Ankenævnet for Forsikring

Den 7. januar 2015 blev i sag nr. 86321:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring hos Alm. Brand. Han klager over, at selskabet har afvist at erstatte en rejse, som han måtte afbestille på grund af en nyrestenslidelse.

Klageren bestilte den 18/12 2013 sammen med sin hustru en rejse til Sri Lanka i perioden fra den 12/2 2014 til den 26/2 2014. Klageren blev opereret for nyresten den 28/1 2014 og ansøgte herefter selskabet om forhåndsgodkendelse for rejsen. Selskabet tog forbehold for udgifter forbundet med nyrestenslidelsen.

Klageren afbestilte som følge heraf rejsen den 8/2 2014 og anmeldte sit krav til selskabet, der afviste at yde dækning.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerens nyrestenslidelse var til stede, da han købte rejsen.

Klageren var uenig i selskabets afgørelse og indbragte den for nævnet.

Det fremgår bl.a. af klageskemaet af 5/6 2014:

> ”30.10. 2013: Om aftenen får jeg et kraftigt smerteanfald i den højre side af ryggen. Anfaldet varer ca. seks timer. Anfaldet minder om et lignende anfald i januar 2013. I den mellemliggende periode har der ikke været noget, og jeg har normal vandladning
>
> 1.11. 2013: Jeg kontakter egen læge, der undersøger mig på forskellig vis uden at finde tegn på nogen bestemt sygdom. Min egen læge anbefaler en ultralydsskanning.

7.11. 2013: Jeg gennemgår min tidligere planlagte årlige helbredsundersøgelse

7.11. 2013: Jeg bliver ultralydsskannet på Ultralydklinikkenen, på … . Lægen, der foretager undersøgelsen, kan ikke se nogle problemer med mine urinveje, herunder at nyresten ikke kan erkendes. Han nævner, at der kan være en række andre muligheder, der har forårsaget mit smerteanfald såsom divertikler på tarmen.

14.11. 2013: Min egen læge og jeg gennemgår helbredsundersøgelsen, der viser at alt ser normalt ud.

11.12. 2014: Nyt anfald, min egen læge anbefaler, at jeg får foretaget en urologisk undersøgelse.

18.12. 2013, kl. 9.30: Mit tilfælde bliver underkastet en indledende vurdering på Urologisk Ambulatorium, … Hospital. Ifølge journalen synes alt at være normalt. Der konkluderes, at jeg meget vel kan have haft et nyrestensanfald, men der er ikke set nogen sten. Det anbefales, at jeg får en CT scanning af urinvejene indenfor tre uger.

18.12. 2013, kl. 14.30: Min hustru og jeg køber online en 16 dages rejse til Sri Lanka med rejsebureauet … med afrejse den 12 februar, 2014. Det er en rejse, der kun udbydes en gang om året, og som vi har haft kig på længe. Vores egen vurdering, samt den lægelige ekspertise, der har været involveret indtil da omfattende egen læge, en specialklinik for ultralydsskanning samt den urologiske indledende vurdering på … Hospital er, at man ikke kan der ikke er nogen nyresten. Dette skal også ses i sammenhæng bemærkes, at jeg kun har haft to eller tre anfald af denne type på et år.

19.12. 2013: Vi modtager fra rejsebureauet en faktura på kr. 35.800 samt information om rejsen og anmodning om, at beløbet indbetales senest den 20.12. 2013.

20.12. 2013. Vi indbetaler beløbet, idet vi ud fra de hidtidige undersøgelser kun kan konkludere, at jeg ikke har nogen akutte helbredsproblemer.

15.1. 2014: CT scanning.

16.1. 2014: Det viser sig, at jeg har en stor sten i højre urinleder. Ifølge journalen 'Patienten skal have foretaget en subakut stenfjernelse'.

20.1. 2014: Jeg informeres og accepterer operation snarest muligt. Ifølge journalen 'Patienten rejer på ferie til Sri Lanka vist nok den 12.02. 2014, så vi må se om vi kan (få?) det hele afklaret inden da'

28.1. 2014: Jeg får fjernet stenen, alt synes at være OK. Jeg får indsat et såkaldt JJ kateter i den højre urinleder.

29.1. 2014: Udskrivning. Ifølge journalen:' Patienten skal på ferie. Er informeret om, at man dels godt kan rejse med JJ-kateter, men at det formentlig fjernes inden han rejser. Vil overveje om han vil flytte ferien'

30.1 — 4.2. 2014: Jeg kontakter Alm. Brand, der beder mig sende min journal samt anmodning om en Medicinsk Forhåndsgodkendelse til SOS international.

6.2. 2014: Jeg modtager svar fra SOS International, der siger, at de vil tage forbehold overfor udgifter, der er relateret til ovenstående (nyresygdom) diagnose/lidelse.

7.2. 2014: Jeg får fjernet det interne kateter uden problemer. Interessant nok fortæller den læge, der fjernede det efter indgrebet, at jeg sagtens kunne være rejst på ferie med et internt kateter. Det har de gjort i en række tidligere tilfælde, og har også fremsendt breve til SOS/Forsikringsselskaber, der bekræfter, at det er sikkert at rejse med et sådant kateter indsat.

7.2. 2014: Jeg informerer … [rejsearrangør] om, at jeg desværre må afbestille rejsen, der skal påbegyndes den 12 februar, 2014, da jeg ikke kan blive forsikret for sygdomsanfald relaterende til mine nyrer.

8.2. 2014: Jeg indsender en skadesanmeldelse, hvor jeg anmoder om dækning af vores tab vedrørende den afbestilte rejse (refusion fra rejsebureauet er ikke mulig, udgifter total kr. 35.800 + 2 x 30 US$ til visum).

I de efterfølgende to uger kontakter jeg Alm. Brand, forklarer dem forløbet og får at vide, at dette er en ekspeditionssag, og at jeg vil få pengene.

24-27. 2. 2014: Jeg bliver ringet op af Alm. Brand og modtager et brev, hvor man meddeler mig afslag på min anmodning.
Det første hovedargumentet er, at 'du på dagen for endeligt tilsagn og køb af rejsen rent faktisk er syg, selvom den endelige bekræftelse af diagnosen først oplyses efter den bindende indbetaling'

Dette er ikke korrekt. På dagen for endeligt tilsagn og køb af rejsen er det min og min hustrus konklusion, at jeg rent faktisk er rask. Jeg har haft et par smerteanfald i løbet af 2013. Det er rigtigt, at nyresten har været diskuteret som en mulig årsag til mine smerteanfald, men efter ultralydsskanningen den 7. 11. kan vi kun konkludere, at der ikke er klar evidens for forekomst af en sten. De øvrige undersøgelser hos egen læge samt på de indledende undersøgelser på Urologisk Afdeling 15-20. 1. 2014 giver heller ikke entydige beviser for nyresten.

Vi bestiller og betaler derfor i god tro den pågældende rejse til Sri Lanka den 19-20. 12. 2014.

Den andet hovedargument er 'Der er derfor ikke tale om, at du er blevet akut syg efter rejsen er købt, da du dagen forinden er blevet sendt til scanning for yderligere udredning for en mulig nyresten'

… Efter vores bedste vurdering kan jeg først blive erklæret akut syg, når der foreligger en diagnose og ikke på baggrund af nogle få smerteanfald, der så vidt vi ved vil kunne tilskrives en række forskellige forhold. Jeg blev sendt til scanning for yderligere udredning af mine urinveje. Da stenen efter denne scanning var identificeret var konklusionen ifølge journalen 'Patienten skal have foretaget subakut uteroskopisk stenfjernelse'. Konklusionen, at jeg har en akut lidelse i form af nyresten bliver derfor først faktuel ca. en måned efter, at jeg er sendt til CT skanning.

Det tredje hovedargument er 'Det at du skal opereres inden afrejse, og derfor ikke kan deltage, er ikke en akut opstået sygdom, da du allerede var syg og under udredning den 18. December 2013'

Vi har svært ved at se, hvordan dette argument afviger fra hovedargument nr. 2 og må give det samme svar. Helt generelt synes vi, at denne form for argumentation fra Alm. Brand er dybt problematisk, da den næppe har basis i en faglig vurdering. Hvornår er man syg? Alm. Brand synes i denne sag at mene, at man er syg, når man får smerteanfald af en ukendt karakter, og at det at man bliver sendt til udredning kvalificerer til, at man er at betragte som værende syg. Efter min og min hustrus vurdering var jeg at betragte som rask, indtil man identificerede en nyresten ved CT scanning den 15.1. 2014.

Samlet set mener vi, at vores ovenstående argumenter klart tager højde for punkt 3.3.3. i forsikringens generelle undtagelser. Sygdommen kan først defineres efter CT scanningen den 15.1. 2014, næsten en måned efter at rejsen er bestilt. Vi anmoder derfor om, at afbestillingsforsikringen dækker som angivet i 3.4.1. i tilfælde af alvorlig, akut opstået sygdom/tilskadekomst, som kræver hospitalsindlæggelse. Vi vil derudover gøre opmærksom på, at vi efter den første telefonkontakt fik at vide, at Alm. Brand ville dække vores udgifter. I den mellemliggende periode har vi således planlagt alternative ferier baseret på udbetaling af forsikringssummen og skal nu finde finansiering til dette. Endelig vil vi gerne udtrykke vores undren over, at SOS international giver en så kategorisk og kortfattet Medicinsk Forhåndsvurdering, der fuldstændig blokerer for forsikringsmæssig dækning af eventuelle problemer med mine nyrer. Dette skal ikke mindst ses i lyset af, at lægerne på Urologisk Afdeling på Frederiksberg Hospital henviser til tidligere tilfælde, hvor man har godkendt rejser for nyrestenspatienter, så længe disse har beholdt det indvendige kateter."

Hertil har selskabet i brev af 29/8 2014 til nævnet bl.a. anført:

"**Indledning**
Kunden har afbestilt en rejse og anmeldt det til sin rejse forsikring. Vi for vores del har afvist, da kunden allerede inden købet havde fået stillet en diagnose.

Fremstilling
Kunden anmelder den 8. februar 2014, at han har været nødsaget til at afbestille en rejse, som skulle være påbegyndt den 12. februar 2014.

Forud for afbestillingen har kunden været igennem et udredningsforløb for nyresten. I den forbindelse fremgår det, at kunden efter henvisning fra egen læge bliver undersøgt den 18. december 201[3] på … Hospital. På baggrund af denne undersøgelse konkluderes det, at kunden med overvejende sandsynlighed har haft et nyrestensanfald. Kunden henvises til CT-scanning for at få fastslået, om der fortsat befinder sig sten i nyrebækkenet.

Samme dag — den 18. december 201[3] - køber kunden rejsen.

Scanningen den 6. januar 2014 viste, at der fortsat befandt sig en stor sten i nyrebækkenet, der skulle fjernes operativt.

Forhåndsgodkendelse fra SOS International fortæller den 6. februar 2014, at der ikke kan ydes dækning for udgifter/behandling, der kan relateres til den aktuelle nyrestenslidelse. Kunden beslutter den 7. februar 2014 at afbestille rejsen og anmelder det dagen efter rejseforsikringen. Der gives afslag på dækning og kunden forelægger afgørelsen for Nævnet.

Begrundelse
Kunden får den 18. december 2014 at vide, at han efter al sandsynlighed lider af nyresten og at det ved en CT-scanning skal fastslås, om der fortsat ligger sten i nyrebækkenet.

Senere samme dag køber kunden rejsen vel vidende, at situationen omkring hans sygdom er uafklaret. Kunden har siden forklaret, at der kun var få rejser tilbage, og at de ikke turde vente på resultatet af CT-scanningen.

Ikke overraskende konstateres der en mellemstor sten i urinbækkenet, og kunden indstilles til operativ fjernelse, hvilket senere medfører afbestilling af rejsen til Sri Lanka.

Det fremgår af betingelsernes punkt 3.4.3., at forsikringen ikke dækker for sygdom/lidelser, der er opstået før afrejse eller køb af rejsen og det med rimelighed kan forventes, at sygdommen senere kan fører til aflysning.

Kunden har angiveligt haft tre nyrestensanfald og henvises til Urologisk afd. på … Hospital, hvor mistanken bekræftes. Kunden formodes at have haft omtalte nyrestensanfald, men umiddelbart så man ingen sten, hvorfor kunden henvises til CT-scanning. Denne scanning viste forventeligt (flere anfald), at der fortsat lå en større sten i nyrebækkenet.

Således som forløbet er beskrevet i journaloplysningerne, så finder vores læger, at der var en betydelig risiko for, at scanningen ville vise, at der fortsat var sten i nyrebækkenet. Derfor mener vi, med baggrund i den relativt sikre diagnose og det videre planlagte udredningsforløb, at det burde stå kunden klart, at han ikke kunne bestille en rejse til Sri Lanka, uden det ville være forbundet med en risiko for, at han skulle rejse med en kendt sygdom.

Vi fastholder derfor, at kunden burde have søgt forhåndsgodkendelse før købet af rejsen og ikke efter operationen, som tilfældet blev. Kunden fremhæver, at han havde fået at vide, at han godt kunne rejse med kateteret. Det er på ingen måde et udtryk for, at det er uden risiko, at rejse, så kort efter operationen. Kunden nævner da også over for lægen, at han overvejer at flytte rejsen.

Konklusion
På baggrund af de foreliggende oplysninger fastholder vi, at kunden ikke kan påstå, at det var risikofrit at købe rejsen før det endelige resultat af hans udredning forelå og at han jf. forsikringsbetingelserne burde have fået foretaget en forhåndsgodkendelse."

Klageren har ved brev af 8/9 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"…Alm. Brands fremstilling af sagen i brev af 29 august, 2014 til Ankenævnet er behæftet med så mange fejl og tendentiøse unøjagtigheder, at vi føler det nødvendigt at kommentere de væsentligste af disse (vores kommentarer er angivet med fed skrift):

Alm. Brand hævder i brevet i afsnittet Indledning, at 'Vi for vores del har afvist, da kunden allerede inden købet har fået stillet en diagnose'

Kommentar: **Vi har i det fremsendte materiale klart dokumenteret, at der først forelå en diagnose efter min CT scanning, der fandt sted den 16. 1. 2014 (ikke den 6. 1 2014 som angivet af Alm. Brand), altså næsten en måned efter at rejsen var bestilt og betalt (18 december).**

Alm. Brand skriver i afsnittet Fremstilling, at 'at kunden efter henvisning fra egen læge bliver undersøgt den 18 december på … [hospital]. På baggrund af denne undersøgelse konkluderes det, at kunden med overvejende sandsynlighed har haft et nyrestensanfald'.

Kommentar: Undersøgelsen foregik på … Hospital (F-UAMB, Urologisk Ambulatorium) og ikke på … [hospital]. Intet sted i journalen anvendes termen 'overvejende sandsynlighed'. I stedet skrives, at 'patienten meget vel kan have haft et nyrestensanfald, jeg har ikke set nogen sten'.
Alm. Brand skriver i afsnittet Begrundelse, at 'Kunden får den 18. december 2014 at vide, at han efter al sandsynlighed lider af nyresten, og at det ved en CT scanning skal fastslås om der fortsat ligger sten i nyrebækkenet'.

Kommentar: Dette er ikke korrekt. Jeg får på intet tidspunkt den 18 december, 2014 at vide, at jeg efter 'al sandsynlighed' lider af nyresten. Som jeg har forstået det ud fra samtaler med egen læge og den læge fra Røntgen-Ultralydklinikken …, der gennemførte en ultralydsscanning på mig, er det ikke enkelt at stille diagnosen nyresten, da en række lidelser kan give de samme symptomer. En CT scanning er derfor påkrævet for at give grundlaget for diagnosen.

Alm. Brand skriver i afsnittet Begrundelse, at 'Senere samme dag køber kunden rejsen vel vidende, at situationen omkring hans sygdom er uafklaret. Kunden har siden forklaret, at der kun var få rejser tilbage, og at de ikke turde vente på resultatet af CT scanningen.

Kommentar: Igen en højst problematisk udtalelse. Vi har intetsteds givet udtryk for, at vi ikke turde vente på resultatet af CT scanningen. Vi betalte rejsen dagen før fristen for tilmelding og betaling ud fra den vurdering, at jeg følte mig sund og rask, og at der på det tidspunkt ikke var indikationer på noget behandlingskrævende problem.

Resten af Alm. Brands kommentar er også noget uklare. Man skriver f.eks., at 'Denne scanning viste forventeligt (flere anfald)(????, vores spørgsmålstegn) at der fortsat lå en større sten i nyrebækkenet. Dette er uforståeligt for os for. Det eneste vi ved er, at man finder en enkelt stor sten, der har kilet sig fast i højre ureter. Efterfølgende skriver man 'så finder vores læger, at der var en betydelig risiko for, for at scanningen ville vise, at der fortsat var sten i nyrebækkenet'. Det virker som om, at Alm. Brand forestiller sig et scenarie med en masse grus i nyrebækkenet, der til enhver tid kan forårsage ulykker, eller hvad er. argumentationen egentlig. Er hensigten med forestillingen om den mystiske skjulte nyresten at sløre det faktum, at man ikke har kunne identificere en sten under de indledende undersøgelser.

Alm. Brand mener, at jeg burde have haft søgt om forhåndsgodkendelse før købet af rejsen. Mener man virkelig, at jeg skulle have søgt SOS om en forhåndsgodkendelse af en lidelse, der har manifesteret sig i, at jeg tre gange i løbet af et år har haft ondt i siden uden for øvrigt at vide årsagerne."

Hertil har selskabet i brev af 9/10 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Vores læger fastholder, at det af journalnotatet fremgår, at nyresten er stillet som diagnose. Hvis der havde været tvivl om diagnosen, ville der have stået OBS PRO nyresten.

Endelig skal det nævnes, at kunden i telefonsamtale med sagsbehandleren har nævnt, at der var tale om en sjælden udbudt rejse med få pladser tilbage, hvilket kunden selv er inde på i sin klage af 11. juni 2014."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**2.1. Forsikringens dækningsomfang**
…

Forsikringen dækker på ferierejser og andre private rejser, der er omfattet af den Offentlige Rejsesygesikring.

…

2.3. Generelle undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

…

2.3.5.

Kroniske lidelser, eller lidelser, der var til stede før afrejsen fra Danmark, er udelukkende omfattet af forsikringen i det omfang, det ikke med rimelighed kunne forventes, at lidelsen ville medføre behandlingsbehov under udlandsopholdet.

…

Afsnit 3. Afbestillingsforsikring

3.2. Forsikringens dækningsomfang

…

Forsikringen dækker indtil det øjeblik, sikrede forlader sin bopæl for at påbegynde rejsen

…

3.4. Generelle undtagelser

…

3.4.3.

Forsikringen dækker ikke såfremt sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede inden tegningen af forsikringen eller bestillingen af rejsen, og det med rimelighed kunne forventes at udviklingen af sygdommen/tilskadekomsten ville føre til afbestilling af rejsen."

Nævnet har gennemgået de fremlagte lægejournaler vedrørende klageren.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren ved en undersøgelse den 18/12 2013 blev oplyst om, at han meget vel kunne have haft et nyrestensanfald, men at lægen ikke havde set nogen sten. Klageren blev ved undersøgelsen indkaldt til en CT skanning tre uger senere og bestilte samme dag rejsen til Sri Lanka. Ved en undersøgelse den 16/1 2014 fik klageren konstateret en nyresten, som han blev opereret for den 28/1 2014. Ifølge klagerens lægejournal var han efter operationen "stenfri", og man fandt ikke grundlag for en ny CT scanning. Endvidere fremgår det af lægejournalen, at klageren blev informeret om, at man godt kan rejse med det kateter, der var indlagt under operationen, men at det formentlig ville blive fjernet inden rejsen.

Den 6/2 2014 meddelte selskabet, at der i forhåndsgodkendelsen blev taget forbehold for udgifter, som er relaterede sig til nyrestenslidelsen. Den 7/2 2014 blev kateteret fjernet.

Selskabet har i afslaget på at yde forsikringsdækning henvist til afbestillingsbestemmelserne i punkt 3.4.3., som vedrører situationer, hvor en sygdom fører til afbestilling af rejsen. Klageren har anført, at han afbestilte rejsen som følge af selskabets forbehold i forhåndsgodkendelsen og dermed ikke som en direkte følge af nyrestenslidelsen.

Ved udstedelsen af forhåndstilsagn kan der være et velbegrundet behov for at indsætte klausuler, hvor selskabet informerer kunden om, at blandt andet helbredelsesudgifter ikke dækkes, eller at det er usikkert, om de dækkes.

Det er nævnets opfattelse, at der i forsikringsbetingelserne imidlertid ikke er hjemmel til, at selskabet i forbindelse med udstedelsen af et bindende forhåndstilsagn kan klausulere i forsikringsdækningen i videre omfang, end hvad der følger af den mellem parterne indgåede forsikringsaftale.

Det fremgår af betingelserne pkt. 2.3.5. vedrørende *forsikringsdækning under rejsen*; ”at lidelser, der er til stede før afrejsen fra Danmark, udelukkende er omfattet af forsikringen i det omfang, det ikke med rimelighed kunne forventes, at lidelsen ville medføre behandlingsbehov under udlandsopholdet.”

Efter sin gennemgang af sagen herunder de lægelige akter finder nævnet, at klageren har godtgjort, at hans nyrestenslidelse har haft en sådan karakter, at den ikke med rimelighed kunne forventes at ville medføre et behandlingsbehov under udlandsopholdet.

Nævnet lægger herved blandt andet vægt på, at behandlingen efter de lægelige akter var afsluttet uden komplikationer, og at klageren herefter var ”stenfri”.

Da klagerens nyrestenslidelse ikke ses at være omfattet af punkt 2.3.5, finder nævnet, at selskabet i sin forhåndsgodkendelse for rejsen til Sri Lanka ikke har været berettiget

til at indføje klausulen om, at forsikringsdækning for udgifter relateret til nyrestenslidelsen ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Allerede fordi selskabet ikke har været berettiget til at tage det nævnte forbehold, og da klageren som følge af forbeholdet har valgt ikke at gennemføre rejsen, finder nævnet, at selskabet er forpligtet til at erstatte klagerens rejse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal erstatte klagerens afbestilte rejse til Sri Lanka.

Svend Bjerg Hansen