923/13

Den 23. september 2013 blev i sag nr. 84.108:

xxxxx xxxxxxx xxxxxx xx
xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. De klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en afbestilt ferierejse.

Klagerne bestilte en ferierejse til Hawaii den 19/4 2012 med planlagt afrejse den 19/8 2012. I skadesanmeldelse underskrevet den 8/8 2012 angav klagerne, at de havde afbestilt rejsen med henvisning til, at klager A havde oplevet en forværring af sin kroniske lidelse, nefropati.

Selskabet afviste dækning med henvisning til, at der ikke forelå en akut forværring af klager As sygdom, men at der i stedet var tale om en forventelig udvikling af lidelsen. Klagerne indbragte efterfølgende sagen for ankenævnet.

I klageskema dateret den 4/3 2013 har de bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
[Klager A] har siden oktober 2011 løbende på … Sygehus gået til undersøgelse for fastlæggelse af status vedr. hendes på det tidspunkt diagnosticerede nefropati. Tilstanden var i henhold til ovennævnte løbende kontrol stabil i længere tid og var det fortsat i april 2012, altså mere end 6 måneder efter første diagnose.

Vi har bestilt en rejse til Hawaii den 19.04.2012, idet vi ud fra den stabile situation ikke kunne se nogen hindring for at rejse. Det skal i øvrigt bemærkes, at det er nødvendigt at bestille

rejsen i god tid for overhovedet at få plads. Rejsen skulle finde sted i perioden 19.08.2012-05.09.2012

Ved konsultation 07.08.2012 på … Sygehus er [klager A] blevet oplyst, at sygdommen har udviklet sig til et stade, hvor dialyse skal etableres. På grund af denne akut opståede ændring er rejsen afbestilt, idet hendes tilstand ikke var særlig god.

Europæiske ERV har afslået at dække afbestillingen ved brev dateret 20.08.2012.

Vi har den 27.12.2012 modtaget en udtalelse fra overlæge …, der er ansvarlig for behandlingen af [klager A].

…

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

Vi ønsker at Europæiske ERV dækker vore udgifter til rejsen 'Tag strandvejen til Hawaii' købt hos … rejser den 19.04.2012. for et beløb af DKK 47.490.

Fra … rejser har vi modtaget skatten på flybilletterne retur. Beløbet udgør DKK 5.298.

Således udgør den ønskede erstatning DKK 42.192."

Selskabet har i brev af den 26/3 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsforløb:**

…

14. august 2012:

Sagsbehandleren hos ER (herefter kaldet S…) forelægger sagen for selskabets lægekonsulent, med henblik på at vurdere om der er tale om en akut forværring af klagers eksisterende lidelse.

…

15. august 2012:

…

Lægekonsulenten svarer efterfølgende, at der på baggrund af de indsendte lægelige oplysninger, ikke er indtrådt en akut forværring af klagers sygdom, men at der er tale om en almindelig udvikling af lidelsen.

16. august 2012:

…

Klager spørger derefter hvorvidt der kan gives forhåndstilsagn. S … tilbyder at sende klagers sag til ER's Customer Service, med henblik på at få svar, hvilket klager takker ja til.

17. august 2012:

…

ER's Customer service oplyser endvidere at klager ikke kan forhåndsgodkendes for rejsen til Hawaii, idet klagers tilstand ikke har været stabil de sidste 6 måneder forinden rejsen.

Klager sender en mail til ER, hvori han beder om dækning for afbestillingen pr. kulance (bilag …)

20. august 2012:

S… modtager lægekonsulentens svar, som vurderer at der tale om en kendt lidelse, og at der tale om en forventelig udvikling.

S… sender derefter et afvisningsbrev til klager, som informerer at klagers krav ikke kan imødekommes, da lægekonsulenten har vurderet at sygdommen var kendt ved rejsens køb og der er ikke tale om akut forværring, men en forventelig udvikling af sygdommen (bilag …).

21. august 2012:
Klager sender en mail til ER og spørger, hvorvidt klager vil kunne få godkendt sit forhåndstilsagn den 11. april 2012, såfremt klager havde forespurgt om dette ved bestilling af rejsen.

22. august 2012:
S… sender en mail til klager, hvori det informeres at klager ikke ville have kunne få forhåndstilsagn, da klagers tilstand ikke har været stabil (bilag …).
…
6.januar 2013:
Klager sender en mail til S... Heri oplyser klager at S…'s vurdering er forelagt klagers speciallæge, samt at lægen har forfattet et brev til selskabet (bilag …).
…
18. januar 2013:
S... sender en mail til klager, hvori det oplyses at det nye lægebrev fra klagers speciallæge ikke ændrer på den tidligere afvisning af dækning for den afbestilte rejse (bilag …).

Vurderingen fastholdes.
…
ER's afgørelse:
ER har afvist at dække klagers krav, med henvisning til, at der ikke er tale om en akut forværring af klagers eksisterende lidelse ved afbestillingen.
…
Klagers sag har været vurderet hos ER's lægekonsulent 3 gange.

De indsendte lægelige journaler har entydigt vist, at klager har en kronisk lidelse, der var kendt ved bestillingen af rejsen.

Lægekonsulenten har endvidere vurderet, at klagers tilstand ved afbestillingen af rejsen, var en forventelig udvikling af klagers eksisterende lidelse og der er således ikke tale om en akut årsag til forværringen.

ER's lægekonsulent har 3 gange fastholdt sin vurdering af klagers lidelse, med det resultat at der ikke er tale om en akut og uventet forværring.

På baggrund af lægekonsulentens vurdering, finder ER derfor, at lidelsen, der er årsag til afbestillingen af rejsen, ikke kan betragtes som en akut uventet forværring af den eksisterende lidelse.

I medfør af forsikringsbetingelserne fastholder ER således sin afgørelse om ikke at imødekomme klagers krav og selskabet fastholder sin afvisning.

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

Klagerne har i brev af den 2/5 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"[Klager A] har i hele perioden frem til juli 2012 haft det OK og har på intet tidspunkt fundet det nødvendigt at undersøge forsikringsbetingelser, før vi har taget ud på rejse. Umiddelbart

efter at vi bestilte rejsen til Hawaii, var vi således på familiebesøg i USA. Tilstanden er først forværret i juli/august 2012.

Undervejs i forløbet i august 2012 med Europæiske Rejseforsikring A/S har vi spurgt om kvalifikationerne af de personer, som Europæiske Rejseforsikring A/S kalder lægekonsulenter. Svaret er ikke klart og tydeligvis drejer det sig ikke om læger med specialviden inden for nefrologi.

Vi har tidligere fremsendt udtalelse fra speciallæge i nefrologi …, som konkluderer, at udviklingen i august 2012 ikke kunne forventes ved bestilling af rejsen i april 2012. Der er således i juli/august 2012 opstået en uventet forværring, hvilket ifølge forsikringsbetingelserne bliver defineret som akut sygdom.

Vi har i øvrigt fået oplyst fra Europæiske Rejseforsikring A/S at selskabet godkender rejseforsikringer, såfremt tilstanden har været stabil i mindst 6 måneder. Dette var tilfældet på det tidspunkt rejsen blev bestilt i april 2012.

Vi må således konkludere, at Europæiske Rejseforsikring A/S ville have godkendt, at vi var forsikrede på det tidspunkt rejsen blev bestilt, og at der umiddelbart før afrejsen er opstået en akut sygdom, hvorfor forsikringen skal dække vort tab."

Selskabet har i brev af den 8/5 2013 til nævnet til dette bl.a. anført:

"Europæiske ERV ønsker at pointerer, at klagers sag har været vurderet hos ER's lægekonsulent 3 gange, hvor det blev vurderet, at klagers tilstand ved afbestillingen af rejsen, var en forventelig udvikling af klagers eksisterende lidelse.

Idet klager ikke fremkommer med nye lægelige oplysninger, der kan give anledning til en ny lægelig vurdering, har ER ikke yderligere bemærkninger til sagen og beder Ankenævnet træffe afgørelse på det foreliggende grundlag."

Af klager As lægejournal fremgår bl.a.:

"**04.01.12 AMBULANT /-**
… NEFROLOGISK AMB. …
Kronisk nefroplci. P-kreatinin er fundet påvirket allerede for et år siden 138 mikromol/l, nu steget til 225-240 mikromol/l. GFR 18 ml/min. Ultralydsundersøgelse af nyrerne viser at disse er skrumpede. Genesen til kronisk nyreinsufficiens er ukendt. Pt. har ingen diabetiske øjenbaggrundsforandringer ej heller proteinuri, hvorfor diabetisk nefropati er mindre sandsynligt. Grundet skrumpning kan der ikke længere foretages nyrebiopsi. Renografi (under ACE-hæmmerbeh.) viser skæv funktionsfordeling, højre nyre varetager 67[ulæselig] venstre 33[ulæselig]. For at udelukke nyrearteriestenose vil vi gentage renografi 4 uger efter pause med enalapril. Desuden
rp.henvisning til overlæge …, … [hospital] mhp.
dopplerundersøgelse af nyrearterier
pause Enalapril
rp. Amlodipin
Pt. klager over træthed. Screenes serologisk
rp. M-komponent, mNA,
Hb i underkanten 6,8 mmo1/1. Ferritin 128 mikrogram/?.
rp. Jern C

25 hydroxy vitamin D ligeledes i underkanten
rp. tbl. Apuvit D
Pt. er indforstået med at det drejer sig om kronisk nyresygdom. I fald den lille mistanke om nyrearteriestenose kan afkræftes, vil vi … tilbage til ACE-hammerbeh. aht. renoprotektion.
Døgnblodtryksmåling meget flot med gennemsnit på 121/77. Pt. følger selv BT derhjemme nu, hvor Enalaprilbeh. pauseres.
…
15.02.12 AMBULANT /-
… NEFROLOGISK AMB. …
BT 120/76 Vægt 83 kg
Kronisk nefropati, GFR 18 ml/min. Renografi uden ACE-hæmmerbeh., fuldstændig uforandret med skæv funktionsfordeling højre/venstre 72/28[ulæselig]
Dopplerundersøgelse af nyrearterier uden tegn på nyrearteriestenose.
Serologi med negativ M-komponent, ANA og ANCA.
Er generet af ankelødemer, opstået under Amlodipinbeh.
sep. tbl. Amlodipin
Genoptager rp. tbl. Enalapril
Hb uforandret trods jernbeh. Klager over uendelig træthed. …
…
11.04.12 AMBULANT /-
… NEFROLOGISK AMB. …
BT 145-150/90-95 Vægt 86,1 kg
Ingen dekliva ødemer.
Kontrol af kronisk nefropati. Endvidere kendt med diætbeh. type 2 diabetes uden sikre holdepunkter for retinopati. Ingen holdepunkter for diabetisk makroangiopati. Følges på … [hospital] for atrieflimmer. …
…
Konklusion/plan
Stabil kronik nefropati. Let hypertensiv. Hyperkaliæmi. …
…
07.08.12 AMBULANT /Notat
… NEFROLOGISK AMB …
Dikteret 14.04 afskrevet kl. 16.38
Meget træt. BT 122/83. Terminal uræmisk
præuræmiprøver
Der er ikke umiddelbart mulighed for levende nyredonation.
Højt PTH rp. Etalpha
diætist mhp. kalium og fosfatbegrænset kost.
…
07.08.12 AMBULANT /Notat
… NEFROLOGISK AMB.
Jeg har i dag udleveret og gennemgået nyreskole mappen. Det er kommet som en overraskelse for pt, og hun var meget chokeret. Mappen bliver hurtig gennemgået, og jeg lover hende, at vi følger op på informationen løbende.
Pt skal ligeledes opstarte præuræmi vurdering, men da pt skal ud at rejse i 3 uger, og har først har fået præuræmi mappen idag, aftaler jeg med pt at hun møder den 11/9 til gennemgang af præuræmi programmet.."

I erklæring af den 27/12 2012 har speciallæge i nefrologi bl.a. anført:

"Pt. lider af kronisk nefropati (kronisk nedsat nyrefunktion). I april 2012 var hendes plasmalumatinin 238 sv.t eGFR på 18 ml/min (dvs. en nyrefunktion omkring 18% af normalt) nor-

malt). En nyrefunktion på dette niveau har ingen væsentlig indflydelse på pt.s helbred. Pt.s nyrefunktion havde ligget konstant i længere tid og der var ingen forventning om at dette skulle ændre sig i nærmeste fremtid.
eGFR var uændret d. 10.04.12. D. 06.08.12 var eGFR faldet til 14 mi/min og d. 25.09.12 yderligere faldet til 11 ml/min. Denne forværring var højst overraskende og kunne på ingen måde forudses d. 19.04.12.
Således er det *ikke* korrekt, når der i brevet fra … d. 20.08.12 står at der var tale om en forventelig udvikling af sygdommen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**27 AFBESTILLING**
…
27.3 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?
Forsikringen dækker, når du ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af
1) død eller alvorlig akut sygdom/tilskadekomst hos dig selv, din familie eller rejseledsager.
…
27.4 Undtagelser
Forsikringen dækker ikke såfremt sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var tilstede 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.
…
45. DEFINITIONER
Til brug for denne rejseforsikring defineres nedennævnte ord som følger
• Akut sygdom. Ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en nyopstået sygdom, en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom, eller en uventet forværring af en bestående eller kronisk sygdom."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klager A lider af kronisk nefropati, og at denne lidelse førte til afbestilling af klagernes rejse. Med henvisning til de lægelige oplysninger, herunder navnlig erklæringen fra speciallæge i nefrologi af den 27/12 2012, finder nævnet endvidere, at det må lægges til grund, at der er tale om en akut forværring af klager As eksisterende lidelse. Nævnet finder derfor, at selskabet har været uberettiget til at afvise klagernes krav.

7. 84.108

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

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

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels