Ankenævnet for Forsikring

901/12

Den 3. oktober 2012 blev i sag nr. 82.476:

xxxxxxxxx xxxx
xxxxxxx xxxx xxx xxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har årsafbestillingsforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af dækning for en afbestilt rejse.

Klageren anmeldte den 6/5 2011 til selskabet, at hun den 10/4 2011 havde afbestilt en ferierejse, da hendes mor var alvorligt syg. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at moderen allerede var syg, da klageren bestilte rejsen til Tenerife.

Klageren har i mail af den 12/7 2011 til selskabet bl.a. anført:

> "Min mor fik konstateret kræft i år 2004 og har siden da gennemgået flere kemobehandlinger. Hun er flere gange blevet erklæret rask, men hver gang *poppede* denne frygtelige sygdom desværre op igen - og en ny kemobehandling måtte påbegyndes.
> Sidste sommer år 2010 hvor min mor var *rask,* aftalte vi, at min mor, min datter og jeg skulle til Thailand i Påsken 2011. Desværre viste et kontrolbesøg i efteråret 2010 at kræften var poppet op på ny... Endnu en behandling måtte igangsættes.
> Desværre have denne behandling ikke så god en effekt, så knuderne 'forsvandt' ikke - men blev til gengæld heller ikke større, dog for at *hvile kroppen* skulle hun holde pause med kemoen og så til kontrol i marts 2011. Vi havde af den årsag IKKE bestilt rejse, idet resultatet af kontrolbesøget var afgørende for om min mor kunne/ville rejse. Desværre var resultatet negativt, knuden var vokset og hun skulle have kemobehandling igen. Dog sagde lægen (… på … sygehus) at hun godt kunne rejse og så bare påbegynde behandlingen når hun kom hjem. Men min mor ville, forståeligt nok, hellere i gang med behandlingen så hurtigt som muligt.
> Vi blev enige om, at min datter og jeg skulle rejse alene - og så sammen tage på den længe ventede drømmerejse til Thailand efter endt kemobehandling. (det nåede vi så desværre aldrig.

Den 21/3-11 fik min mor voldsomme mavesmerter og hun blev indlagt på … sygehus. Hun har før haft tarmslyng, så vi troede faktisk det var dette igen. Den 23/3-11 blev hun opereret og det viste sig, at det var noget 'puds' som havde løsnet sig, som havde givet de voldsomme smerter. På stuebesøg den 24/3 fik vi af lægen besked på, at alt var gået godt og at hun bare skulle komme til kræfterne og så have en ny tid til kemo. Efter denne fantastiske nyhed, var alt jo i skønneste orden og jeg fandt et super godt rejsetilbud til Tenerife med afgang den 12/4-11, denne bestilte jeg så med afbestillingsforsikring (efter vejledning)!

Fredag den 1/4-11 blev min mor udskrevet. Desværre blev hun svagere og svagere i løbet af ugen og kunne til sidst næsten ikke få vejret. Søndag den 10/4 var hun SÅ syg og svækket, at hun tilkaldte os børn og holdt en afskedstale. Efter samtale med lægen afbestilte jeg rejsen. Min mor var ALVORLIG syg. Hun blev indlagt igen - og blev svagere og svagere - det viste sig at hun havde adskillige og store blodpropper i lungerne. Dette kom hun sig desværre aldrig over og efter en lang, smertefuld og usandsynlig hård tid, fik hun så fred den 27/4-11."

Selskabet fastholdt sin afgørelse, og klageren indbragte efterfølgende sagen for nævnet. I vedlagt redegørelse til klageskemaet har hun bl.a. anført:

"Sagen blev fastholdt som afvist i Europæiske, grundet min mor var i terminal fase og dermed ikke et uventet forløb...?

MEN... heri er jeg absolut ikke enig! Da min mor var blevet opereret talte vi med lægen, som fortalte os, at alt var gået fint. Der var noget 'puds' som havde generet og som skulle fjernes. Vi vidste jo godt hun havde kræft og også at der var en tumor, men på intet tidspunkt fik vi at vide at hun var i terminal fase. Tværtimod fik vi at vide at alt var gået godt og at hun bare skulle komme til kræfterne og så få en ny tid til kemo. Hvilket hun også fik da hun blev udskrevet 1. gang.
Det er muligt at de ting står/stod i journalen, men den har vi aldrig set, og åbenbart heller ikke informeret videre hverken til os eller andre læger?

HVIS lægerne vidste hun var i terminal fase - altså døende, hvorfor skulle man så tilbyde kemobehandling?

Jeg synes det er meget sørgeligt, at når jeg bestiller en rejse med afbestillingsforsikring - og hvor jeg tilmed forhører mig hos sælgeren i rejsebureauet, om afbestilling hvis vi evt. blev nødt til at blive hjemme, at jeg så alligevel skal have alle disse problemer med forsikringen?

Jeg kan ikke forstå, at man kan afvise et krav grundet at jeg burde vide at min mor var døende? Jamen altså, hvis jeg bare havde den mindste tvivl om det, så havde jeg da aldrig nogen sinde i mit liv, bestilt en rejse? Hvem ville have gjort det? Min mor var det bedste i verden, og jeg var hos hende i døgndrift de sidste 14 dage af hendes liv, så selvfølgelig anede vi *intet* om hendes pludselige meget forværret tilstand. Min påstand er stadig også, at det var de efterfølgende blodpropper i ryggen der var årsag til at hun ikke kom sig.

Jeg håber I vil se på sagen med nye øjne og tage med i betragtningen, at hvis lægerne virkelig mente hun var i terminal fase, hvorfor så tilbyde ny tid til kemobehandling - og samtidig så skal det nok også med, at vi som pårørende IKKE har set min mors journal og kun kunne tage lægens ord om den vellykket operation som gode nyheder."

3. 82.476

Selskabet har i udateret brev modtaget i nævnet den 29/6 2912 bl.a. anført:

"**Sagsforløb**
Klager og klagers datter har købt 'Årsafbestillingsforsikring Europa' hos … gældende fra den 24. marts 2011 til den 23. marts 2012.

Rejsen bestilles hos … den 24. marts 2011 med planlagt rejseperiode fra den 12. april 2011 til den 19. april 2011. Rejsen afbestilles den 10. april 2011. 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:

6. maj 2011
ER modtager skadeanmeldelse, rejsebevis og erklæring fra … Hospital fra klager (bilag 2). Af skadeanmeldelsen fremgår det, at klager afbestiller, da moderen blev indlagt på grund af alvorlig sygdom, og døde den 27. april 2011 af følgerne heraf.

11. maj 2011
Sagsbehandleren (…) hos ER sender en forsikringserklæring til … Hospital (bilag …).

[Sagsbehandleren] sender samtidig et brev til klager og oplyser, at selskabet indhenter yderligere oplysninger fra … Hospital (bilag …).

21. juni 2011
Klager ringer til ER og spørger til status i sagen. Klager oplyses om, at ER afventer … Hospital. Klager kan ikke forstå hvorfor ER skal bruge yderligere informationer, da sagen i klagers øjne er ligetil. Hvis forsikringen ikke dækker i dette tilfælde kan hun ikke se, hvorfor hun har købt en afbestillingsforsikring. Det aftales med klager, at ER rykker … Hospital for journalkopien.

[Sagsbehandleren] sender samme dag et brev til … Hospital, og rykker for svar.

22. juni 2011
Klager ringer til ER, da hun har kontaktet … Hospital. … Hospital har oplyst klager, at de ikke kan se at have modtaget en forsikringserklæring fra ER. Klager oplyser, at forsikringserklæringen kan sendes 'ATT' til en særlig afdeling på … Hospital.

27. juni 2011
ER modtager journalkopi fra … Hospital (bilag …).

[Sagsbehandleren] sender samme dag afvisning til klager, da sygdommen, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved bestilling af rejsen (bilag …).

14. juli 2011
Forsikringstager sender en mail til [sagsbehandleren] og klager over ER's afvisning (bilag …).

[Sagsbehandleren] forelægger hele sagen med forsikringstagers klage for selskabets interne lægekonsulent.

18. juli 2011

Lægekonsulenten svarer [sagsbehandleren], at sagen skal afvises, da det operative indgreb kort inden bestilling af rejsen viser, at der er tumorindvækst i karrene i nederste del af maven samt udbredt tumorspredning i hele bughulen. Det fremgår, at al yderligere kirurgi er udsigtsløs. Ud fra disse oplysninger er klagers mor i en terminal fase og forløbet er ikke uventet (bilag …).

På baggrund af lægekonsulentens svar fastholder ER afvisningen over for klager (bilag …).

21. juli 2011
Efter forsikringstagers ønske sender ER klageskema til brug for Ankenævnet for Forsikring.

Klagers påstand
Klager ønsker erstatning for rejsens pris i alt DKK 7.598, da klager mener, at der er tale om et uventet forløb i forbindelse med moderens sygdom.

ER's afgørelse
ER har afvist at erstatte klagers krav med henvisning til, at sygdommen var til stede, da klager bestilte rejsen den 24. marts 2011.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 1.8 *'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 af forsikringsbetingelsernes punkt 2.9 '*Definitioner':*
'akut sygdom: ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom'.

Af punkt 1.9 *'Undtagelser'* fremgår det, at:
'Forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestilling, var til stede ved bestilling af rejsen. Dette gælder uanset om forsikringen trådte i kraft forinden sygdommen eller tilskadekomsten opstod.'

Af klagers moders journal fremgår det, at klagers mor har fået foretaget et operativt indgreb kort inden bestilling af rejsen. Ifølge ER's lægekonsulent viser det operative indgreb, at der er tumorindvækst i karrene i nederste del af maven samt udbredt tumorspredning i hele bughulen. Det fremgår desuden, at yderligere kirurgi er udsigtsløs. Ud fra disse oplysninger er klagers moder i en terminal fase og forløbet er derfor ikke uventet.

Ud fra ovennævnte forsikringsbetingelser mener ER derfor ikke, at der i klagers tilfælde er tale om en dækningsberettiget skade.

ER finder således, at klager afbestiller på baggrund af en sygdom, der var til stede ved bestilling af rejsen.

Konklusion
Klager afbestiller rejsen på grund moderens sygdom.

Moderens sygdom var imidlertid til stede ved bestilling af rejsen den 24. marts 2012.

Klager afbestiller således på baggrund af en allerede kendt lidelse.

ER kan derfor på det foreliggende ikke give klager medhold og fastholder afvisningen."

Klageren har i brev af 10/7 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"I henhold til brev af 29/6-12 hvor forløbet omkring min klage gennemgås, har jeg en væsentligkommentar, nemlig at afvisningen gik på, at min mor var i terminal fase, hvilket vi burde have vidst? Men som fremgik af mit klagebrev til Ankenævnet, så var vi på rejsebestillingstidspunktet, absolut ikke vidende om, at vores mor var i terminal fase - hvilket lægerne åbenbart heller ikke var. For hvorfor udskrive hende med tid til en ny kemobehandling, hvis hun var i terminal fase?

Vi vidste som sagt godt at vores mor havde kræft og måske ikke ville leve mere end 1 år, og også at de ikke ville kunne operere mere i maven pga. kræften. Men vi fik kun oplyst det sådan, at hvis hun eks. om 1/2 år fik blindtarmsbetændelse, så ville de ikke kunne operere.

På INTET tidspunkt vidste vi noget om, at hun kun havde så kort tid igen. Og havde det ikke være for de efterfølgende blodpropper i *lungerne,* så er jeg faktisk *heller* ikke et *sekund* i tvivl om at *hun* havde levet minimum 1/2-1 år endnu, for så var kemobehandlingen blevet gennemført.

Hvorfor er der i øvrigt heller ikke komme noget frem med ALLE de blodpropper som opstod efterfølgende? Det må da stå i journalen?

Jeg er dybt dybt overrasket over, at man køber en forsikring - netop hvis der skulle opstå noget uventet - og at det i sådan en situation skal herske tvivl om erstatning. Hvis vi var klar over den alvorlige situation min mor var i, så ville vi selvfølgelig ALDRIG ha' bestilt rejsen?! Hvad skulle formålet være, hvis vi alligevel blev hjemme? Og i øvrigt, hvis ikke man kan stole på 'sælgeren' af en rejseforsikring, så bør man ikke kunne købe en afbestilling gennem et rejsebureau!
…"

Selskabet har i brev af 25/7 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Af forsikringsbetingelsernes undtagelser fremgår det, at forsikringen ikke dækker, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestilling, var til stede ved bestilling af rejsen.

Forsikringsbetingelser alene indeholder et objektivt krav om, at sygdommen, der er årsag til afbestilling, ikke må være til stede ved bestilling af rejsen.

Ved afgørelsen af sagen tager ER således ikke stilling til klagers kendskab til sygdommen eller dens alvorlighed.

Der er alene et krav om, at sygdommens symptomer ikke må have været til stede ved bestilling af rejsen.

Ud fra journalnotaterne kan ER's lægekonsulent desuden oplyse, at moderen er i en terminal fase, og derfor klassificeres forløbet ikke som uventet. Om klager eller klagers mor decideret har fået oplyst, at klagers mor var i en terminal fase tager ER således ikke stilling til.

ER forholder sig alene til det faktum, at klagers mor kort forinden bestilling af rejsen har fået foretaget et operativt indgreb, og sygdommen, der er årsag til afbestilling, var således til stede ved bestilling af rejsen."

Klageren har i brev af 22/8 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"I brevet fra ER beskrives det, at der i journalnotaterne er blevet oplyst, at min mor var i terminalfase inden bestilling af rejse og at forløbet derfor klassificeres som ikke uventet.

Jeg er stadigvæk stærkt uenig om dette - og må igen meddele, at vi på daværende tidspunkt INTET fik at vide om, at vor mor skulle være i terminalfase - tværtimod, fik at vide at hun skulle have ny tid til kemobehandling når hun fik det bedre. Jeg bad derfor om tilsendelse af kopi af journalnotaterne og kan i den læse, at der på rejsebestillingstidspunktet INTET står om terminalfase! Der står at 'kirurgisk intervention vurderes udsigtsløs' - MEN 'der skal bestilles nye tider til kemobehandling når pt. bliver klar til behandling' dette er skrevet den 23-24/4 2011 - altså på rejsebestillingstidspunktet.

Hvis min mor var i terminalfase, hvorfor så bestille ny tid til kemobehandling?

Først den 12/4-11 (afrejsedatoen for den planlagte rejse) bliver vi informeret af lægen omkring terminalfasen, hvilket også står i journalen.

Kan igen blot stille spørgsmålet til hvorfor jeg skulle bestille en rejse, hvis jeg på dette tidspunkt havde vist alvoren af sygdommen - og jeg alligevel havde til hensigt at blive hjemme?

Jeg bestilte ene og alene afbestillingsforsikringen grundet at der kunne opstå pludselig forværring efter operationen - havde ikke engang kræften i tankerne - dette havde hun jo haft siden 2007. Det var mere om der skulle opstå blødninger eller andre forværringer, som ville have alvorlige konsekvenser. På daværende tidspunkt fik vi ingen besked fra lægerne om terminalfase, døende eller anden alvorlig årsag. Kun at operationen var gået godt og at der var fjernet noget 'puds'.

Hvis forsikringsbetingelserne betyder, at en afbestillingsforsikring aldrig kan komme på tale, såfremt årsagen har med kræft at gøre (denne forfærdelige sygdom er jo som oftest kendt i mange år i forvejen), så burde dette jo oplyses ved køb af afbestillingsforsikringen."

Selskabet har i brev af 5/9 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Af journalnotat fra den 15. marts 2011 fremgår det, at klagers mor er i kraftig progression og allerede har fået information vedrørende kemobehandling.

Den 21. marts 2011 fremgår det af journalen, at klagers mor afventer opstart af symptomlindrende kemoterapi.

På baggrund af ovenstående og med henvisning til vores tidligere svar fastholder ER, at den sygdom, som medfører afbestilling af rejsen, var til stede på rejsens bestillingstidspunkt."

I forsikringsbetingelserne hedder det:

"**1.9 Undtagelser**

7. 82.476

Forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved bestilling af rejsen. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før bestilling af rejsen. Ovennævnte gælder uanset om forsikringen trådte i kraft forinden sygdommen eller tilskadekomsten opstod."

Nævnet udtaler:

Da klageren bestilte rejsen, var klagerens mor i behandling for en genopblussen af cancer, ligesom hun gennemgik en operation 3 uger før den planlagte afrejse. Uanset om klageren ikke måtte have kendskab til, at hendes mor var i en terminal fase, var hun bekendt med såvel cancerlidelsen som morens operation. Allerede derfor har nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson