Ankenævnet for Forsikring

Den 6. december 2017 blev i sag nr. 90479:

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 tegnet tryghedsforsikring med afbestillingsforsikring i Gouda Rejseforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med afbestilling af et feriehusophold på grund af sygdom.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke er tale om en akut og nyopstået sygdom eller akut forværring af bestående sygdom.

I klageskema af 19/3 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> Jeg har betalte til [udlejer] feierhuset, jeg kunne ikke deltage fordi sygdom men jeg afbestilte med sammen men [udlejer] mene deres forsikringselskabet skal betale og jeg skal klage over dem, men forsikring selskab Gouda afvise sagen, jeg skal have mine penge tilbage betale.
>
> 2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> Det afvise sagen, jeg vil gerne have I behandle sagen."

Selskabet har i brev af 2/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Vores forsikringstager har tegnet Afbestillingsforsikring og klager over, at vi har afvist at yde dækning for afbestilt ferie
> …

Sagens fakta
Den 14. august 2015 bestilte klager et feriehusophold gennem vores samarbejdspartner [udlejer] i perioden 15.-18. august 2015; lejen udgjorde kr. 3.440. I forbindelse med sit køb tegnede klager også Tryghedsforsikring, som bl.a. indeholdte en afbestillingsforsikring.
Den 25. august 2015 anmeldte klager krav på afbestillingsforsikringen og vedlagde en udtalelse fra klagers egen læge samt en lægeerklæring. Af udtalelse fra klagers egen læge dateret den 21. august 2015 fremgik det:

> 'Det bekræftes hermed, at vi har set pågældende i klinikken den 12. august p.g.a. sygdom. Hun fortæller, at sygdommen over de følgende dage udviklede sig i en grad, så hun ikke var i stand til at deltage i planlagt ferieophold (booking [...]) startende 15. august.'

Af den fremsendte uunderskrevne lægeerklæring fremgik det bl.a., at klager havde ondt i øjnene og ingen energi til at deltage. Klager fik symptomer den 15. august 2015, og der var tale om en akut opstået forværring.

Ved brev af 9. september 2015 afviste vores skadesafdeling dækning med henvisning til, at afbestillingsforsikringen ikke dækker sygdom, der var til stede ved køb af forsikringen, også selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men sygdommen alene har udvist symptomer eller er under udredning. Det blev bemærket, at klager to dage før booking af opholdet den 14. august 2015 var til læge vedrørende sygdommen, der er angivet som årsag til afbestilling. Dermed var der symptomer før køb af opholdet og forsikringen, og derfor kunne der ikke ydes dækning.
Den 30. september 2015 henvendte klager sig telefonisk for at høre til status i sagen. Klager havde opgivet forkert adresse, hvorefter afvisningsbrev af 9. september 2015 blev fremsendt til klagers mailadresse.
Den 12. oktober 2015 fremsendte klager lægejournal og anmodede om genoptagelse af sagen.

Ved brev af 14. oktober 2015 revurderede vores skadesafdeling afgørelsen og fastholdte afvist dækning. Det blev bl.a. bemærket, at klager i dagene før bestilling af feriebolig havde udvist symptomer på sygdommen, der var angivet som årsag til afbestilling.
Den 4. april 2017 modtog vi Ankenævnsklagen, hvor klager fastholdte sit krav om dækning for afbestilling.

Vi har modtaget klagers lægejournal fra egen læge, hvoraf det bl.a. fremgår:

> '19-05-2015 Sygdom endokr/metabol/ernæring IKA
> [...] Vi har d.d. taget BP2 og 3-mnd.kontrol idet pt. klager over træthed. [...]
>
> 21-05-2015 …
> Giver svar på blodprøver, der alle er fine. [Klager] er fortsat konstant træt. Rp. Ferritin og D-vitamin.
>
> 11-08-2015 …
> Problem vedr. kløe og svie i øjne, der nu er blevet gule.
>
> 12-08-2015 Øje
> [...] Svie fra øjnene gennem en uge. Tidl fået øjendråber via øjenlæge uden effekt. Synes desuden øjnene er gule og frygter gulsot.

> Obj: øjneomgivelserne ses normale. Begge øjne ses med normale sclerae. Ingen hyperæmi. Ingen fremmedlegemer.
> Tager inhalationspanel og levertal.
> Kan forsøge beh med alnok. Evt. opsøge øjenlæge igen.
>
> 13-08-2015 …
> Ønsker tilskud til allergimedicin. Kan gøre dette ved pos allergitest eller i fald der er signifikant effekt. Bør derfor afprøve medicinen. Kan gemme bonen. Rådes til at købe 10 stk al-nok.
>
> 18-08-2015 …
> Svar på normale blodrøver. Uændrede gener. Ikke kunne få tid hos øjenlæge. På denne baggrund skrives henvisning.'

I forbindelse med ankenævnssagen har vi kontaktet vores samarbejdspartner [udlejer], som bl.a. har følgende registreret i deres sagslog:

> 15-08-2015: 'melder lejer at hun ønsker pengene retur for opholdet, idet nogle af de gæster hun skal have i huset er blevet syge. Hvis hun ikke kan få pengene retur, vil hun bare gerne have et mindre hus i stedet [...].'
>
> 17-08-2015: 'Lejer har ikke hentet nøgle. Hun ringer og siger, at bookingen er annulleret, hvilket den ikke er. Hun informeres igen om, at dette kan [medarbejder] ikke gøre, det skal gå igennem bookingafd. Hun vil gerne leje et mindre hus næste weekend i stedet. Dette kan vi heller ikke gøre for hende. Hun vil ringe til bookingafd. [...]'
>
> 18-08-2015: email modtaget vedr. annullering.[...].

Vores vurdering
Klager har tegnet Tryghedsforsikring i forbindelse med leje af feriebolig. Til forsikringen hører en Afbestillingsforsikring.

Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 1.1 dækker forsikringen afbestilling pga. bl.a. alvorlig, akut sygdom (litra b) og akut forværring af bestående sygdom (litra d). I forsikringsbetingelserne pkt. 4.3 er akut sygdom/tilskadekomst bl.a. defineret som:

> 'Ved akut dækningsberettiget sygdom/tilskadekomst forstås en nyopstået sygdom/tilskadekomst, en begrundet mistanke om en nyopstået sygdom, eller en uventet forværring i en bestående eller kronisk sygdom.'

Klager bestilte ferieophold den 14. august 2015, men afbestilte det dagen efter den 15. august 2015 med årsag: ondt i øjnene og ingen energi. Vi bemærker, at lægeerklæringen som skal udfyldes af lægen ikke er underskrevet af klagers egen læge, hvorfor erklæringen ikke kan lægges ubestridt til grund som lægens udsagn.

Det fremgår af lægejournalen, at klager den 19. og 21. maj 2015 henvendte sig til egen læge pga. træthed, men at blodprøver var normale. Videre fremgår det af lægejournalen, at klager henvendte sig til egen læge den 11. august 2015 pga. kløe og svie i øjne. Ved lægekonsultation den 12. august 2015 blev der ikke gjort unormale fund.

Lægejournalen omtaler ikke en alvorlig, akut opstået øjensygdom, en begrundet mistanke om en nyopstået sygdom, eller på anden vis understøtter at der skulle være tale om en

akut og uventet forværring af en bestående øjenlidelse, som nødvendiggjorde en afbestilling. Ej heller er der tale om en akut forværring af den konstante træthed, som er omtalt i journalnotat af 21. maj 2015.

Af ovennævnte grunde afviser vi derfor dækning i henhold til forsikringsbetingelserne pkt. 1.1, idet der ikke er tale om en akut og nyopstået sygdom/tilskadekomst eller akut (uventet) forværring af bestående/kronisk sygdom, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 4.3.

I øvrigt bemærker vi, at klager overfor [udlejer] ved sin initiale henvendelse med afbestilling angav en anden årsag til, hvorfor hun ønskede lejebeløbet retur, alternativt et mindre hus, nemlig at nogle gæster var blevet syge.

Afslutningsvist bemærker vi, at klagers vedlagte skrivelse til Ankenævnsklagen angående ophold på [forsorgshjem] ikke ændrer på, at forsikringsbetingelserne ikke er opfyldt af ovenstående grunde.

Vi fastholder således afvist dækning på klagers afbestillingsforsikring."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af sagslog af 15/8 2015 fra feriestedet fremgår bl.a.:

"Intern bemærkning
150815 melder lejer at hun ønsker pengene retur for opholdet, idet nogle af de gæster hun skal have i huset er blevet syge. Hvis hun ikke kan få pengene retur, vil hun bare gerne have et mindre hus i stedet – [medarbejder] beder lejer ringe retur til bookingafdelingen, da vi ikke kan ændre noget her /…"

Af lægeerklæringen, der ikke er underskrevet af klagerens læge, fremgår bl.a.:

3. OM SYGDOMMEN

…

Hvilken sygdom drejer det sig om? (Diagnosen bedes angivet på dansk og latin. Angiv nøjagtig diagnose)

ondt i øjerne og ingen energi til deltage

Af udtalelse af 21/8 2015 fra klagerens egen læge fremgår bl.a.:

"Det bekræftes hermed, at vi har set pågældende i klinikken d. 12.08. p.g.a. sygdom. Hun fortæller, at sygdommen over de følgende dage udviklede sig i en grad, så hun ikke var i stand til at deltage i planlagt ferieophold (booking 2015-…] startende 15.08."

Af klagerens patientjournal fremgår bl.a.:

" **18-08-2015 Speciallæge**
…
Undersøgelse:
Tension: dx: 10,5mmHg – sin: 10,0mmHg

Z135A1 Screening for diabetisk retinopati
Subjektiv:
Kendt med DM 1 ,i ca. 9 år,HbAlc ?.
Ingen syns forstyrrelser.
obj:
Spl ou:Reaktionsløse.lris uden Rubeosis.lens klar.
Oft. ou:Klart indblik til papiller uden NVD.Macula nat, intet ødem eller blødninger.
Kaliber vekslende kar.Periferi tilliggende overalt.ingen NVE.
FF.
Konkl. og til pt:Ingen diabetisk forandring.Ktr. om 12 mdr med FF.
Angående tør øjne Systane efter behov.
…

18-08-2015 TK/TR …

Svar på normale blodprøver. Uændrede gener. Ikke kunne få tid hos øjenlæge. På denne baggrund skrives henvisning.

13-08-2015 TK/TR …

Ønsker tilskud på allergimedicin. Kan gøre dette ved pos allergitest eller i fald der er signifikant effekt. Bør derofr afprøve medicinen. Kan gemme bonen. Rådes til kun at købe 10 stk alnok.

12-08-2015 Øje …

Diagnoser
F00 Øje

Kontakt tekst
Svie fra øjnene gennem en uge. Tidl fået øjendråber via øjenlæge uden effekt. Synes desuden at øjnene er gule og frygter gulsot.
Obj: Øjenomgivelserne ses normale. Begge øjne ses med normale sclerae. Ingen hyperæmi. Ingen fremmedlegemer.
Tager inhalationspanel og levertal.
Kan forsøge beh med alnok. Evt opsøge øjenlæge igen.

11-08-2015 … …

Problem vedr. kløe og svie i øjne, der nu er blevet gule. Kommer mhp konsultation.
…

21-05-2015 … …

Giver svar på blodprøver, der alle er fine. [Klageren] er fortsat konstant træt.
Rp. Ferritin og D-vitamt
…

19-05-2015 Sygdom endokr/metabol/ernæring IKA …

Diagnoser
T99 Sygdom endokr/metabol/ernæring IKA

Kontakt tekst
Ikke interesseret i tilbuddene på … for diabeticere ej hellere for vægttab, hvilket hun vistnok har prøvet for en del år siden.
På sygehus sagde de at vi godt skulle kunne henvise til sgh.
Vi har d.d. taget BP2 og 3-mnd.kontrol idet pt. klager over træthed.
Mener ikke hendes bs er bedre reguleret nu med Januvia, idet hun måler f-BS på omkring de 10. Afsluttet på sgh."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1. Afbestillingsforsikring**
1.1 Skadetilfælde omfattet af forsikringen
Forsikringen dækker, såfremt sikrede, dennes ægtefælle/ samlever familie eller rejseledsager, indenfor forsikringsperioden rammes af en af nedenstående begivenheder og lejemålet ikke kan gennemføres på grund af,

a) Dødsfald
b) Alvorlig, akut sygdom
c) Alvorlig tilskadekomst
d) Akut forværring af bestående sygdom
e) Vaccinationsintolerance
1) Graviditet opstået forsikrings perioden
g) Skilsmisse
…
4.3 Definition
…
Akut sygdom/tilskadekomst:
Ved akut dækringsberettiget sygdom/tilskadekomst forstås en nyopstået sygdom/tilstedekomst, en begrundet mistanke om en nyopstået sygdom eller en uventet forværring i en bestående eller kronisk sygdom."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 14/8 2015 et feriehusophold for perioden 15/8 2015 til 18/8 2015. Klageren afbestilte opholdet den 15/8 2015, da hun havde ondt i øjnene og ingen energi. Klageren ønsker, at selskabet skal dække afbestillingen af rejsen.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke er tale om en akut og nyopstået sygdom eller akut forværring af bestående sygdom.

Det fremgår af sagslog af 15/8 2015 fra feriestedet, at klageren "ønsker pengene retur for opholdet, idet nogle af de gæster hun skal have i huset er blevet syge. Hvis hun ikke kan få pengene retur, vil hun bare gerne have et mindre hus i stedet".

Det fremgår af klagerens patientjournal af 11/8 2015 "problem vedr. kløe og svie i øjne, der nu er blevet gule". Af patientjournal af 12/8 2015 fremgår det "svie fra øjnene gennem en uge. Tidl fået øjendråber via øjenlæge uden effekt. Synes desuden at øjnene er gule og frygter gulsot. Obj: Øjenomgivelserne ses normale. Begge øjne ses med normale sclerae. Ingen hyperæmi. Ingen fremmedlegemer. … Kan forsøge beh med alnok.

Evt opsøge øjenlæge igen". Det fremgår af patientjournal af 13/8 2015 "ønsker tilskud på allergimedicin. Kan gøre dette ved pos allergitest eller i fald der er signifikant effekt. Bør derofr afprøve medicinen. … Rådes til kun at købe 10 stk alnok".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.1, at forsikringen dækker, såfremt sikrede, "indenfor forsikringsperioden, rammes af en af nedenstående begivenheder og lejemålet ikke kan gennemføres på grund af, … b) Alvorlig, akut sygdom … d) Akut forværring af bestående sygdom".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.3 fremgår det, at "ved akut dækningsberettiget sygdom/tilskadekomst forstås en nyopstået sygdom/tilskadekomst, en begrundet mistanke om en nyopstået sygdom, eller en uventet forværring i en bestående eller kronisk sygdom".

Efter en gennemgang af sagen og med henvisning til sagens lægelige oplysninger finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale afbestillingsdækning med henvisning til, at klagerens afbestilling ikke skyldtes en akut og nyopstået sygdom eller akut forværring af bestående sygdom.

Det, som klageren i øvrigt har anført, 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

Mette Eisenhardt