914/13

Den 22. april 2013 blev i sag nr. 83.455:

xxxxx xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en afbestilt rejse.

Det fremgår af sagen, at klageren den 13/2 2012 købte en rejse til Tenerife med afrejse den 6/3 2012. Den 8/3 2012 anmeldte han, at han den 29/2 2012 havde afbestilt rejsen som følge af strålebetinget blærebetændelse. Af rejseforsikringsattest udstedt på urologisk afdeling på sygehus den 2/3 2012 fremgår bl.a.:

"

5	Hvilken sygdom eller skade drejer det sig om? *Diagnosen bedes angivet på både dansk og latin.*		1. Dansk: Strålebetinget blærebetændelse. 1. Latin: Radiogencystitis 2. Dansk: 2. Latin:
6	a) Hvornår oplyser patienten første gang at have fået symptomerne på sygdommen eller at være kommet til skade? b) Hvor længe skønner du, at sygdommen eller skaden vil være?	Nej Ja …	Dato: 01.03.12 (dag/md/år) 3-4 uger (antal dage/uger/måneder)

"

Selskabet afviste dækning med henvisning til, at den sygdom, der førte til afbestilling, var til stede før klagerens køb af rejsen, og at sygdommen ikke havde været i en stabil god fase i to forudgående måneder.

2. 83.455

Klageren indbragte efterfølgende sagen for nævnet. Af klageskemaet dateret den 21/10 2012 fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Forud for bestilling af en rejse ringede jeg ind til Trygs rejseafd. For at jeg kunne være sikker på, at min rejseforsikring incl. afbestillingsforsikring dækker, idet jeg jo havde haft vedlagte sygdomsforløb. Jeg ringede til afd. idet det ville være nemmere, som at finde ud af policebetingelserne og netop undgå, at komme til at stå i den situation, som jeg står nu, med hensyn til manglende forsikringsdækning (afbestillingsdækning.)
Som nævnt i skrivelserne forklarede jeg medarbejderen (en dame) hele mit sygdomsforløb incl. min indlæggelse ved nytåret. Jeg har desværre ikke navnet på vedkommende dame.
Men denne henviste mig til SOS idet hun sagde såfremt de ville dække dækker vi også. Der blev intet nævnt om, at der jo i betingelserne står, at man skal være i stabil god fase i 2 måneder. Så derfor kontaktede jeg SOS umiddelbart efter samtalen hvilket jeg da ikke ville have gjort, såfremt det var blevet fortalt om de gældende 2 måneder, eller, at det jo kun ville dække evt. udgifter ved sygdom under rejsen og ikke afbestillingsdækning.
Fik efter at SOS havde fået tilsendt sygehus journalen grønt lys hertil den 15-2-2012, hvorfor jeg ikke kan tro andet, at det forsikringsmæssige er i orden.
Ud fra ovennævnte har jeg fået en meget, meget dårlig rådgivning i denne sag, Havde vi fået en rådgivning om, at der var de 2 måneder som skulle være i god fase og som der jo ikke var gået, havde vi jo ikke bestilt rejsen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At Tryg skal betale mig og min hustrus afbestilte rejse med kr. 8198,00."

Selskabet har i brev af den 15/11 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Det fremgår af de lægelige akter samt oplysningerne fra vores kunde, at vores kunde den 27. december 2012 konsulterede urologisk afdeling på ... Hospital på grund af blod i urinen, og at vores kunde blev indlagt den 29. december 2012 grundet blod i urinen. I forbindelse med indlæggelsen blev vores kunde behandlet med skylning af blæren. Der blev planlagt kontrolcystoskopi efter 1-2 uger. Ved konsultation den 10. januar 2012 afstod man dog fra at foretage denne kontrolcystoskopi, idet der ikke siden udskrivelsen fra ... Hospital havde været problemer. Det blev her aftalt, at vores kunde skulle til kontrol efter 3 måneder.

Den 13. februar 2012 betalte vores kunde rejsen, og forsikringen trådte i kraft.

Vores kunde blev nødsaget til at afbestille rejsen den 29. februar 2012 efter sin indlæggelse fra den 19. februar 2012 til den 26. februar 2012 grundet indlæggelse af kateter, behandling af slimhinden samt planer om yderligere undersøgelser.

Det er således ikke vores opfattelse, at vores kunde havde en akut opstået sygdom, idet vores kunde inden forsikringens ikrafttræden havde symptomer med blod i urinen.

Endvidere fremgår følgende af forsikringsbetingelsernes pkt. 23.2:

> *Hvis forsikredes sygdom eller tilskadekomst ikke var i en stabil god fase i de sidste 2 måneder, før dækningen trådte i kraft, jf. afsnit 1.5.*
>
> *Ordforklaring*

Stabil god fase
Ved stabil god fase forstås, at tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring som:
• Har krævet kontakt til læge eller
• Har medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

Vi finder ej heller, at vores kunde var i en stabil god fase 2 måneder inden forsikringens ikrafttræden, idet vores kunde både har konsulteret urologisk afdeling grundet blod i urinen og har været indlagt med efterfølgende kontrolkonsultation inden for 2 måneders perioden. Lidelsen har vores kunde været kendt med siden 2009, efter fjernelse af prostata.

Kontakt til os
I forbindelse med klage til Kvalitetsafdelingen, oplyste vores kunde, at han havde kontaktet os inden vores kunde bestilte rejsen til Tenerife, for at sikre sig, at vores kunde ikke skulle komme til at stå i den nu opståede situation. Vores kunde anførte i samme brev, *at enhver tvivl skulle komme den sikrede til gode.*

Hertil skal bemærkes, at vi ikke i nogle af vores svar til vores kunde har udtrykt tvivl om sagens afgørelse, idet der ikke har været tvivl om sagens afgørelse.

Vores kunde skrev både i sin klage til Kvalitetsafdelingen samt i sin klage til Ankenævnet, at denne under telefonsamtalen orienterede os om sine tidligere behandlinger/undersøgelser. Denne kontakt er ikke registreret i vores system, og vores kunde kan ikke oplyse navnet på medarbejderen. Medarbejderne i Rejse, med hvem vores kunde formodes at have talt med, har et særdeles godt kendskab til vores rejseforsikringsprodukter og ville have orienteret vores kunde om, at en bestående lidelse skal have været i en stabil god fase 2 måneder inden forsikringens ikrafttræden og ved en ny sygdom, skal denne være akut opstået, herunder der må ikke have været symptomer inden forsikringens ikrafttræden.

Såfremt vores kunde kontaktede os, for at høre om denne ville være dækket under rejsen ved bestående sygdom med eventuel anmodning om en forhåndsgodkendelse, er det korrekt, at det er SOS, der skal give en forhåndsgodkendelse, idet rejsen skulle gå til Tenerife, og en forhåndsgodkendelse er relevante for dækning af behandlingsudgifter under rejsen og ikke før rejsen. I den forbindelse ville vi også have orienteret vores kunde om kravene i forhold til afbestilling.

I øvrigt har jeg noteret mig, at vores kunde købte og betalte rejsen, inden denne overhovedet havde fået grønt lys til forsikringsdækning under rejsen fra SOS."

Klageren har i brev af den 28/11 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Jeg kontaktede Trygs afd. alene for generelt, at høre hvordan jeg var stillet med hensyn til min årsrejseforsikring da vi påtænkte, at bestille en rejse.

Efter at have fortalt hele mit sygdomsforløb, fik jeg kun at vide, at jeg skulle kontakte SOS og såfremt de dækkede dækker vi også.

Der blev som tidligere beskrevet intet nævnt noget om, behandlingsudgifter, afbestilling eller de anførte 2 måneder som skulle være i god fase, som Tryg skriver i deres skrivelse.

Så det er denne situation, at jeg har fået en meget dårlig rådgivning.

Sluttelig vil jeg gerne henvise til tidligere lignende kendelser nr. 74697 samt nr. 74868."

Af ambulantepikrise fra sygehus fremgår bl.a.:

"Første besøg 27.12.11
...
Pt. kommer af sig selv pga. makroskopisk hæmaturi. Han har tilstand efter radikal prostatektomi og efterfølgende strålebeh. pga. prostatakræft.
Pga. hæmaturi blev der foretaget en CT-urografi som ikke viste nogen tumor i øvre urinveje, og cystoskopi med efterfølgende TUR-B.
Mikroskopisk undersøgelse viste ingen tegn på malignitet. Efter operationen har pt. en gang imellem haft makroskopisk hæmaturi. Han fik en kur med Selexid i en uge og urinen var fuldstændig klar, da han var færdig med beh., men efter et par dage kom der igen blødning med enkelte blodkoagler i løbet af julen.
...
Indlagt 29.12.11
Udskrevet 01.01.12

AKTIONSDIAGNOSE
DR319A Makroskopisk hæmaturi UNS

ANDRE DIAGNOSER OG OPERATIONER UNDER INDLÆGGELSE
DC619 Neopl mal prostatae
+ AZCA4 sygdommen tidligere fuldt anmeldt af afdelingen
DN304 Strålebetinget cystit
...
Pt. indlægges pga. en fornyet makrohæmaturi. Han er kendt med tilstand efter radikal prostatektomi i 2009 og suppl. stråleterapi pga, recidiv. Sidst i november 2011 blev der foretaget en transuretral resektion af blæren uden at man har påvist en histologisk forandring. Så gik ud fra at pt.s makrohæmaturi skyldtes en radiogen cystit.
Han fik anlagt et skyllekateter. Blev manuelt og permanent skyllet. Det videre forløb er komplikationsløst. Urinen klarer op så man snart kan fjerne kateter og udskrive pt. i velbefindende efter fri vandladning."

Af mail af den 15/2 2012 til klager fra SOS International fremgår bl.a.:

"Vi har taget stilling til din ansøgning om et medicinsk forhåndstilsagn vedrørende dækning fra Den Offentlige Rejsesygesikring under din rejse.
...
SOS har på vegne af Den Offentlige Rejsesygesikring vurderet de helbredsmæssige oplysninger, og vi kan meddele, at din kroniske/eksisterende lidelse vil være dækket under din rejse i henhold til de almindelige regler for Den Offentlige Rejsesygesikring."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Bestående sygdom
Hvis du har en bestående sygdom, dækker forsikringen behandling af en akut forværring af sygdommen opstået under rejsen, forudsat at sygdommen har været i **stabil god fase*** i 2 måneder inden afrejse.

Er du i tvivl om forsikringen vil dække, kan du kontakte Tryg på telefon 70 11 20 20.

5. 83.455

Ved ferierejser i **Europa***, bør du henvende dig til den offentlige rejsesygesikring.
...
1.5 Hvornår dækker forsikringen

...
1.5.3 Dækningsperiode pr. rejse
...
For Afbestillingsforsikring gælder:

- For den enkelte rejse træder dækningen i kraft, når forsikrede har bestilt en rejse eller ferie i Danmark, dog tidligst når depositum er betalt. Er forsikringen først købt efter rejsens bestilling/betaling af depositum træder forsikringen dog først i kraft ved køb af forsikringen."

Nævnet udtaler:
Klageren konsulterede den 27/12 2011 urologisk afdeling på grund af blod i sin urin og blev efterfølgende indlagt den 29/12 2011. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at det var den samme lidelse, som førte til afbestillingen af rejsen.

Da det ikke på det foreliggende grundlag findes bevist, at det indklagede selskab har ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning forud for klageres køb af rejsen den 13/2 2012, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse med henvisning til, at lidelsen var til stede, før rejsen blev købt, samt at klagerens tilstand ikke var i en stabil god fase.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson