Ankenævnet for Forsikring

Den 14. december 2016 blev i sag nr. 89499:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet rejseforsikring med afbestillingsdækning hos Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en afbestilt rejse.

Klageren bestilte rejsen den 28/12 2015 med planlagt afrejse den 11/3 2016 og planlagt hjemkomst den 24/3 2016. Den 4/3 2016 afbestilte hans ægtefælle rejsen over for rejseselskabet. Ægtefællen begrundede afbestillingen "Grundet sygdom. Vores forsikring vil ikke forhåndsgodkende at min mand, [klager], rejser til udlandet. Grunden er en operation, der kræver efterfølgende behandling".

Selskabet har afvist at yde dækning over afbestillingsforsikringen med henvisning til, at den sygdom, der var årsag til afbestillingen, ikke var akut, og at den var indtrådt før bestillingen af rejsen. For så vidt angår forhåndsgodkendelsen, har selskabet anført, at det indsatte en klausul på blæreproblemer på rejsen, men at klageren ville være dækket for andre sygdomme og tilskadekomster på ferien.

Klageren har i klageskemaet af 7/6 2016 anført:

> "**Sagsfremstilling**
> d. 10. dec 2015 var jeg hos lægen og fik en henvisning til urologisk undersøgelse på [Hospital1]. Efter 2 undersøgelser med 4 ugers mellemrum blev jeg henvist til [Hospital2]

og fik taget biopsi fra blæren - 4. marts får jeg at vide at jeg ikke har kræft men celleforandringer der skal behandles med calmettevacine (det er tilsyneladende gået godt pt)
Vi havde bestilt og betalt en rejse til [Østen] - betalt jan 2016. Derfor spørger jeg strax læge om lov til at rejse – og det er der ikke noget i vejen for.
Jeg ringe til Alka (Falck) og får afslag på at de ikke vil forsikre mig med hensyn til blæren.
Vi skriver en skadeanmeldelse ang. sygdom? og regner med at rejseforsikringen dækker rejsetabet.
Lægen sagde ok – Falck nej"

Selskabet har i brev af 28/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er anmeldt til og behandlet af Falck Global Assistance, som behandler anmeldelser på rejseforsikringen for Alka Forsikring.

Klager anmeldte telefonisk den 4. marts 2016 og efterfølgende ved skriftlig anmeldelse - modtaget af FGA den 31. marts 2016 - at han havde måttet afbestille en rejse til [østen] med udrejsedato den 11. februar 2016 og hjemkomst den 25. februar 2016.

Afbestillingsforsikringen dækker, jfr. betingelsernes afsnit 18.1.2, hvis en sikret bliver akut syg eller kommer til skade og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse, fordi:

- det kan forværre sikredes akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt,
- det kan skade sikredes helbred alvorligt,
- sikredes almene tilstand er for dårlig,
- sikrede ikke kan deltage i rejsens planlagte aktivitet, når det dokumenteres at aktiviteten er det egentlig formål med rejsen.

Af betingelsernes punkt 18.2.1. fremgår det, at forsikringen ikke dækker, hvis forsikringsbegivenheden er indtrådt før rejsen bestilles og det med rimelighed kunne forventes at føre til afbestilling af rejsen.

Det er den sikrede, der efter de almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

Af klagers oplysninger fremgår det, at rejsen blev bestilt omkring juletid 2015. Det ses af [rejsearrangørens] meddelelse, at der er modtaget depositum (ikke hvornår), men at restbeløbet for rejsen skal betales senest 31. januar 2016.

Af de lægelige oplysninger fremgår det, at klager gennem måneder - angiveligt siden marts 2015 - havde haft blæreproblemer. I december anførte klagers læge, at klager havde haft 3 - 4 tilbagevendende urinvejsinfektioner gennem det seneste år og bad derfor klager om at henvende sig for en akut tid. Klager blev den 9. december 2015 henvist til urologisk udredning.

Af epikrisen fra [Hospital1s] urologiske ambulatorium af 11. januar 2016 fremgår det, at der ved cystoskopi fandtes en polypøs tumor i blæren, og at klager derfor skulle cystoskoperes igen efter 4 uger. Ved den fornyede cystoskopi den 8. februar 2016 genfandt man tumoren og klager blev efterfølgende opereret, hvor det viste sig, at der var tale om en primær carcinoma i situ.

Det er således ubestridt, at klager var i udredning for længerevarende blæreproblemer ved bestillingen af rejsen og betaling af depositum for rejsen og endvidere var tumoren -

ved cystoskopi den 11. januar 2016 - konstateret på det tidspunkt, hvor restbeløbet for rejsen skulle betales.

Der er således ikke tale om en akut sygdom, men derimod om en sygdom, som klager allerede før bestilling af rejsen var i udredning for og det var denne sygdom, der var årsag til afbestilling af rejsen.

Vi må således fastholde, at vi ikke kan yde afbestillingsdækning for det af klager betalte beløb til rejsearrangøren, da klager ikke opfylder forsikringsbetingelsernes bestemmelser i afsnit 18.1.2. og 18.2.1, da sygdommen som var årsag til afbestillingen for det første ikke var akut og for det andet var indtrådt før bestillingen af rejsen."

Klageren har i mail af 19/7 2016 til nævnet hertil bemærket:

"For mig at se er der kun 2 datoer og nedslagspunkter der er vigtige i denne sag:

Var jeg så syg den dag vi bestilte rejsen 8. jan 2016. at jeg ikke kunne tillade mig at rejse? (…)
Jeg mener selvfølgelig nej - den henvisning jeg fik hos lægen pegede ikke på noget alvorligt - hvad det jo heller ikke var - så jeg var jo i helt god tro ved rejsebestillingen.

Den mellemliggende tid indtil d. 4 marts er vel sagen uvedkommende.

D. 4 marts 2016 ringede jeg til Alka for tilladelse til at rejse og fik afslag - Mit spørgsmål er:

Var det rimeligt med dette afslag? da både sygehuslægen og min egen læge eftertrykkeligt sagde at jeg sagtens kunne rejse"

Selskabet har i brev af 5/8 2016 til nævnet heroverfor anført:

"Når en læge beder en patient om at komme akut og man derefter får en henvisning til udredning for det pågældende problem/symptom, er der i sagens natur tale om noget lægen ser på med alvor.

Det at bestille en rejse når lægen har henvist til udredning for et symptom/problem, hvis årsag man endnu ikke er klar over, er en risiko som forsikringen ikke kan dække.

Klager anfører i sine bemærkninger, at de bestilte rejsen den 8. januar 2016. Henset til, at klager havde en tid til undersøgelse på urologisk ambulatorium den 11. januar 2016 finder vi det overraskende, at klager ikke udskød købet af rejsen i de kun 3 dage til der forelå et svar fra lægerne.

Klager var ubestrideligt på tidspunktet for bestilling af rejsen i lægelig udredning for den sygdom, som senere blev årsagen til afbestillingen. Det er derfor ikke tale om en akut opstået sygdom og vi må således fastholde vores stillingtagen til sagen som meddelt i vores brev til Ankenævnet af 28. juni 2016.

Vi forstår ikke helt klagers oplysning om at han ringede til Alka den 4. marts 2016 for tilladelse til at rejse, idet det af sagen fremgår, at rejseperioden var 11. februar til 25. februar 2016."

Klageren har hertil i mail af 15/8 2016 anført:

> "Der er fejldato m.h.t. rejsetidspunktet -
> det er selvfølgelig ikke inden 4. marts hvor jeg fik afslag fra Alka vedr. forsikring af blæren.
> Rejsetidspunktet var 11. Marts 2016 og 14 dg. frem."

Nævnet bad ved brev af 8/9 2016 selskabet om at redegøre for sin behandling af klagerens anmodning om forhåndsvurdering til at rejse samt til at indsende kopi af rejsebilletterne, så uklarheden om rejsetidspunktet kunne afklares.

Selskabet har i brev af 20/9 2016 til nævnet hertil bl.a. anført:

> "Klager har åbenbart skrevet forkert i sin anmeldelse. Han skrev, at rejsen var fra 11. februar til 25. februar — af den udskrift vi har modtaget fra [rejseselskabet] fremgår det imidlertid, at rejsen var fra 11. marts til 24. marts. Det giver unægtelig mere mening.
>
> Vedr. medicinsk forhåndsvurdering.
> Klager henvendte sig til FGA den 1. marts med henblik på en forhåndsvurdering. Klager oplyste, at han havde fået fjernet en polyp i blæren den 25. februar og fik oplyst, at forhåndsvurdering først kunne laves, når der var kommet svar på biopsien af polyppen.
>
> Den 4. marts kontaktede klager igen FGA og oplyste, at der havde været tale om forstadier til kræft og at han skulle i behandling. Klager oplyste endvidere, at han fortsat havde blod i urinen og FGAs læge vurderede, at når der var blod i urinen, var der risiko for at blodet størknede i urinvejene og at klager således ikke ville kunne lade vandet. FGA vurderede derfor, at klager ikke var stabil op til rejsen og var henvist til yderligere behandling, hvorfor der blev givet klausul for blæreproblemer på rejsen.
>
> Klager blev med det samme viderestillet til skadeafdelingen og der blev oprettet en afbestillingssag og skadeanmeldelse blev sendt til klager.
>
> Rejsen blev afbestilt hos rejsearrangøren samme dag og skadeanmeldelse blev modtaget af FGA den 31. marts 2016.
>
> Jeg skal for god ordens skyld påpege, at det at klager den 4. marts fik afslag på forhåndstilsagn til dækning af problemer med blæren (klager ville naturligvis være dækket for andre sygdomme og tilskadekomster under ferien) ikke ændrer ved det faktum, at rejsen blev bestilt (28. december) på et tidspunkt, hvor klager allerede var i udredning for den sygdom der senere blev årsag til afbestillingen.
>
> FGA har oplyst, at såfremt klager forud for bestilling af rejsen havde kontaktet FGA for at få en forhåndsvurdering ville den også havde udmøntet sig i en klausul for sygdom relateret til blæreproblemer/blærebetændelse, da lægen med udgangspunkt i klagers tilbagevendende urinvejsproblemer allerede primo december havde henvist klager til yderligere udredning.
>
> Klager var på tidspunktet for bestillingen af rejsen klar over, at han var syg, selvom han ikke på dette tidspunkt var klar over, at der var tale om kræft.

Når man som udgangspunkt ikke har krav på afbestillingsdækning, fordi en rejse er købt efter det tidspunkt, hvor man er blevet syg eller er i udredning for sygdomssymptomer, vil en anmodning om forhåndstilsagn (selvom man får afslag) ikke bringe afbestillingsdækningen i kraft igen.

Det at bestille en rejse når lægen har henvist til udredning for et symptom/problem, hvis årsag man endnu ikke er klar over, er fortsat en risiko, som forsikringen ikke kan dække."

Af klagerens patientjournal fremgår bl.a.:

"**19-10-2015 E-Kons fra ePortalen**
...
Der har været et 'attack' med mit tisseproblem over ca 5 dage på ferie i …]
Idas er det ok
Pisseirriterende i ordets forstand.
...
22-10-2015 E-konsultation fra ePortalen
...
Ring til mig i morgen fredag ml 8-9
...
07-12-2015 E-Kons fra ePortalen
...
Nu er der igen problemer med min blærebetændelse eller hva det nu er (som sædvanlig når jeg er på rejse, denne gang 'bare' [Europæisk land])
Skal vi gå videre med undersøgelser eller har andre piller eller kurer?
...
08-12-2015 E-Konsultation fra ePortalen
...
Det trækker op til en udredning, ring til os og få en akut tid hos ut.
...
09-12-2015 Blærebetændelse/urinvejsinfekt IKA recidiverende
...
Diagnoser
U71 Blærebetændelse/urinvejsinfekt IKA recidiverende

Kontakt tekst
Har haft 3-4 uviér dette år
...
plan; henvisning til urologisk vurdering
...
11-01-2016 Ambulante epikriser
Ambulantepikrise
...
11/01/2016 Urologisk amb.

Henvist af egen læge pga. recidiverende urinvejsinfektion
...
Aktuelt
Pt. har ikke tidligere haft blærebetændelse, men starter i marts 2015. Har herefter haft 3-4 recidiverende urinvejsinfektioner. Det svier og han får hyppige vandladninger og der er imperiøsitet og lidt urgeinkontinenes. Har fået div. behandlinger, men infektionerne kom-

mer igen. Under tiden har han symptomer, men så går det over af sig selv. I øjeblikket føler han også, at der er tegn på infektion.
Der har ikke været hæmaturi. Vandladningssymptomerne i det daglige er svær at blive klog på, men der er ang. lidt imperiøsitet og under tiden lidt urgeinkontinent, måske kun efterdryp. Han er oppe et par gange om natten. Har ikke udfyldt VVS.
...
08-02-2016 Ambulante epikriser
...
Konklusion
Der er stor mistanke om en polipøs tumor, hvorfor pt. skal indkaldes til TUR-B.
Pt. rp. tilbagehenvises til [Hospital2].
mhp. dette i pakkeforløb.
Der er derfor heller ikke bestilt CT-urografi.
Pt. afsluttes herfra

Pt. er inf. om fundet og forklaret, at han indgår i et pakkeforløb indtil anden afklaring foreligger. Pt. er indforstået.
...
25-02-2016 Obs. pga mistanke om kræft i urinblæren
Diagnoser
A99 Obs. pga mistanke om kræft i urinblæren
...
EPIKRISE:
[Mand i tresserne] med førstegangs blæretumor indlagt til TUR-B.
...
04-03-2016 Notat
(skrevet d. 07.03.16)
Møder til his. svar, informeres om at han har primær karcinoma in situ, og at behandlingen er BCG-skylning.
Ingen erhvervsmæssig eksposition for blærecancer, er ikke-ryger. Informeres om virkning og bivirkninger ved BCG-skylning, skriftligt vejledning udleveret.
Pt. planlægger tur til [Østen] om 1 uge, hvilket der forså vidt ikke er noget i vejen for, i tilfælde af at pt. kan blive dækket af sin forsikring, vil selv kontakte forsikringsselskabet.

/DDØ90 Carcinoma in situ i urinblæren/"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Forord**
...
iii. Hvis du er syg, er kommet til skade eller har en kronisk lidelse – og ønsker at købe en rejse

Forsikringen indeholder en dækning ved afbestilling af rejser som følge af opstået sygdom eller tilskadekomst. Dækningen er bl.a. betinget af, at du bestiller rejsen mens du er sund og rask og ikke har en sygdom, kronisk lidelse eller tilskadekomst der kan forventes at medføre aflysning af rejsen.

Hvis du har en sygdom, en kronisk lidelse eller er kommet til skade, så skal du kontakte Alka inden du bestiller din rejse og inden du betaler hele eller dele af rejsen. Du kan ringe til os på telefon 70 12 14 16, så vil vi rådgive om din situation.

iv. Hvis du er syg, er kommet til skade eller har en kronisk lidelse før du skal påbegynde en rejse

Din forsikring dækker også udgifter til sygebehandling på din rejse. Men du skal være opmærksom på, at forsikringen ikke dækker behandlingsbehov, som er kendt før din rejse til udlandet. Derfor skal du undersøge din situation nærmere, hvis du har været syg eller er kommet til skade før din rejse eller har en kronisk lidelse der kan være behandlingskrævende på din rejse.

Alka tilbyder at foretage en medicinsk forhåndsvurdering, for at afgøre om forsikringen kan udvides, så du kan blive dækket fuldt ud på din rejse. Det er kun nødvendigt med en medicinsk forhåndsvurdering, hvis din sygdom, tilskadekomst eller kroniske lidelse - indenfor de seneste 2 måneder før rejsen - har medført et af følgende:

- Du har været indlagt på hospital
- Du har været hos læge, som ikke er almindelig kontrol
- Du har fået ændret din medicinering.
- Du har en behandlingskrævende sygdom/lidelse — men har endnu ikke søgt læge
- Du er henvist til yderligere undersøgelser eller behandling for en sygdom/lidelse
- Du er udeblevet fra aftalt kontrolbesøg
- Du har selv afslået at modtage behandling
- Du har fået afslag på at blive behandlet eller man har opgivet at behandle dig

Hvis du kan svare Ja til et af spørgsmålene skal du kontakte Alkas rejseservice 2 uger før afrejse, så vi kan vurdere din situation. Det er ikke nok, at en læge vurderer, at du er rask nok til at tage ud at rejse. Det er alene Alka der kan give tilsagn om forsikringsdækning på din rejse.

...

14. Sygebehandling i udlandet

14.1. Forsikringen dækker:

14.1.1. Hvis sikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst under rejsen.

…

14.2 Forsikringen dækker ikke:

14.2.2. Kroniske lidelser eller eksisterende sygdomme, som indenfor de sidste 2 måneder forud for afrejsen, har medført:
– hospitalsindlæggelse eller behandling,
– vurderingen/behandlingen hos læge som ikke er almindelig kontrol,
– ændret medicinering.

I forordets afsnit 'Hvis du er syg, er kommet til skade eller har en kronisk lidelse før du skal påbegynde en rejse' kan du læse om muligheden for at få udvidet din forsikring i disse tilfælde.

…

18. Afbestillingsforsikring

...

18.1.2. Hvis en sikret bliver akut syg eller kommer til skade og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse, fordi:
- det kan forværre sikredes akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt,
- det kan skade sikredes helbred alvorligt,
- sikredes almene tilstand er for dårlig,

...

18.2. Forsikringen dækker ikke:
18.2.1. Hvis forsikringsbegivenheden er indtrådt før rejsen bestilles og det med rimelighed kunne forventes at føre til afbestilling af rejsen.

Se i øvrigt Forordets afsnit 'Hvis du er syg, er kommet til skade eller har en kronisk lidelse - og ønsker at købe en rejse'."

Nævnet udtaler:

Klageren blev af sin egen læge ved akutkonsultation den 8/12 2015 henvist til udredning på grund af tilbagevendende urinvejsinfektioner. Den 28/12 2015 bestilte han ferie til rejsemål i Asien med planlagt afrejse den 11/3 2016. Af journaludskriften fra den urologiske udredning den 11/1 2016 fremgår, at han siden marts 2015 havde haft 3-4 urinvejsinfektioner. Efter undersøgelse den 8/2 2016 blev han henvist til pakkeforløb på grund af "stor mistanke om polipøs tumor". Han blev den 4/3 2016 diagnosticeret med carcinoma in situ i urinblæren.

Klageren henvendte sig d. 1/3 2016 til selskabet med henblik på at få et forhåndstilsagn til at gennemføre den planlagte rejse trods udredningen. Selskabet vurderede d. 4/3 2016, at da klageren havde blod i urinen, var der risiko for, at blodet størknede i urinvejene, og at klageren som følge deraf ville få vandladningsbesvær på rejsen. Selskabet indsatte derfor en klausul for blæreproblemer på rejsen, hvorefter klageren afbestilte rejsen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes indledning punkt iv, at forsikringen ikke dækker kendte behandlingsbehov, og at man kan kontakte selskabet to uger før afrejse med henblik på at få en forhåndsvurdering af, om man kan få forsikringsdækning på rejsen for en sygdom eller lidelse, der er opstået inden afrejse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 18.1.2, at forsikringen dækker afbestilling, blandt andet hvis en sikret bliver akut syg og en læge vurderer, at det ikke er rimeligt at rejse. Af punkt 18.2.1 og forordet til forsikringen fremgår, at forsikringen ikke dækker i tilfælde, hvor forsikringsbegivenheden var indtrådt før rejsen blev bestilt og det med rimelighed kunne forventes at føre til afbestilling af rejsen.

Det er nævnets opfattelse, at såfremt klageren var rejst, og såfremt han under rejsen havde fået urinvejsinfektion, ville urinvejsinfektionen have være undtaget dækning i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 14.2.2. Da den klausul, selskabet påførte hans forsikring, derfor ikke forringede klagerens retsstilling, finder nævnet, at selskabet var berettiget til at undtage blæreproblemer under den af klageren planlagte rejse fra forsikringsdækning med henvisning til, at han havde blod i urinen cirka to uger op til afrejse.

Klagerens tilbagevendende urinvejsinfektioner og henvisningen til urologisk afdeling var på rejsens bestillingstidspunkt den 28/12 2015 efter nævnets opfattelse imidlertid ikke af en sådan karakter, at de var egnede til at give ham mistanke om en alvorlig sygdom, ligesom det ikke med rimelighed kunne forventes, at urinvejsinfektionerne ville føre til behandlingsbehov under rejsen eller aflysning af rejsen, jf. også forsikringsbetingelsernes punkt 18.2.1. Nævnet finder på den baggrund, at klageren er berettiget til dækning i henhold afbestillingsforsikringen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal anerkende, at klageren var berettiget til afbestillingsdækning og yde dækning herfor i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser herom. Beløbet forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings