Ankenævnet for Forsikring

896/12

Den 26. juni 2012 blev i sag nr. 81.981:

xxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har afbestillingsforsikring i Gouda Rejseforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en afbestilt rejse. Klageren oplyser, at hun afbestilte rejsen på grund af depression.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det er en forudsætning for dækning, at klagerens lidelse har krævet hospitalsindlæggelse eller anden akut medicinsk behandling.

Klageren og hendes kæreste bestilte den 5/11 2008 en rejse. Afbestillingsforsikringen blev købt sammen med rejsen. Den 1/12 2008 afbestilte klageren rejsen. Klageren oplyste ved skadeanmeldelse af 2/12 2008, at hændelsen der førte til afbestillingen indtraf den 28/11 2008.

Til brug for behandlingen af klagerens skadeanmeldelse indhentede selskabet klagerens lægelige oplysninger. Af notat af 30/10 2008 fra klagerens egen læge, fremgår bl.a.:

> "Ked af det isolerer sig træt ikke til noget overfor kæresten. Arbejder på plejehjem vil gerne være sygeplejerske. Påtaget sig for meget ansvar og har et hængeparti afbrudt kontakten til fader der er forsumpet i alkohol og kun tænker på sig selv. Må i gang med at indhente ressourcer først og fremmest sm i 14 dage er begyndt at male starter med en vej, Beskriver sig selv som perfektionistisk kommer igen."

2. 81.981

Af notat af 6/11 2008 fra klagerens egen læge, vedrørende klageren, fremgår bl.a.:

"malet en vej, sindsstemning gn livet, vil ikke være voksen med alle de forpligtelser det indebærer."

Af notat af 14/11 2008 fra klagerens egen læge, vedrørende klageren, fremgår bl.a.:

"igen samtale om vej, kommer med et barndomsminde bekymringen går på om hun kan blive sygeplejerske, skal på ferie 1 uge kommer igen med en sygeattest og ny samtale."

I udateret lægeerklæring har klagerens egen læge bl.a. oplyst:

"1. Hvilken sygdom drejede det sig om?
Akut og kronisk stress, P02 (icD10)

2. Hvornår fik patienten denne sygdom?
Dato: 28/11-2008

3. Medførte sygdommen lægeordineret sengeleje? ☐ Ja ☒ Nej

4. Tid og sted for første konsultation
Dato: 28/11-2008 Sted: Lægens kons.

5 a. Har patienten tidligere lidt af samme sygdom?
Hvis ja, da hvornår? NEJ"

I brev af 21/1 2009 til selskabet fra klagerens egen læge hedder det bl.a.:

"Pt kom her d 30/10 med en depression og modløshed som opfattedes som reaktiv., Ved samtaler og beh lettede depressionen. Behandlingen var rettet imod den akutte depression og pt var her sidst d. 15/12 2008 hvor det gik bedre."

Ved brev af 5/3 2009 til klageren afviste selskabet at yde forsikringsdækning.

I brev af 26/3 2009 til selskabet fra klagerens egen læge hedder det bl.a.:

"her er så igen igen nogle oplysninger. Jeg synes I er gået lidt over gevind denne her gang ved at kræve alle oplysninger Det er jo avanceret psykoterapi og jeg kan ikke se hvad pts indre følelsesmæssige liv har at gøre med den akut opstået sygdom. I min verden er det den behandlende læge der afgør om det er akut eller ej OG denne gang var det akut opstået. Så hvorfor skal jeg afsløre detaljerne i behandlingen? Er der nogen på Jeres arbejde der synes det er sjovt. Med håb om aldrig at høre fra Jer mere husk at sige til jeres kunder hvis de skal have forsikring at [klagerens egen læge] er meget besværlig."

I klageskema af 29/1 2012 har klageren bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …

Jeg beklager den sene klage, og håber dog i vil kigge på den. Min tilstand i vinteren 2008 var så dårlig, at det har været uoverkommeligt for mig at vende tilbage til perioden og derfor klage over den første afgørelse. Det gør jeg dog nu.

Baggrunden for at jeg i første omgang anmoder om erstatning, er som følger:
Den 17/9 2008 bestilles en længe planlagt rundrejse i Sydamerika (Peru, Amazonas og Brasilien), med planlagt afrejse 5/12-2008. I slutningen af oktober måned får jeg depressive symptomer, i så svær grad, at jeg må sygemeldes fra mit arbejde som uudannet sygehjælper den 30/10-2008. Min egen læge stiller diagnosen reaktiv depression (udløst af en forværring i forholdet til min svært alkoholiserede far). Jeg starter samtalebehandling hos min læge, …, og allerede den 30/10 skønner han mig for dårlig til den planlagte rundrejse i Sydamerika. Mit ønske om, at gennemføre rejsen er så stort, at jeg i første omgang ikke accepterer beslutningen.

En kortvarig rejse under skærmede forhold med familien, midt i november udløser forværring: jeg græder hele tiden og isolerer mig. Umiddelbart efter hjemkomsten 28/11 afbestiller jeg rejsen til Sydamerika, idet jeg nu accepterer, at jeg har det psykisk alt for dårligt til at gennemføre en så krævende rejse. Jeg forsætter samtalebehandlingen hos min læge, og får gradvist gennemarbejdet problematikken, og får det bedre. Jeg kan tilføje, at jeg både før (Tanzania 2006) og siden (backpacking en måned i Thailand 2001) har kunnet gennemføre krævende rejser.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg ønsker at få pengene tilbage fra den tabte ferie."

Dertil har selskabet i brev af 2/3 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ved brev af 7. januar 2009 (bilag …) orienterer vi klager om, at vi indhenter hendes journal.

Vi modtager udtalelse af 21. januar 2009 fra speciallæge … (bilag …). Ved den lejlighed oplyser han, at journal ikke kan udleveres. Vi anmoder på ny om journal og modtager udtalelse af 27. januar 2009 (bilag …).

Den 26. februar 2009 (bilag …) anmoder vi igen speciallæge … om at fremsende journal. Vi modtager udtalelse af 2. marts 2009 (bilag …) samt 26. marts 2009 (bilag …), men fortsat ingen journal.

Ved brev af 5. marts 2009 (bilag …) oplyser vi til klager, at der kræves hospitalsindlæggelse eller akut medicinsk behandling for at være dækket under tegnede afbestillingsforsikring. Da vi ikke kan få speciallæge … til at fremsende journal og ovennævnte behandling ikke fremgår af det fremsendte, kan vi ikke imødekomme hendes ønske om erstatning.
…
Forsikringsteknisk problemstilling

Det er vores opfattelse, at Ankenævnet skal tage stilling til, hvorvidt klagers opståede depression opfylder dækningskriterierne i de gældende forsikringsbetingelser.

Konklusion

Som det fremgår af vedlagte dokumentation har vi ved flere lejligheder anmodet speciallæge … om fremsendelse af fuld journal. Dette for at kunne undersøge, hvorvidt klagers depression har medført medicinsk behandling.

I henhold til de fremsendte udtalelser har der alene været tale om samtaleterapi, hvilket ikke er dækket under KAF Super. Det fremgår tydeligt af de gældende forsikringsbetingelser, at det er en forudsætning for dækning, at der har været tale om hospitalsindlæggelse eller anden akut medicinsk behandling.

Vi må således fastholde, at vi ikke kan imødekomme klagers ønske om dækning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Afbestillingsforsikring**
Gør ikke din rejsedrøm til et mareridt! Køb en KAF Super når du bestiller din rejse og:
Få pengene tilbage.
Ved sygdom inden afrejse
.. hvis du skal til reeksamination
.. ved tabt ferieformål
…
Hvornår gælder KAF Super?
Ved. akut sygdom: Akut sygdom/tilskadekomst defineres som forhold som kræver hospitalsindlæggelse eller anden akut medicinsk behandling.
…
Hvad refunderes med KAF Super?
KAF Super dækker afbestilling af flybilletter, oplevelsesture, sprogkursus, volunteer program, hotel/hostel, billeje og buspas inden 24 timer før afrejse fra Danmark. Andre produkter, afgifter og gebyrer refunderes ikke som en del af forsikringen."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikrede at dokumentere sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at yde forsikringsdækning.

5. 81.981

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson