Ankenævnet for Forsikring

Den 22. november 2017 blev i sag nr. 91060:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
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. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning i forbindelse med afbestilling af en rejse på grund af ægtefællens depression.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at den lidelse, der førte til afbestillingen af rejsen, ikke var stabil de sidste 3 måneder forud for købet af rejsen og afbestillingsforsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.1, litra a, nr. 1 og 2.

I klageskema af 1/7 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> Jfr. korrespondance med forsikringsselskabet, er det vores holdning, at selskabet ikke har fornøden forståelse for min kones sygdomsforløb og behov for løbende lægekonsultationer (noget der stadig pågår trods min kone er rask pt.). Der har ikke være ændringer i medicin, behov for behandling eller lignende, men det ligges til grund for Goudas afgørelse. Det er decideret forkert og et udtryk for manglende kendskab til psykisk lidelse – deres lægers udtalelser til trods. Psykiske lidelser er enormt individuelle. Vi henviser generelt til vores korrespondance (vedhæftet) med Gouda.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kompensation for aflyst rejse"

Selskabet har i brev af 18/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Vores forsikringstager har tegnet Afbestillingsforsikring og klager over afvist dækning.
…
Generelle oplysninger
Forsikrede: [klageren] & [klagerens hustru]
Dato for købet af forsikringen: 16. februar 2016
Forsikringsbetingelser: Gouda Afbestillingsforsikring nr. 722
Skadedato: 4. februar 2016
Dato for afbestilling: 10. november 2016
Rejseperiode: 24.november til 29. november 2016

Policerne er vedlagt som **bilag 1**

Forsikringsbetingelserne er vedlagt som **bilag 2**

Sagsfremstilling
Den 16. februar 2016 købte klager en rejse til [udlandet] med sin hustru. Rejsebevis er vedlagt som **bilag 3**.

Den 28. februar 2017 modtog Gouda Rejseforsikring skadeanmeldelse (**bilag 4**), og den 6. april 2017 modtog vi lægeerklæringen (**bilag 5**), hvoraf det fremgik, at årsagen til afbestillingen var depression. Det fremgik ligeledes, at klagers hustru tidligere havde lidt af samme sygdom, hvorfor Gouda Rejseforsikring anmodede klagers hustrus læge om journalindsigt den 19. april 2017.

Den 2. maj 2017 modtog Gouda Rejseforsikring journalmaterialet (**bilag 6**).

På baggrund af det lægelige materiale meddelte Gouda Rejseforsikring den 9. maj 2017 klager, at man ikke kunne imødekomme ønsket om erstatning, idet klagers hustru allerede inden købet af rejsen konsulterede sin læge på grund af psykiske symptomer (**bilag 7**).

I mail af 9. maj 2017 (**bilag 8**) fremsendte klager nye oplysninger i sagen, hvorefter sagen blev forelagt selskabets psykiatriske lægekonsulent.

På baggrund af lægekonsulentens vurdering meddelte Gouda Rejseforsikring den 8. juni 2017 klager, at afgørelsen i sagen fortsat var uændret (**bilag 9**).

Den 8. juni 2017 modtog Gouda Rejseforsikringen en reklamation fra klager (**bilag 10**), og selskabet fastholdte afgørelsen af sagen den 16. juni 2017 (**bilag 11**).

Den 16. juni 2017 fremsendte klager en klage (**bilag 12**) til vores klageansvarlige enhed, som fastholdt den tidligere afgørelse i mail af 30. juni 2017 (**bilag 13**).

Udvalgt resumé af klagers lægejournal:

> d. 4/2-2016: EL skriver at FT har haft det rigtig skidt de sidste par uger. Selvbebrejdende omkring …, samt dårligere virkning af medicinen og skiftet til originalt præparat igen (samme medicin men forskellige producenter). Sover meget og har svært ved at tage sig sammen på arbejdet. FT er trist, med nedsat stemningsleje og motorik (forværring i depressive symptomer). EL overvejer henvisning til psykolog. Informeret om at tage på modtagelsen ved forværring.
> d. 8/2: EL udleverer navne på psykologer.
> d. 3/3-2016: FT er svært deprimeret, forpint og henvises til psykiatrisk skadestue.
> d. 3-22/3-2016: FT har været indlagt på psykiatrisk afdeling med diagnosen F33.2 periodisk depressiv episode af svær grad. Det oplyses i journalen at der har været tiltagende forværring siden efterår 2015 trods medicinsk behandling
> d. 20/5-13/6: Indlagt på psykiatrisk afd grundet tilbagevendende depression og selvmordstanker

Vores 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:
> …'

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 ovenstående resumé af journalen konsulterede klagers hustru sin læge to gange i dagene inden købet af rejsen og blev her henvist til psykologisk behandling samt rådet til at kontakte psykiatrisk akut modtagelse ved forværring.

Det er vores opfattelse, at klagers hustrus konsultationer ikke blot var almindelige kontrolbesøg, hvilket understøttes af, at klagers hustru den 3. marts 2016 blev indlagt på psykiatrisk afdeling med svær depression.

Klagers hustru er kendt med periodevis depression siden 2013 og har ifølge journalnotat af 3. marts 2016 oplevet tiltagende depressive symptomer siden efteråret 2015, trods behandling med Xeristar 120 mg., som anvendes til behandling for moderate til svære depressioner og angst.

Goudas lægekonsulent har gennemgået journalmaterialet og konkluderer på baggrund af dette, at klagers hustru oplevede symptomer på en forværring i hendes psykiske lidelse i månederne op til købet af rejsen, og at hun i perioden op til afrejse var indlagt af flere omgange af samme årsag.

Klagers hustru var derfor ikke stabil i den lidelse, som senere var årsag til afbestillingen af rejsen i den 3 måneders periode op til købet af rejsen, som forsikringsbetingelserne foreskriver.

Dette i sig selv gør, at forsikringsdækningen ikke kan udløses, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 7.1, litra a, nr. 1 og 2.

Til støtte for vores vurdering henviser vi til Ankenævnets kendelse i sag nr. 89.288, hvor selskabet fik medhold i afvist dækning, med henvisning til at afbestillingen ikke skyldtes en nyopstået sygdom, og at sygdommen i 3 måneder før købet af rejsen havde givet anledning til indlæggelse og behandling."

Klageren har i mail af 19/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Af Jeres brev af 21. august 2017, kan jeg konstatere, at I, ligesom Gouda, fuldstændig ignorerer fakta og overordnet er fuldstændig uvidende om psykisk sygdom.
Jeg giver ikke 'fem potter pis' for de læger i har 'ansat' til at vurdere sagerne, jeg fornemmer det skal gå stærkt, bliver slået op i en forsikrings-bibel (sikkert udarbejdet af forsikringsselskaberne) og totalt mangler individuel behandling.
I min naive fantasi, var jeg nok af den opfattelse, at et klagenævn behandlede individuelt. Som forventet desværre en vrangforestilling...
I hele denne sag er der ikke én gang blevet svaret på de punkter jeg anfører, men generaliseret og snakket udenom – altid med henvisning til en læge (uden navn i øvrigt)...
I er sikkert vel bevidste om, at sagen slutter her for 99/100 klagere, som ikke vil bruge ressourcer og Økonomi på, at forfølge et relativt lille beløb.
SÅ... I vinder igen, uden spørgsmål og uden fakta!
TILLYKKE – I gør som klageinstans et fantastisk stykke arbejde...for dem der har sat Jer i værk, forsikringsselskaberne!"

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

Af klagerens patientjournal fremgår bl.a.:

"Torsdag d. 4. februar 2016
Samtale
Kommer med vir.
Haft det rigtigt skidt de sidste par uger med mavesmerter, opk og tristhed og afkræftethed.
Fyldt af selvbebrejdelser omkring … fortsat, ægefællen er helt afklaret omkring dette.
Forrige medicin periode har hun været på kopi præp, forn af at virkningen ikke er helt den samme. Lige begyndt på originalpræp igen
Arbejdsmæssigt ikke tage sig sammen til noget. Sover meget, Kommer dog ud at gå godt en time midt på dagen.
… trist, nedsaat stemningsleje og motorrik, ikke suid tanker,
Tager bred biokemi idag.
Vender tilbage mandag, evt henv til psykolog og inf om blot at tage ud i modtagelsen, hvis hun får det værre.

Mandag d. 8. februar 2016
… Det går meget bedre, Blodprøver viser let jernmangelanæmi, rp ferrodurretter.iø ia. Navne på psykologer

Torsdag d. 3. marts 2016
Kommer akut svært depr, forpint, henv til modtagelsen akut

Tirsdag d. 22. marts 2016
** UDSKRIVNINGSEPIKRISE ** 2016 03 22 kl. 13:46
Afsender:
…
Indlæggelsesdato: 2016 03 03 kl. 13:16
Udskrivningsdato: 2016 03 18 kl. 12:13
Aktionsdiagnose:
A DF332 Periodisk depression i episode af svær grad u psykot. sympt.
EPIKRISE:
UDFÆRDIGET AF (primær behandler): …
PLAN FOR EFTERBEHANDLING (f.eks ved egen læge): Der sendes henvisning til opfølgning i ambulatorium for mani og depression og informeres om muligheder i primærsektor. Der bedes ved opfølgning være opmærksomhed på at patienten ved udskrivelse har samme dosis xeristar som ved indlæggelsen. Hun er ikke sat op da hun er på max dosis og er ikke ændret i præparat grundet bivirkninger på tidligere forsøgt antidepressivt præparat i form af ikke at kunne mærke sig selv.
UNDERSØGELSER (f.eks afvigende blodprøver, svar på scanning el.lign.): Blodprøver og EKG
HENVISNINGSÅRSAG (symptomer og evt. diagnose beskrevet med få ord): … årig kvinde kendt med periodisk depression indlægges grundet symptomer på svær depression.
PATIENTENS AKTUELLE SOCIALE SITUATION (bl.a. kort om boligforhold og beskæftigelse): Bor med sin mand. Arbejder som selvstændig. Ingen børn.
PATIENTENS MENTALE TILSTAND (herunder kort om symptomudvikling op til og under aktuelle ambulante forløb): Tiltagende depressive symptomer siden efteråret 2015 trods behandling med xeristar 120 mg. Ved indlæggelsen forpint med tiltagende fysiske og psykiske angstsymptomer, nedsat appetit, tristhed, selvbebrejdelser, nedsat energi, tab af følelser og søvnproblemer. Ingen suicidalitet og ingen psykotiske symptomer. Scorer 28 på hamilton ved indlæggelse. Scorer 2 på hamilton inden udskrivelse efter 6 x ECT. Glæder sig til at komme hjem.
KORT RESUME AF BEHANDLINGEN OG DENS EFFEKT (f.eks ændring af medicin/dosis): 6 x ECT. Vanlig medicinsk behandling med xeristar 120 mg x 1 dagligt. Dertil quetiapin som pn. Opstartes i jerntilskud. Indgør i miljøterapeutiske rammer på afdelingen.
STATUS VED AFSLUTNINGEN (f. eks. opnået habitualtilstand, suicidalitet, compliance). Ingen depressive kernesymptomer. Glad for at skulle hjem. En del påvirkning af hukommelsen.
…
Mandag d. 13. juni 2016
** UDSKRIVNINGSEPIKRISE ** 2016 06 13 kl. 10:38
Afsender:
…
Indlæggelsesdato: 2016 05 20 kl. 11:07
Udskrivningsdato: 2016 06 13 kl. 10:37
Aktionsdiagnose:
A DF331 Periodisk depression i episode af moderat grad

6. 91060

EPIKRISE:
UDFÆRDIGET AF: …
PLAN FOR EFTERBEHANDLING: Pt. følges i … og har ny tid d. 11/7-2016. Pt. går desuden hos privatpraktiserende psykolog ca. 1 gang ugentligt og vil fortsætte hermed efter udskrivelsen.
…
HENVISNINGSÅRSAG (symptomer og evt. diagnose beskrevet med få ord): Henvender sig selv i skadestuen med depressive symptomer og suicidaltanker. Kendt med periodisk depression.
…
PATIENTENS MENTALE TILSTAND: Indlægges efter hurtig udvikling af depression, efter udskrivelse fra …, under lignende billede for kun 2 måneder siden. Sidst blev der ikke ændret i medicinen, dette efter pt.s ønske.
Ved nuværende indlæggelse var pt. forpint med indre uro, angst og selvmordtanker, desuden nedsat appetit, energiniveau og søvnproblemer.
RESUME AF BEHANDLINGEN OG DENS EFFEKT (f.eks ændring af medicin/dosis): Pt. har modtaget 9 gange ECT med god effekt. Hamilton udført efter første ECT var 22, svarende til moderat depression.
Pt. har gennem længere tid fået 120 mg Xeristar daglig, hvilket ikke længere harden tiltænkte effekt. Pt. Bliver under indlæggelsen skiftet over på Noritren oger nu på 75 mg. Der er taget plasmaværdi, som skal vurderes inden yderligere øgning af Noritren. Pt. har ikke haft nogle bivirkninger ved medicinskiftet.
…
UDSKRIVNINGSEPIKRISE **
Modtaget fra …
Afsendt: 25-10-2016 kl. 13:51
Indlæggelsesdato: 23-10-2016 kl. 11:41
Udskrivningsdato: 24-10-2016 kl. 13:58
Patientens status: Patienten er indlagt.
AKTIONSDIAGNOSE:
A DF332 - Periodisk depression i episode af svær grad u psykot. sympt.
Pt. indlægges på psykiatrisk sengeafsnit QLS
…
Tirsdag d. 8. november 2016
** UDSKRIVNINGSEPIKRISE **
Modtaget fra …
Afsendt: 08-11-2016 kl. 12:26

Indlæggelsesdato: 24-10-2016 kl. 13:58
Udskrivningsdato: 07-11-2016 kl. 13:54

Patientens status: Patienten er indlagt.

AKTIONSDIAGNOSE:

A DF332 - Periodisk depression i episode af svær grad u psykot. sympt.
Diagnose: DF 33.1
… årig kvinde kendt med periodisk depression indlægges under et billede af depressivt skred og opstartes i ECT behandling (ordineret 6 behandlinger). Har ved udskrivelsen fået ialt 5 behandlinger og oplever en klinisk bedring herpå, omend forløbet har været lidt svingende de seneste dg. Føler sig stadig nedtrykt, søvnen rimelig. Bivirkninger til ECT i form af hovedpine og kvalme. Beskriver begyndende hukommelsesmæssige bivirkninger.

Ingen suicidale tanker i aktuelle depressive episode. Har været på hjemmebesøg i går nogle timer som iflg pt gik godt. Føler sig tryg ved at skulle hjem, det aftales mellem pt og hendes far, som deltager ved samtalen at pt skal hjem og være hos forældrene, idet ægtefælle er på job. Pt. følges ambulant i …, hvor pt tidligere har været stabil på Xeristar 120 mg. Forår 2016 skiftet til Noritren, skiftet tilbage til Xeristar 120 mg, grundet bivirkninger til Noritren.

Plan: Overgår til ambulant ECT for den sidste behandling i den ordinerede serie. Medgives tid til ktrl i Akutteam for Angst og Depression til opfølgning hos læge, mhp evt yderligere ECT behandlinger. Skal derudover genoptage forløb i …, hvor der bør tages stilling til tillæg af stemningsstabiliserende behandling, pt har nu haft 3 depressive episoder i 2016. Der medgives greencard til Modtagelsen og pt informeres endvidere om døgntelefon her på afd."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**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.

Er rejsen individuelt arrangeret dækker forsikringen forudbetalte, ikke refunderbare udgifter til transport, ophold og andre turistmæssige ydelser.

Uanset ovenstående dækker forsikringen maksimalt op til den købte forsikringssum, der fremgår af policen, deltagerbeviset og/ eller forsikringsbetingelserne. Dette gælder også dækning 6.4 Særlig dækning – kør selv ferie. Goudas erstatningspligt som følge af én skadebegivenhed kan aldrig overstige 1 mio. kr., uanset hvor mange policer, der dækker samme skadebegivenhed.
…
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,
…
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 of rejsen/afbestillingsforsikringen har
1) udvist symptomer,
2) givet anledning til lægebesøg, udover almindelig kontrol,
3) medført ændring i medicinering eller
4) medført hospitalsindlæggelse.
…

14. Definitioner
De definitioner, du finder her, er de ord, vi i betingelserne har skrevet i kursiv. Bemærk at definitionerne indgår som en del af forsikringsbetingelserne. Akut sygdom En nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen købte den 16/2 2016 en afbestillingsforsikring i forbindelse med bestilling af en rejse til udlandet fra den 24/11 2016 til den 29/11 2016. Den 10/11 2016 afbestilte de rejsen på grund af ægtefællens depression, der havde medført hospitalsindlæggelse fra den 23/10 2016.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække afbestillingen af rejsen.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at den lidelse, der førte til afbestillingen af rejsen, ikke var stabil de sidste 3 måneder forud for købet af rejsen og afbestillingsforsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.1, litra a, nr. 1 og 2.

Det fremgår af ægtefællens patientjournal af 4/2 2016, at ægtefællen havde "haft det rigtigt skidt de sidste par uger med mavesmerter, opk og tristhed og afkræftethed. Fyldt af selvbebrejdelser omkring … fortsat, … Forrige medicin periode har kun været på kopi præp, forn af at virkningen ikke er helt den samme. Lige begyndt på originalpræp igen. Arbejdsmæssigt ikke tage sig sammen til noget. Sover meget, kommer dog ud at gå godt en time midt på dagen. bj trist, nedsaat stemningsleje og motorrik, ikke suid tanker, Tager bred biokemi idag. Vender tilbage mandag, evt henv til psykolog og inf om blot at tage ud i modtagelsen, hvis hun får det værre".

Af ægtefællens patientjournal af 8/2 2016 fremgår det blandt andet, at ægtefællen fik oplyst navne på psykologer.

Ægtefællen blev indlagt på psykiatrisk afdeling den 3/3 2016 med svær depression. Af udskrivningsepikrise af 22/3 2016 fremgår det blandt andet følgende omkring ægtefæl-

lens mentale tilstand: "tiltagende depressive symptomer siden efteråret 2015 trods behandling med xeristar 120 mg. Ved indlæggelsen forpint med tiltagende fysiske og psykiske angstsymptomer, nedsat appetit, tristhed, selvbebrejdelser, nedsat energi, tab af følelser og søvnproblemer". Det fremgår endvidere, at ægtefællen fik 6 gange ECT-behandling, og at hun fortsatte med samme dosis af xeristar som før indlæggelsen.

Af ægtefællens patientjournal fremgår det endvidere, at hun blev indlagt på psykiatrisk afdeling fra den 20/5 2016 til den 13/6 2016 på grund af depression og selvmordstanker, samt at hun igen blev indlagt den 23/10 2016 og den 24/10 2016 til den 7/11 2016 med depression.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1, at "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".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.1, litra a) fremgår det, at 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".

Efter en gennemgang af sagen og med henvisning til ovenfor omtalte lægelige oplysninger finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale afbestillingsdækning med henvisning til, at den lidelse, der førte til afbestillingen af rejsen, ikke var stabil de sidste 3 måneder forud for købet af rejsen og afbestillingsforsikringen.

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

10. 91060

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand