i en lægelig helhedsvurdering af Klagers helbredsoplysninger (Bilag …).

28. april 2010:
Europæiske modtager Klagers skadeanmeldelse på afbestillingsforsikringen. Klager anfører 'ændring i sygdom' som årsag til afbestilling (Bilag …).

…
Klagers påstand
Klager ønsker erstatning på 13.284,- kr. til erstatning af rejsens samlede pris, da Klager afbestiller som følge af afvist forhåndstilsagn fra ER.

ER's afgørelse
ER har afvist at erstatte Klagers krav med henvisning til, at ER ikke har ønsket at påtage sig forsikringsrisikoen, eftersom Klager havde sygdomssymptomer allerede ved køb af forsikringerne. Sygdommen var således til stede, da Klager købte sin rejse og rejseforsikringen/afbestillingsforsikringen.

Af afbestillingsbetingelsernes pkt. 1.6 'Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?' fremgår det at:
'…..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.

Om akut sygdom fremgår det af afbestillingsbetingelsernes punkt 2.6 'Definitioner':
'akut sygdom: ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom'.

Af punkt 1.4 'Kroniske/eksisterende sygdomme' fremgår det at:

'Der gælder særlige regler for kroniske/eksisterende sygdomme - se pkt. 1.7. Hvis du er i tvivl om hvorvidt din kroniske/eksisterende sygdom er dækket, kan du anmode Europæiske om et skriftligt forhåndstilsagn. Det gør du ved at sende dine lægeoplysninger til Europæiske att.: Lægekonsulenten, hurtigst muligt efter køb af forsikringen'.

Af punkt 1.7 'Undtagelser' fremgår det at:
'Forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestilling, var til stede ved køb af forsikringen. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før forsikringen er trådt i kraft.'

Ud fra ovennævnte uddrag fra forsikringsbetingelserne mener ER ikke, der i Klagers tilfælde er tale om en dækningsberettiget skade.

Klager har fået afslag på forhåndstilsagn, eftersom Klager er diagnosticeret med brystkræft og er under aktiv behandling. Det fremgår af journal fra Regionshospitalet, at det er planlagt, at Klager skal have kemoterapi den 1. juni 2010.

ER finder derfor, at sygdommen, der er årsag til afbestilling af rejsen, ikke kan betragtes som akut eller nyopstået sygdom. Den var kendt inden forsikringen trådte i kraft og da Klager købte rejsen den 26. februar 2010. Det er således ikke korrekt, at årsagen til afvisningen er, at Klager ikke har indsendt en forhåndsgodkendelse på afbestillingsforsikringen, som Klager anfører i ankenævnsskemaet.

Konklusion
Klager fik konstateret brystkræft i marts 2003 og var på tidspunktet, hvor forsikringen blev købt og trådte i kraft i behandling. Der var på bestillingstidspunktet sket spredning til huden og der beskrives flere hudsår. Det fremgår endvidere af journalkopi fra …hospitalet, at Klager den 24. februar fik anlagt PAC (Port á cath/central venekateter) og at der er planlagt kemoterapi efter hjemkomst. Det kunne med rimelighed forventes at der var behov for yderligere behandling. Klager afbestiller dermed ikke ferien på grund af akut eller nyopstået sygdom.

ER kan derfor på det foreliggende ikke give Klager medhold, og ER fastholder sin afgørelse.

Såfremt Ankenævnet har spørgsmål til ovenstående, står undertegnede naturligvis til rådighed for uddybende eller supplerende oplysninger."

Klageren har i brev af 10/9 2010 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Jeg har et par enkelte kommentarer til jeres brev af 1.9.2010,

Kommentar til 28. april 2010
Grunden til at jeg har skrevet ændring i sygdom er at det var hvad jeg opfattede at Europæiske brugte som grund til at de ikke ville give et forhåndstilsagn til at tegne en rejseforsikring. Jeg burde have lavet spørgsmålstegn i stedet.

Kommentar til 2.6.2010
Ja, jeg har jo haft sygdommen siden 2003, men var jo i en behandling på det tidspunkt hvor vi bestiller rejsen. Denne behandling havde jeg på det tidspunkt været i, i mere end et år.

Kommentar til Konklusion
Nej, jeg afbestiller rejsen fordi Europæiske ikke vil forsikre mig."

Selskabet har i brev af 20/9 2010 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Direktionen for Europæiske Rejseforsikring A/S (i det følgende kaldet 'ER') har modtaget Ankenævnets skrivelse af 16. september 2010 med … (i det følgende kaldet 'Klager') kommentarer til ERs skrivelse af 26. august 2010.

Klager anfører i sit brev, at hun afbestiller sin rejse som følge af, at ER afslår at forhåndsgodkende hende. ER bemærker, at dette ikke er en gyldig afbestillingsgrund i henhold til afbestillingsforsikringsbetingelsernes punkt 1.6.

ER fastholder sin afgørelse og har ikke yderligere bemærkninger til sagen."

I selskabets brev af 27/4 2010 til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for din forespørgsel om forsikringsdækning på en kommende rejse.

Vores læger har vurderet dine oplysninger, og vi må meddele, at du **ikke** kan blive forsikret gennem Europæiske Rejseforsikring.

Afgørelsen er truffet ud fra en helhedsvurdering af helbredsoplysninger, rejsens længde samt rejsemål.

Hvis du allerede har købt og betalt en rejseforsikring, så refunderer Europæiske Rejseforsikring præmien."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1.4 Kroniske/eksisterende sygdomme**
Der gælder særlige regler for kroniske/eksisterende sygdomme - se pkt. 1.7. Hvis du er i tvivl om, hvorvidt din kroniske/eksisterende sygdom er dækket, kan du anmode Europæiske Rejseforsikring A/S om et skriftligt forhåndstilsagn. Det gør du ved at sende dine lægeoplysninger til Europæiske rejseforsikring A/S, att.: Lægekonsulenten, hurtigst muligt efter køb af forsikringen.
…
1.6 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?
Afbestillingsforsikring - præmie 6 %. Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af:

1) død eller akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv, familie eller rejseledsager.
…
1.7 Undtagelser
Forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestilling, var til stede ved køb af forsikringen. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer, før forsikringen er trådt i kraft.
…
2.6 Definitioner
til brug 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:

Nævnet må efter det oplyste lægge til grund, at klagerens kræftlidelse er konstateret i 2003 og dermed også var til stede ved rejsens bestilling i 2010.

Som forsikringsbetingelserne er affattet, har klageren herefter ikke krav på forsikringsdækning, jf. herved pkt. 1.7 i betingelserne. Det er efter forsikringsbetingelserne uden betydning, om sygdommen har været i stabil god fase forud for bestilling af rejsen.

Klageren har oplyst, at hun ved tegningen af forsikringen på en rejsemesse hos rejsearrangøren ikke blev gjort særskilt opmærksom på, at der for kroniske patienter i forsikringsmæssig henseende gælder særlige vilkår. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort omstændigheder, der gør, at selskabet burde have informeret særskilt herom.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet derfor ikke anledning til at kritisere selskabets rådgivning af klageren.

Herefter, og da nævnet går ud fra, at selskabet, jf. herved selskabets brev til klageren den 27/4 2010, har tilbagebetalt eller tilbagebetaler præmien for rejseforsikringen og afbestillingsforsikringen,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann