Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juli 2018 blev i sag nr. 90644:

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 rejseforsikring. Hun klager over selskabets afvisning af at yde afbestillingsdækning.

I klageskema af 22/3 2017 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

> "Hermed klager jeg over Gouda Rejseforsikring ('selskabet'), som har afvist at yde dækning for en afbestilt rejse, der skulle have fundet sted den 15. oktober 2016
> …
> Sagen udspringer af, at min mor og jeg i sommeren 2016 talte om at tage på en fælles rejse med [klagerens barn]. Baggrunden for dette var, … Min mor og jeg ville derfor gerne nå en ferie sammen inden jeg blev for besværet, og samtidig skulle ferien ligge, så jeg kunne holde almindelig sommerferie med … Vi blev derfor enige om at planlægge en tur i efteråret 2016.
>
> Den 17. august 2016 henvendte min mor sig på skadestuen, da hun havde gener øjet. Lægen konstaterede, at hun havde fået en lille rift, og ville følge op herpå. I hendes patientjournal af 17. august 2016, der vedlægges som **bilag 3**, er det således anført:
>
> *'Konklusion*
> *Corpussammenfald, corpushæm o.sin. Tidl. d.d. identificeret rift ved EØL. Ikke amotio.*
> *Vurderes øget risiko for amotio, hvorfor der efter konf. med … gives*
> *rp.tid til VR-vurd 18.08.16 kl 06.30'*
>
> Min mor fik de følgende dage behandlet riften, som blev afsluttet den 22. august 2017. Ved en kontrol den 29. august 2016 konstaterede lægen, at alt var som det skulle være og fortalte hende, at der ikke var mere de kunne eller ville gøre, og at hun skulle leve sit liv som hun plejede. I patientjournalen af 29. august 2016 fremgår det:

> *Ugekontrol efter laser/kryobeh.af retinal ruptur venstre øje, hvor der også var let corpushæm. Subj. ingen nytilkomne symptomer.*
> *Konklusion*
> *Pæne stabile forhold. Afventer opklaring af corpushæm. rp. kontorl i VR amb.om ca 3 uger før p.n. Pt. kan formentlig afsluttes ved denne kontrol, såfremt der kun resterer minimal blødning.'*

De følgende dage genoptog vi snakken om en fælles rejse, og den 31. august 2016 bestilte jeg gennem [rejsebureau] en rejse til mig, min mor og [barn] til …, hvorfra vi skulle på et krydstogt i syv dage. Der var planlagt afrejsedag fra Danmark den 15. oktober 2016.

Samtidig købte jeg tre afbestillingsforsikringer gennem [rejsebureau], som kostede 6 % af rejseprisen og fremgik af min kvittering/mit rejsedokument, jf. bilag 1.

Den 20. september 2016 fik min mor pludselig smerter i øjet, som ellers havde været fri for gener siden behandlingen i august 2016. Hun opsøgte herefter læge, der iværksatte behandling for nethindeløsning. Ved denne henvendelse er det første gang, at hun diagnosticeres med nethindeløsning, og lægerne frarådede hende at rejse før behandlingerne var færdige. Det fremgår således af patientjournalen af 23. september 2016 (**bilag 5**), at:

> *'På grund af akut opstået øjensygdom frarådes patienten at rejse den kommende måned.'*

Da vi havde planlagt afrejse den 15. oktober 2016, var vi nødt til at finde en løsning. Den 23. september 2016 kontaktede jeg derfor [rejsebureau] telefonisk for at undersøge mulighederne for afbestilling.

Årsagen hertil var blandt andet, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at man skal henvende sig til rejseselskabet i tilfælde af akut sygdom, jf. Fællesbetingelsernes afsnit II, der har følgende ordlyd:

> *Det er vigtigt, at du eller vedkommende, der er syg, bliver tilset af en læge. Hvis afrejsetidspunktet er nært forestående, skal der søges læge hurtigst muligt – om nødvendigt vagtlæge eller skadestuen.*
>
> *Desuden skal du hurtigst muligt afmelde rejsen hos rejsearrangøren og samtidig anmelde afbestillingen til Gouda med skadeanmeldelse og lægeerklæring.*

Medarbejderen i [rejsebureau] spurgte kort efter jeg havde forklaret om situationen, om jeg havde rejseforsikring. Da jeg oplyste, at dette var tilfældet, sagde han: *'så kan du jo lige så godt aflyse det hele.'*

Jeg afbestilte derfor rejsen for os alle tre og talte herefter med medarbejderen om mulighederne for at finde en mere passende rejse til mig og [barn], nu hvor min mor ikke længere kunne deltage.

Dette resulterede i, at jeg dagen efter bestilte en rejse med min [barn] og min kæreste gennem [rejsebureau], med samme afrejsedato, den 15. oktober 2016, til … Kvittering vedlægges som **bilag 6**.

Jeg blev på intet tidspunkt i samtalen vejledt om, at det ikke var sikkert, at der ville være dækning, hvilket var en klar forudsætning for at tale om bestilling af en ny rejse. Medarbejderen opfordrede mig heller ikke til at kontakte Gouda, men oplyste blot, at jeg skulle udfylde en blanket vedrørende afbestillingen og sende den til forsikringsselskabet. Henset til at forsikringen var købt gennem [rejsebureau] og medarbejderen vejledte mig omkring situationen, havde jeg ikke forestillet mig, at der var behov for at gøre andet end at anmelde skaden til forsikringen.

Ved mail af 15. november 2016 afviste selskabet at yde dækning med henvisning til, at *'årsagen til afbestillingen var tilstede ved køb af rejsen, og sagen er således ikke omfattet af forsikringen.'* Mailen vedlægges som **bilag 7**.

Selskabet henviste særligt til et vilkår i betingelsernes punkt 7.1, hvorefter forsikringen ikke dækker i tilfælde af:

> *'Sygdom/tilskadekomst eller graviditet, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af 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'*

Jeg påklagede herefter afgørelsen, som selskabet dog fastholdt, hvorfor denne klage har været nødvendig.

3. Anbringender

Jeg er ikke enig i selskabets vurdering af sagen og støtter min klage på to overordnede synspunkter, som jeg vil redegøre nærmere for i det følgende.

3.1 Akut sygdom

Efter min opfattelse, er der tale om akut sygdom, da min mor den 20. september 2016 får konstateret nethindeløsning. Dette fremgår således direkte af min mors patientjournal om *'akut opstået øjensygdom'* og understøttes endvidere af, at hun ikke tidligere er diagnosticeret hermed.

Efter betingelsernes punkt 6.1.a. ydes der dækning for afbestilling forårsaget af akut sygdom, hvorfor det klare udgangspunkt må være, at jeg har krav på dækning af den afbestilte rejse.

Selskabets henvisning til betingelsernes punkt 7.1 og påstand om, at sygdommen har været 'tilstede', er jeg således ikke enig i. Min mor havde ikke nethindeløsning, da rejsen blev bestilt, hvorfor sygdommen efter en almindelig sproglig forståelse af betingelsernes punkt 6.1.a. ikke kan siges at have været 'tilstede'.

I forhold til selskabets bemærkning om, at dækningsundtagelsen også gælder, hvis der har været symptomer på sygdommen, bør undtagelsen fortolkes indskrænkende og i overensstemmelse med ankenævnets praksis, hvorefter symptomerne skal have haft en karakter, som med rimelighed fører til, at vi måtte forvente efterfølgende komplikationer.

Jeg henviser i den forbindelse til ankenævnets kendelser 84.011. Sagen vedrørte en klager med kraftige mavesmerter gennem flere måneder, der efter kort bedring og bestilling af en rejse oplevede en forværring, som førte til afbestilling. Klageren fik medhold i sagen, da lidelsen ikke inden bestilling af rejsen *'havde udvist sådanne symptomer'*, at selskabet kunne afslå at yde dækning.

I lyset af ovennævnte kendelser og det princip, som den udtrykker, mener jeg ikke, at en rift i øjet, som behandles effektivt, kan betragtes som et symptom på en nethindeløsning, der opstår en måned senere. Jeg bemærker på ny, at min mor efter behandling af riften i august 2016 blev meddelt, at alt så fint ud, og at hun skulle leve sit liv som hun plejede, hvilket netop understreger, at der ikke er tale om et symptom på den efterfølgende nethindeløsning.

3.2. Dækningstilsagn og rådgivningsansvar

Derudover støtter jeg min klage på et synspunkt om, at selskabet har pådraget sit et rådgiveransvar, ved ikke i forbindelse med afbestillingen at gøre særligt opmærksom på undtagelsens udstrækning, eller i det mindste at opfordre mig til at undersøge forholdet nærmere.

Der er for mig – som almindelig forbruger – tale om en ret vidtgående undtagelse i betingelsernes punkt 7.1, såfremt det fører til, at selskabet kan afslå dækning i en situation som den foreliggende.

Et sådan vilkår må efter min opfattelse, dels skulle meddeles klart og tydeligt, og dels føre til, at selskabet – eller deres sælgere/sagsbehandlere – har en særlig rådgivningsforpligtelse, når jeg retter henvendelse vedrørende afbestilling af rejsen.

Selskabet har i Fællesbetingelsernes punkt II selv henvist til en procedure, hvorefter det er rejseselskabet, der skal kontaktes. Når rejseselskabet konkret vejleder om dækningen på den forsikring, der også er købt gennem rejseselskabet, må forsikringsselskabet, ud fra almindelige fuldmagtsbetragtninger, hæfte, såfremt denne vejledning har været mangelfuld.

Dette må særligt gælde, når der er tale om en rejse for tre personer, hvoraf det alene er den ene der bliver syg. Med andre ord ville jeg naturligvis ikke have afbestilt rejsen, såfremt jeg var bekendt med, at der ikke var dækning. Derudover ville jeg med viden om selskabets vidtgående fortolkning af betingelserne kunne have begrænset mit tab ved alene at afbestille min mors rejse.

I den konkrete situation havde jeg fuld tillid til medarbejderens vejledning og absolut intet motiv for at afbestille for os alle tre, såfremt der var risiko for, at der ikke var dækning. Det bemærkes i den sammenhæng, at der på afbestillingstidspunktet var flere uger til planlagt afrejse, og at det derfor ikke hastede som sådan.

Jeg henviser i den forbindelse til ankenævnets kendelse nr. 87.625, hvor selskabet ifaldt et rådgivningsansvar for ikke at rådgive om dækningens omfang i en situation, hvor det alene var den ene rejsedeltager, der var hindret i at deltage i rejsens formål.

Det forhold, at selskabet har uddelegeret denne kontakt og vejledning til rejseselskabet kan ikke med rimelighed føre til andet resultat, da selskabet herved vil kunne fraskrive sig enhver rådgivning såvel som ansvar herfor.

For en ordens skyld bemærkes, at rejseselskabet har refunderet et mindre beløb ved afbestilling, herunder skatter og afgifter, hvorfor det kun er differencen jeg gør krav på dækning af."

Selskabet har i brev af 28/7 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsfremstilling:**
Den 31. august 2016 bestilte klager og hendes rejseledsagere en krydstogtrejse hos [rejsebureau] (bestillingsbekræftelsen er vedlagt som bilag 3). Rejsen kostede i alt 21.665 kr. eksklusiv afbestillingsforsikringen og blev købt på internettet den 31. august 2016.
Den 7. oktober 2016 modtog Gouda Rejseforsikring skadeanmeldelse (bilag 4) og lægeerklæring (bilag 5), hvoraf det fremgik, at årsagen til afbestillingen var nethindeløsning hos klagers mor. Af den fremsendte lægeerklæring fremgik det, at klagers mor allerede den 22. august 2016 havde symptomer på den sygdom, som senere var årsagen til afbestillingen af rejsen, men at der ikke blev stillet en diagnose på daværende tidspunkt. Da der var usikkerhed omkring tidspunktet for sygdommens opståen (symptomstart), anmodede Gouda Rejseforsikring den 3. november 2016 om en kopi af journalnotaterne omkring den aktuelle sygdom fra klagers mors læge (bilag 5), hvilket vi modtog den 15. november 2016.
Af journalmaterialet fremgik det, at klagers mor blev indlagt på [hospitals] øjenklinik den 22. august 2016 på grund af en ruptur af retina uden løsning (rifter på nethinden) samt kollaps af øjets glaslegeme. På baggrund af disse oplysninger meddelte Gouda Rejseforsikring i mail af 15. november 2016 (bilag 7) klager, at man ikke kunne imødekomme klagers ønske om erstatning, idet klagers mor inden købet af rejsen den 31. august 2016 ikke havde været stabil og symptomfri i det pågældende øje, og at der havde været symptomer, som senere udviklede sig til nethindeløsning, hvilket var årsagen til afbestillingen af rejsen.
Den 16. november 2016 modtog Gouda Rejseforsikring en reklamation (bilag 8) over afgørelsen af sagen, og sagen blev derfor overdraget til en ny skadebehandler for revurdering.

I forbindelse med revurderingen blev det medicinske materiale gennemgået af selskabets øjenlægekonsulent, som udtalte følgende:

> 'Skadelidte blev behandlet den 22/8 2016 for to rifter på nethinden, der kunne ikke gives LASER, da der var for meget blod i glaslegemet. Skadelidte fik derfor cryobehandling i stedet.
> Ved en tilstand som denne med 2 nyligt behandlede rifter (22.08.2016) er der stor risiko for nethindeløsning, der vil kræve yderligere behandling.
> Således havde skadelidte en tilstand, der disponerer til nethindeløsning fra den 22.08.2016'

Den 25. november 2016 meddelte selskabet klager pr. mail (bilag 9), at man med henvisning til speciallægens vurdering måtte fastholde den tidligere afgørelse i sagen.
Den 4. april 2017 modtog vi Ankenævnsklagen, hvor klager gjorde gældende, at klagers mor fik en akut opstået sygdom, og at vi pådrog os et rådgiveransvar ved den rådgivning, som klager modtog fra rejsebureauet i forbindelse med afbestilling.

Vurdering
Klager har tegnet Afbestillingsforsikring med gældende forsikringsbetingelser version 722.

Af forsikringsbetingelserne pkt. 6.1 fremgår det, at forsikringen dækker ved afbestilling pga. akut sygdom hos bl.a. medrejsende familie.

Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 7.1 dækker forsikringen dog ikke i tilfælde af:

> 'a) Sygdom/tilskadekomst eller graviditet, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af 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.

Som det fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 6.1, dækker afbestillingsforsikringen bl.a. ved akut opstået sygdom. For at tilgodese forsikringstagere med kroniske/eksisterende lidelser er forsikringen udvidet til at dække afbestilling på grund af den kroniske/eksisterende lidelse, når man har været stabil i minimum tre måneder forud for køb af rejse og afbestillingsforsikringen, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 7.1. Ved stabil forstås, at man ikke har haft symptomer, været ved læge (ud over almindelig kontrol), fået ændring i medicin eller været hospitalsindlagt. Hvorvidt der er stillet en endelig diagnose eller sygdommen forværres efter købet af forsikringen, har således ikke indflydelse på vurderingen af dækningen.

Ifølge den lægelige vurdering er nethindeløsningen en direkte følge af de rifter, som klagers mor blev behandlet for den 17. og 22. august 2016 inden købet af rejsen og forsikringen den 31. august 2016.

Det understøttes af journalnotat af 17. august 2016, hvoraf det fremgår, at der 'vurderes øget risiko for amotio (nethindeløsning) [...]'.

Af journalnotat af 29. august 2016 fremgår det ligeledes, at klagers mor ikke er afsluttet, men skal til en opfølgende konsultation ca. tre uger senere, hvor man forventer at kunne afslutte patienten, 'såfremt der kun resterer minimal blødning'.

På tidpunktet for købet af rejsen var klagers mor ikke afsluttet i sit behandlingsforløb, og forværringen i symptomerne opstod da også allerede den 20. september 2016 – kun tre uger efter ovennævnte journalnotet er udarbejdet.

Det er således klart dokumenteret i klagers mors journal, at der i perioden op til købet af rejsen var flere konsultationer på grund af øjengener, og klagers mor er ligeledes blevet opereret i perioden, hvorfor man ikke kan anse hendes tilstand forud for købet af rejsen som værende stabil.

Klager henviser til ankenævnskendelse nr. 84.011, som vi ikke finder relevant for denne sag. I den henviste kendelse diagnosticeres den pågældende klager først med Clostridium difficile, som behandles, og klageren afsluttes som rask. Vedkommende er efterfølgende stabil i ca. 10 uger, hvorefter nye mavesmerter medfører udredning for Morbus Crohn, som berettiger til dækning under afbestillingsforsikringen.

I den aktuelle sag er der tale om et kort sygdomsforløb (ca. 6 uger), hvor klager aldrig nåede at være stabil. Forværringen i klagers mors tilstand opstod i den periode, hvor klagers mor fortsat afventede en kontrol af øjet, og hun var således ikke at betegne som rask.

I øvrigt kan vi henvise til følgende kendelser, hvor selskaberne fik medhold: AK 89.506, hvor klageren dagen inden købet af rejsen var henvist til speciallæge pga. ryggener gennem de sidste seks måneder. Klageren måtte efterfølgende afbestille sin rejse, da han skulle opereres i ryggen på ny; AK 89.548, hvor klageren i december 2015 af speciallæge blev henvist til MR-scanning pga. mistanke om spinalstenose. Klageren bestilte i januar en rejse, der skulle foregå i maj 2016, men blev indkaldt til operation i marts, hvorefter rejsen blev afbestilt.

Af ovennævnte grunde skal vi således fastholde, at dækning er undtaget i medfør af forsikringsbetingelserne pkt. 7.1.

Rådgivningsansvar

Af forsikringsbetingelserne s. 3 under fællesbetingelser, afsnit II, fremgår det bl.a., at forsikringstager hurtigst muligt skal afmelde rejsen hos rejsebureauet, hvilket alene har til formål at tilsikre, at tabsbegrænsningspligten overholdes.

Samtidig fremgår det, at afbestillingen af rejsen skal anmeldes til Gouda med skadeanmeldelse og lægeerklæring, hvorfor der ikke bør være nogen tvivl om, at det er Gouda, der tager stilling til dækning.

[Rejsebureau] sælger Goudas forsikringsprodukter i forbindelse med salget af deres rejser, men alle deres sælgere er instrueret i, at de ikke kan tage stilling til dækning i forbindelse med en skadesag.

I [rejsebureaus] logsystem er det noteret, da klager afbestilte rejsen: '[Klagerens mor] har fået lavet en akut øjenoperation og må derfor ikke rejse for lægen. [Klageren] udfylder en skadesanmeldelse og sender ind til Gouda.'

Den pågældende [rejsebureau] sælger har informeret os om, at hun ikke kan have oplyst, at afbestillingen var dækket under forsikringen, idet hun er bekendt med, at hun ikke må vejlede omkring dette, og ej heller har tiltrækkelig viden omkring det forsikringstekniske til at kunne yde denne vejledning.

På baggrund af dette finder vi ikke, at [rejsebureau] har ydet vejledning, som kan sidestilles med et dækningstilsagn på vores vegne.

Klager har påberåbt sig ankenævnets kendelse nr. 87.625 til støtte for, at vi kan drages til ansvar for den rådgivning, som klager modtog fra rejsebureauet. Vi bemærker, at den henviste kendelse omhandler rådgivning fra forsikringsselskabets side, og her bør man naturligvis kunne forvente professionel rådgivning.

Såfremt klager ønskede oplysninger om forsikringsdækningen, er denne grundigt beskrevet i forsikringsbetingelserne, som er det grundlag, at aftalen omkring afbestillingsforsikringen er indgået

på. Måtte klager have spørgsmål til forsikringsdækningen, eller ønskede klager vejledning i den konkrete situation, kunne klager kontakte os og ikke sit rejsebureau.

Sammenfattende er det vores vurdering, at klagers mors sygdom (nethindeløsning), som er årsag til afbestillingen, er en almindelig følge af rifter på nethinden, som klagers mor blev behandlet for kort tid inden købet af rejsen. Der er således ikke tale om en akut opstået sygdom, hvorfor forsikringsdækningen ikke udløses, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.1. Det er ligeledes vores vurdering, at [rejsebureaus] vejledning ikke har lovet dækning udover forsikringsbetingelserne eller på anden måde udøvet rådgivning, som er ansvars-pådragende.

Vi skal således fastholde afvist dækning."

Klageren har i mail af 12/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er fortsat uenig i Goudas afvisning af sagen.
Diagnosen var ikke stillet da vi bestilte rejsen og rifter på nethinde leder jo ikke automatisk eller typisk til nethindelosning. Goudas lægekonsulent skriver dog dette på side 2, men på hvilken baggrund kan dette dokumenteres og dermed konkluderes?

Man kan jo også gå til lægen med ondt i maven uden at der stilles en diagnose. Rifter i øjet kan komme ved en gåtur i skoven eller havearbejde og en gren rammer øjet eller ved at fjerne øjenmakeup, dette udløser sjældent nethindeløsning. En eller to rifter i øjet er ikke ensbetydende med at man ikke kan rejse eller man bør tænkte nethindeløsningen med mindre at denne diagnose stilles. Dette gør den ikke før rejsen bestilles.

På side 4 skriver Gouda at pågældende sælger ikke yder rådgivning, dette er jeg uenig i. For det første talte jeg med en mand og ikke en kvinde som Gouda oplyser, dermed er det ikke den rigtige sælger [rejsebureau] referere til. Jeg blev rådgivet om at nu hvor jeg havde en rejseforsikring var det intet problem at bestille en ny rejse der nu matchede vores rejsebehov. Sælger opfordrede dermed til at finde ny rejse."

Selskabet har i brev af 6/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers kommentarer til sagen og har følgende svar.

Det er almindeligt kendt, at rifter på nethinden kan føre til nethindeløsning, hvilket vores øjenlægekonsulent ligeledes beskriver i sin udtalelse i sagen, hvorfor vi ikke finder, at der kan stilles spørgsmålstegn ved dette.

Vi henviser venligst til følgende uddrag af journalmaterialet:
Notat af 17. august 2017. Her vurderes det at patienten har forøget risiko for nethindeløsning ('amotio'):
Konklusion
Corpussammenfald, corpushæm o.sin. Tidl. d.d. identificeret rift ved EØL. Ikke amotio. Vurderes øget risiko for amotio, hvorfor der efter konf. med … gives rp. tid til VR-vurd 18.08.16 kl. 06.30 rp. FASTENDE

> Notat af 18. august 2017. Der vurderes igen stor risiko for nethindeløsning og patienten oplyses om alvorlige symptomer på nethindeløsning.
> Konklusion
> Pt. informeres om, at der nu er så meget blod i øjet, at det har fordelt sig på en måde, at vi ikke kan identificere evt. rupturer og få dem beh. på nuværende tidspunkt. Ene mulighed vil være at vitrektomere akut og laser-beh., men dette er forbundet med betydelig risici og bivirkninger bl.a. cataract-udvikling og amotio-risiko.
> Pt. føler allerede tegn på opklaring af corpushæm., og vi aftaler derfor rp. KR-vurdering mandag d. 22.08.2016 kl. 06.30 hvor pt. møder fastende og man forhåbentligvis kan laser-beh. retinal ruptur. Evt. kan det blive nødvendigt at vitrektomere, hvis hæmoragien ikke viser tegn på opklaring.
> Pt. amotiovarsles og henvender sig før p.n.
> Pt. accepterer planen.
> …
> Dette understøttes ligeledes af oplysninger omkring nethindeløsning på www.sundhed.dk, hvor der blandet andet står, at disponerende faktorer kan være en eventuelt aldersbetinget rift i nethinden.
>
> Vi har været i kontakt med [rejsebureau] endnu en gang, som oplyser, at alle samtaler logges og der er derfor ingen tvivl om, hvilken sælger klager har været i kontakt med.
>
> Hvorvidt klager kan have været i kontakt med andre rejsebureauer end [rejsebureau] i forbindelse med sagen, er naturligvis en mulighed, men det kan vi på ingen måde afdække"

Til dette har klageren fremsendt mail af 10/10 2017, hvori det bl.a. er anført:

> "Vedrørende riften i nethinden bestrides det fortsat, at det skulle være almindelig kendt for os, at den ville føre til en nethindeløsning. Det afgørende er ikke hvorvidt en rift kan medfører en nethindeløsning, men hvorvidt vi burde have indset, at der var overvejende sandsynlighed for, at dette ville ske. Dette mener jeg fortsat ikke er tilfældet.
>
> Som betingelserne er formuleret, så forudsætter selskabets afslag, at sygdommen var tilstede inden rejsebestilling – hvilket den utvivlsomt ikke var – eller at der var symptomer herpå. Selvom en rift kan medføre nethindeløsning er det efter en almindelig sproglig forståelse ikke et symptom på nethindeløsning. Ordet symptom betyder tegn på en sygdom, hvilket det i sagens natur ikke kan være, når sygdommen ikke var til stede. Det kan heller ikke betragtes som et så sikkert forstadige til sygdommen, at man af den grund kunne/burde vide, at der ville komme en nethindeløsning. Dette understøttes af, at lægerne på intet tidspunkt før rejsebestillingen oplyste om, at rejser burde afventes, eller kunne være en rejsehindring. En rift i nethinden, særligt efter behandling, er da heller ikke på nogen måde en rejsehindring.
>
> Kendelserne som selskabet henviser til er ikke sammenlignelige med denne sag. Kendelserne vedrører lidelser, som i sig selv er oplagte rejsehindringer, eller forløb med udredning for en mistænkt/realiseret lidelse, hvorved der opstår en rejsehindring. Dette er ikke tilfældet i min sag, hvor der var givet besked fra lægelig side om at min mor skulle leve livet normalt og at alt så fint ud. At der efterfølgende opstår sygdom i form af nethindeløsning var uventet, hvilket selskabet (forhåbentlig) da heller ikke er uenig i.

Vedrørende selskabets bemærkinger om, at der er givet korrekt vejledning fra [rejsebureau], så bestrides dette fortsat. Selskabet opfordres til at fremlægge kopi af loggen, idet jeg er sikker på, at jeg ikke talte med en kvinde. Selskabets bemærkninger om medarbejderes rådgivning har i øvrigt så generelt præg, at det ikke beviser en korrekt rådgivning. Dette navnlig da oplysningerne passer dårligt med det forhold, at jeg efter samtalen med medarbejderen netop bestilte en ny rejse. Det ville jeg selvfølgelig aldrig have gjort, hvis jeg ikke – som det var tilfældet – havde fået besked om, at der ville være dækning. Det forhold, at betingelserne anfører, at anmeldelse også skal ske til selskabet kan ikke være afgørende, når rejseselskabet konkret går ind i rådgivningen, og lader mig købe en ny rejse i samme omgang.
jf. telefonsamtalen med den mandlige medarbejdere fandt den sted den 23. september 2016.

Da selskabet hæfter for rejsearrangørernes fejl kan jeg ikke se andet resultat, end at selskabet må hæfte ud fra betragtinger om et dækningstilsagn fra rejsearrangøren. Den korrekte rådgivning fra [rejsebureau] burde have været, at jeg skulle kontakte selskabet og afvente en afgørelse, og ikke som det skete, oplyse at der ville være dækning og sælge mig en ny rejse. At selskabet kan hæfte for rejsearrangørernes fejl ud fra identifikationsbetragtninger følger blandt andet af AK54.797, AK 52.031 og AK 45.547."

Hertil har selskabet i brev af 27/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Som tidligere beskrevet, dækker forsikringen alene, hvis man har været symptomfri i den tre måneders periode op til købet af rejsen. Det mener vi, at klagers mor ikke var.

Vi vurderer skadesanmeldelsen ud fra, om klagers mor var stabil i perioden op til købet af rejsen, og hvorvidt der er årsagssammenhæng mellem de forudbestående symptomer og den sygdom/de gener, som er årsag til afbestillingen af rejsen. Der er således tale om en objektiv vurdering i forhold til forsikringsbetingelserne.

Vi har undersøgt følgende om klagers mors lidelse:

<u>Rift i nethinden med corpus vitreum-blødning</u>

- Komplikation til dette kan være traktionsbetinget nethindeløsning (se Lægehåndbogen på Sundhed.dk).

<u>Nethindeløsning</u>

Rhematogen (forårsaget af rift i nethinden)

- Er den hyppigste årsag til nethindeløsning og skyldes aldersbetinget sammenfald af corpus vitreum, som skrumper og begynder at trække på nethinden (se Lægehåndbogen på Sundhed.dk).

Tilstanden er også godt beskrevet under 'Nethindeløsning' i Patienthåndbogen, som kan tilgås via Sundhed.dk. Her beskrives, at et 'hul i nethinden kan gøre, at noget af glaslegemet kan trænge gennem hullet og derved skille nethinden fra sit underlag'.

Følgende uddrag er hentet fra lægejournalen:

17.8.2016, kl. 15:15:
Der vurderes at der er øget risiko for amotio (= nethindeløsning)

18.8.2016, kl. 6:30:
- Patienten amotiovarsles (dvs. oplyses om symptomer på nethindeløsning og hvordan hun skal forholde sig)
- Der er indikation for Pexi-behandling for at modvirke nethindeløsning

22.8.2016, kl. 8:00:
Operationsafdelingen: Der gøres RBA (= behandling for at modvirke nethindeløsning). Informeres herefter om akutte symptomer og ordineres roligt regime indtil næste kontrol.

29.8.2016, kl. 13:30:
Ugekontrol efter rift i nethinden og blødning i corpus vitreum. Der er stadig sløret indblik og resterende blødning. Ny kontrol af dette ordineres til tre uger senere.

Klager købte rejsen den 31. august 2016, altså på et tidspunkt, hvor der stadig var symptomer, og klagers mor ikke var afsluttet i behandlingsforløb.

På trods af at klagers mor ikke var afsluttet i behandling, men afventede en kontrol konsultation og ad flere omgange var informeret om risikoen for nethindeløsning, valgte klager at købe rejsen den 31. august 2016. Der står ikke noget i lægejournalen om, at lægerne inden rejsekøb meddelte klagers mor, at alt så fint ud. Vi finder således, at vores henvisning til Ankenævnskendelserne 89.506 og AK 89.548 er relevant.

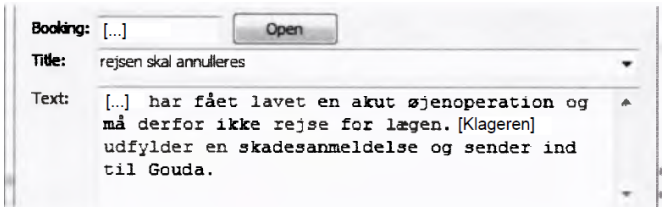
Vores lægekonsulent udtaler i øvrigt følgende:

> 'Flyvning med en retinal ruptur giver ikke en øget risiko for nethindeløsning. Men klager havde en tilstand (flere rifter på nethinden med en del blod), der potentielt set kræver højt specialiseret behandling (operation for nethindeløsning), hvorfor øjenlæger i en sådan situation tilråder patienter at blive indenfor landets grænser, indtil tilstanden er stabil, oftest 3 mdr.'

Vi finder derfor, at det er klart dokumenteret, at klagers mor før købet af rejsen havde symptomer, og at der er en direkte årsagssammenhæng mellem den præeksisterende rift på nethinden og den nethindeløsning, der var årsagen til afbestillingen af rejsen.

Vejledningsansvar
I forhold til vejledningen fra [rejsebureau], ser vi fortsat ingen anledning til at kritisere deres håndtering af sagen. [Rejsebureau] bekræfter, at sælgeren har fulgt deres retningslinjer, som siger, at de på ingen måde kan give dækningstilsagn eller vejlede i forhold til forsikringsdækning i en aktuel sag.

Dette understøttes af nedestående udskrift af deres logsystem:



Som det fremgår af notatet fra samtalen, vejledes der om, at der skal sendes en skadeanmeldelse til Gouda, og der er således inden tvivl om, at sagen er uafsluttet, og at Gouda skal tage stilling til dækning.

[Rejsebureau] har ikke registreret, at klager skulle have talt med andre sælgere hos dem. Men de kan tilføje, at den medarbejder, som klager har talt med er supervisor, og vedkommende kender derfor udmærket deres retningslinjer omkring forsikring. Så derfor finder de det usandsynligt, at der skulle have været lovet dækning (udover forsikringsbetingelserne).

Samtidig finder vi ikke den praksis, som klager henviser til relevant for den aktuelle sag, hvor tvisten i forhold til rådgivningsansvaret jo drejer sig om, hvorvidt der er givet dækningstilsagn fra rejsebureauets side. Ovenstående uddrag af loggen bekræfter netop, at der ikke er afgivet tilsagn om dækning."

Heroverfor har klageren i mail af 10/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det fastholdes, at det afgørende er, hvorvidt vi burde have undladt at bestille en rejse med den viden vi havde om min mors tilstand. Det fastholdes ligeledes, at dette ikke var tilfældet.

Selskabets bemærkninger om, at læger ville fraråde at rejse i en situation som min mors, genkender vi ikke, og vi blev konkret vejledt om det modsatte af de behandlende læger.

Det forhold, at det ikke er ført til journal kan ikke føre til andet resultat. Tværtimod viser det senere journalnotat, hvor rejsen frarådes, at lægerne først her gav denne besked. Rejsen var selvfølgelig ikke var blevet bestilt, hvis ikke vi havde får ok til dette fra lægerne. Rejsen hastede ikke og vi havde ingen intentioner om at påtage os en unødvendig risiko.

Jeg bemærker desuden, at forsikringsselskabets lægekonsulent skriver, at der som udgangspunkt ikke er noget i vejen for at rejse med en retinal ruptur, hvilket passer med de beskeder vi modtog forud for rejsen blev bestilt. At lægekonsulenten tilføjer en iøvrigt udokumenteret praksis er uden betydning, når vi fik den anden besked. Selskabets uddrag fra journalmateriale ændrer ikke på, at min mors tilstand omkring tidspunktet for rejsens bestilling blev vurderer god og at dette også gengives i notatet, hvor hun forventes afsluttet inden kort tid.'

Vedrørende vejledningen fra [rejsebureau], så fastholdes det, at der i denne sag er en sådan sammenhæng mellem selskab og rejsearrangør, at der ud fra almindelige fuldmagtsbetragtninger hæftes for de oplysninger medarbejderen ved [rejsebureau] gav. Det er korrekt som anført i loggen, at jeg fik besked på at sende en anmeldelse til Gouda, men med den tilføjelse at der ville være dækning, hvilket er den eneste årsag til, at vi bestilte en ny rejse kort efter. Som tidligere nævnt, så kunne jeg stadig være rejst afsted med [barn], og vi aflyste alene for at flytte rejsen i tro om, at der ville være dækning. At der ikke skulle være drøftet nye rejser under samme telefonsamtale er ganske enkelt ikke korrekt. Dette understøtte af at vi kort efter købte en ny rejse gennem [rejsebureau] til alle tre."

13. 90644

Selskabet har herefter i brev af 20/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Afbestilling
> Vi har på ny haft sagen, heriblandt lægejournalen, forelagt vores øjenlægekonsulent. Klager har ikke dokumenteret, at de behandlende læger godkendte, at klagers mor tog på udenlandsrejse inden køb af rejse, eller at klagers mor ved rejsekøb måtte betragtes som (nærmest) afsluttet i behandlingsforløb.
>
> Klagers mor var objektivt ikke i en stabil tilstand tre måneder forud for rejsekøb, og klager har med det fremførte heller ikke godtgjort andet. Dækning er derfor undtaget i medfør af forsikringsbetingelserne pkt. 7.1.
>
> Dertil bemærker vi, at klagers mor inden rejsekøb havde flere rifter på nethinden med en del blod, som ifølge vores øjenlægekonsulent kan kræve højt specialiseret behandling, eftersom der er en forøget risiko for nethindeløsning. Øjenlæger anbefaler sædvanligvis patienten i sådanne situationer ikke at rejse uden for landet, indtil tilstanden har stabiliseret sig. Ifølge vores øjenlægekonsulent ville klagers mor også have fået denne oplysning, hvis hun havde spurgt til det.
>
> At retinal ruptur ifølge vores øjenlægekonsulent ikke i sig selv giver øget risiko for nethindeløsning ved flyvning afhænger af den konkrete behandlingssituation. I klagers mors tilfælde var det en kompliceret situation, der krævede lægelig opfølgning, og som altså ikke var stabil inden rejsekøb.
>
> Det var således ikke en akut opstået sygdom, som førte til afbestilling af rejse, men derimod en forværring af eller komplikation til klagers mors forudbestående lidelse, som der ikke er dækning for."

Af journalnotater fra den behandlende øjenafdeling fremgår blandt andet:

> "Ydelsesdato: 17-08-2016 15:15
> …
> Aktuelt
> Gennem 4 dage fluer, 1 døgn med lysglimt o.sin. Ser nu meget sløret. Ikke gardin. Ingen gener o.dxt
> …
> Konklusion
> Corpussammenfald, corpushæm o.sin. Tidl. d.d. identificeret rift ved EØL. Ikke amotio. Vurderes øget risiko for amotio, hvorfor der efter konf. med … gives rp. tid til VR-vurd 18.08.16 kl. 06.30
> …
> rp. roligt regime
> rp. hovedet op
> Pt. inf., forstår og samtykker.
> …
> /DH450 Corpushæm o.sin.
> DH438D Corpussammenfald o.sin./
> …
> Ydelsesdato: 18-08-2016 6:30
> …
> Pt. møder til vurdering for ve.-sidig retinal ruptur og corpushæm.

14. 90644

Objektivt
Spaltelampe o. sin.: Der er reaktionsløse, veldil. pupil, lens alderssvarende.
Fundoskopi o. sin.: Meget sløret indblik pga. corpushæm., og man kan lige akkurat skimte perifere retina opadtil, men indblikket tillader ikke, at man kan se huller eller rifter, men nethinden skønnes tilliggende også nedadtil.

Konklusion
Pt. informeres om, at der nu er så meget blod i øjet, at det har fordelt sig på en måde, at vi ikke kan identificere evt. rupturer og få dem beh. på nuværende tidspunkt. Ene mulighed vil være at vitrektomere akut og laser-beh., men dette er forbundet med betydelig risici og bivirkninger bl.a. cataract-udvikling og amotio-risiko.
Pt. føler allerede tegn på opklaring af corpushæm., og vi aftaler derfor rp. KR-vurdering mandag d. 22.08.2016 kl. 06.30 hvor pt. møder fastende og man forhåbentligvis kan laser-beh. retinal ruptur. Evt. kan det blive nødvendigt at vitrektomere, hvis hæmoragien ikke viser tegn på opklaring.
Pt. amotiovarsles og henvender sig før p. n.
Pt. accepterer planen.
…
Ydelsesdato: 22-08-2016 6:30
…
Møder til kontrol af ve.sidig corpus hæmoragi. Egen øjenlæge har konstateret en rift, men ikke kunne se ved den seneste undersøgelse.

Subjektivt
Markant opklaring af synet. Objektivt
Spl. o.sin.: Blege og reaktionsløse forhold, veldilateret pupil og lens alderssvarende. Fortsat en del hæm. i corpus.
Fundoskopi i my. o.sin.: Ret sløret indblik, men opadtil temporalt skimtes en større hesteskorift uden amotio.
Øvrige periferi kan skimtes og der synes ikke, at være yderligere huller eller rifter.

Konklusion
Der er indikation for pexi-behandling for at modvirke nethindeløsning.
Pt. informeres om rationalet for beh., risici og bivirkninger og accepterer på givne vilkår og der gøres
KCKC10 fokal laserbehandling, men det kan kun lige lade sig gøre at komme igennem med enkelte skud posteriort for riften og der findes derfor indikation for kryopexi i LA i senere i dag.
Pt. accepterer på givne vilkår.
rp. præopr. dil. o.sin
…
Ydelsesdato: 29-08-2016 13:30
…
Ugekontrol efter laser/kryobeh. af retinal ruptur venstre øje, hvor der også var let corpushæm. Subj. ingen nytilkomne symptomer.

Objektivt
Visus o.sin. 1/4,5 s.c.
Spl. o.sin.: blege, reaktionløse forhold.

Fundoskopi i my. o.sin. med kontaktglas: let sløret indblik til tilliggende nethinde overalt. Lidt resthæm. dekivt opadtil temporalt. Sufficinet pexibeh. ruptur og intet løft omkring denne.

Konklusion
Pæne stabile forhold. Afventer opklaring af corpushæm.
rp. kontorl i VR amb. om ca 3 uger før p.n.
Pt. kan formentlig afsluttes ved denne kontrol, såfremt der kun resterer minimal blødning."

Af forsikringsbetingelserne Gouda afbestillingsforsikring nr. 722 fremgår bl.a.:

"**II. 'Hvad gør jeg, hvis' – Når du får brug for din forsikring**
…
Sygdom/tilskadekomst hos dig selv, familie eller rejseledsager:
Det er vigtigt, at du eller vedkommende, der er syg, bliver tilset af en læge. Hvis afrejsetidspunktet er nært forestående, skal der søges læge hurtigst muligt – om nødvendigt vagtlæge eller skadestuen.

Desuden skal du hurtigst muligt afmelde rejsen hos rejsearrangøren og samtidig anmelde afbestillingen til Gouda med skadeanmeldelse og lægeerklæring.

Andre tilfælde, som er dækket af forsikringen
I tilfælde hvor du bliver nødt til at afbestille af andre årsager, er det vigtigt, at du hurtigst muligt afmelder rejsen hos rejsearrangøren og samtidig anmelder afbestillingen til Gouda med skadeanmeldelse.

Skadeanmeldelse
Skadeanmeldelse udfyldes og sendes til Gouda sammen med lægeerklæring, faktura på rejsens pris, ubrugte billetter og vouchers samt anden relevant dokumentation. Formularer til skadeanmeldelse og lægeerklæring kan hentes på www.gouda.dk eller fremsendes ved at kontakte Gouda.
…
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,
…
6.2 Rejseledsagere
Op til 3 rejseledsagere, der har købt afbestillingsforsikring hos Gouda, kan of bestille som følge af en forsikringsbegivenhed hos én forsikret.
…
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 af 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."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren sammen med sit barn og sin mor købte en ferierejse inkl. afbestillingsforsikring den 31/8 2016 hos en rejsearrangør. Den planlagte afrejsedato var den 15/10 2016. Imidlertid fik klagerens mor fik en nethindeløsning den 20/9 2016, hvorfor hun blev forhindret i at deltage på rejsen. Klageren afbestilte herefter rejsen for alle tre rejsedeltageres vedkommende.

Dækning i henhold til afbestillingsforsikringen

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 7.1.a, idet klagerens mor allerede den 22. august 2016 havde symptomer på den sygdom, som senere var årsag til afbestillingen af rejsen. Selskabet har uddybende anført, at klagerens mor blev indlagt på hospitalet den 22/8 2016, da hun havde rifter på nethinden og kollaps af øjets glaslegeme, og at nethindeløsningen var en direkte følge af de rifter, som klagerens mor blev behandlet for den 17. og 22. august 2016. Endvidere har selskabet bemærket, at det fremgår af journalmaterialet, at klagerens mor under denne del af behandlingsforløbet blev oplyst om, at tilstanden indebar en forhøjet risiko for nethindeløsning.

Klageren har blandt andet anført, at hendes mor efter den indledende behandling på hospitalet fik oplyst, at alt så fint ud, og at hun skulle leve sit liv, som hun plejede. Endvidere har hun anført, at undtagelsesbestemmelsen i pkt. 7.1.a skal fortolkes indskrænkende, hvorfor det bør tillægges afgørende vægt, at hendes mor på tegningstidspunktet ikke havde en nethindeløsning. Hun har hertil bemærket, at rifterne i øjet sprogligt ikke er symptomer på en nethindeløsning, da et symptom er et tegn på en sygdom, hvorfor der sprogligt kun kan være tale om symptomer på en nethindeløsning, hvis man aktuelt har en nethindeløsning, hvilket moderen ikke havde på tegningstidspunktet. Endvidere har hun anført, at moderens tilstand forud for

tegningen af forsikringen ikke kunne betragtes som et så sikkert forstadie til sygdommen, at man af den grund kunne/burde vide, at der ville komme en nethindeløsning.

Efter en gennemgang af sagen og en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet har godtgjort, at klagerens mors sygdomsforløb forud for tegningen af forsikringen den 31/8 2016 var de første tegn på nethindeløsningen, som hun fik kort tid efter, at hun forud for tegningen var i et uafsluttet behandlingsforløb, og at hun forud for tegningen var blevet informeret om den forhøjede risiko for at udvikle en nethindeløsning. Nævnet finder på denne baggrund, at klagerens mor på tidspunktet for bestillingen af rejsen havde symptomer, der var egnede til at give hende mistanke om, at der med en vis ikke ubetydelig risiko kunne indtræde en væsentlig forværring af hendes sygdom, der ville forhindre hende i at gennemføre den planlagte rejse. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 7.1.a.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af journalen fra hospitalet den 17/8 2016, at man vurderede, at klagerens mor havde forhøjet risiko for nethindeløsning, hvorfor hun blev indkaldt til yderligere undersøgelse dagen efter klokken 6.30, og at hun i samme forbindelse blev anbefalet roligt regime med hovedet op. Det fremgår af et journalnotat, at hun forstod budskabet og samtykkede.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det af hospitalets notat af 18/8 2016 fremgår, at nethinden skønnes tilliggende, men at der er så meget blod i øjet, at man ikke kan vurdere eventuelle rupturer, hvorfor hun indkaldes til yderligere undersøgelse den 22/8 2016. Af journalnotatet den 22/8 2016 fremgår det, at øjet behandles, og at notat fra ugekontrol den 29/8 2016 fremgår det, at der er pæne stabile forhold, at hun indkaldes til yderligere kontrol 3 uger efter, og at man vurderer, at hun formentligt kan afsluttes ved denne kontrol.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

18. 90644

Rådgivningsansvar

Klageren har i anden række anført, at selskabet har pådraget sig et rådgivningsansvar. Til støtte herfor har hun anført, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt II, at man i tilfælde af sygdom hurtigst muligt skal afmelde rejsen hos rejsearrangøren og samtidig anmelde afbestillingen til selskabet med skadeanmeldelse og lægeerklæring. På denne baggrund rettede hun telefonisk henvendelse til en mandlig medarbejdet, der var ansat hos rejsearrangøren den 23/9 2016, der – efter hun havde redegjort for sagen – oplyste, at hun "lige så godt kunne aflyse det hele", hvorefter hun aflyste rejserne for alle tre rejsedeltagere. Dagen efter bestilte klageren hos samme rejsearrangør en ny rejse med sit barn og sin kæreste med samme afrejsedato, den 15/10 2016.

Klageren finder, at medarbejderen hos rejsearrangøren burde have oplyst, at der muligvis ikke var forsikringsdækning, og have henvist hende til at undersøge dækningsspørgsmålet nærmere hos det indklagede selskab, inden hun afbestilte rejserne for hende og hendes barn. Hun har anført, at hun selvfølgelig ikke ville have afbestilt deres rejser, hvis hun havde vidst, at forsikringen ikke dækkede eller muligvis ikke dækkede. Hun har anført, at når rejsearrangøren konkret vejleder om dækningen på den forsikring, der også er købt gennem rejseselskabet, må forsikringsselskabet, ud fra almindelige fuldmagtsbetragtninger, hæfte, hvis vejledningen har været mangelfuld.

Selskabet har over for nævnet anført, at det fremgår af den kvindelige overordnede medarbejder hos rejsearrangørens log om en telefonsamtale, hun har haft med klageren, at det blev aftalt, at klageren skulle udfylde en skadeanmeldelse og indsende denne til selskabet. Endvidere har selskabet anført, at medarbejderen udmærket kender retningslinjerne omkring forsikring, hvorefter rejsearrangørens medarbejdere på ingen måde kan give dækningstilsagn eller vejlede i forhold til forsikringsdækning i en aktuel sag, og at selskabet på denne baggrund fastholder, at medarbejderen udtalte sig i overensstemmelse med retningslinjerne. På denne baggrund finder selskabet, at klageren ikke har godtgjort, at hun har modtaget forkert eller vildledende vejledning.

19. 90644

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at rejsearrangøren har ydet mangelfuld eller fejlagtig rådgivning om forsikringens dækning. Allerede på denne baggrund finder nævnet ikke grundlag for, at selskabet har pådraget sig et rådgivningsansvar.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt