Ankenævnet for Forsikring

Den 3. december 2014 blev i sag nr. 86149:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har årsrejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S. Han klager over selskabets afslag på at yde forsikringsdækning i forbindelse med afbestilling af en rejse.

Selskabet har afvist at yde dækning for afbestillingen af rejsen med henvisning til, at klagerens hustru allerede ved tegningen af forsikringen havde symptomer på den sygdom, der efterfølgende var årsag til afbestillingen af rejsen.

Det fremgår af sagen, at klageren siden den 1/1 2007 havde en "Årsafbestillingsforsikring Europa" hos selskabet. Klageren og hans hustru bestilte den 3/9 2013 et transatlantisk krydstogt til perioden fra den 14/4 2014 til 2/5 2014, og de betalte umiddelbart herefter depositum for rejsen. Ved telefonisk henvendelse den 3/12 2013 til selskabet konverterede klageren sin eksisterende rejseforsikring til en "Årsafbestillingsforsikring Verden". Klageren betalte i januar 2014 den resterende del af rejsens pris. I mail af 24/2 2014 til rejsebureauet aflyste klageren den bestilte rejse grundet sygdom hos hans hustru.

I skadeanmeldelse af 7/3 2014 til selskabet oplyste klageren bl.a.:

2. 86149

"

Hvornår indtraf hændelsen, der var årsag til til afbestillingen? Dato 6/2 2014

Sygdom / ~~tilskadekomst~~ X Diagnose / beskrivelse af sygdom KRÆFT "

I en lægeerklæring af 5/3 2014 til selskabet fremgår det bl.a.:

"

Hvilken sygdom drejer det sig om (venligst nøjagtig diagnose)? GALDEBLÆRE KRÆFT.

Er patientens sygdom opstået akut? Ja X Nej Hvis nej, se venligst under kroniske lidelse.

Akut sygdom. Ved dækningsberettiget akut sygdom forstås en nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en alvorlig nyop stået sygdom.

Hvornår fik patienten symptomer på denne sygdom? Dato 02.12.13 Dato for 1. konsultation: Dato 02.12.13 Var sygdommen erkendt, da rejsen blev bestilt? Ja Nej X

...

Eventuelle lægelige bemærkninger:

Fik symptomer på et helt almindeligt klassisk galdestensanfald december og blev henvist til ultralyd. Det var først ved operation man mistænkte der var tale om galdeblærekræft, hvilket blev bekræftet ved prøve.

"

I klageskemaet af 28/4 2014 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"

1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

2/12 2013 GALDESTENSANFALD HOS HUSTRU

...

2/1 - 2013 ULTRALYD

23/1 2014 FORUNDERSØGELSE PÅ BEKKEVOLD PRIVATHOSPITAL: SE VEDLAGT

6/2 2014 OPERATION FJERNELSE AF GALDEBLÆRE

11/2 HENVISES TIL RIGSHOSPITALET PÅ GRUND AF NYFUNDEN KRÆFTSYGDOM

3. 86149

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

REFUSION AF REJSENS PRIS
HAVDE VI VIDST AT REJSEN SKULLE
ANNULLERES HAVDE VI ALDRIG BETALT
REST BELØBET. 24/1-2014.

"

I selskabets svar af 15/5 2014 til nævnet hedder det bl.a.:

"12. marts 2014
Sagsbehandleren (herefter SB) hos ERV sender et afvisningsbrev til klager, idet afbestillingsårsagen var til stede, da klager købte og betalte rejse- og afbestillingsforsikringen gældende til Verden (bilag 3).

14. marts 2014 Klager ringer til SB, da han ikke er enig i sagens afgørelse. Klager henviser til, at man den 2. december 2013 alene troede, at sikrede har et galdestensanfald og ikke kræft som det senere bliver konstateret. SB beder klager sende en kopi af sikredes journal med henblik på revurdering af sagen.
...
18. marts 2014
SB forelægger klagers sag for ERV's medicinske team med henblik revurdering. Det medicinske team beder SB indhente en kopi af journalen fra egen læge.

SB sender samme dag en anmodning til sikredes egen læge og beder om en kopi af journalen fra 6. september 2013 - 24. februar 2014.

Samtidig sender SB en mail til klager og informerer om, at ERV på nuværende tidspunkt afventer egen læge.

25. marts 2014
ERV modtager sikredes journal fra egen læge (bilag 5).

Journalen sendes til ERVs medicinske team for vurdering. Det medicinske team svarer, at eftersom sikrede allerede er i et udredningsforløb ved køb af forsikringen er sagen ikke omfattet af forsikringen.

SB fastholder afvisningen over for klager (bilag 6).

3. april 2014
Forsikringstager sender en klage til SB (bilag 7).

4. april 2014
ERV's klageansvarlige besvarer forsikringstagers klage (bilag 8).

8. april 2014
Klager ringer til ERV og er fortsat utilfreds med ERV's afgørelse. Medarbejderen i skadeafdelingen lover at gennemgå sagen endnu engang. Klager oplyses dog samtidig om, at det formodentlig ikke ændrer på sagen.

11. april 2014
Efter revurdering sender medarbejderen i skadeafdelingen en mail til klager om, at ERV's afgørelse fortsat ikke er ændret og derfor fastholdes afvisningen.
...
ERV's afgørelse
ERV har afvist at erstatte klagers krav med henvisning til, at sygdommen var til stede, da klager købte forsikringen den 3. december 2013.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 27.3 *'Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?'* fremgår det at:
'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,'.

Om akut sygdom fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 45 '*Definitioner':*
'akut sygdom: ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en nyopstået sygdom, en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom, eller en uventet forværring i en bestående eller kronisk sygdom'.

Ud fra ovennævnte uddrag fra forsikringsbetingelserne mener ERV ikke, at der i klagers tilfælde er tale om en dækningsberettiget afbestilling.

Da klager bestiller sin rejse har han en 'Årsafbestillingsforsikring Europa' hos ERV. Denne forsikring er imidlertid ikke gyldig som forsikring til denne rejse, eftersom rejsedestinationen er USA.

Af forsikringsbetingelserne kapitel 1 fremgår det, at '*du skal købe rejseforsikringen senest ved bestilling af den første rejse som rejseforsikringen skal omfatte, dog senest ved betaling af depositum til rejsearrangøren'.*

Af klagers rejsebevis fremgår det, at depositummet skulle indbetales senest den 6. september 2013.

Således burde 'Afbestillingsforsikring Verden' have været købt på dette tidspunkt.

Imidlertid har Europæiskes Kundecenter ekstraordinært mulighed for at overskride ovenstående betingelse. Således ringer klager den 3. december 2013 til ERV's kundecenter og opgraderer sine forsikringer fra Europa-produkter til Verdens-produkter med dækning fra den 3. december 2013.

Klager har således først en gyldig afbestillingsforsikring til pågældende rejse den 3. december 2013.

I udgangspunktet er der intet problem med at konvertere forsikringen, hvis man vel og mærke ikke fejler noget ved konverteringen.

Ifølge lægeerklæringen opstod sikredes symptomer allerede den 2. december, hvilket også var dagen for første konsultation. Sikrede bliver viderehenvist og var således allerede i et udredningsforløb, da forsikringen bestilles.

Eftersom sikrede dagen inden køb af forsikringen har været ved lægen med symptomer burde klager have oplyst ERV herom ved konvertering af forsikringen.

Selskabet ser det som åbenlyst, at der ikke er forsikringsdækning når sygdommen, der er årsag til afbestillingen, er til stede inden tegning af forsikringen.

Det forhold, at den korrekte diagnose først stilles senere mener ERV ikke kan føre til andet resultat."

I sit brev af 1/6 2014 til nævnet har klageren supplerende anført:

"1 . Det var symptomer på galdesten [klagerens ægtefælle] fik den 2. december 2013.
2. Kræften var ikke konstateret ved bestilling af rejseforsikring. Chocket Kom først 11. februar 2014."

I selskabets brev af 24/6 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

"Den 2. december tages blodprøver og gives medicin, og et udredningsforløb initieres.

Klager køber først gyldig forsikring til den pågældende rejse den 3. december 2013.

ERV fastholder, at klager uanset diagnose var i et udredningsforløb ved køb af gyldig forsikring til pågældende rejse."

Nævnet er blevet forelagt et udskrift af klagerens lægejournal, og af denne fremgår det bl.a.:

"Mandag d. 2. december 2013

Journal tekst - Almen
Har haft svære mavesmerter on and off i nogle dage, igår aftes blev det uudholdeligt og der kom alimentære opkastninger.
Havde en større løs afføring i går aftes også. Ingen mistanke om blod den ene eller den anden vej.

Hun peger på øvre abdomen, siger at det også har strålet om i ryggen og har bredt sig til resten af maven.
Obj. Ved palpation ømhed i epigastriet og lidt under højre kurvatur også. Nat tarmlyde.

Det kan være en enterovirus - eller en bivirkning til Celebre (som hun fik for sit knæ, der nu er blevet rigtig fint).
Får Pantoprazol til 14 dage og der tages levertal og crp.
MM

Torsdag d. 5. december 2013

Journal tekst - Almen
tk. 05.12.aften. blodprøve svar set. Ringet til pt. Hun har det godt igen, hun beskriver at hendes urin har været helt mørk farvet (porterfarvet ?) lyder det som om. Helt klassisk galdestens anfald kan jeg se nu. Har været på arb i dag. Aftalt opfølgning næste uge mhp videre. UL mm og vi skal også have kontrolleret levertal.
...
Onsdag d. 11. december 2013

Journal tekst - Røntgen
Henvisning UL af abdomen obs galdesten. Set i sidste uge med klassisk galdestensanfald som klingede af i løbet af et døgns tid. blodprøver viste blanding af parenchymatøs og obstruktiv leverpåvirkning med kraftig forhøjet ALAT og gammagt. Ikke haft det før. usikkert om hun er disponeret til det. ingen feber. kommer til kontrol af blodprøver når hun er blevet scannet. Beder om akut scanning i starten af næste uge.
...
02-01-2014 kl. 14:30
Ultralydskanning af øvre og nedre abdomen:

Viser leveren ekkotæt, typisk for steatose. Ingen fokale forandringer, ingen cholestase.
Galdeblæren indeholder multiple mindre konkrementer, målende op til 7-8 mm, Der er ingen tegn på cholecystit. Der er set normale forhold ved begge nyrer, samt milt pancreas og retroperitoneum, ingen udfyldninger i nedre abdomen. Der er ingen fri væske eller ansamlinger
...
Fredag d. 10. januar 2014

Journal tekst - Almen
Henvisning til cholecystektomia
Første gangs galdestens anfald 02.12.13 som klingede af i løbet af 1½ dags tid. helt klassisk.
...
Henv. mhp forunderøgelse mhp operation her i vinter da hun skal på længere rejse i foråret.
...
Mandag d. 17. februar 2014

Journal tekst - Almen
tk. har fået svar på at der var kræft i galdeblæren, sygemeldt, selvfølgelig ked af det , har tid i morgen hvor jeg også må tale med hende. Hun er henv. til RH. EF"

Det fremgår bl.a. af forsikringsbetingelserne:

"**Hvornår skal rejseforsikringen købes?**
Du skal købe rejseforsikringen senest ved bestilling af den første rejse som rejseforsikringen skal omfatte, dog senest ved betaling af depositum til rejsearrangøren. Tillægsdækningerne Ski og anden sport, Bagage og Ulykke kan dog købes i policeperioden.
...
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.
...
38 URIGTIGE OPLYSNINGER

Det er vigtigt, at oplysninger, herunder helbredsoplysninger, afgivet til Europæiske er præcise og korrekte. Forties oplysninger eller afgives forkerte svar, der kan have en betydning for Europæiskes bedømmelse, kan erstatningen nedsættes eller helt bortfalde.
...
45. DEFINITIONER
Til brug for denne rejseforsikring defineres nedennævnte ord som følger:
• Akut sygdom. Ved akut dæknings berettiget sygdom forstås en nyopstået sygdom, en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom, eller en uventet forværring i en bestående eller kronisk sygdom."

Nævnet udtaler

Klageren bestilte den 3/9 2013 et transatlantisk krydstogt. Den 3/12 2013 konverterede klageren sin Årsafbestillingsforsikring Europa, som familien har haft siden 2007, til en Årsafbestillingsforsikring Verden. Ved skadeanmeldelse af 7/3 2014 til selskabet oplyste klageren, at rejsen var aflyst, da hans hustru havde fået konstateret kræft i galdeblæren.

Det fremgår af de gengivne forsikringsbetingelser, at rejseforsikringen skal købes senest ved bestilling af den første rejse, som rejseforsikringen skal omfatte, eller senest ved betaling af depositum. Selskabet har til nævnet bl.a. oplyst, at ”Imidlertid har Europæiske Kundecenter ekstraordinært mulighed for at overskride ovenstående betingelse.” Videre har selskabet anført, at ”Klager har således først en gyldig afbestillingsforsikring til den pågældende rejse den 3. december 2013.”

På baggrund af ovenstående finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet ved konverteringen af klagerens afbestillingsforsikring accepterede, at denne også omfattede den allerede bestilte rejse.

Ifølge forsikringsbetingelserne dækker forsikringen, at en rejse ikke kan påbegyndes på grund af bl.a. alvorlig akut sygdom hos forsikringstageren, dennes familie eller rejseledsager. Forsikringen undtager dækning i tilfælde af, at sygdommen eller sygdomssymptomer var til stede på tidspunktet for bestillingen af rejsen.

Det foreligger ubestridt, at klagerens hustru ikke havde symptomer på sin kræftsygdom på tidspunktet for bestillingen af rejsen, og at sygdommen blev konstateret den 11/2 2014.

Nævnet finder, at klagerens hustrus kræftsygdom er en akut sygdom, jf. definitionen i forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af lægejournalen den 2/12 2013, at klagerens hustru - dagen før konverteringen af afbestillingsforsikringen - var til konsultation hos sin egen læge grundet svære mavesmerter og opkastning. Lægen mistænkte en virussygdom, og hun blev ordineret syredæmpende medicin. Efterfølgende fik lægen mistanke om, at der var tale om galdesten, hvorfor hun den 11/12 2013 blev henvist til en ultralydsscanning.

Selskabet har overfor nævnet anført, at der ikke er noget i vejen for at konvertere en forsikring, hvis man ikke fejler noget på tidspunktet for konverteringen. Videre har selskabet anført, at klageren burde have oplyst om hustruens lægekonsultation ved konverteringen af forsikringen.

Nævnet finder at kunne lægge til grund, at klageren ikke blev bedt om at afgive helbredsoplysninger i forbindelse med konverteringen af forsikringen. I henhold til forsikringsaftalelovens § 7 kan en forsikringstagers tilbageholdelse af en oplysning – som han burde være klar over var af betydning for selskabet – sidestilles med afgivelse af urigtige oplysninger, jf. FAL § 6, såfremt hans forhold kan tilregnes ham som grov uagtsomhed.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren og dennes hustru ikke burde have været klar over, at den manglende oplysning om hustruens lægekonsultation den 2/12 2013 var af betydning for selskabet.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at hustruen var til læge grundet mavesmerter og opkastning, og at lægen på daværende tidspunkt mistænkte, at der var tale om en virus og ordinerede syredæmpende medicin. Nævnet har også lagt vægt på, at familien havde en

eksisterende årsafbestillingsforsikring hos selskabet, og at der ikke blev bedt om afgivelse af helbredsoplysninger.

Da selskabet ikke har godtgjort, at forsikringsdækning i øvrigt er undtaget i henhold til andre bestemmelser finder nævnet, at selskabets afslag på dækning for den afbestilte forsikring var uberettiget.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal yde forsikringsdækning for den afbestilte rejse og udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Allerede forfaldne beløb skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand