Ankenævnet for Forsikring

Den 26. oktober 2016 blev i sag nr. 89288:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gouda Rejseforsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har afbestillingsforsikring i Gouda Rejseforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en afbestilt rejse.

Selskabet har henvist til, at klageren på tidspunktet for bestillingen af rejsen var syg og i behandling, og at der ikke var tale om akut sygdom.

I klageskemaet af 11/4 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Som anført i vedlagte beskrivelse (sendt pr. post sidste uge) anker [rejseledsager] og jeg, da vi blev afvist af Gouda iht. vores tur til [destination] gr. nyopståede ændringer i min tilstand, hvorfor jeg blev frarådt af sygehuset at rejse, dog var dette godkendt af fagpersonalet inden bestilling af rejsen. Vi ønsker retfærdiggørelse af denne uretfærdige afgørelse.
>
> 2. Hvad vi du konkret opnå hos selskabet? …
>
> At både min [rejseledsager] og jeg får vores penge for rejsen refunderet.
> …
> Som anført i den vedlagte beskrivelse, har [rejseledsager] og jeg forsøgt adskillige gange, at klage til Gouda, grundet afslag af rejserefusion for planlagt tur til [udlandet]. Rejsen måtte desværre aflyses, grundet akut opståede ændringer i min helbredstilstand, som gjorde det uforsvarligt at tage af sted, og som udtrykkeligt blev frarådet af sundhedsprofessionelle. Dette gik desværre ud over både [rejseledsager] (som endvidere er … og også har lagt mange kræfter i, at kunne komme afsted) og jeg, som begge længe har haft sparet sammen til denne rejse, og som vi virkelig har haft set frem til. Vi har derfor gentagende gange, indsendt klage- desværre uden held, hvilket vi finder meget uretfærdigt ift. omstændighederne."

Selskabet har i brev af 7/7 2016 til nævnet bl.a. oplyst:

"**Sagens fakta**
Den 14. september 2015 modtog vi klagers skadesanmeldelse af 10. september 2015 på hendes afbestillingsforsikring. Klager oplyste, at hun skulle have været på ferie med [rejseledsager] den 14.-17. september 2015, og rejsen blev afbestilt den 10. september 2015. Klager oplyste, at skaden var anorexia nervosa (i forværring) pga. tiltagende dårlige/skæve blodprøver, anæmi, lavt kalium samt livstruende lavt bmi. Klager havde bestilt ferie den 19. august 2015.
Ved mail af 19. september 2015 meddelte vores skadesafdeling, at der ikke kunne ydes dækning. Begrundelsen herfor var, at klager havde lidt af anoreksi gennem flere år og havde været til konsultation den 22. juni 2015. Eftersom rejsen var bestilt og betalt den 19. august 2015, var der ikke tale om en akut opstået sygdom.
Ved mail af 19. september 2015 gjorde klager gældende, at blodprøver taget på dagen for rejseafbestilling påviste akutte resultater, hvorfor klager måtte afbestille rejse.
Ved mail af 21. september 2015 meddelte klager sin uenighed i afvist dækning og gjorde gældende, at forværring var årsag til afbestilling.
Ved mail af 1. oktober 2015 meddelte vores skadesafdeling bl.a. til klager, at vi indhentede yderligere journaloplysninger.
Ved mail af 23. oktober 2015 fastholdte vores skadesafdeling afvist dækning. Det blev fastholdt, at klager ved køb af rejse var syg og i behandling, og dermed ikke opfyldte forsikringsbetingelserne.
I mail af 23. oktober 2015 klagede klager over afvist dækning, da klager ikke mente at være blevet gjort bekendt om krav for dækning før rejsebestilling. Klager gjorde gældende, at forværring i tilstand og nye blodprøvesvar medførte, at hun blev frarådet afrejse.
I mail af 10. november 2015 gjorde [rejseledsager] bl.a. gældende, at på bestillingstidspunktet for rejsen havde klager tilladelse fra behandlingsstedet til at rejse, og at alle blodprøver var i orden og ikke ville udgøre fare for rejse.
Ved mail af 11. november 2015 fastholdte vi afvist dækning
…
Vores vurdering
Klager har i forbindelse med rejsekøb den 19. august 2015 tilkøbt Afbestillingsforsikring med forsikringsbetingelser version 722.
…
Klager har i skadesanmeldelse af 10. september 2015 anmeldt, at afbestilling skyldtes forværring af anoreksi, hvilket viste sig ved dårlige blodprøveresultater, anæmi m.m. Klager skulle på ferie med sin [rejseledsager] den 14.-17. september 2015. Klager havde bestilt rejsen den 19. august 2015, men valgte at afbestille den 10. september 2015.

Afbestillingsforsikringen dækker, når den forsikrede ikke kan gennemføre rejsen pga. akut sygdom, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 6. Ifølge definitionen i forsikringsbetingelserne pkt. 14 skal akut sygdom forstås som en nyopstået sygdom. Dækning undtages ved sygdom, som forårsager afbestilling, og som var til stede ved køb af forsikringen, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 7.1, litra a, medmindre sygdommen indenfor tre måneder før køb af rejse ikke 1) har udvist symptomer, 2) givet anledning til lægebesøg, 3) medført ændret medicinering eller 4) medført hospitalsindlæggelse.

Sygdommen, som er årsag til afbestilling, må altså ikke have manifesteret sig på nogen måde indenfor tre måneder før bestilling, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 7.1, litra a. Hvorvidt der kan ydes dækning afhænger af forsikringsbetingelserne og ikke af, om det er lægeligt tilrådeligt at rejse eller ej.

Det fremgår af journalnotat af henholdsvis 20. og 23. juli 2015, at klager var tidligere kendt med spiseforstyrrelse. Klager kom i behandling på Klinik for spiseforstyrrelser den 25. juni 2015 med henblik på døgnindlæggelse. Den 23. juli 2015 overgik klager til døgnindlæggelse for behandling af anoreksi. Den 19. august 2015 blev klager tilbudt at overgå til dagbehandling, men klager oplyste, at hun skulle på ferie. Lægepersonalet frarådede afrejse, hvis klager ikke fulgte sin behandlingsplan.

Klager bestilte sin ferie den 19. august 2015 og var på dette tidspunkt i behandling for anoreksi. Den 10. september 2015 afbestilte klager sin ferie pga. forværring af anoreksi. Sygdommen, som klager afbestilte på baggrund af, var således til stede på bestillingstidspunktet. Udgangspunktet er herefter, at dækning er undtaget, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 7.1, litra a. Kun hvis pågældende sygdom ikke har udvist symptomer, givet anledning til lægekontrol, medført ændring i medicinering eller hospitalsindlæggelse indenfor tre måneder før køb af rejse, finder undtagelsen ikke anvendelse. Klager må således ikke have udvist symptomer eller været i behandling for anoreksi i perioden fra 19. maj 2015 og til bestillingstidspunktet for rejsen.

Som det fremgår af det lægelige materiale, var klager i ambulant og døgnbehandling for sin spiseforstyrrelse indenfor tre måneder før køb af rejsen. Ifølge lægejournalnotat af 26. maj 2015 blev klagers egen læge kontaktet af et privat behandlingssted for spiseforstyrrelser, fordi klager havde brug for intensiv behandling mod sin spisevægring. Efterfølgende indgik klager i behandlingsforløb og var i et sådant på bestillingstidspunktet for sin rejse.

Klager opfylder således ikke betingelserne for dækning, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 7.1, litra a.

Klager anmelder, at en forværring af hendes sygdom er årsag til afbestilling den 10. september 2015. Der er ikke tale om en nyopstået akut sygdom, men forværring af en eksisterende sygdom, som klager har lidt af i en længere periode. Vi fastholder derfor, at dækning er undtaget, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 7.1, litra a."

Af journalen fra klagerens praktiserende læge fremgår bl.a.:

"**26-05-2015 …**
opr. fra ovl. … - som sidder med pt. nu, hun beder om akut lægetid, idet pt. har brug for intensiv beh. (… Center kan kun tilbyde amb. x 2 ugentlig) Pt. har idag en vægt på 37,6 kg med tøj. Højde 156 cm
…
04-06-2015 Kons./Besøg …
Fra … Centeret:

Diagnose: F50.0 Anorexia Nervosa.
Spiseforstyrrelsen under behandlingsforløbet her i 2014:
Hun har oplyst, at hun har haft spiseforstyrrelse, siden hun som … årig ville tabe sig før en fest og begyndte at spise mindre.
…
Hun har gennemført den anviste behandling som beskrevet med tilbud om samtale med behandlingssigte overvejende i gruppesammenhæng, terapi med kropsligt fokus, ernæringsterapi og læge og psykiatersamtaler, pårørende samtale, tværsektorielt samarbejde og afslutning. Hun har været glad for behandlingen på … Centeret, specielt har hun været glad for gruppeterapien, og hun er ked af, at hun ikke kan fortsætte behandlingen her.

Hun siger ved udskrivningen, at hun den sidste tid også selv har tænkt på, at behandlingen her nok ikke er tilstrækkelig for hende, hvilket jeg flere gange har talt med hende om, da hun ikke har kunnet øge sin vægt.
Aftale ved afslutningen af behandlingen på … Centeret:
Behandlingen afsluttes på … Centeret til fortsat behandling og vægtkontrol hos egen læge. Efter aftale med [klager] har jeg telefonisk talt med den praktiserende læge, der passer telefonen hos egen læge den 26.5.2015 og orienteret ham om, at [klager] udskrives til fortsat behandling hos egen læge. Det tilrådes, at hun bliver henvist til Centralvisitationen til et mere intensivt behandlingsforløb evt. døgnindlæggelse. Hun ønsker aktuelt ikke døgnindlæggelse, men måske en dagbehandling, hvor der indgår kost.
…
16-06-2015 Kons./Besøg …
Samtale. Tid på [hospital] er fremrykket til den 22/6 2015, men pt magter det ikke mere. Kan næsten ikke overkomme at spise. V 36 kg.
God kontakt, men grådlabil. Får cymbalta hver anden dag, skal øges til dgl dosis efter aftale med psykiater.
…
8-08-2015 Kons./Besøg …
Brev fra … Centeret 06-05-2015:

[Klager] i behandling for spiseforstyrrelse. Hendes vægt er lav og hun har lavt blodtryk. [Klager] oplyste at hun havde planlagt at rejse med fly til [udenlandsk by] d. 9. maj 2015 på forlænget weekend.

Den 28. april 2015 blev hun af … Centeret frarådet at foretage denne rejse qua spiseforstyrrelsen, den lave vægt og lavt blodtryk."

I klagerens hospitalsjournal er det bl.a. noteret:

"**09.06.15 JOURNALNOTAT**
…
pt er henvist fra e.1 pga anorektisk spiseforstyrrelse. BMI 15.2. Der medfølger epikrise fra … Centeret, hvor pt har været i spiseforstyrrelsesbehandling. Pt er afsluttet derfra pga manglende vægtøgning og behov for mere intensiv behandling. Pt visiteres til [behandlingssted] mhp dagbehandling.
…
13.07.15 TELEFONYDELSE
…
Pt. har været ved e.l. og har efterfølgende ringet herind og fortalt, at hun havde lavt BT og at man afventede svar på et S-Ka, som hun ville ringe herind og videregive.

Ut. ringer til pt., da jeg er bekymret over at høre, at hun er træt, svimmel og med lavt BT.
…
20.07.15
…
…-årig kvinde med Anorexia nervosa, BMI 14,8, henvises til døgnindlæggelse mhp. intensivering af behandling, idet dagbehandling ikke synes tilstrækkelig ift. patientens tilstand.
…
Dagbehandling vurderes derfor ikke tilstrækkeligt, og pt. viderehenvises til døgnbehandling, idet det bemærkes, at pt. ved forværring vil være i risiko for, at tvangsbehandling kan komme på tale.
…

23.07.15 PSYK. DIÆTIST, INDLAGTE

…
Pt. indlægges d.d. på døgnafsnit 5 for spiseforstyrrelser. Pt. indlægges med en ernæringstilstand under middel og har behov for opernæring.
…

19.08.15 JOURNALNOTAT

…
Pt. oplyser, at hun og … har planlagt tur til … fra onsdag eftermiddag den 26/8-28/8, samt tur til [destination] med [rejseledsager] fra 14-17/9.
Det aftales at pt. kan deltage i disse ture, såfremt behandlingen følges og vægtkravet honoreres. Det indskærpes at der vil være krav om aflysning af turene, såfremt det modsatte gør sig gældende.
…

08.09.15 PSYK DIÆTIST

…
Pt. følger ikke den diætetiske behandling. Kostplanen følges ikke. pt. spiser på eget initiativ efter optrapningskostplan trin 2 fra …. Ut. forklarer vigtigheden i at følge behandlingen herfra som indbefatter fuld kostplan for at vægtøge tilstrækkeligt.
…

10.09.15 AMB. BESØG/HJEMMEBESØG

…
Pt. og ut. har dd. haft en kort samtale, hvor pt. blev oplyst om, at det indskærpes, at pt. må blive hjemme fra den planlagte tur til [destination] fra 14-17/9 og passe behandlingen, eftersom pt. ikke har indfriet vægtøgningskravet (se beh.plan/konf. notat fra 19/8 kl 11.30). Patienten gav udtryk for at være forstående overfor beslutningen, da hun er enig i, at tilstanden er alvorlig og at behandling er nødvendig."

I lægeerklæringen af 11/9 2015 til selskabet er det bl.a. oplyst:

Hvornår fandt 1. konsultation om aktuel sygdom eller skade sted?	Dato: 22.06.2015

…

Dansk: DF50.0 / Nervøs spisevægring	Latin: Df50.0 / Anorexia Nervosa
Hvornår oplyser patienten at have fået sygdommen/være kommet til skade?	Dato: i 17 års alderen ca.
Hvor længe skønnes det at sygdommen eller skaden varer? Ca. 1 år	

…

4. OM REJSENS BETYDNING FOR SYGDOMMEN (UDFYLDES AF LÆGEN)		
Skønner du, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentligt eller i øvrigt skade patientens helbred? (sæt kryds)	Ja: X	Nej:
Hvis ja, kort begrundelse: Pt. lider af svær anorexi, og har brug for at følge dagbehandling her. Pt.s sind følges tæt med blodprøver, mhp. risiko for akutte somatiske symptomer.		
Skønner du, at patientens almentilstand er sådan, at det er en hindring for at rejse?	Ja: X	Nej:
Hvis ja, kort begrundelse: Pt. formår ikke at indtage tilstrækkelig kost ifølge kostplan udenfor dagafsnittet. Ydelsesgrad vægttab kan i værste fald være livstruende.		

5. OM TIDLIGERE/EKSISTERENDE SYGDOM (UDFYLDES AF LÆGEN)		
Har patienten tidligere haft samme sygdom/skade? (sæt kryds)	Ja: X	Nej:
Hvis ja, hvornår?	Dato: Siden 12års alder	
Har patienten tidligere haft symptomer på samme sygdom/skade? (sæt kryds)	Ja: X	Nej:
Hvis ja, hvornår?	Dato:	
Hvornår skønnes det, at tilstanden er habituel?	Om ca.: 2-4 uger	

Klagerens praktiserende læge har i en udtalelse af 21/9 2015 bl.a. anført:

> "Det attesteres herved, at min patient [klager] blev frarådet at rejse til [destination] i perioden den 14/9 til den 17/9 2015 af følgende årsager:
>
> [Klager] har Anoreksi Nervosa og følges på … Hospital mhp behandling.
>
> Op til rejsen opstod akut anæmi (blodmangel) og hypokaliæmii (for lavt kalium i blodet). Dette betyder, at det kunne være forbundet med akut livsfare at rejse både generelt og især med fly, da pt således ville være mere udsat for svingninger/fald i lufttrykket."

Af udtalelse af 13/10 2015 har en psykiatrisk overlæge bl.a. oplyst:

> "Som det fremgår af journal kopi, er det aftalt ved møde den 19. august, at hun kan tage på rejse, dels til …, men også til [destination] medio september. På dette tidspunkt var det forventet, at patienten under behandling ville stige i vægt, hvilket som det fremgår af journalen, ikke holdt stik. Hun blev derfor af lægelige grunde anbefalet at aflyse turen:"

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

> "**6. Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?**
>
> **6.1 Gouda Afbestillingsforsikring**
> Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre hovedformålet med rejsen som følge af
>
> **a)** død eller akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv eller medrejsende familie,
> …
> **7. Undtagelser**
>
> **7.1 Forsikringen dækker ikke i tilfælde af**
>
> **a)** Sygdom/tilskadekomst eller graviditet, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb al forsikringen. Denne undtagelse gælder også, selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men sygdommen/tilskadekomsten eller graviditeten alene har udvist symptomer eller er under udredning. Dog ydes der dækning, såfremt sygdommen/tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, ikke indenfor 3 måneder før køb af rejsen/afbestillingsforsikringen har
> 1) udvist symptomer,
> 2) givet anledning til lægebesøg, udover almindelig kontrol,
> 3) medført ændring i medicinering eller
> 4) medført hospitalsindlæggelse.
> ...

14. Definitioner

De definitioner, du finder her, er de ord, vi i betingelserne har skrevet i kursiv. Bemærk at definitionerne indgår som en del af forsikringsbetingelserne. Akut sygdom En nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren i flere år har lidt af anoreksi. I journalen fra klagerens praktiserende læge er det den 26/5 2015 noteret, at behandlingsstedet, som klageren var tilknyttet, anmodede om en akut lægetid, da der var brug for intensiv behandling. Det fremgår videre af de lægelige bilag, at klageren i den efterfølgende periode modtog både døgn- og dagbehandling i hospitalsregi.

Klageren bestilte en rejse den 19/8 2015. I sygehusjournalen er det i et notat af samme dato anført, at klageren ønskede at deltage i to rejser, hvilket blev lægeligt godkendt, idet det blev noteret "såfremt behandlingen følges og vægtkravet honoreres. Det indskærpes, at der vil være krav om aflysning af turene, såfremt det modsatte gør sig gældende".

I journalnotater af 8/9 og 10/9 2015 er det angivet, at klageren ikke fulgte den diætetiske behandling, og at hun skulle aflyse den planlagte rejse "eftersom pt. ikke har indfriet vægtøgningskravet".

I forsikringsbetingelserne punkt 6.1 er det angivet, at forsikringen dækker afbestilling, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen som følge af blandt andet akut sygdom. I punkt 14 defineres akut sygdom som nyopstået sygdom eller begrundet mistanke om nyopstået sygdom. Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.1 litra a) fremgår, at forsikringen ikke dækker afbestilling i tilfælde af sygdom, der var tilstede på bestillingstidspunktet. Dog ydes dækning, hvis sygdommen i 3 måneder forud for købet af rejsen/forsikringen ikke har medført symptomer, givet anledning til lægebesøg, ændret medicinering eller hospitalsindlæggelse.

8. 89288

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og med henvisning til de gengivne forsikringsbetingelser ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på at yde dækning for afbestillingen af rejsen. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens lidelse ikke kan anses for at være en akut sygdom, som dette er defineret i forsikringsbetingelserne, og at hun i de 3 måneder forud for bestillingen af rejsen, havde konsulteret læge og modtaget behandling for anoreksi.

Det forhold, at lægerne den 19/8 2015 godkendte rejsen under forudsætning af, at behandlingen blev fulgt, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels