Ankenævnet for Forsikring

Den 11. oktober 2017 blev i sag nr. 90977:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har via sit kreditkort rejseforsikring med afbestillingsforsikring i Privatsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med afbestilling af en rejse på grund af sygdom.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at sygdommen, der var årsag til afbestillingen, var til stede, da klageren bestilte rejsen, og at klageren ikke havde været i en stabil god fase de sidste to måneder før rejsens betaling.

Det fremgår af sagen, at klageren den 24/1 2017 bestilte en rejse til udlandet med afrejse den 2/4 2017 og hjemkomst den 9/4 2017. Rejsen blev afbestilt den 15/3 2017.

I klageskema af 12/6 2017 til nævnet har klageren blandt andet anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Henvender mig til lægen 19.1.2017 med hævede lymfekirtler på halsen som så mange gange før. Bliver henvist til scanning hvor de beslutter at operere en af dem ud. Får svar 20. feb, at der er konstateret lymfekræft. Får første kemo behandling 14 marts 2017 da der ventes på svar om jeg skulle vente med behandling eller igang med det samme.
> Afbestiller derfor først rejsen 15 marts 2017 da vi jo håbede på at komme afsted som planlagt, hvis ikke behandlingen var påkrævet med det samme.
> Jeg vedhæfter alle de oplysninger der tidligere har været påkrævet fra forsikringsselskabet Privatsikring

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Ønsker at få pengene refunderet for rejsen, da jeg på det bestilte tidspunkt for rejsen ikke havde haft nogle symptomer og vidste at jeg var syg."

Selskabet har i brev af 18/7 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Vi har afvist dækning med henvisning til, at den sygdom, der var årsag til afbestillingen, var til stede, da rejsen blev betalt, og at forsikrede ikke havde været i en stabil god fase de sidste to måneder før rejsens betaling.

Sagsfremstilling

Forsikringstager bestilte den 24. januar 2017 en rejse til [udlandet] med planlagt afrejse den 2. april 2017 og planlagt hjemkomst den 9. april 2017. Rejsen blev afbestilt den 15. marts 2017.

Forsikringstager anmeldte den 20. marts 2017 til os, at hun havde afbestilt rejsen, da hun havde fået konstateret lymfekræft.
Det fremgår af de lægelige akter, at forsikrede den 19. januar 2017 konsulterede egen læge grundet flere hævede lymfeknuder. Af journalnotatet fremgår:

'B02 Forstørret/smertende lymfeknude
…
Prob.: Nytilkomne multible forstørrede lymfeknuder
> 13 mm & konglomerater på højre side af halsen.'

Forsikrede blev henvist til ultralydsskanning på [sygehus].

Fem dage senere – den 24. januar 2017 – blev hun indkaldt til ultralydsskanningen. Samme aften bestilte hun rejsen til [udlandet].

Ultralydsskanningen fandt sted den 26. januar 2017, hvor man fandt flere patologisk (dvs. sygeligt) forstørrede halsgandler. Hun blev henvist til [hospital], hvor der blev foretaget CT-skanning, der bestyrkede mistanken om lymfom (lymfekræft).

Den 13. februar 2017 fik forsikrede fjernet en lymfeknude, hvorfra der blev taget en biopsi. Biopsien viste lymfekræft. Forsikrede påbegyndte kemoterapi den 14. marts 2017, og dagen efter afbestilte hun som anført rejsen.

Vi afviste ved brev af 20. marts 2017 at dække afbestillingen af rejsen med henvisning til, at sygdommen ikke havde været i en stabil, god fase i to måneder før rejsens betaling. Denne afgørelse fastholdt vi ved brev af 3. april 2017 og e-mail af 29. maj 2017.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.

Afbestillingsforsikringen dækker i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 16.1.1, hvis rejsen ikke kan gennemføres fordi sikrede bliver akut alvorligt syg, og en læge vurderer, at

rejsen vil forværre sygdommen eller tilskadekomsten væsentligt eller i øvrigt skade helbredet.

Forsikringen dækker i henhold til punkt 16.3, ikke:
- hvis sygdommen var til stede, da rejsen/depositummet blev betalt, eller
- hvis sikredes sygdom ikke var i en stabil god fase de sidste 2 måneder, før rejsen/depositum blev betalt. Ved stabil god fase forstås, at tilstanden har været stationær uden nogen form for ændring, udvikling eller periodisk forværring, som har:
    - krævet kontakt til læge
    - medført ændring eller plan om ændring af behandling/medicinering
    - medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

Forsikrede henvendte sig til egen læge den 19. januar 2017 grundet multiple nytilkomne forstørrede lymfeknuder. Der blev fundet lymfeknuder på over 13 mm, og der var konglomerater (dvs. sammenklubninger) på højre side af halsen. Journalteksten må forstås således, at lymfeknuderne på højre side af halsen var hævet sådan, at de 'klumpede' sammen.

Forsikrede blev på baggrund af undersøgelsen henvist til ultralydsskanning. Hun blev den 24. januar 2017 indkaldt til undersøgelsen, men bestilte samme aften rejsen til [udlandet]. Ultralydsskanningen fandt sted to dage senere, og fundene dannede grundlag for yderligere undersøgelser, der førte til diagnosticeringen af sygdommen i februar.

Vi har stor forståelse for, at forsikringstager ikke regnede med, at udredningen ville føre til kræftdiagnosen. Vi har i den forbindelse naturligvis også taget højde for brevet af 24. marts 2017 fra forsikredes egen læge, hvor det er anført, at forsikrede ikke havde andre symptomer, og at der ikke var noget, der umiddelbart tydede på andet end en virusinfektion.

Det er imidlertid almindeligt kendt, at forstørrede lymfeknuder kan være et symptom på cancer. Heldigvis resulterer de fleste undersøgelser for hævede lymfeknuder i godartede diagnoser. Dette ændrer imidlertid ikke på, at forstørrede lymfeknuder er et symptom, man skal reagere på (som forsikrede da også gjorde). Lymfeknuderne var væsentligt hævede og dannede konglomerater på siden af halsen. På baggrund af lægens undersøgelse blev forsikrede henvist til ultralydsskanning. En sådan skanning har til ene formål at afeller bekræfte, hvorvidt de hævede lymfeknuder kan have en malign årsag (dvs. cancer).

Forsikrede var således i et udredningsforløb, da hun bestilte rejsen to dage før den planlagte ultralydsskanning.

På denne baggrund er det vores opfattelse, at sygdommen var til stede på tidspunktet for rejsens betaling og ikke havde været i en stabil, god fase i to måneder forinden. Vi må således fastholde vores afgørelse.

Vi henviser til ankenævnspraksis, herunder AK 78.982 og AK 81.131."

Nævnet er blevet forelagt de lægelige journaloplysninger i sagen. Et uddrag heraf gennemgås i det følgende.

Af journaloplysninger af 20/2 2017 fra hospitalets medicinsk tværfaglig ambulatorium fremgår blandt andet:

> "Opfølgning i Tværfaglig Dagklinik på [kvinde i 50'erne], henvist med lymfeknudehævelse på halsen. Kommer nu til svar på lymfeknudebiopsi. Informeres om at den desværre viser follikulært lymfom. CT-skanning af hals, thorax, abdomen og bækken desuden med muligt lymfom i mediastinum og retroperitoneum."

Af journaloplysninger af 2/2 2017 fra hospitalets medicinsk tværfaglig ambulatorium fremgår blandt andet:

> "**02-02-2017 Obs. pga mistanke om kræft**
>
> **Beh.: Ikke angivet!**
> **Diagnoser:**
> A99 Obs. pga mistanke om kræft
> …
> **EP/KRISE:**
> Kontaktårsag:
> TVÆRFAGLIG DAGKLINIK - FORUNDERSØGELSE
>
> [I 50'erne] pt. henvises via e.l. på baggrund af fund af multiple patologisk forstørrede halsglandler.
>
> Aktuelt:
> Pt. beskriver, at hun i nov. 2016 blev ramt af en forkølelse og efterfølgende bemærkede forstørrede lymfeknuder på halsen - lidt a la samme oplevelse som i 2013, jf. under afsnittet tidl.
> Opsøger påny e.l., der henviser til UL-skanning og med baggrund i dette svar henviser her til Tværfaglig Dagklinik.
> Pt. beskriver normal appetit, intet vægttab, ingen smerter. Har normalt vanligt aktivitetsniveau og har ikke bemærket træthed. Beskriver som noget nyt hedeture, som særligt opstår om natten. Der er dog ikke tale om deciderede svedeture, og der er ikke behov for skift af tøj eller sengelinned. Disse hedeture har stået på siden april, og pt. tilskriver dette overgansalderen. Eneste nytilkomne er en let hoste uden grønligt ekspektorat. Tør af karakter.
> …
> Pt. er informeret om, at vi på nuværende tidspunkt ikke kan afkræfte et muligt lymfom, hvorfor ovenstående plan effektueres hurtigst muligt. Endvidere om at hun indkaldes til svar, når dette foreligger på biopsien og bl.pr."

Af journaloplysninger af 26/1 2017 fra hospitalets billeddiagnostiske afdeling fremgår blandt andet:

> "Anden diag UXUBOO 26-01-2017 UL-undersøgelse af hals

EPIKRISE:

26-01-2017:
2017-01-2609:22Ultralyd af halsen er sammenlignet med tidligere ultralyd fra den 31.07.15.
Undersøgelsen viser på højre side af halsen multiple forstørrede og patologisk udseende glandler beliggende primært kranielt under mandiblen, men også ned langs musculus sternocleidomastoideus og supraklavikulært på højre side. De største glandler måler op til 22 mm. På venstre side af halsen ses ligeledes patologiske glandler som er forstørret og ovale. Glandlerne måler op til 26 mm, men sammenlignet med tidligere er der indtryk af regression på venstre side af halsen. Derimod er der tydelig progression på højre side af halsen. Glandula thyreoidea ses let forstørret og med spredte adenomer i begge thyreoidealapper. Der er normalt udseende glandula submandibularis på begge sider afhalsen. Der er ikke tegn til yderligere forandringer i subcutis eller muskulatur. Konklusion:
Multiple patologiske glandler collum bilat med både progression og regression. "

Af journaloplysninger fra egen læge af 19/1 2017 fremgår blandt andet:

"02 Forstørret/smertende lymfeknude

Kontakt tekst:
Prob.: Nytilkomne multible forstørrede lymfeknuder
> 13 mm & konglomerater på højre side af halsen.
-> UL-scanning, [sygehus]"

Af lægeerklæring fra egen læge af 24/3 2017 fremgår blandt andet:

"Det kan oplyses at patienten henvender sig i konsultation 19.01.2017 med fornyet hævelse af halskirtler svarende til hvad der tidligere har været bioptisk undersøgt med benigne fund medio december 2013. Viste dengang uspecifik reaktiv forandring.

Har været i stabil gænge siden, henvender sig som så ofte tidligere pga. øget halskirtelhævelse uden andre symptomer i øvrigt. Der var på daværende tidspunkt ikke andre symptomer og ikke noget der umiddelbart tydede på andet end en banal viral infektion."

Af forsikringsbetingelserne fremgår blandt andet:

"**16.0 Afbestillingsdækning**
Forsikringssum maksimalt 10.000 kr. pr. person og maksimalt 50.000 kr. pr. skade.

16.1 Dækning
Forsikringen dækker fra den dato, hvor rejsen/depositum betales og indtil det tidspunkt, hvor rejsen påbegyndes fra bopælslandet.

16.1.1
Forsikringen dækker, hvis rejsen ikke kan gennemføres fordi sikrede:
- bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst
- er død
- bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at rejsen vil forværre sygdommen eller tilskadekomsten væsentligt eller i øvrigt skade helbredet

- af medicinske årsager ikke kan modtage en vaccination, som pludseligpåkræves ved rejse til feriemålet. Det er en betingelse, at kravet bliver stillet, efter at rejsen/depositum er betalt.

…

16.3 Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

- hvis rejsen/depositum er betalt inden denne forsikring trådte i kraft
- hvis afbestilling til rejsearrangøren ikke er sket omgående, efter en af dækningen omfattet begivenhed er indtruffet
- hvis årsagen til afbestilling var til stede, da rejsen blev bestilt eller ved betaling af depositum
- såfremt sygdommen/tilskadekomsten eller øvrige årsager til afbestilling, der var til stede, da rejsen/depositummet blev betalt

…

- hvis sikredes sygdom/tilskadekomst ikke var i en stabil god fase de sidste 2 måneder, før rejsen/depositum blev betalt. Ved stabil god fase forstås, at tilstanden har været stationær uden nogen form for ændring, udvikling eller periodisk forværring, som har:
    - krævet kontakt til læge
    - medført ændring eller plan om ændring af behandling/medicinering
    - medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse."

Nævnet udtaler:

Klageren var hos egen læge den 19/1 2017 med hævede lymfeknuder, hvorefter hun blev henvist til ultralydsundersøgelse. Nævnet lægger til grund, at hun fem dage senere – den 24/1 2017 – blev indkaldt til ultralydsskanningen, og at hun samme aften bestilte rejsen med afrejse den 2/4 2017 og hjemkomst den 9/4 2017. Klageren var til ultralydsundersøgelse den 26/1 2017. Klageren fik den 20/2 2017 besked om, at der var konstateret lymfekræft. Hun fik første kemobehandling den 14/3 2017, og hun har oplyst, at "der ventes på svar om jeg skulle vente med behandling eller i gang med det samme". Rejsen blev afbestilt den 15/3 2017. Klageren har anført, at hun på tidspunktet for bestilling af rejsen ikke vidste, at hun var syg.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til undtagelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 16.3, hvoraf fremgår, at forsikringen ikke dækker, "hvis årsagen til afbestilling var til stede, da rejsen blev bestilt eller ved betaling af depositum" og "hvis sikredes sygdom/tilskadekomst ikke var i en stabil god fase de sidste 2 måneder, før rejsen/depositum blev betalt".

Nævnet bemærker indledningsvist, at nævnet i sag 89884 foretog en vurdering af en tilsvarende bestemmelse i forsikringsbetingelserne. Af sagen fremgik det, at "Selskabet har for det andet anført, at undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 16.3 om, at forsikringen ikke dækker, hvis sygdommen - der er årsag til afbestilling - var til stede ved betalingen af rejsen den 14/7 2016. Selskabet anfører, at der er tale om en objektiv afgrænsning af selskabets ansvar …". Nævnet udtalte, at "Flertallet bemærker indledningsvist, at det følger af nævnets seneste praksis – se eksempelvis kendelse 87074¬ (kritisk sygdom) og kendelserne 87284, 88280 og 89710 (rejse) – at, selskabet som udgangspunkt kun kan afvise at yde dækning, hvis sygdommen har vist sig på en sådan måde, at symptomerne var egnede til at give mistanke om alvorlig/behandlingskrævende sygdom".

Nævnet finder med henvisning hertil, at det også i denne sag må indgå i vurderingen, om sygdommen – på det tidspunkt, hvor klageren bestilte rejsen – havde vist sig på en sådan måde, at klagerens symptomer eller de igangsatte lægelige undersøgelser var egnede til at give mistanke om alvorlig/behandlingskrævende sygdom.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren på tidspunktet for bestilling af rejsen ikke havde symptomer, der var egnet til at give hende mistanke om en alvorlig sygdom. Flertallet finder ligeledes, at de igangsatte lægelige undersøgelser ikke var af en sådan karakter, at de i sig selv var egnede til at give mistanke om alvorlig/behandlingskrævende sygdom.

Flertallet finder derfor, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise at yde afbestillingsdækning.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ved egen læge den 19/1 2017 blev undersøgt for forstørrede lymfeknuder og herefter blev henvist til ultralydsundersøgelse på hospitalet. Der er ikke af journaloplysningerne fra egen læge den 19/1 2017 fremkommet oplysninger om andre symptomer end hævede lymfeknuder og endvidere ingen oplysninger om, at klageren henvises til ultralydsundersøgelse på grund af mistan-

ke om en alvorlig sygdom. Flertallet har også lagt vægt på, at det fremgår af journalnotat af 2/2 2017 fra hospitalets medicinsk tværfaglig ambulatorium, at mistanken om en alvorlig sygdom først opstår efter ultralydsundersøgelsen. Klageren har fået stillet diagnosen, lymfekræft, på hospitalet den 20/2 2017. Af lægeerklæring af 24/3 2017 fremgår, at der på tidspunktet for klagerens henvendelse den 19/1 ikke var andre symptomer eller noget, der i øvrigt tydede på andet end en banal viral infektion.

Dette støttes af, at klageren i 2013 havde tilsvarende symptomer, der efter undersøgelse kun viste godartede fund.

Nævnets mindretal udtaler

Mindretallet lægger vægt på, at klageren bestilte rejsen samme dag, som hun havde modtaget indkaldelsen til scanning, og at scanningen skulle finde sted efter få dage. Mindretallet finder, at klageren herved uberettiget overførte risikoen for, at scanningen kunne vise ondartede fund, på selskabet.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Privatforsikring, skal yde dækning i henhold til afbestillingsforsikringen med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand