# Ankenævnet for Forsikring

Den 27. september 2017 blev i sag nr. 90958:

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 selskabets afslag på at yde dækning for 2 rejser, som hun har afbestilt.

Selskabet har anført, at klageren havde symptomer på den sygdom, der førte til afbestilling, allerede på tidspunktet for bestillingen af rejsen.

I klagen af 4/6 2017 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "Henholdsvis den 22.1. og 2.3. 2017 bestilte undertegnede 2 rejser, og i forbindelse hermed blev der tegnet afbestillingsforsikringer hos Gouda Forsikring.
>
> Den 17.3. og 5.4. 2017 måtte ut. afbestille rejserne, og fremsendte derfor lægeerklæring til Gouda Forsikring.
>
> Gouda Forsikring har afvist at tilbagebetale rejserne med begrundelse, at årsagen til afbestillingerne var tilstede ved køb af forsikringerne.
>
> Der vedlægges diverse korrespondance med Gouda Forsikring og Gouda Rejseforsikrings Klageansvarlige enhed med dennes afgørelse af 1. juni 2017.
>
> Ut. er ikke enig i afgørelsen.
>
> Yderligere henviser jeg til Ankenævnet for Forsikrings afgørelse 86149 af 3. december 2014, idet jeg finder flere lighedspunkter min sag.
>
> Det fremgår af korrespondancen, at ut. 16. januar 2017 konsulterede egen læge med symptomer i form af diarre med mavekneb og sultfornemmelse. Dette medførte i første omgang en undersøgelse af afføring, der viste tegn på tarmbetændelse, hvilket medførte

en henvisning til en kikkertundersøgelse. Denne fandt sted den 9. februar 2017. Straks efter undersøgelsen fortalte lægen (der havde foretaget undersøgelsen), at der ikke var fundet tegn på noget alvorligt, herunder polypper eller lignende, men at der var tegn på tarmbetændelse.

Ut. havde derfor ikke - eller burde ej heller have mistanke om, at jeg led af en alvorlig sygdom, idet tarmbetændelse er en harmløs lidelse, der kan behandles med antibiotika.

Jeg bestiller derfor den 2.3.2017 en rejse til [udlandet], og i forbindelse hermed afbestillingsforsikring hos Gouda Forsikring.

Den 6.3.2017 får jeg fra [sygehus] skrivelse om, at der er uspecifikke forandringer, og henvises derfor til medicinsk afdeling, hvilket ut. forventer sker med henblik på iværksættelse af medicinsk behandling af tarmbetændelse.

Efter at rejsen og dermed afbestillingsforsikringen er bestilt den 2.3.2017 begynder ut. at få det tiltagende dårligt, idet jeg får tiltagende diarre, mavekramper, nedsat appetit, søvnproblemer (pga. mavekramper), med deraf følgende utilpashed og udmattelse. Konsulterer den 17.3. 2017 egen læge med fornævnte symptomer, da jeg ikke ser mig i stand til at rejse med disse symptomer. Lægen udfærdiger en lægeerklæring, der da også tilkendegiver, at lægen skønner, at min almene tilstand er sådan, at dette er en hindring for at rejse. Jeg kontakter derfor Gouda forsikring, og afbestiller rejsen.

Den 15.3.2017 var ut. til samtale på … Sygehus - medicinsk afdeling - hvor jeg blev orienteret om, at der var fundet tegn på tarmbetændelse, hvilket skulle behandles medicinsk. Under samtalen fortalte jeg lægen, at jeg havde fået tiltagende diarre, mavekramper, nedsat appetit jfr. ovenstående. Lægen gav udtryk for, at disse nye symptomer umiddelbart kunne tyde på gluten intolerans, og med baggrund heri, foreslog han en kikkertundersøgelse - gastroscopi - idet gluten intolerans kan ses i tyndtarmens slimhinder.

Ved - gastroscopi undersøgelsen - den 24.3.2017 - blev der fundet en svulst i mavesækken, og der blev udtaget biopsi til nærmere undersøgelse. Dette medførte en henvisning til [hospital].

Den 29.3.2017 blev ut. telefonisk af lægen på … Sygehus orienteret om, at der var tale om cancer i mavesækken.
…
Med baggrund i ovenstående fastholder jeg, at jeg ikke - hverken den 22.1. eller 2.3.2017, hvor rejserne og afbestillingsforsikringerne blev bestilt - vidste eller burde have mistanke om, at jeg led af en alvorlig sygdom. På de pågældende tidspunkter kunne jeg alene forholde mig til egen læges vurdering den 16.1.2017, og den læge, der foretog den første kikkertundersøgelse den 9.2.2017, idet begge gav udtryk for, at jeg havde tarmbetændelse"

Selskabet har i brev af 3/7 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Generelle oplysninger:**
Forsikrede: … & rejseledsager
Dato for købet af forsikringen: 2. marts 2017 & 22. januar 2017
…
Skadedato: 1. december 2016
Dato for afbestilling: 15.marts 2017 & 27.marts 2017

Rejseperiode: 2. april 2017 - 9.april 2017 & 18. april 2017 til 21. april 2017.

…

**Sagsfremstilling:**

…

Den 17. marts 2017 modtag Gouda Rejseforsikring skadeanmeldelse (bilag 5) og lægeerklæring (**bilag 6**), hvoraf det fremgår, at årsagen til afbestillingen var symptomer som diarre, mavekramper, søvnproblemer og udmattelse. Det fremgår ligeledes, at klager var under udredning og der endnu ikke var stillet en diagnose.

Den 5. april 2017 modtog Gouda Rejseforsikring skadeanmeldelse (bilag 7).

Af lægeerklæringen fremgår det, at der pr. 17. marts 2017, hvor erklæringen er udstedt, ikke er stillet en diagnose, men at klager har været under udredning siden 16. januar 2017. Ifølge erklæringen er symptomerne startet i november 2016 og har været tiltagende.

…

Som det fremgår af ovenstående, var klager midt i et udredningsforløb på tidspunktet for købet af rejsen på grund af forskellige længerevarende symptomer fra maveregionen.

Da klager købte rejse den 22. januar 2017 og 2. marts 2017, afventede klager således endeligt svar på koloskopien, hvilket klager modtog den 6. marts 2017, hvor lægen skrev, at prøverne

*"var ret uspecifikke, men viser lidt kroniske betændelsesceller. Det er ikke som sådan noget, der klart tyder i retning af en kronisk tarmbetændelse, men det er heller ikke normalt, hvorfor jeg vælger at videre henvise dig til de medicinske mavelæger, som vi allerede aftale ved skopien."*

På tidspunktet for købet af rejsen var det således allerede planlagt, at klager skulle til videre udredning for maveproblemer.

Symptomer på mavekræft kan være ret forskelligartede, men de symptomer, som klager oplevede, er ikke usædvanlige i den forbindelse.

Goudas lægekonsulent med speciale i onkologi har gennemgået journalmaterialet og konkluderer, at klager ikke var medicinsk stabil i maveregionen i perioden op til købet af rejsen, og det i sig selv gør, at forsikringsdækningen ikke kan udløses, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 7.1, litra a.

…

**Afbestilling af rejse:**

Som tidligere beskrevet følger forsikringen det almindelige forsikringsprincip og dækker alene skader, som er opstået akut og ikke kunne forventes ved købet af forsikringen.

Forsikringen dækker ifølge forsikringsbetingelserne nr. 722 pkt. 7.1 akut opstået sygdom. For at tilgodese forsikringstagere med kroniske/eksisterende lidelser er forsikringen jf. ovenstående 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. 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.

Det er klart dokumenteret i klagers journal, at der i perioden op til købet af rejsen har været flere konsultationer på grund af gener fra maveregionen og Goudas specialist har vurderet, at netop disse gener, er typiske symptomer på mavekræft og samtidig er klager grundigt udredt, hvor man har udelukket andre mulige diagnoser.

Vi fastholder således, at symptomerne som klager oplevede fra november måned 2016 og frem mod købet af rejserne, må stamme fra den mavekræft, som senere var årsagen til afbestillingen af rejsen

**Konklusion:**

Gouda Rejseforsikring har afvist at dække klager og hendes rejseledsageres tab i forbindelse med afbestilling af to separate rejser, idet den kræft i maveregionen, som var årsag til afbestillingerne, har udvist symptomer inden købet af rejsen.

Der er således ikke tale om en akut opstået sygdom, hvorfor forsikringsdækningen ikke udløses jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.1 a 1 & 2.

Klager henviser på klageskemaet til AK 86.149, hvilken vi dog ikke mener finder anvendelse i denne sag, idet hovedtvisten i den sag var tegningstidspunktet.

Vi henviser derfor til AK86.878, som vi finder relevant for den aktuelle sag."

Af journalen fra klagerens praktiserende læge fremgår det blandt andet:

"Ambulantepikrise

*Afsendt: 06-04-2017 08:45*

…
Operationsbeskrivelse:
Glat nedføring af skopet. Øsofagus med en smule uskarpt konfigureret Z-linje, der ikke tegn til øsofagit. Man kommer ned til moderat hiatushernie. Ventriklen med hæmatinkorn. I hjernen fundus er det normale forhold. Corpus / overgang er der en stor, ulcererende, næsten hele ser konf. inddragende polypøse tumorer, smule spontan blødende, som dog kan passeres med skopet.
…
D11 Diare (k591)
Afbestillingsforsikring til rejse. Tiltagende diare, ondt i maven, ubehag, dårlig nattesøvn. Forværret siden hun købte rejsen for 21/2 uge siden. Er under udredning på sygehuset. Man har ikke fundet årsag. Gastroskopi i næste uge
…

Ambulantepikrise

*Afsendt: 16-03-2017 10:52*

Aktuelle:
…
Patient har i cirka et halv års tid haft problemer med maven. Det kan ske, at hun vågner op tidl. om morgenen, hvor hun skal hurtigt på toilettet. Ubehag, der ikke smerter. Afføringslindring. Der har ikke været blod eller slim i afføringen. Hun har en ikke regelret abdominal smerter. Har dog nedsat appetit, hvorfor hun næsten ikke spiser noget om dagen. Får så syrefornemmelse, og spiser små mængder, det hjælper. Spiser til gengæld ret meget og om aftenen, hvor hun også har god appetit.
Der er ingen synkebesvær. Ingen kvalme eller opkastninger. Der har været en lille bitte smule vægttab, da patient i det hele taget spiser mindre end før.

…
Rp. gastroskopi ved lejlighed, som skal foregår i rus, hvor man også vil tage Helicobacter test samt duodenalbiopsi
…
Der er som sagt normal biokemi, normal ultralyd, og coloskopi var også i.a. Patient er på ingen måde påvirket.
Hun har planlagt en rejse til [udlandet] i nærmeste fremtid i en uge, som jeg synes er helt i orden at hun deltager.
…

Abulantepikrise

*Afsendt: 06-03-2017 14:43*

…
Aktuelle:
Brevsvar til pt.
…
Jeg har nu fået svaret på de vævsprøver, der blev taget fra din tyktarm.
De er ret uspecifikke, men viser lidt kroniske betændelsesceller. Det er ikke som sådan noget der klart tyder i retning af en kronisk tarmbetændelse, men det er heller ikke normalt, hvorfor jeg vælger at viderehenvise dig til de medicinske mavelæger, som vi allerede aftalte ved skopien.
…

Ambulantepikrise

*Afsendt: 09-02-2017 10:54*

Peroperativ patologi:
Ganske let rødme og udviskede kar i øverste del af sigmoideum/descendes, ellers helt normalt.

Operationsbeskrivelse:
Re er ia. i veludrenset tarm til coecum hvor valvula og appendix identificeres. Kan ikke komme i terminale ileum. Valvula ikke fortykket.
Der ses grundigt efter på tilbagevejen og tages prøver at det afficerede område og af normal slimhinde.

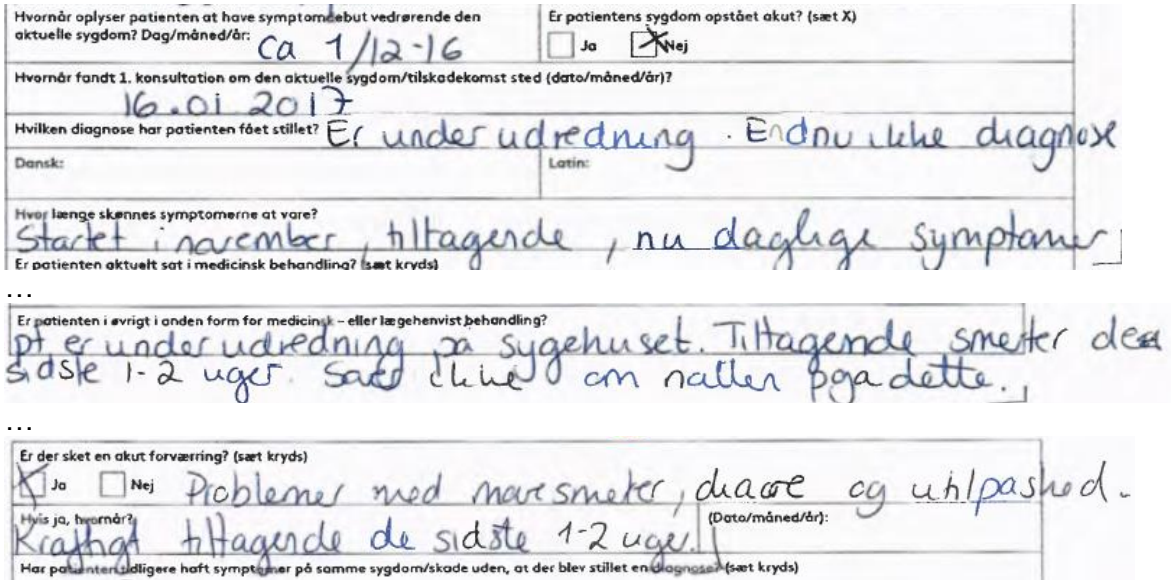
Konklusion og plan:
pt får brev om svar og evt. viderehenvisning til gastro med. vanlig inform om evt. blødning og smerter
…
**23-01-2017: Kons./Besøg**
…
TK
Ringer med svar på f calprotectin som denne gang ligger på 223. Tilbage i
2014 var den 90. Således stigning i fæces calprotectin. Har ikke set blod i afføringen. Aftaler dog at vi laver henvisning til coloskopi. obs. kronisk tarmsygdom. Dette er pt helt med på.
…
**18-01-2017: TK/TR**
Svar på normal UL. Ikke aortaaneurisme.
…
**16-01-2017**: Udbredt/turevis smerte i abdomen
D01 Udbredt/turevis smerte i abdomen (r108b)
Vågner om morgenen mellem kl 4-6 får mavekneb og skal på toilettet - føler at komme af med så meget, at maven bliver helt tom, hvorefter hun bliver utilpas og får mavekneb som

om at maven er sulten. Hjælper så snart at hun får noget mad. Har haft dette igennem lang tid, kommer ikke hver dag dog flere gange om ugen. Føles som om hun har dårlig mave dog kun til morgen. Haft dette igennem 2 mdr nu, haft lignende før tilbage i 2014, hvor det er blev målt forhøjet calprotectin.
Ingen ændring i afføringen - har lind men samlet afføring. Ingen blod eller slim i afføring og ingen sort afføring.

Objektivt:
Fladt, blødt og uømt, ingen ømhed ved palpation. Der mærkes en pulserende udfyldning omkring umbilicus.

Plan:
Ift. mavesmerter: i første omgang fæces calprotectin, ringer ind for svar 5 dage efter den er afleveret.
…
rp henvisning til UL af abdomen - obs pulserende udfyldning obs aorta aneurisme."

I lægeerklæring af 17/3 2017 har klagerens praktiserende læge blandt andet oplyst:


Hvornår oplyser patienten at have symptomdebut vedrørende den aktuelle sygdom? Dag/måned/år: ca 1/12-16
Er patientens sygdom opstået akut? (sæt X) ☐ Ja ☒ Nej
Hvornår fandt 1. konsultation om den aktuelle sygdom/tilskadekomst sted (dato/måned/år)? 16.01.2017
Hvilken diagnose har patienten fået stillet? Er under udredning. Endnu ikke diagnose
Dansk: Latin:
Hvor længe skønnes symptomerne at vare? Startet i november, tiltagende, nu daglige symptomer
Er patienten aktuelt sat i medicinsk behandling? (sæt kryds)
…
Er patienten i øvrigt i anden form for medicinsk – eller lægehenvist behandling?
pt er under udredning på sygehuset. Tiltagende smerter de sidste 1-2 uger. Sat klinik om nallen pga dette.
…
Er der sket en akut forværring? (sæt kryds) ☒ Ja ☐ Nej Problemer med mavesmerter, diaree og uhlpashed.
Hvis ja, hvornår? Kraftigt tiltagende de sidste 1-2 uger. (Dato/måned/år):
Har patienten tidligere haft symptomer på samme sygdom/skade uden, at der blev stillet en diagnose? (sæt kryds)

Selskabets lægekonsulent har i en mail af 5/5 2017 blandt andet anført:

"Min vurdering af denne sag bygger på en gennemgang af de journaler, der er fremsendt til Gouda fra [praktiserende læge]. Det fremgår klart at patienten har haft symptomer fra mave-tarmkanalen siden november 2016, således 4-5 måneder inden forsikringen blev tegnet. Patienten har siden gennemgået store undersøger for at få en sikker diagnose. Det fremgår, at der efter forsikringen er tegnet er sket en akut forværring af hendes symptomer og at den egentlige diagnose først er stillet, efter at rejsen blev afbestilt.

Baseret på dette vurderer jeg, at patienten har haft symptomer og været under intensiv udredning på det tidspunkt forsikringer blev tegnet."

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

> **5. Hvilke udgifter dækker forsikringen?**
> Forsikringen dækker den del af rejsens pris, der vedrører den enkelte forsikrede og som rejsearrangøren ifølge de almindelige rejsebetingelser har krav på, når der indtræder en begivenhed, der er omfattet af forsikringen
> …
> **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 afbestille 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:**

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde dækning for afbestilling af to rejser, som hun bestilte henholdsvis den 22/1 2017 og den 2/3 2017. I forbindelse med købet af rejserne købte hun afbestillingsforsikringer for rejserne. Hun har afvist, at hun allerede på tidspunktet for bestillingen af rejserne havde symptomer på den kræftsygdom, som blev konstateret ved en gastroskopi den 24/3 2017.

Klagerens praktiserende læge har i en lægeerklæring ved afbestilling af rejse af 17/3 2017 oplyst, at symptomdebut for sygdommen, der begrundede afbestillingen, var ca. den 1/12 2016, og at den 1. konsultation havde fundet sted den 16/1 2017. Det er videre angivet, at symptomerne var startet i november, at de var tiltagende, og at der var

daglige symptomer. Det er noteret, at symptomerne havde været kraftigt tiltagende indenfor den sidste 1-2 uger.

Af journalen fra klagerens praktiserende læge fremgår det i et journalnotat af 16/1 2017, at klagerne blev undersøgt for "Udbredt/turevis smerte i abdomen". Det er noteret, at hun om morgenen vågnede med mavekneb, og at hun efter toiletbesøg blev utilpas og fik mavekneb. Ved en objektiv undersøgelse blev fundet en pulserende udfyldning omkring navlen. Hun blev henvist til en ultralydsundersøgelse af maven samt afføringsprøve. Det fremgår af journalen, at der den 18/1 2017 forelå en normal ultralydsscanning. Den 23/1 2017 fik klageren svar på afføringsprøven, og blev henvist til en coloskopi med "obs kronisk tarmsygdom". Af en ambulantepikrise af 9/2 2017 fremgår det, at der ved coloskopien blev fundet ganske let rødme i et område, og der blev udtaget prøver. Det fremgår af et brevsvar af 6/3 2017, at prøverne fra coloskopien viste lidt kroniske betændelsesceller, og at der ikke var klare tegn på kronisk tarmbetændelse, men at det heller ikke var normalt, hvorfor klageren blev viderehenvist til medicinske mavelæger. I ambulantepikrise af 16/3 2017 er det noteret, at klageren havde haft problemer med maven i et halvt år, at hun havde nedsat appetit. Der var ikke synkebesvær, kvalme eller opkastninger, men der havde været en lille bitte smule vægttab, og hun blev henvist til gastroskopi. Lægen noterede, at hun godt kunne deltage i sin planlagte ferie.

Af forsikringsbetingelserne punkt 7.1 fremgår det, at forsikringen ikke dækker afbestilling ved sygdom, der var til stede ved køb af forsikringen. Det er videre angivet, at "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".

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og en samlet vurdering ikke grundlag for at kritisere, at selskabet med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 7.1 har afvist at yde dækning for afbestillingen af de to rejser.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens påfaldende symptomer med nedsat appetit og tilbagevendende smerter i maven samt et atypisk afføringsmønster startede i

november 2016 og har været vedvarende i den periode, hvor hun foretog købet af de to rejser.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren forud for købet af rejsen den 22/1 2017 havde været hos læge og afventede svar på afføringsprøve og havde foretaget en ultralydsscanning på mistanke om en aortaaneurisme, hvilket dog var afkræftet den 18/1 2017. Nævnet finder på den baggrund, at klageren var påbegyndt et udredningsforløb for sine symptomer, som var egnede til at give mistanke om en alvorlig eller behandlingskrævende sygdom.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at de beskrevne symptomer er typiske symptomer på den senere konstaterede kræftform, og at der ikke foreligger oplysninger, der giver grundlag for at antage, at klagerens symptomer i perioden november 2016 til januar 2017 stammede fra andet end den senere konstaterede kræftlidelse.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren ved bestillingen af rejsen den 2/3 2017 havde fået svar på afføringsprøverne, der viste et ikke-konklusivt resultat, og at hun herefter havde fået foretaget en coloskopi, hvor der var udtaget vævsprøver, som hun endnu ikke havde fået svar på, og at hun på dette tidspunkt havde haft symptomer i ca. 4 måneder.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings