876/11

Den 3. oktober 2011 blev i sag nr. 79.395:

xxxxxxxx xxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede har været omfattet af en afbestillingsforsikring i Gouda Rejseforsikring. Hun klager ved sin revisor over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en afbestilt ferierejse til Rusland.

Selskabet har afvist kravet med henvisning til, at den lidelse, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved købet af rejsen/afbestillingsforsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 8, litra a.

Det fremgår af sagen, at klageren den 12/5 2010 bestilte et flodkrydstogt for 2 personer til Rusland med planlagt afrejse den 5/8 2010 og planlagt hjemkomst den 16/8 2010. Fakturaen blev udstedt den 19/5 2010, og rejsen blev betalt henholdsvis den 25/5 2010 og den 4/6 2010. I forbindelse med købet af rejsen tegnede klageren afbestillingsforsikring i det indklagede selskab.

Den 2/8 2010 afbestilte klageren rejsen hos rejsearrangøren, hvilket blev anmeldt til selskabet ved skadeanmeldelse af 3/8 2010. Samtidig med skadeanmeldelsen modtog selskabet lægeerklæring, hvori årsagen til afbestillingen angives at være sygdom hos klageren i form af depression.

Til brug for sagens behandling indhentede selskabet journaludskrift fra klagerens egen læge. Af journaludskriften fremgår bl.a.:

"31-07-10 13:35 …
Indl. fra … skadestue med selvmordstanker. Tanker om at tage piller. Beskriver sig som værende depressiv gennem 14 år. Gået til mange psykologer og psykiatere. Massiv arvelig disp.
Seneste 1/2 år blevet værre, kan ikke overskue besøg og kan kun lige akkurat klare job som opr. sygepl. Fået antabus seneste mdr. Haft meget fravær fra arbejde, været taget op med ledelse.
På det seneste tiltagende symp. i form af rysten og uro. Lav stress tærskel og angst. Kan ikke uddybe angsten nærmere. Tabt sig 2-3 kg. Vågner tidligt. Beskriver dog glæde ved børnebørn og rejse til Rusland (om 5 dage).
OBJ: Grædende, mimikfattig. forsænket stemningsleje. Ej psykotisk.
RP: seroquel 25 mg PN ved uro.
Tager afstand fra selvmord, af hensyn til efterladte.
Indl. i åben regi. Ingen udgang indtil gennemgang.

Pt's mand ringer ind med medicin:
Truxal 15 mg PN 1-2 tb. 3-4 gange pr. dag.
Diazepam 10-25 mg pr. dag.
Cipralex 15 mg dagl. gennem længere tid. Men stoppet for at tage Xeristar/Cymbalta, gjort det i 2 uger netop stoppet da hun ikke kunne tåle dem, ubehag?
…
31-07-10 kl. 17:00 …
1. INDLÆGGELSE

Indlægges fra Psyk. Skadestue i … med selvmordstanker.
…
PLAN OG KONKLUSION
Indlægges i åbent regi. Ingen udgang til før efter gennemgang. Det er aftalt med pt., at vi ser hende an nogle dage og vurderer, hvilken behandling, der er den relevante for hende.

Jeg har sagt til pt., at jeg ikke umiddelbart finder det realistisk, at hun skal til Rusland om fem dage.
…
01-08-10 10:15 …
GENNEMGANG
Pt. fortæller, at hun op til indl., de seneste 6 måneder, har følt tiltagende forværring i hendes psykiske tilstand. Har svært ved nærmere at præcisere dette. Beskriver, at hun har koncentrationsbesvær i form af, at hun ikke kan koncentrere sig som at se TV og følge med i samtaler. Har svært ved at overskue almindelige daglige gøremål som madlavning, men mere ting som pt. tidl. har kunnet varetage."

På baggrund af de modtagne oplysninger traf selskabet afgørelse i sagen. Afgørelsen blev meddelt klageren ved brev af 30/8 2010, hvoraf fremgår:

"Vi har modtaget din skadeanmeldelse og har nu set på sagen. Desværre må vi meddele dig, at vi ikke kan imødekomme dit ønske om erstatning.

I forsikringsbetingelserne nr. 722. punkt 8 står der:

Forsikringen dækker ikke i tilfælde af at

a) Sygdom/tilskadekomst eller graviditet, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af forsikringen. Denne undtagelse gælder også selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men sygdommen/tilskadekomsten eller graviditeten alene har udvist symptomer eller er under udredning. Dog ydes der dækning, såfremt sygdommen/tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, ikke indenfor 3 måneder før køb af rejsen/afbestillingsforsikringen har

1) udvist symptomer,
2) givet anledning til lægebesøg, udover almindelig kontrol,
3) medført ændring i medicinering eller
4) medført hospitalsindlæggelse.

Rejsen er i henhold til rejsedokumenterne købt d. 25/05/10. (depositum d. 25/05/10 og restbeløb d. 05/06/10). Af lægeerklæring fremgår det at du har lidt af depressive perioder igennem 15 år, derfor har vi indhentet journal til at klarlægge perioden op til køb af rejsen. Af indhentet journal fremgår det ved indlæggelse d. 31/07/10, at du igennem det seneste 1/2 år har haft tiltagende forværring, og at du har fået antabus pga. alkoholmisbrug de seneste måneder, og har været i intensiv behandling med nervemedicin.

Ud fra ovennævnte har du ikke været stabil 3 måneder op til køb afrejsen. Derfor må vi desværre beklage, at vi ikke kan hjælpe dig i dette tilfælde. Vi returnerer de indsendte bilag sammen med dette brev.

Vi kan anbefale dig at kontakte rejsebureauet, som evt. kan hjælpe med at få returneret skatter og afgifter på ubrugte flybilletter."

Den 15/10 2010 modtog selskabet et brev fra klagerens repræsentant. Af dette brev fremgår:

"I forbindelse med afvisningen af erstatning i forbindelse med rejseforsikring, kan vi meddele, at dette ikke accepteres. Begrundelsen herfor er, at [klageren] **IKKE** på bestillingstidspunktet, den 25. maj 2010, kunne forudse, at der ville ske en forværring i hendes tilstand.

Som det fremgår af udtalelser fra … Sygehus, har [klageren] lidt af depressioner gennem adskillige år med op- og nedture. Det fremgår ligeledes, at hun ikke tidligere har været indlagt for sin depression. Der er således **INTET** i sygdomsbilledet, der indikerer, at [klageren] ikke skulle være i stand til at foretage den planlagte rejse. Desuden fremgår det også af journalark den 31-07-10 fra … Sygehus, at rejsen til Rusland var noget [klageren] glædede sig til og så frem til.

Der vedlægges erklæring fra [klagerens] egen læge, der attesterer, at såfremt han var blevet anmodet om at vurdere [klagerens] psykiske helbredstilstand ved bestillingen af rejsen, ville han have vurderet, at hendes tilstand var egnet til at foretage rejsen.

Der er således ikke indikation for ikke at udbetale erstatningen for rejsen."

Af den vedlagte erklæring af 11/10 2010 fra klagerens egen læge fremgår:

"Jeg har set [klageren] to gange inden rejsen blev bestilt d 30/3 havde hun det psykisk dårligt blev sat i medicinsk behandling og ved kontrol d 12/4 havde hun det psykisk fint var ikke i depressiv tilstand.

Hvis hun da havde spurgt om jeg da ville have frarådet udenlandsrejse, ville jeg IKKE havde gjort dette.
Hvis hun psykisk havde det uændret inden rejsen blev bestilt d. 20/5 som da jeg så hende 12/4 ville jeg fortsat ikke have frarådet udenlandsrejse."

Efter fornyet gennemgang af sagen fastholdt selskabet sin afgørelse ved brev af 25/10 2010 til klageren.

Den 18/11 2010 har klageren indbragt sagen for nævnet med påstand om, at selskabet skal anerkende, at det er forpligtet til at refundere rejsens pris for klageren og hendes medrejsende ægtefælle. Til støtte herfor henvises der i klagen bl.a. til erklæringen af 11/10 2010 fra klagerens egen læge.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i brev af 8/12 2010 bl.a. anført:

"**Brieskrivelse af forsikringsdækningen**
Klager er omfattet af afbestillingsforsikring nr. 722
Policenr.: …80
Forsikringsperiode: 26.5.2010 - 5.8.2010
Forsikringsbetingelser nr. 722 …
…
Forsikringsteknisk problemstilling
Klager angiver, at afbestillingen af rejsen skyldes indlæggelse pga. depression, og at klager på tidspunktet for købet af rejsen ikke kunne forudse, at hendes tilstand skulle forværres i en sådan grad, at rejsen ikke kunne gennemføres.

Vi hæfter os i denne sag ved, at [klageren] jf. lægejournalen i en periode på 6 måneder forud for købet af rejsen, oplevede en forværring af hendes tilstand. Dette underbygges af lægenotatet af d. 11.10.2010, hvor det oplyses, at [klageren] d. 30.3.2010 blev sat i medicinsk behandling pga. hendes psykiske tilstand. [klageren] har således udvist symptomer på og været i behandling for depression indenfor 3 måneder forud for købet af rejsen.

Ankenævnet bedes på denne baggrund tage stilling til, hvorvidt [klageren] er omfattet af de gældende forsikringsbetingelser for afbestilling.

Konklusion
Det er vores opfattelse, at [klagerens] afbestilling skyldes et sygdomsforløb, som var til stede ved klagers køb af rejsen samt afbestillingsforsikringen."

Hertil har klagerens repræsentant i brev af 15/1 2011 til nævnet bemærket:

"I henhold til Gaudas betingelser med hensyn til kronisk sygdom (bilag ..), så er de faktiske forhold, at [klageren] som led i almindelig behandling besøgte læge den 30.03.2010 og rejsen blev først afsluttet den 02.06.2010 ved betalingen. Altså over 2 måneder efter lægebesøg.

Endvidere er det ikke ved tegning af forsikringen oplyst, at forsikringen ikke dækkede, hvis afbestilling skyldes en sygdom som var til stede ved bestilling eller 3 måneder forud herfor. løvrigt er der gået over 3 måneder fra lægebesøg den 30.03.2010 til sygemeldingen den 31.07.2010, som ikke tidligere havde været til stede i form af selvmordstruethed.

Endelig reklameres med, at med en Gouda afbestillingsforsikring er du dækket, hvis du eller andre rejsedeltagere bliver ramt af sygdom. Hendes ægtefælle …, som har tegnet forsikringen (bilag ..), har som følge af sygdommen ikke kunnet deltage i rejsen og hans rejse må ligeledes skulle dækkes af Gouda, jf. vedlagte bilag .."

Herefter har selskabet i brev af 24/1 2011 til nævnet anført:

"I henhold til bilag .. (tidligere fremsendt) købte [klageren] afbestillingsforsikringen den 26. maj 2010. I policen henvises til de gældende forsikringsbetingelser nr. 722. I pkt. 8 beskrives begrænsningen med hensyn til sygdom, der har udvist symptomer indenfor 3 måneder forud for købet af rejsen.

I journal fra 30. marts 2010 fremgår det, at [klageren] havde det psykisk dårligt, og at hun blev sat i medicinsk behandling. Se venligst bilag .. (tidligere fremsendt).

Det er fortsat vores opfattelse, at [klagerens] afbestilling skyldtes et sygdomsforløb, der var tilstede ved [klagerens] køb af rejsen/afbestillingsforsikringen. Af samme grund må vi ligeledes afvise at yde dækning til [klageren] ægtefælle ..."

Klagerens repræsentant har i brev af 8/2 2011 til nævnet anført:

"[Klagerens ægtefælle/klageren] har ikke modtaget nogen police eller forsikringsbetingelser fra Gouda eller rejseselskabet … i forbindelse med bestilling, betaling eller modtagelse af billetter. Først ved afbestilling den 31. juli 2010 blev [rejseselskabet] rykket for police, der oplyste om police nr. og police blev først da fremsendt.

[Klageren] har således ikke haft mulighed for eller kendskab til forsikringsbetingelserne nr. 722, da policen først er modtaget efter at rejsen er afbestilt."

Af selskabets brev af 28/2 2011 til nævnet fremgår:

"Det kan oplyses, at det er sædvanlig procedure, at rejsebureauerne, der formidler vores afbestillingsforsikringer, fremsender police umiddelbart efter policens udstedelse. Vi har nu rettet henvendelse til [rejseselskabet], der har bekræftet ovennævnte procedure. Derudover har de oplyst, at de i en periode, som følge af personaleudskiftning, desværre ikke arbejdede efter de fastlagte procedurer. I indeværende sag er police således ikke fremsendt umiddelbart efter udstedelse, men først ved mail af 3. august 2010 (Bilag ..).

Idet vi beklager fejlen, er det ikke vores opfattelse, at forholdet ændrer ved sagens afgørelse. I faktura af 19. maj 2010 (Bilag ..) fremgår det, at [klageren] bestilte afbestillingsforsikring hos Gouda.

Det er vores opfattelse, at [klageren] måtte have været vidende om, at der til en afbestillingsforsikring hører nogle forsikringsbetingelser, der kan findes på selskabets hjemmeside eller rekvireres ved henvendelse til selskabet. Herudover er det vores opfattelse, at det er et al-

mindeligt anerkendt princip indenfor forsikring, at en forsikring ikke kan dække en hændelse, der opstår før købet af forsikringen - i dette tilfælde sygdom.

[Klageren] har ikke tidligere i sagens behandling gjort indsigelser mod, at policen først blev fremsendt den 3. august 2010. Vi har ligeledes bemærket, at [klageren] og dennes repræsentant revisor … har fundet frem til de gældende forsikringsbetingelser nr. 722 - se venligst brev af 15. januar 2011 fra revisor …, hvor der argumenteres ud fra betingelser nr. 722. Det er vores opfattelse, at revisor … herved har accepteret, at sagen skal vurderes i forhold til forsikringsbetingelser nr. 722."

I brev af 6/3 2011 fra klagerens repræsentant til nævnet hedder det:

"Med henvisning til ovennævnte brev af 28.02.2011, så bekræfter Gouda, at [klagerens ægtefælle/klageren] fejlagtig ikke har modtaget police og forsikringsbetingelser i forbindelse med tegning af afbestillingsforsikringen den 05.06.2010, men først efter [klagerens] sygemelding den 31.07.2010.

Når Gouda henviser til, at [klageren] alligevel skulle have været vidende om, at der til en afbestillingsforsikring hører specielle forsikringsbetingelse, der kan findes på selskabets hjemmeside, så er dette direkte forkert, idet der ikke ved tegningen af afbestillingsforsikringen blev nævnt noget herom eller henvist til hjemmesiden.

Ligesom postulatet om, at [klageren] skulle have fundet frem til forsikringsbetingelser 722, er urigtigt, da det udelukkende er undertegnede revisor, der som følge af den manglende police og forsikringsbetingelser den 15.01.2011 har udtaget bilag … fra hjemmesiden på nettet.

Det kan oplyses, at [klagerens ægtefælle/klageren] ikke tidligere har været på rejse med brug af afbestillingsforsikring.

Konklusion
[Klagerens ægtefælle/klageren] har således ikke haft mulighed for eller kendskab til forsikringsbetingelserne og har derfor været i god tro om fuld dækning af rejsen ved afbestillingen af denne ved sygdom opstået den 31.07.2010.

Der anmodes derfor om at Gouda dømmes til at betale fuld erstatning for rejsens pris på 27.540 kr."

Klagerens repræsentant og selskabet er kommet med yderligere bemærkninger i breve dateret 22/3, 5/4 og 14/4 2011. I forlængelse heraf har klagerens repræsentant i brev af 16/5 2011 til nævnet anført:

"Da [klagerens ægtefælle] henvendte sig til [rejseselskabet] den 02.08.2010 og meddelte, at [klageren] var sygemeldt, fik han oplyst, at afbestillingsforsikringen dækkede både ham og [klageren] og at de ville få rejsen refunderet ved henvendelse til Gouda samt at [rejseselskabet] vil sende policen.

Den 05.08.2010 modtog [klagerens ægtefælle] pr. post den i klagen vedlagte bilag .. [policen] der ser ud til at være en efterfølgende udskrift, jf. linien forneden og dateringen den 26.05.2010.

[Klagerens ægtefælle] har således ikke haft policen og forsikringsbetingelserne, inden rejsen var påbegyndt (05.08.2010 kl. 08.15) og derfor ikke haft mulighed at læse forsikringsbetingelserne og herunder tage stilling til om han kunne rejse alene.

De har således begge været i god tro, og [rejseselskabet] havde endvidere oplyst, at de begge fik rejsen refunderet ved henvendelse til Gouda.

Det pointers, at det kun er revisionsfirmaet, der har henvist til forsikringsbetingelserne, som Gouda flere gange har noteret sig, men må ses som et forsøg på at miskreditere klagerne."

Af selskabets brev af 3/6 2011 til nævnet fremgår:

"Vi har kontaktet [rejseselskabet], der har oplyst, at de på intet tidspunkt har oplyst til [klageren] eller [klagerens ægtefælle] , at de ville få rejsen refunderet ved henvendelse til Gouda.

Det er korrekt, at den tegnede afbestillingsforsikring omfatter både [klageren] og [klagerens ægtefælle] , men behandling af en afbestillingssag foretages alene af Gouda.

Det er vores oplevelse, at revisor … i indeværende sag har optrådt som repræsentant for de forsikrede - på lige fod med f.eks. en advokat."

Efterfølgende er klagerens repræsentant kommet med afsluttende kommentarer i brev af 30/6 2011 til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne - nr. 722 - fremgår bl.a.:

"**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,*
...
Rejseledsagere
…
Forsikringen dækker endvidere afbestilling for én *rejseledsager*, der har købt afbestillingsforsikring hos *Gouda,* såfremt en afbestilling i henhold til punkt 7.1 a-l medfører, at denne *rejseledsager* skal rejse alene.
…
8 Undtagelser
Undtagelser
Forsikringen dækker ikke i tilfælde af
a) Sygdom/tilskadekomst eller graviditet, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af forsikringen. Denne undtagelse gælder også selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men sygdommen/tilskadekomsten eller graviditeten alene har udvist symptomer eller er under udredning. Dog ydes der dækning, såfremt sygdommen/tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, ikke indenfor 3 måneder før køb af rejsen/afbestillingsforsikringen har
1) udvist symptomer,
2) givet anledning til lægebesøg, udover almindelig kontrol,
3) medført ændringer i medicinering eller

4) medført hospitalsindlæggelse."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at den lidelse, der er årsag til afbestillingen, har været symptomgivende og givet anledning til medicinsk behandling inden for 3 måneder før købet af rejsen/afbestillingsforsikringen. Det er på den baggrund nævnets opfattelse, at klageren med rimelighed måtte forvente, at lidelsen ville kunne føre til afbestilling af rejsen. Allerede derfor kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Det forhold, at klageren ikke fik betingelserne 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. Det bemærkes herved, at der er tale om et i forsikringsretlig henseende helt sædvanligt forsikringsvilkår.

Det, som klagerens repræsentant i øvrigt har anført, findes heller ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen