934/14

Den 19. februar 2014 blev i sag nr. 85.182:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Rejseforsikring - MasterCard Gold i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at erstatte en rejse ved afbestilling.

Selskabet har henvist til, at klageren ikke har pådraget sig en akut opstået sygdom eller pådraget sig en akut forværring af en sygdom, og at operationen kunne have ventet til efter ferien.

Af rejseforsikringsattest ved afbestilling af rejse af 29/7 2013 fremgår bl.a., at rejsen til Madeira var planlagt til 8/10 - 21/10 2013. Lægen har oplyst, at hun lider af hvirvelskred i lænden, og at hun har haft lændesmerter i mere end 40 år. Hun skulle nu opereres, og lægen skønnede, at det var for tidligt at rejse efter operationen, der var planlagt til 9/9 2013.

Selskabet har i mail af 16/8 2013 afvist at yde erstatning, idet det bl.a. fremgår:

> "Forsikringen dækker i forbindelse med afbestilling af en rejse. Det vil sige, at forsikrede er forhindret i afrejse som følge af akut opstået sygdom eller tilskadekomst. Forsikringen gælder kun, når sygdommen eller tilskadekomsten er akut og der ikke er kendskab til den på tidspunktet for bestilling af rejsen.
>
> Rejsen bestilles den 6. marts 2013.

Grunden til at du ikke kan rejse er, at du skal opereres inden afrejse. Hvis du ikke havde fået tid til operation kunne du godt gennemføre din rejse.

Det er telefonisk oplyst, at du var til samtale med reumatolog … i januar 2013. I den forbindelse beder du om, at få en samtale med en kirurg og afventer herefter at få en tid. Selvom du ikke ved, hvornår du skal til samtale, eller hvad udfaldet bliver, så har du kendskab til sygdommen og er under udredning.

Forsikringen gælder kun, når din sygdom eller tilskadekomst er opstået akut. Se eventuelt punkt 6 i forsikringsbetingelserne.

Jeg har fuld forståelse for din situation og kan godt forstå, at du gerne vil fejre din fødselsdag i udlandet. Men betingelserne for afbestilling af rejse er ikke opfyldt.

Se eventuelt punkt 6 i forsikringsbetingelseme."

Klageren var utilfreds med afgørelsen og har i mail af 21/8 2013 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg skriver til jer, fordi jeg i brev af 16. august 2013 får afslag, som jeg ikke er tilfreds med, på en fremsendt anmodning om godtgørelse for en købt rejse til Madeira til oktober 2013.

Først vil dog dog lige nævne, at den person jeg talte med i telefonen ved første henvendelse hos Tryg, sagde, at jeg skulle henvise til punkt 5.1 i Rejseforsikring - Master Card Gold, som omhandler Bestående Sygdom.

Nu ser jeg så, da Tryg sender afslaget, taler de udfra punkt 6, men omtaler ikke resten af teksten, der står på side 4:

For en person med en bestående sygdom eller tilskadekomst dækker forsikringen kun, hvis personen har været stabil de seneste 2 måneder, inden rejsen blev købt!

Vi er ejere af 2 Time Share og skal bytte tidligt, hvis noget specielt ønskes.

Jeg var absolut stabil, da jeg i marts 2013 bestilte og fik 1. lejlighed - i april 2013 hvor vi fik 2. lejlighed og også i maj 2013, hvor flybilletter blev købt.

Jeg har handlet i god tro, da rejsen til min 70 års fødselsdag blev bestilt, og som jeg også skrev, ville jeg kunne rejse til oktober, hvis ikke denne ryg operation kom imellem, og samtidig et forbud om at rejse 3 måneder efter operationen.

Den 1. juli 2013 er jeg igen på Glostrup Hospital, hvor vi taler om en operation, som jeg selvfølgelig siger ja til. Efter så mange år er der endelig nogen, der tager mig alvorlig.

Afmelding af rejsen til oktober skulle vi nok finde ud af, mente jeg. Her fik jeg dog hurtigt en anden opfattelse, da jeg nu nærmest føler mig mistænkelig gjort.

Som det kan ses, har jeg ikke haft nogen viden om, at der var en forestående operation - svaret fra … kunne lige så godt have været et NEJ,

Jeg skrev til Tryg d. 11. juli 2013 - sendte kopier af alle dokumenter, men det var åbenbart ikke nok. Den 24. juli 2013 får jeg en e-mail, at der ikke var tilstrækkelig dokumentation, og at man udbad sig en lægeattest - formedes kr. 625,- som de jo heller ikke vil dække!

Den 16. august 2013 - fredag aften kommer så en e-mail med afslag. Denne får jeg først set lørdag - Hyggelig weekend - så tak for det.

I dette afslag handler alt om akut - akut - akut.

Man glemmer fuldstændig at se på, at det er en bestående sygdom, som er ca. 40 år gl., og at jeg aldrig tidligere har gjort brug af en forsikring p.g.a. sygdom.

Du godeste, hvis jeg skulle have siddet her og ventet på, at der opstod en akut situation - ja, så havde det været et kedeligt liv.

Et dagligt liv med smerte fra morgen til aften kan være svært nok.

Og vi har begge to ikke hele livet foran os mere. Jeg bliver 70 år og min mand er 76 år, og vi gør så mange ting vi kan."

Selskabets kvalitetsafdeling har efterfølgende i brev af 9/9 2013 til klageren på ny afvist erstatning, idet det bl.a. fremgår:

"Du har i mange år haft ondt i din ryg, og i januar 2013 havde du en samtale med reumatolog …, hvor du bad om at få en samtale med en kirurg. Efter bestilling af rejsen blev du tilbudt operation, men ikke fordi din ryglidelse var forværret eller havde ændret sig, men fordi du ved operation kunne komme af med de daglige smerter.

Jeg har fuld forståelse for, at man ikke siger 'nej' til en operation, som kan fjerne ens smerter. Dog er det således, at afbestillingsforsikringen alene dækker ved akut opstået sygdom, hvor der ikke har været sygdomssymptomer inden bestilling af rejsen. Såfremt man har en bestående sygdom, dækker afbestillingsforsikringen, såfremt den bestående sygdom akut forværres.

Din sygdom opstod ikke akut, men var/er derimod en bestående sygdom, hvor der ikke var sket en akut forværring. At blive tilbudt en operation er ikke en akut opstået forværring af din sygdom, idet din sygdom ikke havde ændret sig. Det er således ikke på grund af en akut forværring af din ryglidelse, at rejsen afbestilles, men på grund af tilbud om operation, som skønnes, at kunne være foretaget efter rejsen.

Vilkårene i forsikringsbetingelserne for afbestilling er desværre derfor ikke opfyldte, og vi kan således ikke tilbyde dækning af jeres rejse i forbindelse med afbestilling.

Forsikringsbetingelsernes pkt. 5.1 og pkt. 6
Du er både blevet henvist til pkt. 5.1 og pkt. 6 i betingelserne, hvilket jeg er enig i kan skabe forvirring omkring vores afgørelse.

Pkt. 6 omhandler afbestilling, hvoraf fremgår, at *forsikringen dækker ved akut opstået sygdom, tilskadekomst eller dødsfald.* Videre dækker forsikringen ved *afskedigelse og brand eller anden uventet hændelse vedrørende forsikredes ejendom i bopælslandet.*

Forsikringen gælder kun, når sygdommen eller tilskadekomsten var akut, og der ikke var kendskab til den på tidspunktet for bestilling af rejsen.

For en person med en bestående sygdom eller tilskadekomst dækker forsikringen kun, hvis personen har været stabil de seneste to måneder, inden rejsen blev købt (se punkt 5.1).

Der er i pkt. 6 henvist til pkt. 5.1, som beskriver, hvornår en lidelse har været stabil. Vi er enige i, ud fra det du har skrevet, at din lidelse var stabil, idet den hverken var forværret eller forbedret. Dog fremgår det også af pkt. 5.1, at forsikringen alene dækker en akut forværring af en bestående sygdom. Det afgørende er dermed, at lidelsen ikke er akut opstået og heller ikke akut forværret, og det var således ikke grundet en forværring af lidelsen, at rejsen blev afbestilt.

Slutteligt skal jeg beklage, hvis I har følt jer mistænkeliggjort, idet jeg kan oplyse, at det bestemt ikke har været hensigten."

I klage til nævnet af 8/10 2013 har klageren krævet rejsen og lægeattesten dækket og har til støtte herfor i brevet til nævnet anført:

"Jeg prøver at henvende mig til jer, da jeg absolut ikke er enig i TRYG' s afslag på min indsendte anmodning om godtgørelse for en bestilt rejse i anledning af min 70 års fødselsdag midt i oktober.

Da jeg talte med reumatolog … i januar 2013 om en henvisning til en kirurg for at få en 'second opinion', er han ikke særlig begejstret, men jeg mente, at henved ca. 40 års smerter, må der måske kunne gøres noget ved. Han indvilger dog, men mener ikke det vil gavne mig! Med den besked og godt ½ år til min fødselsdag mener jeg, at have handlet i God Tro, da jeg i marts 2013 begynder søgning på lejligheder. Vi er Time Share ejere, og skal søge, når vi ønsker en ferie. Lejlighederne får vi i marts og i april, og i maj bestiller vi så fly.

Jeg får først besked d. 6. juli 2013 om min operation d. 9. september 2013. Denne operation er nu overstået, men hospitalet slipper mig først endeligt d. 29. november 2013. Så der er hverken genoptræning eller rejser i 3 mdr. Efter de 3 mdr. skal genoptræningen starte.

Jeg forstår ganske enkelt ikke håndteringen af sagen med afslag både hos Nordea rejse Tryg og Kvalitet Tryg, som begge steder handler om punkt 5 - så punkt 6 (men glemmer ganske teksten på næste side af Rejseforsikringens Bestemmelser, hvor det handler om en Bestående Sygdom, og her mener jeg jo så at komme ind under."

Selskabet har over for nævnet i brev af 5/11 2013 fastholdt sin afgørelse, idet det bl.a. er anført:

"Vi har fuld forståelse for, at man ikke siger 'nej' til en operation, som kan fjerne ens smerter. Dog er det således, at afbestillingsforsikringen alene dækker ved akut opstået sygdom, og såfremt man har en bestående sygdom, dækker afbestillingsforsikringen, hvis den bestående sygdom akut forværres.

Der er i pkt. 6, - bestående sygdom -, henvist til pkt. 5.1, som beskriver, hvornår en lidelse har været stabil. Vi er enige i, ud fra det vores kunde har skrevet, at vores kundes lidelse var

stabil, idet den hverken var forværret eller forbedret. Dog fremgår det også af pkt. 5.1, at forsikringen alene dækker en akut forværring af en bestående sygdom.

Vores kundes sygdom opstod således ikke akut, men var derimod en bestående sygdom, hvor der ikke var sket en akut forværring. At blive tilbudt en operation er ikke en akut opstået forværring af ens sygdom eller en akut opstået sygdom. Det er således ikke på grund af en akut forværring af vores kundes ryglidelse eller en akut opstået sygdom, at rejsen afbestilles, men på grund af tilbud om operation, som kunne være foretaget efter rejsen.

Det afgørende er dermed, at rejsen ikke blev afbestilt på grund af en akut opstået lidelse og heller ikke på grund af en akut forværret lidelse. Rejsen blev afbestilt på grund af tilbud om en operation, som kunne være foretaget efter rejsen. Vores kunde blev således først forhindret i at rejse, da vores kunde modtog tilbud om operativ behandling for sin lidelse.

Vi fastholder på baggrund af ovenstående vores afgørelse i sagen."

Der har efterfølgende været ført korrespondance, men der er ikke herunder fremkommet nyt for sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**6. Afbestillingsforsikring**
…
Forsikringen dækker i forbindelse med afbestilling af en rejse, dvs. at forsikrede er forhindret i afrejse som følge af akut opstået sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos:

- forsikrede eller forsikredes ægtefælle, partner/registreret partner, børn, søskende, forældre, svigerforældre, bedsteforældre, børnebørn og disses ægtefæller/partnere eller en person, i hvis varetægt enhver af de ovennævnte personer befinder sig

…
Forsikringen gælder kun, når sygdommen eller tilskadekomsten var akut, og der ikke var kendskab til den på tidspunktet for bestilling af rejsen.

For en person med en bestående sygdom eller tilskadekomst dækker forsikringen kun, hvis personen har været stabil de seneste to måneder, inden rejsen blev købt (se punkt 5.1).
…
5.1 Bestående sygdom
Hvis forsikrede har en bestående sygdom, dækker forsikringen behandling af en akut forværring af sygdommen opstået under rejsen. Sygdommen skal dog have været stabil i to måneder inden afrejsen, det vil sige, at der ikke har været nogen form for forværring som:

- har krævet kontakt til læge eller
- har medført en plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

6. 85.182

Nævnet udtaler:
Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at klagerens afbestilling af rejsen ikke skete på grund af en akut opstået sygdom eller en akut forværring af en bestående sygdom, men på grund af, at hun blev tilbudt en operation, som kunne være udskudt til efter rejsen. Hun blev derfor først forhindret i at rejse, da hun valgte at tage imod tilbuddet om operation.

På den baggrund kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist erstatning.

Det, klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til et andet resultat.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund