898/12

Den 3. september 2012 blev i sag nr. 81.651:

xxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxx xxxxx xxxx xxxxx x
xxxx xxxxxxxxx x

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede har i tilknytning til et kreditkort rejseforsikring If Skadeforsikring. Han klager ved sin advokat over selskabets afvisning af at dække udgifterne til en galdeblæreoperation i Kina i juli 2011.

Selskabet har afvist at dække udgifterne til operationen med henvisning til, at dækningen på grund af rejsens længde var ophørt på operationstidspunktet, og at der ikke var tale om en akut operation, idet denne kunne have ventet til efter klagerens planlagte hjemrejse til Danmark i august 2011.

SOS International har varetaget skadebehandlingen på vegne af det indklagede selskab.

Klagerens advokat har i klagebrev af 1/12 2011 til nævnet anført:

"**PÅSTAND**

Indklagede tilpligtes at anerkende den hos klageren opståede skade den 21. april 2011 er omfattet af den forsikring, som klageren har tegnes hos indklagede, jf. policenr. ... herunder at indklagede skal erstatte klagers tab i forbindelse med udbedring af skaden.

**SAGSFREMSTILLING**

Sagen drejer sig nærmere om, at klageren igennem sit ... tegnede en 60 dages rejseforsikring forud for en rejse til Kina. Forsikringen er af typen MasterCard Business Travel+, med policenr. ... Forsikringen er tegnet for perioden 12. marts 2011 til 10. maj 2011.

Den forsikringsberettigede skade indtrådte den 21. april 2011(skadenr. ...), under et ophold i Jai Ning i Kina, hvor klageren blev indlagt med voldsomme mavesmerter og meget lav blodprocent.

Klageren var indlagt i perioden 21. april 2011 til 28. april 2011, hvor under han gennemgår flere undersøgelser i forsøget på at få afklaret sygdommens årsag. Under hele forløbet er klageren i kontakt med SOS Danmark, som forestår kommunikationen mellem den danske læge og hospitalet. Det er SOS Danmark, som har foranlediget indlæggelsen på Shanghai United Family Hospital.

Efter yderligere undersøgelse på hospitalet i Kina, får klageren stillet følgende diagnose; blødende mavesår, galdesten samt galdeblærebetændelse. Klageren blev i den forbindelse tilrådet, at få fjernet galdeblæren straks. Imidlertid gjorde betændelsestilstanden, at klageren ikke kunne opereres førend i slutningen af juli måned 2011.

Klageren bliver den 15. juni 2011 kontaktet af SOS Danmark, som da oplyste min klient, at han ikke længere var dækket af forsikringen og at den planlagte operation ikke vil være dækket.
Det er væsentligt at holde sig for øje, at ved betændelsestilstand i galdeblæren, kan der tidligst foretages kirurgiske indgreb 3 måneder efter påbegyndt behandling. Klageren havde derfor ikke mulighed for at få den nødvendige operation inden for dækningsperioden.

Det er i den forbindelse væsentlig at bemærke, at der ikke fra indklagedes side på noget tidspunkt er givet klageren rådgivning om det forestående udløb af dækningsperioden og risikoen for at operationen derfor ikke vil være dækket. Klageren har berettiget haft den forventning, at operationen følgelig var omfattet af det skadesforløb, som indtraf i dækningsperioden. Først den 15. juni bliver 2011 klageren informeret om, at indklagede ikke anså operationen som værende dækket af forsikringen. Havde klageren været informeret om dette tidligere kunne han have foretaget foranstaltninger til at imødekomme problemet enten ved straks at kræve operationen eller ved at tegne en forlængelse af forsikringsperioden.

Der er klaget til indklagede over dets afgørelse ved brev den 14. september 2011. Forsikringsselskabet har besvaret klage ved brev af 8. november.

**ANBRINGENDER**

Det gøres gældende,

at indklagede har vildledt klageren igennem mangelfuld rådgivning og ved at holde klageren i den tro, at forsikringen ville dække udgiften til operationen. Det står samtidig fast, at operationen er en naturlig konsekvens af den akutte sygdom(skade), som opstod inden for dækningsperioden, og derfor er omfattet af forsikringsdækningen.

at skaden er opstået i forsikring perioden,

at skaden er dækningsberettiget,

at indklagede ikke har opfyldt sin klargøringspligt, jf. aftalelovens § 38b,

at forsikringsbetingelserne ikke klart angiver, at skaden skal være udbedret i forsikringsperioden for at være omfattet når det lægges til grund at skaden er opstået under forsikringsperioden,

at indklagede ved dets passivitet har vildledt klageren til at tro skaden var dækningsberettiget,

at indklagede skal erstatte klagers tab i forbindelse med udbedring af skaden."

Selskabet har i brev af 11/1 2012 til nævnet anført:

"Indklagede nedlægger for Ankenævnet følgende

**Påstand:**

Klagen kan ikke tages til følge.

**Supplerende sagsfremstilling og sagsanbringender:**

Sagen omhandler dækning af operation af galdeblære i Kina.
...
**Sagsforløbet hos If (SOS International):**

[Klageren] kontakter SOS International (herefter SOS) d. 21.04.2011 da han har det dårligt og mener, at han måske skal på hospitalet.
SOS hjælper med at få [klageren] sendt til undersøgelse og behandling på egnet hospital. [Klageren] indlægges på Shanghai United Family Hospital (herefter SUFH) hvor han behandles for blødende mavesår. [Klageren] udskrives d. 27.04.2011 og forsætter herefter sin erhvervsrejse.
SUFH vil gerne se [klageren] til kontrolbesøg d. 30.04. men vælger [klageren] selv at udsætte kontrollen til senere da han er i Vietnam på det tidspunkt. Det aftales derfor, at [klageren] kontakter SOS når han skal til kontrol. Se bilag ... s. 8.

Den 05.05.2011 modtager SOS en mail fra [klageren] som oplyser, at kontrolbesøg på hospitalet bliver d. 07.05.2011 og han beder SOS arrangere betalingsgaranti for besøget, hvilket SOS gør.

Jf. lægeinterventionen af d. 05.05.2011 som er lavet på baggrund af fyldig medicinsk rapport fra hospitalet, anbefales det at galdeblære fjernes i roligt leje om ca. en måned dvs. i juni måned. Dvs. der er ikke tale om en akut operation. Se bilag ...

SOS kontakter [klageren] den 05.06.2011 for at høre dels om der er nyt om operationen og dels til hvornår [klageren] har planlagt at hjemrejse da han ikke tidligere har oplyst dette til SOS. [Klageren] oplyser, at han har planlagt at hjemrejse i slutningen af august og at han skal kontakte hospitalet i næste uge og det aftales, at [klageren] vender tilbage ang. operation.

Den 10.06.2011 sender [klageren] en mail til SOS, hvor han beder SOS arrangere betalingsgaranti for galdeblæreoperation (fjernelse af galdeblære). [Klageren] medsender en Medicinsk rapport fra SUFH hvoraf det fremgår at operation anbefales og SUFH kan foretage operation d. 19.07.2011. Se bilag ...

Samme dag sender SOS mail til [klageren] hvor de bekræfter at have modtaget hans mail og vil vende tilbage når SOS lægen har gennemset sagen og godkendt. Se bilag ... s.12

Af den medsendte medicinske rapport fremgår diagnose, baggrunden for anbefaling af galdeblæreoperation samt prisoverslag for behandlingen. SOS overdrager sagen til speciallæge ... mhp. vurdering af sagen.
SOS lægen kommenterer bl.a. at prisen SUFH oplyser er meget høj og mener at samme operation vil koste langt mindre på Hamlet selv inklusiv udgift til fly t/r. Sagen skal derfor vendes med If - se bilag ...

Sagen bliver forelagt If d. 14.06.2011, hvor vi konstaterer at [klageren] har overskredet forsikringens gyldighedsperiode på 60 dage. Gyldighedsperioden regnes fra den dag [klageren] har forladt Danmark. [Klageren] er udrejst d. 12.03.2011 og forsikringen løb således til og med d. 10.05.2011.
Vi beder SOS tjekke med lægen om operationen er akut eller kan vente til [klageren] er retur i Danmark i august måned.
SOS taler med [klageren] samme dag som bekræfter, at han ikke [har] forlænget sin forsikring ud over 60 rejsedage og han ved godt, at han ikke længere har en gyldig forsikring. Men [klageren] troede, at han ville være dækket når blot sygdommen var opstået i forsikringsperioden. Se bilag ..., side 13

SOS lægen oplyser d. 14.06.2011, at operationen godt kan vente til august, der skal blot gå minimum 3 mdr. fra galdeblærebetændelsen. Se bilag ...

Da operationen ikke er akut nødvendig og kan vente til [klageren] er retur i Danmark i august dækker forsikringen ikke for operationen i Kina.
[Klageren] informeres om beslutningen d. 15.06.2011, dvs. If dækker ikke for galdeblæreoperationen i Kina.

Den 14.09.2011 modtager vi et brev fra [klagerens] advokat som beder If genoverveje afvisningen.
Den 04.11.2011 sender vi vores redegørelse og svar til [klagerens] advokat, se bilag ...

**Kommentarer til advokatens sagsfremstilling:**

a. Det anføres at [klageren] blev tilrådet at få fjernet galdeblæren straks. Det er ikke korrekt. Ifølge rapporten fra SUFH fra d. 26.04.2011 skriver behandlende læge at det anbefales at galdeblæren fjernes om en måneds tid. Dette er i overensstemmelse med SOS lægens notat, se bilag ... og ...
b. Det er rigtigt, at SOS ikke fra starten af informerer [klageren] om forsikringens løbetid er på 60 dage og behandling i Kina ikke vil være dækket efter forsikringens udløb d. 10.05.2011. Men [klageren] er ikke ubekendt med, at hans forsikring har en løbetid på 60 dage, se bilag ... s. 13. Desuden har man pligt til selv at sætte sig ind i, hvordan forsikringen dækker når man kommer ud for en skade som ønskes dækket af forsikringen, dette jf. vilkårenes punkt 36. [Klageren] har desuden været henholdende med at oplyse sine hjemrejse planer, ved sagsoprettelsen oplyser han blot, at hjemrejsedato ikke er fastlagt.
c. Det angives, at såfremt [klageren] tidligere i sagsforløbet var blevet informeret om, at operationen ikke ville være dækket, ville han 1) straks have krævet operationen eller 2) have tegnet en forlængelse af forsikringsperioden. Ad 1.: at kræve operation straks var det slet ikke en mulighed netop fordi der skulle gå 3 måneder efter den akutte fa-

se før fjernelse af galdeblære kunne komme på tale. Hvorfor kræve at få en operation som hverken behandlende læge i Kina eller læger i Danmark ville udføre pga. fare for alvorlige komplikationer?
Ad 2.: Ikke en reel mulighed. Man kan ikke forlænge sin rejseforsikring når man allerede har påbegyndt sin rejse og [klageren] ville derfor ikke kunne forlænge sin forsikring midt i et skadeforløb i Kina.

**Kommentarer til advokatens anbringende:**

a. Ja SOS burde have været mere opmærksom på, at forsikringsperioden var på 60 dage og at udløbsdato var d. 10.05.2011. Men som tidligere nævn var [klageren] ikke ubekendt med forsikringens gyldighedsperiode på 60 dage. If har været i dialog med SOS omkring sagsforløbet, se bilag ...
b. Ja skaden er sket i forsikringsperioden og den akutte del af sygdommen er behandlet. [Klageren] kunne efter udskrivelsen d. 27.04.2011 forsætte sin erhvervsrejse, hvilket han også gjorde, og [klageren] kunne være hjemrejst da forsikringen udløb d. 10.05.2011. Det var altså ikke sygdommen som hindrede [klageren] i at hjemrejse da forsikringen udløb men hans rejseplaner. Det ville naturligvis have forholdt sig anderledes, hvis [klageren] stadig havde været under behandling og af medicinske årsager ikke kunne hjemrejse ved forsikringens udløb - kun i det tilfælde dækker forsikringen ud over løbetiden på de 60 dage.
c. Den akutte del af sygdommen er dækningsberettiget. Men jf. punkt 6.2.g dækker forsikringen ikke behandling og ophold i udlandet, når lægen hos If Assistance (SOS) og behandlende læge er enige om, at behandling kan afvente ankomst til bopælslandet. SOS læge har vurderet at galdestensoperationen kunne vente til efter hjemkomst til bopælslandet i august. Og behandlende læge skriver i sin rapport af 26.04.2011 'Suggested to do surgery to remove gallbladdder after one month.' Se bilag ... Dette udsagn indikerer at galdeblæreoperationen ikke er akut men kunne, ja skulle faktisk vente til et senere tidspunkt.
d. Vedr. klargøringspligt: Vi bestrider, at der foreligger nogle relevante uklarheder i betingelsernes formulering og allerede af den grund finder koncipistreglen /aftaleloven efter vores mening ikke anvendelse i denne sag.
e. I vilkårenes punkt 3 og 4 er kortets gyldighedsperiode beskrevet, punkt 3: Efter en rejse ophører forsikringsdækningen på det tidligste af følgende tidspunkter:
   • Når sikrede kommer hjem til bopæl, opholdssted eller arbejdsplads.
   • Når sikrede er blevet hjemtransporteret til behandling i sikredes bopælsland.
   • Når sikrede har været bortrejst i mere end 60 dage, regnet fra den dag, forsikringsdækningen for den pågældende rejse træder i kraft.
   • Fra den dag hvor sikrede kunne have været hjemtransporteret, men har fravalgt dette.
   • Når forsikringsperioden udløber, hvis dette sker før sikredes hjemkomst. Og af punkt 4 fremgår at forsikringens maksimale varighed er 60 dage.
f. Vi er ikke enige i, at have vildledt [klageren] til at tro, at skaden (galdeblæreoperationen) var dækningsberettiget. Det er altid lægen fra SOS som beslutter om en behandling skal ske under rejsen eller kan afvente til efter hjemkomst, dette jf punkt 34 Generelle undtagelser;
   Forsikringen dækker som helhed ikke: h. Medicinsk indlæggelse, operation og behandling der ikke er akut, og som kan afvente sikredes hjemkomst til bopælslandet, under medicinsk forsvarlige forhold.
   [Klageren] er desuden ikke uvidende om, at det forsikringens læge (SOS lægen) der beslutter, om en behandling kan afvente til efter hjemkomst. I oktober 2010 var [klageren] i et lignende behandlingsforløb i Kina, hvor det også blev besluttet, at galdeblæreoperationen kunne afvente til efter hans hjemkomst. Se bilag ... Vi kan samtidig

konstatere, at [klageren] ikke har fået foretaget den anbefalede galdeblæreoperation efter sin hjemkomst til Danmark i 2010 siden galdeblæren også giver problemer på rejsen i 2011.
Det er rigtigt at SOS beder om at få oplyst operationsdato, men dette er ikke ensbetydende med at forsikringen vil dække operationen i Kina.
SOS burde naturligvis have været mere opmærksom på, at [klageren] overskrider forsikringens gyldighedsperiode når galdestensoperationen blev aktuel og allerede i maj måned have informeret [klageren] om, at operationen kunne afvente til efter hans planmæssige hjemkomst til Danmark.

**Konklusion**
Selv om galdeblæreoperationen kan betragtes som en integreret del af hans sygdom, var den ikke akut påkrævet - den akutte fase var med andre ord overstået efter den første operation i april måned. Og jf. vurderingen fra SOS lægen kunne galdeblæreoperationen vente til efter hjemkomst i august måned, se bilag ...

Som det fremgår af vilkårenes punkt 6.1. dækker forsikringen rimelige og nødvendige udgifter til lægeordineret hospitalsophold, men jf. 6.2.g dækker forsikringen ikke behandling og ophold i udlandet, når læge hos SOS og behandlende læge er enige om, at behandling kan afvente til efter hjemkomst til bopælslandet.

Da forsikringen udløb d. 10.05.2011, var operationen ikke mulig af medicinske årsager - den kunne tidligst foregå 3 måneder efter den første operation dvs. i slutningen af juli måned. Men det ændrer ikke ved det faktum, at [klageren] kunne hjemrejse planmæssigt i august måned, eller tidligere, og få foretaget operationen i Danmark.

I henhold til forsikringens vilkår dækkes udgifter til akut opstået sygdom under en rejse, der er omfattet af forsikringen, men ikke udgifter til behandling som kan afvente til sikredes hjemkomst til bopælslandet.

I denne sag er der ingen tvivl om at galdeblæreoperationen kunne afvente til [klageren] var retur i bopælslandet.

Hvad angår SOS håndtering af sagen, kan vi kun beklage, at de ikke tidligere i forløbet var opmærksom på forsikringens maksimale gyldighedsperiode på 60 dage og fik informeret [klageren] om dette. Men som tidligere nævnt kan [klageren] ikke have været uvidende om forsikringens vilkår og gyldighedsperiode, da han året før gjorde brug af forsikringen i en lignende situation.

At SOS ikke aktivt informerede [klageren] om forsikringens gyldighedsperiode, ændrer ikke ved det faktum, at galdeblæreoperationen kunne afvente til efter [klagerens] hjemkomst til Danmark ligesom sygdommen ikke hindrede [klageren] i, at fortsætte sin erhvervsrejse og hjemrejse ved forsikringens udløb d. 10.05.2011.

Vi mener at vi har fulgt forsikringsbetingelserne og fastholder vores afgørelse i henhold til ovenstående forklaring."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

7. 81.651

"3. HVORNÅR TRÆDER FORSIKRINGEN I KRAFT?

Forsikringen dækker i kortets gyldighedsperiode, dog tidligst fra det tidspunkt hvor bestilling af Spar Nord Bank MasterCard er registreret.

Når bestillingen af kortet er registreret, dækker forsikringen fra det tidspunkt sikrede forlader sin bopæl, sit opholdssted eller sin arbejdsplads i bopælslandet for at rejse til udlandet. Forsikringen dækker ikke under transport mellem bopæl og arbejdsplads og omvendt.

Efter en rejse, ophører forsikringsdækningen på det tidligste af følgende tidspunkter:

- Når sikrede kommer hjem til bopæl, opholdssted eller arbejdsplads.
- Når sikrede er blevet hjemtransporteret til behandling i sikredes bopælsland.
- Når sikrede har været bortrejst i mere end 60 dage, regnet fra den dag forsikringsdækningen for den pågældende rejse træder i kraft.
- Fra den dag, hvor sikrede kunne have været hjemtransporteret, men har fravalgt dette.
- Når forsikringsperioden udløber, hvis dette sker før sikredes hjemkomst.

...
6. SYGDOM OG LÆGEUDGIFTER
I tilfælde af akut opstået sygdom eller tilskadekomst under en rejse, der er omfattet af denne forsikring, dækkes sikredes udgifter til behandling, som beskrevet under pkt. 6.1.

6.1 FORSIKRINGEN DÆKKER
Forsikringen dækker sædvanlige, rimelige og nødvendige udgifter til:

a. Lægeordineret hospitalsophold for 1- eller 2 sengs stue eller intensiv afdeling.
...
6.2 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE
...
g. Behandling og ophold i udlandet, når lægen hos If Assistance og behandlende læge er enige om, at behandling kan afvente ankomst til bopælslandet.
...
34. GENERELLE UNDTAGELSER
...
Forsikringen som helhed dækker ikke:
...
h. Medicinsk indlæggelse, operation og behandling der ikke er akut og som ikke kan afvente sikredes hjemkomst til bopælslandet, under medicinsk forsvarlige forhold.
...
36. I TILFÆLDE AF SKADE
Hvis du kommer ud for en skade som du ønsker betalt af forsikringen, skal du være opmærksom på hvordan forsikringen dækker, hvad kravet er til dokumentation af skaden, samt dine forpligtigelser til anmeldelse af skaden. Det kan du læse mere om under de enkelte dækninger."

8. 81.651

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at operationen var akut og således ikke kunne vente til efter den planlagte hjemrejse til Danmark. Efter det oplyste må nævnet endvidere lægge til grund, at klageren blev gjort bekendt med selskabets standpunkt inden det planlagte operationstidspunkt. Allerede derfor finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække udgiften til galdeblæreoperationen i juli 2011.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen