Ankenævnet for Forsikring

Den 6. oktober 2014 blev i sag nr. 85.965:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England
Palægade 8
1261 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring hos Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en afbestilt rejse til USA med planlagt afrejsedato den 29/4 2013.

Selskabet henviser til, at forsikringen ikke dækker, hvis den anmeldte sygdom eller tilskadekomst har vist symptomer eller var til stede ved bestilling af rejsen.

Af afbestillingsformularen underskrevet den 19/1 2013 fremgår det bl.a., at rejsen blev bestilt den 9/11 2012, og depositum blev betalt den 20/11 2012. Endvidere fremgår det, at klageren afbestilte rejsen hos rejsearrangøren den 11/1 2013. Årsagen til afbestillingen var, at klagerens datter, der skulle ledsage hende på rejsen, fik konstateret brystkræft.

Det fremgår af sagen, at datteren blev diagnosticeret den 19/12 2012, at første undersøgelse hos praktiserende læge var den 31/10 2012, at datteren blev henvist til røntgenundersøgelse den 9/11 2012 på onkologisk afdeling, og at tilstanden blev akut forværret den 7/12 2012. Klageren kræver, at selskabet refunderer 28.071 kr. for den afbestilte rejse.

2. 85.965

I klageskemaet af 14/3 2014 har klagerens advokat anført følgende om sagen:

"1. Sagsfremstilling
[Klageren] tager kontakt til … rejsebureau Att. … midt i oktober 2012 for at bestille en rejse til hende og datteren … . 9/11-12 indgås der aftale.
d. 31/10-2012 var [klagerens datter] ved egen læge og blev henvist til OUH, hvor hun blev undersøgt den 1/11 og 2/11-2012 på baggrund af mistanke om væskecyste.
Den 9/11-2012 har hun aftale med mammograficentret. D. 15/11-12 bliver [klagerens datter] oplyst om at der kan være forstadier til kræft.
[Klagerens datter] bliver opereret d. 7/12-12, hvor hun får fjernet sit bryst mv.
Først den 19/12-12 får hun den besked, at der er tale om kræft samt ved samtale 10/1-13 et langvarigt behandlingsforløb til følge.
[Klagerens datter] indser derfor at hun ikke kan deltage i den bestilte rejse, hvorfor hun ønsker at afbestille rejsen, hvilket ikke kan lade sig gøre.
[Klagerens datter] anmoder herefter om refusion gennem ihi Bupa

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
[Klageren] og [klagerens datter] ønsker pengene tilbage fra den bestilte rejse, idet der ikke var symptomer på alvorlig sygdom på bestillingstidspunktet.
Moderen … ventede ydermere med endelig bekræfte og betale rejsen indtil datteren … havde været til undersøgelse mv. d. 1. og 2. november 2012."

Heroverfor har selskabet i brev til nævnet af 11/4 2014 anført:

"**Forsikringen**
Forsikringen er en Årsrejseforsikring /Verden med tillæg for Afbestillingsforsikring.
Årsrejseforsikringen er købt og betales via sygeforsikringen "danmark". Ikrafttrædelsesdato for nævnte dækningsomfang er 20.11.2012.

Forsikredes krav
[Klageren] ønsker på vegne af [klagerens datter] (forsikrede) samt sig selv erstatning for DKK 28.071 i forbindelse med afbestilling af en planlagte rejse.

[Klageren] har en identisk Årsrejseforsikring/Verden med tillæg for Afbestillingsforsikring, ligeledes købt via sygeforsikringen "danmark". Ikrafttrædelsesdato er ligeledes
…
Sagsfremstilling
Den 23. januar 201 3 modtager Selskabet en skadeanmeldelse i forbindelse med, at [klagerens datter] har måttet afbestille en planlagt udlandsrejse grundet egen sygdom.

Af skadeanmeldelsen fremgår følgende aktiviteter, nævnt i kronologisk rækkefølge:

Dato for bestilling hos rejsearrangør	9.11.2012
Dato for betaling af depositum	20.11.2012
Dato for afbestilling hos rejsearrangør	11.01.2013
Dato for planlagt rejse	29.04.2013

Sammen med anmeldelsen modtager Selskabet en lægeerklæring, udfyldt af forsikredes praktiserende læge. Af lægeerklæringen fremgår, at [klagerens datter] lider af brystkræft, hvilket afstedkommer følgende lægelige tiltag, nævnt i kronologisk rækkefølge på lægeerklæringen:

3. 85.965

Dato for første lægekonsultation	9.11.2012
Dato for lægens råd om afbestilling af rejsen	10.01.2013

Set i lyset af, at datoen for bestilling af rejsen med datoen [klagerens datters] læge har oplyst som 1. konsultationsdato, bliver sagen forelagt for Selskabets lægekonsulent mhp en udtalelse.

Den 4. februar 2013 skriver selskabet til [klageren] og meddeler, at idet der ses indikation for, at symptomerne fra [klagerens datters] bryst har været til stede forud for den 9.11.2012, finder Selskabet ikke at forsikringsbetingelserne § 3.10 er opfyldt. Følgelig afviser Selskabet [klagerens] erstatningskrav.

Den 5. februar 2013 ringer [klagerens datter] til Selskabets skadeafdeling. I telefonsamtalen giver hun udtryk for sin uenighed i baggrunden for Selskabets afvisning af erstatningskravet. Ved afslutning af samtalen aftales det, at [klagerens datter] vil få sin praktiserende læge til at sende Selskabet supplerende oplysninger til sagen, hvorefter Selskabets lægekonsulent vil revurdere sagen.

Den 7. februar 201 3 modtager Selskabet pr. fax, praktiserende læges uddybning hændelsesforløbet. I uddybningen fremgår følgende kronologi:

Dato for konsultation for symptomer i omhandlende bryst	1.11.2012
Dato for røntgen undersøgelse på Onkologisk afd. …	9.11.2012
Dato for meddelelse af svar på røntgenundersøgelse	15.11.2012

Som lovet telefonisk, bliver sagen efterfølgende på ny forelagt Selskabets lægekonsulent.
Den 15 februar 2013 skriver Selskabet til [klagerens datter] og opsummerer, at uagtet diagnosen ikke var endeligt stillet på datoen for bestilling af rejsen (9.11.2012), så er det indiskutabelt, at symptomer fra omhandlede bryst allerede var til stede ved den 1. undersøgelse (1.11.2012). I brevet fremhæves endvidere, at undersøgelsen hos praktiserende læge den 1.11.2012 netop afstedkom indstilling til undersøgelsen, som fandt sted på Onkologisk afd, …, den 9.11.2012 (samme dag som bestilling af rejsen).

Videre i samme brev understreger Selskabet, at alene det faktum, at [klagerens datter] forud for bestillingsdagen har været undersøgt hos egen læge, og er indstillet til yderligere udredning på Onkologisk afd, på …, indikerer en vis sandsynlighed for en tilstand, som vil kunne nødvendiggøre afbestilling af rejsen. Brevet afsluttes med oplysning om, at hvis [klagerens datter] havde kontaktet Selskabet på dagen for bestilling af rejsen (9.11.2012), og havde oplyst at hun var i et udredningsforløb, ville Selskabet have afvist forhåndstilsagn til dækning i forbindelse med en lidelse udsprunget af symptomerne i omhandlende bryst.

Den 3. April 2013 modtager Selskabet et brev fra Socialrådgiver på …, …, Brevet fra [socialrådgiveren] er udfærdiget med henblik på en understøttelse af [klagerens datters] erstatningskrav.

Sagen forelægges på ny for Selskabets lægekonsulent, men idet [socialrådgiverens] brev ikke indeholder oplysninger, som kan ændre ved det faktum, at [klagerens datter] allerede var indstillet til lægelig udredning på datoen for bestilling af rejsen (9.11.2012), fastholder Selskabet sin afvisning af erstatningskravet. Dette meddeles i brev af den 29. april 2013.
Uagtet at det ikke ændrer ved Selskabets afgørelse bemærker Selskabet, at [socialrådgiveren] gengiver en anden kronologiske rækkefølge for de lægelige undersøgelser. Således ses

4. 85.965

1. lægekonsultation hos egen praktiserende læge at være den 31.10.2012, hvorfra [klagerens datter] blev henvist til Brystkirurgisk Center … dagen efter, altså 1.11.2012.

Konklusion
Med baggrund i de foreliggende lægelige oplysninger ses følgende kronologiske forløb:

Dato for konsultation hos praktiserende læge, som henviser til …	31.10.2012
Dato for konsultation på Brystkirurgisk Center …	1.11.2012
Dato for konsultation på Brystkirurgisk Center, …	2.11.2012
Dato for røntgenundersøgelse på Onkologisk afd. …	9.11.2012
Dato for bestilling af rejsen	9.11.2012
Dato for oplysning om indikation for forstadie til brystkræft	15.11.2012
Dato for betaling af rejsen	20.11.2012

Til og med dagen for bestilling af rejsen, har [klagerens datter] været tilset af en læge, grundet symptomerne fra det behandlingskrævende bryst, i alt 4 gange.

Den 15.11.2012 meddeles [klagerens datter] om, at undersøgelsesresultaterne har vist indikation for forstadie til brystkræft. 5 dage senere, den 20.11.2012, indbetaler [klageren] 28.071,00 kr. til … Rejsebureau, svarende til det beløb der er rejst erstatningskrav om.

Som Selskabet igennem korrespondanceforløbet har gjort opmærksom på, ville Selskabet have meddelt afslag på forhåndsgodkendelse for afbestilling grundet udvikling af brystgenerne, hvis vi var blevet kontaktet på dagen for bestilling af rejsen.

Indiskutabelt er det under alle omstændigheder, at da rejsens fulde pris bliver betalt 5 dage efter … har meddelt [klagerens datter] om indikation for brystkræft, er erstatningskravet undtaget fra dækning, jf. § 3.10. Således kan der ved betalingen den 20.11.2012 ikke med rimelighed være tvivl om, at symptomerne der begrundede 1. lægekonsultation, fremadrettet vil kunne være behandlingskrævende i en udstrækning, så det kan få indflydelse ift. gennemførelse af den planlagte rejse.

Således fastholder Selskabet afvisning af erstatningskravet."

Af socialrådgiverens brev til selskabet af 26/3 2013 fremgår bl.a.:

Hvad angår bestillingstidspunktet, som er anført til 09.11.2012, ønsker [datteren] præciseret, at hendes mor … allerede siden midten af oktober havde kontakt til rejsekonsulent … i … Rejsebureau. 09.11.2012 er den dato, hvor aftalen falder på plads.

Hvad angår sygdoms- og behandlingsforløbet oplyser [datteren], at hun 31.10.2012 var hos egen læge. Hun blev henvist til Brystkirurgisk Center på …, hvor hun blev undersøgt 01.11.2012 og 02.11.2012 på baggrund af mistanke om en væskecyste eller byld. Hun var i penicillin- behandling og havde smerter. Herfra blev hun henvist til Mammograficentret på …, hvor hun fik tid 09.11.2012.

02.11.2012 kontaktede [datteren] Mammograficentret, da hun syntes, det var længe at vente en uge. Hun oplyser, at hun fik den besked, at hun ikke kunne forvente at komme til før, når man ikke havde mistanke om kræft, og følte, hun skulle være glad for, at hun overhovedet kom til så hurtigt, som hun gjorde. … oplyser, at hun ikke 15.11.2012 får svar på, at hun har en ondartet knude i brystet, sådan som I anfører det. Måske kan man få det indtryk af egen læges brev af 07.02.2013, hvor han skriver, at en 'røntgenundersøgelse bliver kommenteret'

den dag, men sådan forholder det sig ikke. Hun oplyser at få vide, at der kan være tale om forstadier til kræft.

07.12.2012 bliver [datteren] opereret, hvor hun samtidigt får fjernet og rekonstrueret sit bryst på Kirurgisk afd. A og Plastikkirurgisk afd. Z på … Universitetshospital . Hun oplyser, at hun også den dag får at vide, at man ikke ville have kunnet foretage rekonstruktion, hvis man havde ment, der var tale om kræft. Hun oplyser supplerende, at dette har fået betydning for hendes efterbehandling.

[Datteren] oplyser, at hun først 19.12.2012 bliver orienteret om, at det alligevel drejer sig om kræft. Det var en chokerende oplevelse for hende.

10.01.2013 bliver [datteren] på Onkologisk afd. R på … orienteret om det videre forløb. Hun skal indtil maj 2013 være i kemobehandling og efterfølgende indtil juli 2013 i strålebehandling. Efter samtalen ser hun sig desværre nødsaget til at afbestille den planlagte rejse, da den som beskrevet ikke kan forenes med hendes behandlingsforløb.

[Datteren] ønsker fremhævet, at hun ikke på noget tidspunkt har haft grundlag for at vide, at der skulle være tale om 'en forværring i hendes sygdom, som ville kunne nødvendiggøre en afbestilling', sådan som IHI - Bupa Travel anfører det. Hun har i hele forløbet kun haft en forventning om, at der var tale om en væskecyste, der skulle tappes. Hun ønsker således, at IHI - Bupa Travel vil tage ovenstående i betragtning og revurdere hendes krav om erstatning."

Af lægejournalen fremgår bl.a.:

"31-10-2012 Brystsmerter og hævelse
Tiltagende smerter i brystet og hævelse. Obs. infektion. …

1-11-2012 cyste i bryst obs.
Kommer op, da hun nu har smerter over sin cyste …
Er klart mere hård end sidst jeg mærkede hende, måske også lidt varmeøget.
Der forsøges kontakt til mammakir. i …
…
01-11-2012 solitær mammacyste
…
Anamnese:
31-årig kvinde, som for 3 år siden fik fjernet en benign mammacyste på venstre mamma sv.t. kl. 9.
Har igennem 1 måned haft tiltagende smerter i venstre bryst sv.t. cikatrice fra tidligere excision af cyste. Ingen febrilia. Har igennem de sidste dage haft tiltagende smerter. … Fortæller også, at der har været noget flåd i nattøj, men at hun ikke har indtryk af, hvad det er, da hun har sort natbluse på.
…
Konklusion og plan:
Pt. har således tidligere haft benign cyste, nu smerter svarende til dennes cikatrice. Endvidere papilflåd. … Der sendes i stedet henvisning til ultralydskanning snarest muligt.
…
02-11-2012 solitær mammacyste
…
Mammae:

6. 85.965

Symmetriske mammae med lille cikatrice på venstre side kl. 9. Syntes indureret i et område medialt i cikatricen. Et område, der strækker sig op mod øvre mediale kvadrant. Svarende til cikatricen syntes et område at have fluktuation, men på trods af punktur, kan der ikke aspireres nogen former for væske.
…
Konklusion og plan:
Ikke muligt at aspirere ved prøvepunktur. Vælger på mistanke om begyndende infektion/abscesdannelse med øget induration i området t opstarte patienten i Dicillin. Fastholder ultralydkontrollen den 09.11.12. Er informeret om analgetika ved behov og vil henvende sig, såfremt hun får tiltagende rødme, ømhed og sekretion. I så fald må man fremskynde ultralydscanningen til en akutultralyd evt. drænage.
…
09-11-2012 Billeddiagnostik.
Røntgensvar/Billeddiagnostisk epikrise
…
09-11-2012 Grovnålsbiopsi mamma venstre:
Bilateral mammografi i 3 projektioner på indikation: En fortætning i venstre mamma: Der ses fibroadenomatose densitet 4 bilateralt med et stort cirka 10 cm's område af malignsuspekte mikroforkalkninger i venstre øvre mediale kvadrant. Der er ingen fokale forandringer eller malignsuspekte mikroforkalkninger i højre mamma.
…
Ultralyd af begge mammae samt begge aksiller:
Der ses modsvarende palpatoriske fund i venstre øvre mediale kvadrant et stort område af atypisk udseende kirtelvæv, hvor der kan ses på mammografien sete mikroforkalkninger. Området kan ikke udmåles ved ultralydskanning, er for stort for dette. Endvidere ses arvævsdannelse svarende til cikatricen kl. 9. I højre mamma ses fibroadenomatose uden fokale forandringer. Der ses ingen forstørrede lymfeknuder i aksillerne. I venstre aksil ses en ikke forstørret lymfeknude på 6 mm korteste tværmål med fortykket parenkym, vurderes som suspekt, er for lille til biopsi.
Efter informeret samtykke under sterile forhold foretages grovnålsbiopsi 4 x fra palpable fortætning i venstre øvre mediale kvadrant. Ingen umiddelbare komplikationer. Lymfeknuden i venstre aksil er for lille til biopsi.
RD
En palpabel malignsuspekt fortætning med malignsuspekte mikroforkalkninger, involverende hele øvre mediale kvadrant på venstre side, BI-RADS 4 , grovnålsbiopteret En suspekt lymfeknude i venstre aksil, for lille til biopsi.
Sequele til operation i venstre mamma.
…
19-12-2012 Kontrolundersøgelse efter operation af kræft i brystet
…
Anamnese:
Kommer til klinisk kontrol og mikroskopisvar.
Informeres om, at der er fjernet en lille kræftknude med en hel del forstadier.
PAD: Histologien viser en invasivt duktalt karcinom, tumordiameter 10 mm, grad 3”

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a:

”**Dækningen**
§ 2 Hvem er omfattet af forsikringen?
2.1 Forsikringen dækker de personer, der har valgt Afbestilling Verden

§ 3 Afbestilling

7. 85.965

3.1 For at tillægget for Afbestilling skal dække pr. ikrafttrædelsesdatoen, skal det købes ved bestilling af rejsen dog senest ved betaling af depositum til rejsearrangøren. Såfremt tillægget for Afbestilling købes efter bestilling af rejsen/betaling af depositum til rejsearrangøren gælder en karensperiode på 3 dage. Det er en betingelse for dækning, at den begivenhed (f. § 3.9) som er årsag til afbestillingen, er opstået efter forsikrede har bestilt og/eller betalt rejsen og efter købet af forsikringen.
…
§ 3.9 Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen på grund af
a) død eller akut alvorlig sygdom/tilskadekomst opstået efter bestilling af rejsen,
som kræver hospitalsindlæggelse eller lægeordineret indendørs ophold af forsikrede, et nært familiemedlem eller forsikredes rejseledsager,

§ 3.10 **Undtaget fra dækning er:**
a) hvis sygdommen, tilskadekomsten eller årsagen til dødsfald, der begrunder afbestillingen har vist symptomer eller var til stede ved bestilling af rejsen, og behandlingsbehovet med en vis sandsynlighed kunne forventes inden påbegyndelsen af rejsen."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren bestilte rejsen til USA – med afrejsedato den 29/4 2013 - den 9/11 2012 og betalte depositummet den 20/11 2012. Ifølge selskabet svarer depositummet til det rejste erstatningskrav.

Endvidere er det oplyst, at klagerens datter forud for besøget hos egen læge den 31/10 2012 igennem én måned havde haft tiltagende smerter og flåd fra venstre bryst, og at hun samme sted tre år tidligere fik fjernet en godartet cyste. Af journalnotaterne af 9/11 og 2012 fremgår det, at undersøgelserne bl.a. viste en malignsuspekt fortætning med malignsuspekte mikroforkalkninger. Den 15/11 2012 blev datteren informeret om, at mammografien viste et stort område i venstre bryst med forstadier til brystkræft med risiko for områder med kræft, og hun blev samme dag oplyst om, at det var nødvendigt, at fjerne brystet ved en operation.

Det fremgår af de ovenfor citerede forsikringsbetingelser, at forsikringen dækker ved akut sygdom, hvorved forstås en sygdom, der opstår efter rejsen er bestilt og/eller betalt. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før bestilling af rejsen.

8. 85.965

På tidspunktet for rejsens bestilling den 9/11 2012 befandt klageren sig fortsat i et uafsluttet udredningsforløb, som klageren efter nævnets vurdering burde have indset kunne føre til afbestilling af rejsen. Allerede som følge heraf finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet med henvisning til forsikringsbetingelserne har afvist at yde forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen