Ankenævnet for Forsikring

934/14

Den 3. marts 2014 blev i sag nr. 84.614:

xxxx xxxx xxxxxxx
xxxxxx xx
xxxx xxxx

mod

AIG Europe
Osvald Helmuths Vej 4
Atrium C, 3.sal
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet rejseforsikring gennem Nykredit Platinium Mastercard hos AIG Europe. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en afbestilt rejse til Laos. Desuden er han utilfreds med den rådgivning, som SOS International A/S, der behandlede sagen på AIG Europes vegne, gav ham i forbindelse med afbestilling af flybilletten.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at den sygdom, der førte til afbestillingen, ikke er akut opstået. Selskabet har herved bl.a. anført, at lidelsen var til stede, da klageren bestilte rejsen, og at et behandlingsbehov med stor sandsynlighed kunne forventes inden afrejsen. Selskabet finder desuden, at SOS International A/S har rådgivet klageren korrekt.

Det fremgår af sagen, at klageren den 30/1 2013 bestilte en rejse for ham og hans hustru til Laos. Planlagt afrejsedato var den 18/3 2013 og hjemrejsen var planlagt til den 24/4 2013.

Ved skadeanmeldelse af 17/3 2013 anmeldte klageren, at han havde afbestilt rejsen, da han var sygemeldt. Af den medsendte lægeerklæring fremgik uddybende, at klageren

havde smerter i sit venstre knæ. Vedlagt anmeldelsen var redegørelse fra klageren, hvoraf fremgår:

> "Som det fremgår af kontoudskriften er der afholdt kr. 17.095,00 i.f.m. køb af rejse / booking af hoteller og fly i Thailand og Laos.
>
> Vi har gjort alt for at afbestille disse betalte hoteller og flybilletter for at reducere udgiften / erstatningen dvs.
>
> - 3 hoteller booket gennem Boking.com kunne heldigvis uden beregning annulleres
> - 4 hoteller gennem Agoda.com kunne afbestilles mod at betale $ 15 pr. hotel der blev afbestilt og som det fremgår af vedlagte kontoudskrift er refusionsbeløbet nu indsat igen på min konto
> - Fly med Lao Central Airlines og Air Asia kan ikke refunderes ligesom Beltravelservice og 1 overnatning i Istanbul på hjemrejsen
>
> For at minimere erstatningen til kr. 5.297,00 har vi valgt at ændre flybilletterne der kostede kr. 9.476,00 til at være nogle åbne billetter, der så kan anvendes indtil 30.01.14 mod at betale ekstra € 60 pr. person når billetterne ønskes anvendt til en anden rejse til Bangkok, samt i den forbindelse såfremt disse nye billetter er dyrere end de nuværende da også betale den merudgift for de evt. dyrere billetter.
>
> Ved at lave denne handling reduceres erstatningen fra kr. 13.878 til de nu kr. 5.297 med tillæg af evt. merudgift såfremt de nye billetter skulle blive dyrere.
>
> Jeg vil derfor gerne have Jeres Accept på denne løsning, da erstatningskravet i modsat fald skal ændres fra kr. 5.297 til kr. 13.878 da erstatningen ellers også skal indeholde den fulde flybillets pris."

SOS International A/S meddelte herefter i brev af 20/3 2013 klageren:

> "Vi skal hermed bekræfte modtagelsen af din henvendelse.
> …
> For god ordens skyld skal vi understrege, at denne skrivelse er en standardskrivelse, som ikke kræver besvarelse. Blot en information til dig om, at vi har modtaget din anmeldelse.
>
> Er der tale om afbestilling af rejse, hvori ruteflybilletter indgår, skal du kontakte dit rejsebureau/flyselskab og få refunderet flyskatter og afgifter. Du skal derefter indsende en opgørelse over det refunderede beløb."

Klageren afbestilte herefter flybilletterne og fik refunderet samtlige flyskatter fra flyselskabet. Flyselskabet oplyste, at det ikke refunderede billetten, hvorefter klagerne i mail af 21/3 2013 til SOS International A/S anførte:

> "Foranlediget af jeres mail til mig
> …
> og min efterfølgende henvendelse til Jer om hvorledes jeg skal forholde mig til ovenstående, da jeg i god tro for at begrænse erstatningsbeløbet havde valgt at ændre flybilletten til en åben billet der kunne anvendes inden for det næste år.

Jeg fik svaret ved Jer, at det skulle jeg ikke tænke på, da I helst ikke ville ind i en sådan løsning da det senere kunne blive problematisk selvom omkostningerne for Jer umiddelbar ville blive mindre.

Jeg skulle i stedet sørge for at få refunderet fly skat og afgifter og så ville I i stedet forholde Jer til rejsens fulde pris.

Foranlediget af det, henvendte jeg mig i dag til Flybillet ved Den Danske Rejsegruppe og fik dem til at annullere billetten hvilket fremgår af nedenstående mail jeg har modtaget i dag som bekræftelse herpå.

Jeg foretager mig derfor ikke mere her og nu, men afventer en opgørelse fra Den Danske Rejsegruppe der udviser hvor stort et beløb de tilbagebetaler og denne opgørelse vil I modtage når jeg får den."

SOS International A/S anmodede klageren om en række yderligere oplysninger, herunder hans lægejournal. Af journalen fremgår bl.a.:

"**Journal**

04.09.12	L87 Tendinitis uden specifikation
Sub.:	Pes anserinus sin. Råd om knæbandage
…	
18.10.12	L15 Knæsmerte
Sub.:	God effekt af Nsaid og knæbind, men efter ferie i Italien med badetøfler, ingen indlæg eller knæbind er der kommet recidiv. Ny kur.
…	
04.12.12	L15 Symptom/klage fra knæ
Sub.:	Fortsat svære gener fra sit venstre knæ. Ingen traumer. Føler det er ustabilt når han skal sætte det til jorden om morgenen. Ingen svigt, ingen aflåsning.
Obj.:	Let ansamling. Bevæger fra 5-110 grader. Ingen specifik ømhed. Virker fuldt stabilt, ingen ømhed på ledlinier. Diagnose?
Plan:	Rtg + henv. til ortopæd (har i forvejen en tid hos … 18/12).

…

Epikrise

Endelig beskrivelse 2012-12-11-09.54.44

RØNGTENUNDERSØGELSE AF BEGGE KNÆ STÅENDE MED LIGGENDE OPTAGELSE AF VENSTRE KNÆ

Undersøgelsen viser normale artikulære forhold i venstre og hø. knæ.
Bløddelsforkalkning (lille) i mediale ledkammer tæt på eminentia intercondylaris med lidt forkalkning i menisk.

Røntgendiagnose
i.a.

…

12.12.12	L15 Knæsmerte
Sub.:	Svar på rgt af knæ. Forklarer ikke smerter. Kunne lyde som evt. Badercyste med ømhed og resistance når han flekterer fuldt og stråling ned i læg. Læggen blød og ikke hævet. Intet anslag af patella. Uømme ledlinier og koll lig. Ingen meniskømhed.

Stabilt.
Plan: Henv UL/billeddiagnostik
…
Påbegyndt: 17.12.2012 k1.11:07
Afsluttet: 17.12.2012 k1.11:07

Epikrise
Forundersøgelse - …
Kommer med 2 henvisninger, hvor det egentlig var cyste på hø. 4. tå, som vi skulle kigge på i dag, men hans venstresidige knæsmerter er tiltaget markant, og han er ved at være ret funktionshæmmet, så han er mest indstillet på, at vi kigger på knæet i dag. Han har senest været hos egen læge, hvor han er blevet henvist til ultralydsundersøgelse på onsdag på … Sygehus. Det startede en gang i sommer under kraftig belastning i fm. gulvlægning. Han fik Ibuprofen i 10 dage uden den store effekt. Dog har det reduceret smerterne noget. Han er ret dårligt gående og kan næsten ikke strække sit knæ og har mange smerter på bagsiden. Han føler ikke rigtigt, at han får blod nok til benet, fordi det strammer bagpå knæet.

Objektivt
Afvikler sin gang meget haltende. Han kan ikke strække knæet. Han har væske i knæet, tydelig mærket ved anslag af patella, og også ved inspektion kan man se, at der er udviskede konturer. Knæet er side-skuffe stabilt. Der er diffus ømhed på både mediale og laterale ledlinje. Jeg kan ikke palpere nogen tydelig Baker-cyste, men der føles mere udfyldning på det venstre knæ bagtil end på det højre. Han har mange smerter, og jeg kan ikke komme til at udføre en ordentlig menisktest.

Behandling
Ad tåen ser vi an mht. cysten og holder fast i den tid, han har i februar. Mht. knæet har vi fået faxet røntgenbeskrivelsen, der konkluderer ia, hvilket foranlediger mig til at lave en henvisning til en MR-scanning af det venstre knæ. Jeg har aftalt med patienten, at han aflaster. Jeg har tilbud ham krykker, men han vil lige se tiden an. Jeg har sagt til ham, at jeg melder tilbage, når der foreligger svar på scanningen.

/Obs. Baker-cyste
Obs. menisklæsion genus sinister/
…
Påbegyndt: 21.12.2012 k1.00:00
Afsluttet: 07.01.2013 k1.11:52

Epikrise
Notat - …
Jeg har nu fået tillæg fra … Sygehus ang. MR-beskrivelsen, som konkluderer, at bruskoverfladen er intakt, og at den osteokondrale læsion skønnes stabil. Jeg meddeler [klageren] dette telefonisk, og han fortæller, at han før jul anskaffede sig krykker, og det går væsentligt bedre i benet. Vi holder fast i den kontroltid, som han har i starten af februar.
…
Påbegyndt: 21.12.2012 k1.00:00
Afsluttet: 01.02.2013 k1.00:02

Epikrise
Kontrol …

5. 84.614

Det er nu 6 uger siden scanningen af venstre knæ og [klageren] har fået det væsentligt bedre i knæet. Han har mobiliseret på krykker til indtil for en uge siden. Går forsigtigt og har ingen smerter eller hævelse i knæet.

Objektivt
Knæet med fri bevægelighed fra -5 grader til bløddele. Stabilt og uden væske eller palpationsømhed.

Plan
Fortsætter rolig mobilisering uden at nå smertegrænsen. Kan begynde forsigtig genoptræningsøvelser med lav vægt og mange gentagelser, men indenfor smertegrænsen. Jeg bestiller kontrol MR til ugen før den 18. marts hvor han skal på ferie.
…
Jeg har nu fået svaret på MR-scanningen, som konkluderer, at der er tiltagende irritationsvæv i dit knæ, tiltagende hævelse i bløddele og tiltagende revne i den yderste lårbensknogledel af knæleddet. Det synes ikke helt sammenfaldende med dine symptomer, men vi er nødt til at reagere på dette, hvorfor jeg iht. din mail har sendt henvisning til … Sygehus mhp. en vurdering af tilstanden fra deres side, og om de vil iværksætte behandling. Jeg vil anbefale, at du fortsat lytter til dit knæ og undgår at belaste det til smertegrænsen, og at du i tilfælde af smerter genoptager brugen af dine krykker. Som jeg tolker revnen, er det ikke det, vi vil kalde et typisk brud, som har risiko for at skride, men undgå alligevel at overbelaste benet. Lyt til det, du fornemmer i dit knæ. Hvis du er i tvivl, så brug dine krykker. Jeg anmoder sygehuset om at finde en hurtig tid til dig i håb om, at det kan fremskynde processen.
…
Påbegyndt: 21.12.2012 kl.00:00
Afsluttet: 13.03.2013 kl.15:24

Epikrise
Notat - …
[Klageren] har kontaktet klinikken, og undertegnede ringer tilbage. [Klageren] er interesseret i at høre, hvilken mobiliseringsgrad der kan forventes, og han fortæller samtidigt, at han har planlagt en rejse til Thailand i indeværende måned og spørger, hvad mit syn vil være på det. Mht. mobilisering mener jeg, at han fortsat skal aflaste benet, som også nævnt i min mail til ham tidligere og evt. bruge krykkerne igen, da det er den sikreste måde at aflaste. Mht. en udlandsrejse i Østen er det ikke noget, jeg kan anbefale. Jeg mener, han kan risikere ikke at ville kunne aflaste ordentligt, og i tilfælde af en forværring af tilstanden kan jeg se flere problemer i at være i et andet land. Jeg siger til [klageren], at han må betragte sig selv som værende sygemeldt, og at jeg ikke kan anbefale ham at tage på rejse, men i sidste ende er det jo naturligvis noget, han selv må bestemme. Jeg anbefaler, at han venter med at rejse, til han er raskmeldt mht. sit knæ. Mht. tidsperspektivet for dette er det svært at sige, men det er min fornemmelse, at vi taler adskillige måneder endnu."

SOS International A/S´ lægekonsulent gennemgik den rekvirerede lægejournal og meddelte herefter i brev af 13/5 2013 klageren afslag på dækning.

Klageren gjorde i mail af 13/5 2013 indsigelse overfor SOS International A/S og anførte bl.a.:

"Ud fra lægens vurdering / konklusioner har jeg følgende bemærkninger / kommentarer:

- Den 1.2.2013: Patient har lagt krykkerne. Forsigtig genoptræning – det forholder sig sådan, at jeg i midten af januar stoppede med at bruge krykkerne da der ikke var et behov herfor – og der var således **ikke** tale om nogen forsigtig genoptræning

- Vores lægekonsulent har vurderet at du ved bestilling af rejsen med stor sandsynlighed kunne forvente et behandlingsbehov inden afrejsen – det kan jeg ikke forstå, da der i overhovedet **ikke** har været eller er noget behandlingsbehov hverken før 30.01.13 eller efter denne dato.

  Jeg har **ikke** haft nogen problemer / gener med mit ben efter at jeg omkring den 15.01.13 stoppede med at bruge krykker som aflastning for mit knæ, hvilket jeg også tilkendegav overfor [speciallægen], … den 01.02.13 og [speciallægen] havde heller ingen bemærkninger.

  Kontrollen den 01.02.13 var aftalt i december 2012 og skulle kun tjene det formål at konstatere at alt var i orden hvilket både [speciallægen] og jeg troede ved kontrollen.

  [Speciallægen] ville derfor blot for en sikkerheds skyld bestille en scanning 5 - 6 uger senere (11.03.13) for at konstatere at alt nu også var som det så ud pr. 01.02.13 - nemlig, at det var i orden og svaret ved besøget den 01.02.13 fra [speciallægen] var da også, at jeg kunne gøre som jeg normalt gjorde blot såfremt jeg kunne mærke noget i mit knæ skulle jeg tage hensyn hertil.

Jeg planlagde samtidig ud fra mit velbefindende at skulle arbejde umiddelbar efter min hjemkomst hvilket jeg nemt kan dokumentere i form af mail eller bekræftelse ved SKAT scanner-teamet.

Ved scanningen den 11.03.13 havde jeg ingen problemer eller smerter - **det har jeg stadig ikke -** og det blev oplyst, at jeg først ville få et svar efter vi var taget af sted på ferie (oplyste sygehus …) det var helt OK da jeg ingen problemer havde / har og det var da også foranlediget af det hurtige svar fra sygehuset og … at vi fravalgte at rejse, da det ellers ville være mod givet råd, fra [speciallægen], hvilket kunne få helt uoverskuelige forsikringsmæssige konsekvenser for os hvis der skulle ske noget på rejsen.

[Speciallægen] var lige så overrasket over svaret fra Sygehus … som jeg (det er jeg stadig) han sygemeldte mig, og kunne kun råde mig til ikke at rejse, hvilket vi naturligvis fulgte."

SOS International A/S fastholdt afgørelsen, hvorefter klageren på ny gjorde indsigelse.

SOS International A/S anførte herefter i brev af 27/6 2013 til klageren:

"Af vores sagslog kan vi se at du kontakter SOS pr. telefon den 21.3.2013 angående ombookning af rejse.

Vi oplyser pr. telefon at forsikringen ikke dækker ombookning af rejse, men udelukkende afbestilling af rejse. Selskabet kan i enkelte tilfælde fravige betingelserne og dække ombookning, hvis det er økonomisk forsvarligt samt hvis den egentlige afbestilling ville være omfattet af betingelserne.

I dit tilfælde vælger vi at sige nej til ombookning på baggrund af den økonomiske vurdering samt under hensyntagen til at vi kan se, at der har været knæproblemer inden afrejse og dermed skal vurderes om afbestilling ville være dækket af forsikringsbetingelserne.

Af den indsendte lægedokumentation kan vi se at du har konsulteret læge i september og december 2012. Da dette er inden bestilling af rejse, oplyser vi dig om dine forsikringsbetingelsernes undtagelse i forbindelse med afbestilling.

På den baggrund har vi oplyst dig om, at din forsikring ikke dækker, såfremt at du ved bestilling af rejse med stor sandsynlighed kunne forvente et behandlingsbehov inden afrejse.

Netop fordi at vi ikke kan se ud fra lægeattesten, hvordan din tilstand var på bestillingstidspunktet for rejsen, har vi behov for yderligere dokumentation for at kunne vurdere om sagen er dækningsberettiget.

Med baggrund i dette har vi givet dig information om din forsikringsdækning, den foreliggende undersøgelse hvis du afbestiller samt ingen dækningsgaranti. Det var herefter op til dig at afgøre, om hvorvidt at du ville afbestille eller ombooke."

Efter yderligere indsigelse overfor SOS International A/S, har klageren ved klageskema af 14/6 2013 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring og i den forbindelse anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...**
SOS's læge vurderer:
'Forsikringen undtager dækning, når sygdommen var til stede ved bestilling af rejsen og et behandlingsbehov med stor sandsynlighed kunne forventes inden afrejsen'.

Jeg er af en hel anden mening, og jeg syntes det er meget svært at argumentere mod en 'vurdering' når man ikke vil forholde sig til de konkrete faktiske forhold.

Det virker meget usandsynligt, at en normal begavet person vil anvende megen tid og penge på at bestille flere flybilletter og hotelovernatninger vel vidende at man ikke vil komme af sted.

Jeg vedlægger derfor en yderligere redegørelse af de faktiske forhold som jeg ønsker skal ligge til grund for en sagsbehandling i nævnet.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...

Fuld dækning af afholdte udgifter som kan opgøres således:

Betalte flybilletter og hoteller	kr.	17.095
Refunderede hotelreservationer	kr.	3.656
Refunderet flyskatter	kr.	420
Krav	kr.	13.019

eller subsidiært dækket mit tab af flybillet som kan opgøres til:

Flybilletter	kr.	9.476
- refunderede flyskatter	kr.	420
Krav	kr.	9.056 "

Videre har klageren i supplerende redegørelse vedlagt klageskemaet anført:

8. 84.614

"15.08.12: Smerter i venstre knæ forbindelse med anlæggelse af nyt gulv
04.09.12: Opsøger egen læge p.g.a. ovenstående tilrådes knæ bandage
18.10.12: Opsøger egen læge fortsætter med knæ bandage
04.12.12: Opsøger egen læge og henvises til røntgen undersøgelse og speciallæge
07.12.12: Røntgen af begge knæ viser intet abnormt.
17.12.12: Speciallæge finder hævelse og ømhed af venstre knæled, henviser til MR scanning
19.12.12: MR scanning, og den 21.12.12 svar på scanningen hvor jeg bliver ringet op af speciallægen, som anbefaler markant aflastning, med krykker, hvilket straks efterkommes.
07.01.13: Kontakt fra speciallægen med uddybende forklaring til MR scanningen, jeg oplyser det går væsentlig bedre med benet og hans svar er lyt til dit knæ og overbelast det ikke.
15.01.13: Knæet føles helt normalt ved belastning, jeg bruger ikke længere krykker og bevæger mig helt frit, der er overhovedet ingen smerter.
30.01.13: Bestiller jeg en flybillet til Bangkok med afgang 7 uger senere, der har ikke været nogen gener fra knæet i 15 dage, jeg belaster helt normalt.
01.02.13: Kontrol hos speciallægen, alt er OK og ingen hævelse, stadig lyt til dit knæ, overbelast ikke, for en sikkerheds skyld bestilles en kontrol MR scanning som skal foretages ca. 6 uger senere
11.03.13: Kontrol MR scanning og besked til mig fra Sygehus …, forvent svar om 10 dage
13.03.13: Kontakt fra speciallægen, dit knæ er mod forventning slet ikke bedre, tværtimod det er blevet dårligere, du skal sygemeldes, brug evt. krykker igen, hvis du får smerter, jeg henvises til en hurtig tid på … sygehus til en anden speciallæge vurdering og evt. behandling, jeg kan ikke anbefale at du tager på en udlandsrejse til Østen.

…
Der var ingen forskel i hvordan mit knæ havde det henholdsvis den 13.03.13 og den 15.04.13 hvor jeg er blevet vurderet at 2 forskellige speciallæger med hver sit syn på sagen.

SOS's lægekonsulent har valgt en meget ensidig vurdering, helt uden hensyn til hvordan jeg havde det, jeg kan ikke forstå, at det ikke tages i betragtning at jeg ikke var sygemeldt på det tidspunkt, hvor rejsen blev bestilt tvært imod var mit knæ, meget bedre og scanningsresultatet kom helt bag på både speciallægen og mig.

Speciallægen nævnte overfor mig, at han måtte tjekke cpr. nr. igen for at være sikker på en sammenhæng mellem billede og det han havde set ved mit besøg den 01.02.13

Set i bakspejlet var der jo intet til hinder for at jeg kunne have foretaget min rejse som planlagt.

Jeg synes det er utroligt ærgerligt og forkert, at jeg af SOS blev bedt om at aflyse mine flybilletter, så jeg nu i stedet for et tab på kr. 5.297,00 står med et tab på kr. 13.019,00.

Jeg ønsker Ankenævnet for forsikring behandler min klage over afgørelsen fra SOS.

Konklusion:
Hvis Ankenævnet mod forventning mener jeg har handlet uansvarligt ved at bestille en rejse den 30. januar 2013, og ikke mener jeg skal have fuld erstatning, vil jeg bede nævnet tage stilling til erstatningskrav mod SOS for mistet flybilletter ud fra anvisningen fra SOS om at annullere flybilletterne for at søge fly skatterne tilbagebetalt med kr. 420,00 og hvor mit tab i den forbindelse udgør kr. 9.056,00

Da SOS som sagsbehandler for forsikringsselskaberne klart må være bekendt med, at der er tale om meget små refusions beløb af fly skatter til kunderne (SOS skal jo i alle sager have tilsendt disse oplysninger) kan det ikke være rigtig, at SOS ikke gør kunderne opmærksom herpå så havde jeg trods alt en mulighed for at disponere anderledes i.f.t. flybilletten.

På den måde undgår man at kunderne som i det her tilfælde mister over kr. 9.056,00 - og det må da også være i selskabets interesse, at kunden prøver at mindske erstatningen mest mulig, ved at ændre som i det her tilfælde flybilletterne til åbne billetter for et mindre gebyr."

Selskabet har i svarbrev af 3/10 2013 til nævnet anført:

"**FAKTUM:**
Klager handler ikke udelukkende på baggrund af vores skriftlige henvendelse den 20/3, men også efter samtale med en sagsbehandler.

Under samtalen d. 21/3 kl. 9.29 identificerer sagsbehandleren, at der er noget medicinsk med FT's knæ, som vi skal være opmærksomme på i forhold til forsikringsbetingelserne.

Da der er tale om en samtale uden der er foretaget egentlig sagsbehandling - oplyser SOS Klager om betingelserne og de undtagelser der er i disse. Klager oplyser klart et nej, der er ikke nogen sandsynlighed til stede.

På dette grundlag og da Klager er informeret om undtagelserne i forsikringsbetingelserne, oplyser sagsbehandleren, hvad han skal gøre i forbindelse med en afbestilling.

Klager afbestiller og SOS indhenter lægelige oplysninger, der viser forudbestående knæproblemer og afviser derfor sagen.

LÆGELIGT GRUNDLAG:
Efter modtagelse af lægejournal forelægges sagen for lægekonsulenten, der udtaler:

'Ft har en bruskskade (i led), hvilket ikke er muligt at behandle. Derfor kan lægerne ikke rigtig hjælpe patienten. Man kan godt få det godt i perioder. Det fremgår af journalen, at patienten i en periode fra 1. februar får det bedre (hvilket IKKE betyder, at han er rask). Derfor forsøger de i 6 uger, at han ikke skal gå med krykker mv. Det viser sig dog (efter 6 uger) ikke at kunne lade sig gøre, hvorfor han opstarter igen med krykker. Vi ville ikke på noget tidspunkt have givet medicinsk forhåndsgodkendelse med den forhistorik. Ft kunne godt i perioder have det fint, men tilstanden ville vende tilbage igen. Han har kun ca. 5-6 uger, hvor han har forsøgt at gå uden støtte.'

Anden lægekonsulent (second opinion) udtaler:
'1) Det fremgår af journalen, at han skal genoptræne forsigtigt den 1.2.2013. Umiddelbart har han måske lagt krykkerne for tidligt.

2) Han kunne forvente et behandlingsbehov. Med dette menes, at han skal mobilisere sig forsigtigt, genoptræne gå bedre osv. Dette er et behandlingsbehov. Han skal aflaste benet = ikke rask. Hvis han kunne gå frit på benet (u. gener), var der ikke tale om behandlingsbehov.

Hans arbejdssituation er ikke relevant. Kan ikke genkende hans forklaring med, at han ikke har haft problemer med hans knæ i januar mdr. eller at han ikke har været i et behandlingsforløb (aflaste = behandlingsforløb).'

Kopi af lægeligt vedlægges.

KONKLUSION:
Vi fastholder, at der ikke er tale afbestilling på baggrund af akut opstået sygdom/tilskadekomst samt at knæproblemerne var til stede ved bestilling af rejsen og et behandlingsbehov med stor sandsynlighed kunne have været forventet inden afrejsen."

Selskabets svarbrev har givet klageren anledning til at fremkomme med følgende bemærkninger i brev af 11/10 2013:

"**Faktuelle forhold:**
- 13.03.13 mail fra … om scannerresultatet hvor [speciallægen] fraråder mig at rejse
- 15.03.13 Vi kontakter Tyrkisk Airlines for at ændre billetten til en åben billet dvs. den blot skulle anvendes inden for 2 år
- Afrejse skulle være den 18.03.13

SOS skriver bl.a. vedr. den 21.03.13:
Klager oplyser, at et sandsynligvis behandlingsbehov ikke kunne have været forventet inden afrejsen

Faktum er:
Det er ikke korrekt at jeg den 21.03.13 skulle have oplyst ovenstående, idet der ikke er eller var et behandlingsbehov, da jeg ikke var syg / sygemeldt, men blot har fået mit knæ scannet hvor man konstaterer, at mit knæ kunne have haft det bedre og at … ved [speciallægen] derfor anbefalede mig at undlade at rejse.

Scanningsresultatet var en stor overraskelse for både [speciallægen] og mig.

SOS beder mig korrekt den 21.03.13 om at afbestille flybilletterne da de ellers ikke kan behandle sagen vel vidende:

- at vi den 15.03.13 havde lavet billetterne om til åbne billetter ud fra svaret fra … den 13.03.13 for derved at reducere udgifterne / erstatningen og benytte dem når jeg fik grønt lys fra lægen
- at dette resulterede i en tilbagebetaling af fly skatter på kr. 420 ud af de samlede flybilletpriser på kr. 9.400.

Da SOS i meget stort omfang behandler forsikringssager, kan man ikke forvente andet end de er bekendt med hvilke små beløb der bliver refunderet af fly skatter da disse refusioner altid skal meddeles til SOS og det burde man helt klart have oplyst, så var muligheden for at holde flyrejsen udenfor indtil en afgørelse ville foreligge.

SOS skriver bl.a. vedr. den 13.05.13:
SOS afviser sagen, idet der ved bestilling af rejsen med stor sandsynlighed kunne forventes et behandlingsbehov inden afrejsen ***men de skriver samtidig*** *bl.a. under*

Lægeligt grundlag:
Ft. har en bruskskade (i led), hvilket ikke er muligt at behandle - ***det er efter min opfattelse modstridende*** *oplysninger fra samme instans der har behandlet sagen*

11. 84.614

Faktum er:

- at jeg i midten af januar stoppede med at bruge krykkerne da der ikke var et behov herfor - og der var således **ikke** tale om nogen forsigtig genoptræning, men som der blev sagt 'lyt til dit knæ'
- at jeg ikke har brugt krykker siden 15.01.13 hvor jeg har levet et helt normalt liv herunder arbejdet **uden** gener fra knæet
- at jeg henviser i øvrigt til indholdet i min mail af 13.05.13 til SOS **(se vedlagte)** da den er meget væsentlig i sagsforløbet

SOS skriver:
'Derfor forsøger de i 6 uger, at han ikke skal gå med krykker m.v. Det viser sig dog (efter 6 uger) ikke at kunne lade sig gøre, hvorfor han opstarter igen med krykker. Vi ville ikke på noget tidspunkt have givet medicinsk forhåndsgodkendelse med denne forhistorik. Ft kunne godt i perioder have det fint, men tilstanden ville vende tilbage igen. Han har kun ca. 5 - 6 uger, hvor han har forsøgt at gå uden støtte'.

Faktum er:

- at det ikke er sandt men helt og aldeles en tilpasning da jeg fra 20.12.12 til 15.01.13 (små 4 uger) mere eller mindre gik med krykker og har **aldrig** gjort det siden
- at jeg **ikke** periodevis kunne have det fint - **det har jeg haft lige siden 15.01.13**
- at jeg ikke som de skriver kun har haft 5 - 6 uger uden støtte før afrejse men i stedet over 8 uger fra 15.01.13

Anden lægekonsulent (second opinion) udtaler:
'1) Det fremgår af journalen, at han skal genoptræne forsigtigt den 1.2.2013. Umiddelbart har han måske lagt krykkerne for tidligt.'

Faktum er:

- at det er en tilpasning idet der ikke er overensstemmelse mellem min tilstand herunder min kontrol ved … den 01.02.13 og den konklusion **anden lægekonsulent** drager da det er helt i modstrid med faktiske forhold - se venligst min mail af 13.05.13 til SOS

2) Han kunne forvente et behandlingsbehov. Med dette menes, at han skal mobilisere sig forsigtigt, genoptræne gå bedre osv. Dette er et behandlingsbehov. Han skal aflaste benet = ikke rask. Hvis han kunne gå frit på benet uden gener), var der ikke tale om et behandlingsbehov.

Faktum er:

- at jeg **netop** siden 15.01.13 har, kunne gå frit på benet og stadig kan hvilket fremgår af min fremsendte ankesag til Jer og sidst men ikke mindst også resultatet af min sidste kontrolscanning den 02.08.13 herunder overlæge, … notat - **se venligst vedlagte udskrift af min journal.**

Som jeg tidligere har skrevet, er der tale om en tilpasning af forløbet og sags beskrivelsen ved SOS, der ikke stemmer overens med de faktiske forhold."

Det omtalte udskrift fra klagerens journal er set af nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

12. 84.614

"**17.0 Afbestillingsforsikring**
…
17.1.1
Forsikringen dækker, når kortholder eller kortholders ægtefælle/samlever og børn ikke kan påbegynde rejsen på grund af dødsfald eller alvorlig akut opstået sygdom/tilskadekomst. Årsagen skal dokumenteres ved en lægeerklæring eller hospitalsindlæggelse. Den lægelige vurdering skal bekræfte, at det helbredsmæssigt er uforsvarligt at gennemføre rejsen. AIG's/SOS' læge vil ud fra lægeattesten vurdere sygdommens/tilskadekomstens karakter, og om det er helbredsmæssigt forsvarligt at gennemføre rejsen.
…
17.2 Undtagelser:
Forsikringen dækker ikke:
…
- Hvis sygdommen var til stede ved tegningen af forsikringen og et behandlingsbehov med stor sandsynlighed kunne forventes inden afrejsen.
- Udgifter som refunderes af rejsearrangøren, hotellet, luftfartsselskabet eller andre arrangører."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af de lægelige akter, *at* klageren i slutningen af 2012 opsøgte læge på grund af smerter i sit venstre knæ, *at* klageren i slutningen af december 2012 blev MR-skannet, og *at* speciallægen herefter anbefalede klageren markant aflastning, herunder anskaffelse af krykker, og fastholdt kontroltid i starten af februar. Desuden fremgår af sagens oplysninger, *at* klageren den 30/1 2013 bestilte rejsen og *at* klageren ved den efterfølgende kontroltid blev henvist til ny MR-skanning, som viste forhold i knæet, som gav den behandlende læge anledning til ikke at anbefale afrejse den 18/3 2013.

Nævnet må herefter lægge til grund, at klageren var bekendt med sin knælidelse på tidspunktet for rejsens bestilling, og han på dette tidspunkt befandt sig i et uafsluttet behandlingsforløb. På bestillingstidspunktet var det således usikkert, hvorledes lidelsen ville udvikle sig. Nævnet finder herefter ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der var tale om akut sygdom, jf. forsikringsbetingelserne punkt 17.1.1. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde afbestillingsdækning.

13. 84.614

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar for mangelfuld rådgivning i forbindelse med klagerens annullering af flybilletterne.

Nævnets flertal udtaler herefter:
Det fremgår af sagen, at klageren ved indgivelse af anmeldelse til selskabet vedlagde et brev med bemærkninger til skadeanmeldelsen, hvori han oplyste, at han havde ændret flybilletterne til åbne billetter og anmodede om selskabets accept heraf. Ved standardbrev dateret den 20/3 2013 bekræftede SOS International A/S modtagelsen og oplyste, at hvis der var tale om afbestilling af rejsen, hvori ruteflybilletter indgik, skulle klageren kontakte sit rejsebureau/flyselskab og få refunderet flyskatter og afgifter. Derefter skulle der indsendes en opgørelse over det refunderede beløb.

Foranlediget heraf og af telefonsamtale med SOS International A/S annullerede klageren den 21/3 2013 sine flybilletter. Selskabet har oplyst, at SOS International ved telefonsamtalen den 21/3 2013 inden klagerens annullering af flybilletter informerede klageren om undtagelsesbestemmelserne i forsikringsbetingelserne.

Af forsikringsbetingelsernes undtagelsesbestemmelser fremgår, at *"Hvis sygdommen var til stede ved tegningen af forsikringen (nævnets understregning) og et behandlingsbehov med stor sandsynlighed kunne forventes inden afrejsen*" dækker forsikringen ikke.

Vi må lægge til grund, at forsikringen er tilknyttet klagerens kreditkort, og der foreligger i sagen ikke oplysninger om tidspunktet for forsikringens tegning og klagerens helbredstilstand på dette tidspunkt.

Det er efter vores vurdering herefter uklart, hvilke undtagelsesbestemmelser selskabet har rådgivet klageren om. Som sagen er oplyst, finder vi derfor, at selskabet burde have rådgivet klageren om ikke at annullere billetterne, før selskabets endeligt havde taget stilling til dækningsspørgsmålet.

Vi finder det herefter bevist, at selskabet, eller nogen hvormed selskabet må identificeres, har ydet klageren mangelfuld rådgivning, og at selskabet derfor er forpligtet til at erstatte klagerens tab som følge af, at han annullerede flybilletterne.

Nævnets mindretal finder det efter de foreliggende oplysninger ikke godtgjort, at selskabet har pådraget sig erstatningsansvar i forbindelse med selskabets besvarelse af klagerens forespørgsel.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, AIG Europe, skal erstatte klagerens tab som følge af, at han annullerede flybilletterne, eksklusiv de refunderede flyskatter, dvs. i alt 9.056 kr.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftets rigtighed bekræftes

Carsten Sennels