Ankenævnet for Forsikring

909/13

Den 18. februar 2013 blev i sag nr. 82.972:

xxxxxxxx xxxxxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxx
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 selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en afbestilt ferie.

Det fremgår af sagen, at klageren den 1/8 2011 bestilte en rejse til Thailand med afrejse den 13/2 2012. Hun tegnede samtidig en afbestillingsforsikring. Klageren anmeldte den 13/2 2012, at hun på grund af en diskusprolaps havde afbestilt rejsen.

Selskabet afviste dækning med henvisning til, at der ikke var opstået en akut forværring af en eksisterende lidelse.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Qua akut opblusning af discusprolaps kunne jeg ikke rejse på planlagt rejse til Thailand. Vi kontaktede Spies, hvor vi havde købt afbestillingsforsikring nævnt 'White Horse'. Spies kunne oplyse, at selskabet bag 'White Horse' var Europæiske, og vi indsendte derfra skadesanmeldelse til Europæiske.
>
> Efter modtagelse af skadesanmeldelse hos Europæiske, blev vi orienteret om, at de ønskede en mere uddybende lægeerklæring. Efter Europæiske havde modtaget uddybende lægeerklæring, vurderede Europæiske at der ikke var tale om akut forværring jf. afslag af 3. april 2012.
>
> [Klagerens] læge har ellers noteret/afkrydset allerede i første lægeerklæring, at der var tale om akut forværring og sidenhen uddybet herom.

Vi var selvsagt meget uforstående over for denne afgørelse og efter dialog med Europæiske kunne vi indsende yderligere lægelig dokumentation, hvorefter de ville genoptage sagen. Denne dokumentation blev indsendt 6/7. Nok et afslag modtaget fra Europæiske 17. Juli 2012 qua de stadig mener, der ikke er tale om akut forværring."

Selskabet har i brev af 24/8 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsforløb**
Klager har gennem Spies tegnet afbestillingsforsikring med dækning fra den 1. august 2011. Afbestillingsforsikringen købes sammen med rejsen til Thailand. Rejsen bestilles hos Spies den 1. august 2011 med planlagt afrejse den 13. februar 2012.

Forsikringsperioden er dermed fra den 1. august 2011 til og med den 13. februar 2012. 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:

13. februar 2012
ER modtager skadeanmeldelse, lægeerklæring og rejsebevis fra klager (bilag …). Af lægeattesten fremgår, at klager har fået konstateret discusprolaps i august 2006. Endvidere angiver lægen, at der skete en akut forværring af lidelsen i uge 2 i 2012, og at lægen frarådede rejse den 6. februar 2012.

17. februar 2012
Sagsbehandleren (i det følgende kaldet 'SB') hos ER sender en forsikringserklæring til klagers egen læge, og beder om en kopi af journalen fra den 1. maj 2011 til den 6. februar 2012 (bilag …).

SB sender samtidig et brev til klager og oplyser, at ER indhenter yderligere lægelige oplysninger fra klagers egen læge (bilag …).

21. marts 2012
ER modtager journalkopi (bilag …).

SB forelægger sagen for ER's lægekonsulent.

21. marts 2012
Lægekonsulenten svarer SB, at det ikke fremgår af journalen, at der er opstået en akut forværring, hvorfor sagen skal afvises (bilag …).

3. april 2012
SB sender afvisningsbrev til klager og oplyser, at der ud fra de lægelige akter ikke er tale om en akut opstået forværring (bilag …).

17. april 2012
Klagers mand ringer og ønsker at blive ringet op af SB. Klagers mand sender samtidig en mail til SB, da han ønsker en uddybning af ER lægekonsulentens svar (bilag …).

18. april 2012

SB forsøger at ringe til klagers mand. SB efterlader besked på telefonsvareren, og beder klagers mand ringe tilbage til SB.

19. april 2012
SB svarer klagers mand per mail (bilag …). SB oplyser, at det fremgår af journalen, at klager den 8. februar 2012 henvendte sig til egen læge for at få skrevet en afbestillingsattest, men ikke at der er tale om akut forværring af den eksisterende lidelse. SB informerer om, at hvis sagen skal revurderes skal klager indsende yderligere lægelig dokumentation, hvoraf det fremgår, at der er sket en akut forværring i afbestillingsperioden.

20. april 2012
Klagers mand ringer, og vil gerne ringes op af SB

Klagers mand sender samtidig en mail til SB, og beder om at få en kopi af sagens lægelige akter. SB svarer klagers mand per mail, at ER har indhentet en kopi af klagers journal fra den 1. maj 2011 til den 6. februar 2012. SB beder om en samtykkeerklæring fra klager på, at ER må sende de personfølsomme oplysninger til klagers mand (bilag …).

23. april 2012
SB ringer til klagers mand, som beder om, at sagens akter sendes til klager på hjemmeadressen.

SB sender en kopi af sagens lægelige akter til klager.

9. maj 2012
Klagers mand sender en mail til SB og oplyser, at de har modtaget journalen. Klager har fået en ny tid hos lægen den 22. maj 2012, hvorefter klager vil vende tilbage.

29. maj 2012
Klagers mand sender en mail til SB hvori han oplyser, at klagers tid hos lægen er rykket.

7. juni 2012
Klagers mand sender en mail til SB og informerer om, at klagers læge har annulleret alle aftaler, hvorfor klagers tid hos lægen igen er blevet rykket.

SB bekræfter, at ER har modtaget klagers mands mail.

3. juli 2012
Klagers mand sender en mail til SB og oplyser, at klager nu har været hos lægen, og spørger om SB kan bekræfte, at ER har modtaget ny lægeerklæring.

4. juli 2012
SB svarer klagers mand, at ER ikke har modtaget ny lægeerklæring.

5. juli 2012
Klagers mand oplyser per mail SB om, at de d.d. har rykket lægen og fået lovning på fremsendelse af ny lægeerklæring.

9. juli 2012
ER modtager ny lægeerklæring (bilag …).

12. juli 2012

4. 82.972

SB forelægger den samlede sag for ER's lægekonsulent til revurdering.

14. juli 2012
Lægekonsulenten svarer, at den nye erklæring fra klagers egen læge ikke giver anledning til at ændre afgørelsen. Af journalen fremgår ikke, at der er opstået en akut forværring af klagers lidelse, hvorfor afvisningen skal fastholdes (bilag …).

17. juli 2012
SB fastholder afvisningen, idet det fortsat ikke fremgår af den lægelige dokumentation, at der er tale om en akut forværring af eksisterende lidelse (bilag …).

27. juli 2012
Klagers mand ringer og beder om, at ER sender den seneste lægeerklæring til klager.

30. juli 2012
SB sender den seneste lægeerklæring til klager.

Klagers påstand
Klager ønsker at få pengene for rejsen (fratrukket afbestillingsforsikringen) refunderet, da rejsen er afbestilt grundet akut forværring af eksisterende lidelse.

ER's afgørelse
ER har afvist at erstatte klagers krav med henvisning til, at der ikke er tale om akut forværring af klagers eksisterende lidelse.

Af forsikringsbetingelserne punkt 1.7 *'Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?'* fremgår, 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 2.6 *'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, *at:*
'Der gælder særlige regler for kroniske/eksisterende sygdomme - se pkt. 1.8.

Af punkt 1.8 *'Undtagelser'* fremgår det *at:*
'Forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestilling, var til stede ved bestilling af rejsen. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før bestilling af rejsen'.

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

Klagers diskusprolaps er opstået i 2006 og er dermed en kronisk lidelse. Der vil således alene kunne være dækning for afbestilling på grund af diskusprolapsen, såfremt der er tale om akut opstået forværring.

Klagers egen læge skriver i brev af 19. marts 2012, at generne genopblussede i januar 2012 og kulminerede primo februar 2012.

5. 82.972

Af klagers journal er der ikke indikation af, at der er tale om akut opstået forværring af diskusprolapsen. Af journalnotat den 8. februar 2012 skriver lægen blot, at der skrives en afbestillingsattest til ER, men ikke noget om, at det skyldes genopblussen af klagers gener.

Den lægeerklæring, egen læge har udfyldt, stemmer således ikke overens med journalen, idet der tilmed burde være anført, at der var tale om akut forværring af klagers lidelse.

Endvidere fremgår det ikke af journalen, at der iværksættes behandling af klagers formodede forværring, hvilket burde være tilfældet, såfremt der havde været tale om en akut forværring.

Først i marts 2012 skriver klagers læge, at afbestillingen skyldes akut opstået forværring.

Selskabets lægekonsulent har ved vurdering af sagen i marts 2012 skrevet: *'Klager har diagnosen [diskusprolaps] på bestillingstidspunktet, men det lader til at klager var uden rygsymptomer på dette tidspunkt. Der er intet i klagers medicinske journal der tyder på, at klager har haft en forværring - klager har ikke kontaktet læge for behandling eller vurdering i januar/februar hvor symptomerne var værst'.*

Lægens brev fra juli 2012 giver ikke ER's lægekonsulent anledning til at ændre afgørelsen, idet der fortsat ikke er dokumentation i klagers journal, som kan underbygge at der var tale om en forværring.

ER finder derfor, at der ikke er tale om akut forværring af eksisterende lidelse.

Konklusion
Klager opsøger læge den 8. februar 2012 for diskusprolaps opstået i 2006.

Klagers symptomer genopblusser i januar og februar 2012. Da klager opsøger lægen den 8. februar 2012 fremgår der alene af journalen, at der udfærdiges en afbestillingsblanket til ER. Der foreligger således intet i journalmaterialet som tyder på, at der er opstået en akut forværring af klagers eksisterende lidelse.

ER kan derfor på det foreliggende ikke give klager medhold, hvorfor afvisningen således fastholdes."

Af lægevagtsepikrise af 10/5 2011 fremgår:

"**Lægevagtsepikrise**
...
10-05-2011 22:36 Vagtlæge: 171573 ...
Besøgsnotat
VIS:Discusprolaps 3 år siden. Nu smerter siden i går. Går ned i højre ben, der svigter under hende, når hun står. Fornemmelse af ikke at kunne styre blæren.
BESØG: akut voldsom smerte i går - som om lænden skred. Meget forpint bugpresseaggravering de 2 sidste vandladninger som inkontinens bilat positiv Lasegue især dxt ved 15 grader hypæstesi på udsiden af hø. fod Obs cauda equina - indl. ... efter 1/2 ml morfin i.m. (10 mg)."

Af epikrise fra ortopædkirurgisk afdeling på ... Hospital fremgår:

6. 82.972

"***Indlagt:*** *11-05-2011 00:46*
Udskrevet: *12-05-2011 16:42*
...
EPIKRISE:
Indlæggelsesårsag:
40-årig ellers sund og rask kvinde indlægges med obs. cauda equina efter symptomer igennem to døgn.
Allergi og intolerans:
Ingen kendte.
Forløb:
Hun har været til MR-skanning af lænderyggen. Efter min vurdering er der noget discusprotrusion i midtlinjen sv.t. nederste discus og noget der ligner discusruptur eller discusprotrusion på niveauet ovenfor, men dog ikke så meget at man kan tale om egentlig prolaps. Jeg forklarer pt., at der er fundet nogen forandringer i inderyggen som ikke indicerer kirurgisk behandling.
Hun skal have arrangeret en genoptræningsplan ved en fysioterapeut og kan så udskives. Jeg vil foreslå, at hun bliver tilbudt en kontroltid i ambulatoriet om 3 måneder, men hun kan melde afbud, hvis det går godt.
Hun har Panodil og Ibumetin derhjemme og får nogle enkelte Tradolan med til brug i weekenden."

Af ambulantepikrise af 16/8 2011 fremgår:

"AMBULANT NOTAT; Dagens notat: 16.08.11
Pt. havde en tid til kontrol efter genoptræning i dag, men er mødt.

Det fremgår også af mine notater, at hun kunne melde afbud, hvis det gik godt, så udeblivelsen betragtes som afbud og hun
AFSLUTTES"

I brev af 6/7 2012 fra klageres egen læge hedder det:

"[Klageren] blev i juli 2006 sendt hjem fra ferierejse i Tyrkiet i rejseforsikringen pga. en i Tyrkiet MR-scanningsverificeret lav lumbal discusprolaps. Efterfølgende fulgt i reumatologisk ambulatorium i ..., hvor man besluttede sig for konservativ behandling og symptomerne gik i ro.
Hun har siden flere gange haft opblussen i rygsmerterne, kun sjældent arbejdshindrende, men engang imellem voldsomt. Hun har kun sjældent søgt læge herfor og kun haft lidt sygefravær, men hun har siden været sig konstant bevidst om, at hun skal passe på sin ryg.

Aktuelle :
01.08.2011 bestilles billetter til ferierejsen med afgang den 13.02.2012.
Pt. er på dette tidspunkt fuldstændig symptomfri.
I slutningen af januar udvikles gradvist stærkere og stærkere smerter i ryggen. Pt. skønne at rejse under disse omstændigheder og med tidligere oplevelser i mente, vil være uforsvarligt og hun bestiller tid hos undertegnede.
Ses her 08.02.12, hvor pt. bekræftes i at det er uforsvarligt at rejse med de akut opblussende rygsmerter og der udfærdiges afbestillingsattest til Europæiske. Af skadeanmeldelse og lægeerklæringen er udfærdiget den 08.02.12 fremgår dels pt.s oplysninger (årsag til afbestilling), at der var tale om akut opblussen af discusprolapssmerter i lænden. Af min erklæring fremgår ligeledes i afkrydsningsskemaet, at der er tale om en akut forværring."

7. 82.972

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået klagerens journal og har konstateret, at der først er opstået rygproblemer i februar 2012. Nævnet finder med henvisning til journalen og brevet fra egen læge af 6/7 2012 at kunne lægge til grund, at klager efter at have gennemført genoptræningsprogrammet, hun fik ved udskrivning i maj 2011, ikke har haft rygproblemer før februar 2012. Med henvisning hertil finder nævnet, at der er tale om en akut forværring af en eksisterende lidelse. Nævnet finder derfor, at selskabet har været uberettiget til at afvise kravet.

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at klagerens afbestillingskrav er forsikringsdækket, og skal genoptage sagsbehandlingen.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson