# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. august 2018 blev i sag nr. 92250:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> vi ankom meget sent i lufthavnen pga aflysning af tog, og det stressede mig vildt tidligere har jeg holdt et fly tilbage da jeg fik stress og gik i kramper pga epilepsi og måtte tages af flyet i bevidstløs tilstand Efter dialog med min læge i DK ved ankomst til lufthavn samt personen v check in counter (som sagde at vi ikke kunne nå igennem security (pga travlhed i ferietid)), blev vi enige om at det IKKE var en god ide at tage flyet, men tager det næste (m [familie]) for ikke at sætte nogen i en meget ubehagelig situation jeg har nu kæmpet i ca 5 mdr m codan uden resultat det drejer sig om 6.500 kr jeg giver ikke op da jeg mener at jeg via betaling med mastercard og den forsikring der dækker, samt at jeg gjorde alt hvad jeg kunne i givne situation for at undgå anfald og dermed udsætte et helt fly fyldt m passager samt ikke mindst mine børn for denne voldsomme oplevelse
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> at få refunderet den 6.500 det har kostet mig ekstra at ombooke, da jeg gjorde alt hvad jeg kunne ift at få dels flyselskabet recommendation, samt egen læges recommendation ift hvad vi skulle gøre så ingen blev udsat for ubehagelig oplevelse og ikke satte sikkerheden over styr."

Selskabet har i brev af 18/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Forsikrede har gennem en ordning i sin bank rejseforsikring Codan Forsikring A/S. Hun klager over, at vi ikke har erstatning for udgifter til ombooking af flyrejse i forbindelse med ophold i [land 1]. Gældende forsikringsbetingelser fremlægges som **bilag A**.
>
> **Sagsfremstilling**
> Forsikrede var i perioden op til den 14. til 17. oktober 2017 i [land 1] med sin [familie].

Forsikrede kontaktede os den 27. oktober 2017 og fortalte at hun havde købt nye flybilletter til sig selv, [og hendes familie], da forsikrede ved ankomst til lufthavnen følte sig stresset og var bange for, at det vil udløse et epileptisk anfald, sådan som det allerede var sket på en tidligere rejse den 17. august 2017.

Forsikredes skriftlige anmeldelse fremlægges som sagens **bilag B**.

Forsikrede anmodede om betaling af betaling for nye flybilletter med i alt [6.500 kr.]. Som sagens **bilag C** fremlægges dokumentation for forsikredes udlæg.

Som sagens **bilag D** fremlægges lægeattest fra forsikredes egen læge af 18. oktober 2018.

Vi meddelte ved e-mail af 14. november 2017 – sagens **bilag E** – at der ikke var dækning på rejseforsikringen idet forsikrede ikke forud for afrejse havde søgt en medicinsk forhåndgodkendelse som det kræves hvis den forsikredes helbred ikke har været i en stabil god fase i 2 måneder forud for afrejsen. Subsidiært bemærkede selskabet, at der ikke var dækning for sygeledsagelse ved akut opstået sygdom/tilskadekomst, hvis der ikke var tale om hospitalindlæggelse i minimum tre døgn.

Forsikrede henvendte sig for en revurdering i mail af 15. november 2017, der fremlægges som sagens **bilag F**.

Selskabets klageansvarlige svarede forsikrede i mail af 23. november 2017, der fremlægges som sagens **bilag G**.

Forsikrede klagede på ny i mail af 6. januar 2018, der fremlægges som sagens **bilag H**.

Vi fastholdt herefter vores afgørelse i sagen i mail af 16. januar 2018 – sagens **bilag J**.

Sagen herefter blev indbragt for Ankenævnet.

**Vores vurdering af sagen**
Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder dog ikke grundlag for at ændre vores afgørelse.
…
Forsikrede kontaktede ikke SOS eller Codan Forsikring A/S inden hun foretog om booking af sin hjemrejse.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, Sektion A, pkt. 2.5, at kroniske lidelser eller lidelser, der har vist symptomer eller er diagnosticeret før afrejse fra bopælslandet, kun dækket såfremt lidelsen på afrejsetidspunktet karakteriseres som stabil. Herved forstås, at forsikrede inden for de sidste to måneder før afrejsen ikke har:
· Været hospitalsindlagt
· Modtaget behandling af læge (som ikke er kontrolbesøg)
· Været underkastet ændringer i medicinering

Forsikrede har den 17. august 2017 haft debut med epileptisk anfald, og har således ikke været i stabil god fase i to måneder op til afrejse den 14. oktober 2017. Der ikke er søgt forhåndsgodkendelse forud for afrejse.

I henhold til forsikringsbetingelserne sektion B, pkt. 4.1 dækker forsikringen nødvendige og rimelige udgifter forårsaget af akut opstået sygdom, dødsfald og/eller tilskadekomst under rejsen. Af pkt. 4.1.1. fremgår det, at forsikringen dækker hjemtransport med rute fly efter endt behandling, såfremt oprindeligt udstedte billetter ikke længere kan bruges.

Dækningen begrænser sig til den skadelidte. For at været berettiget til dækning for en sygeledsager, skal der være tale om en akut opstået sygdom/tilskadekomst, der kræver hospitalsindlæggelse i minimum 3 dage, jf. pkt. 8.1.

At forsikrede bliver bange for, at du skal få et nyt epileptisk anfald, da du ankommer til lufthavnen betragtes ikke som en akut opstået sygdom/tilskadekomst. Dette underbygges endvidere af, at forsikrede ikke er tilset af læge under opholdet i [land 1].

Da forsikringstageren nåede frem til lufthavnen tids nok til at kunne tjekke ind og komme med det planlagte fly, er sagen ikke behandlet i henhold til dækningen for forsinket fremmøde."

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

Af journalnotat fra egen læge fremgår bl.a.:

"Journal
18.10.17
Sub.: Skal bruge en læ-erklæring til SOS så kan evt. få refunderet den extra flybillet. Nuværende sygdom af epileptisk natur opstod aug. i år er under udredning på … og skal MR-scannes. Får Levetiracetam 500 mg 2*2 fik Diazepam 5 mg i [land 2]. …

17.10.17
Sub.: … Ferie
Ringer fra [land 1] hvor hun ikke tør tage et fly hjem grundet at hun er bange for et nyt epileptisk anfald som bliver udløst af stress.
Har været årsag til at helt fly i [land 2] ikke kunne flyve grundet dette.
Har måtte tage et senere fly idag og har brug for en lægeerklæring til forsikring
Får lægetid i morgen 18/10

Medicin
Aktuelle medicin ordinationer pr. 18.10.17:
Alprazolam 'PCD', 0,25 mg, tabletter, 4 tabletter morgen
Levetiracetam '1A Farma', 500 mg, filmovertrukne tabletter, 2 tabletter morgen og aften
Telfast, 180 mg, filmovertrukne tabletter, 1 tablet daglig"

Af selskabets mail til klageren af 23/11 2017 fremgår bl.a.:

"Du kontakter os den 27/10 pr telefon og fortæller, at du har købt nye flybilletter til dig og din [familie], da du ved jeres ankomst til lufthavnen føler dig stresset og er bange for, at det vil udløse et epileptisk anfald, sådan som det er sket for dig på en tidligere rejse.

VI har noteret, at du har oplyst, at der fra jeres ankomst i lufthavnen var ca. 1 time til afgang.

Af den fremsendte dokumentation fremgår det, at du har kontaktet din læge i Danmark, som noterer, at du ringer fra [land 1] og fortæller at du ikke tør taget et fly hjem, da du her bange for at få et nyt epileptisk anfald, som bliver udløst af stresse. Lægen noterer endvidere at du har måttet tage et senere fly hjem og at der bookes en lægetid den 18/10 for at få lavet en lægeerklæring til forsikringen.

Det fremgår ikke af lægenotatet, at der er foregået nogen vejledning fra lægens side."

Klageren har i mail af 6/1 2018 til selskabet hertil bl.a. anført:

"vi ankom i sidste øjeblik pga tog forsinkelser (tog afsted 3 1/2 time før afgang)
men det vi kom frem i sidste øjeblik provokerede mine nerver, og jeg ønskede på ingen måde (og tror heller ikke at fly selskaber ønsker gentagelse af at måtte holde et fly tilbage fordi mine nerver flipper ud og derved (trods normal medicinering) udløser et anfald)).

Jeg gjorde alt hvad jeg kunne ift at få fat I læge I DK, og fik talt med vedkommende"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.5 Kroniske lidelser
Kroniske lidelser eller lidelser, der har vist symptomer eller er diagnosticeret før afrejse fra bopælslandet, er kun dækket, såfremt lidelsen må karakteriseres som stabil. Herved forstås, at forsikrede inden for de sidste 2 måneder før afrejsen ikke har:

- Været hospitalsindlagt
- Modtaget behandling af læge (som ikke er kontrolbesøg)
- Været underkastet ændringer i medicinering.

Kan lidelsen ikke karakteriseres som stabil er det en forudsætning for at opretholde dækning, at der foretages lægeligvurdering umiddelbart før afrejse, og at denne vurdering ikke indikerer udsigt til forværring under rejsen. En sådan forhåndsgodkendelse indhentes hos SOS Rejseservice.
…
**4.0 Sygdom og hjemtransport**
…
4.1 Dækning
Forsikringen dækker følgende nødvendige og rimelige udgifter forårsaget af akut opstået sygdom, dødsfald og/eller tilskadekomst under rejsen:
4.1. 1 Sygetransport/hjemtransport
Forsikringen dækker følgende nødvendige og rimelige udgifter til hjemtransport i tilfælde af akut opstået sygdom og/eller tilskadekomst under rejsen:

- Ambulancefly, hvis det skønnes lægeligt nødvendigt, og hvor rutefly ikke kan anvendes
- Transportomkostninger til nærmeste egnede behandlingssted

- Lægeordineret transport i rutefly til bopælslandet samt transport til hjemmet, eller til et behandlingssted i bopælslandet, i tilfælde, hvor transport er lægeligt forsvarlig
- Lægeordineret ambulancetransport til og fra hospitalet
- Hjemtransport med rutefly efter endt behandling, såfremt oprindeligt udstedte billetter ikke længere kan bruges
- Transporten gælder udelukkende den person der har været syg. Hvis den syge person ikke er fyldt 18 år, dækkes også transport for en af de voksne personer, der har været med på rejsen.

…

**8.0 Sygeledsagelse**

…

8.1 Dækning

Forsikringen dækker ved akut opstået sygdom og tilskadekomst, der kræver hospitalsindlæggelse i minimum 3 døgn, ved hjemtransport eller dødsfald når det medfører, at den planlagte rejserute må afbrydes eller forsinkes."

Af forsikringsbetingelserne for tilvalgsdækning fremgår bl.a.:

"6.0 Forsinket fremmøde

…

6.1 Dækning

Forsikringen dækker rimelige og nødvendige ekstraudgifter med op til den i ovenstående skema nævnte sum pr. person. pr. hændelse til transport på økonomiklasse, hotel og forplejning.

Dækningen træder i kraft, når forsikrede uforskyldt og uforudsigeligt møder for sent op til et offentligt transportmiddel, eller et af rejsearrangøren arrangeret transportmiddel i henhold til den dokumenterede rejseplan og af den grund efterfølgende skal indhente sin rejserute.

6.2 Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

- hvis forsikrede, på grund af egen skyld, ankommer så sent at han/hun ikke når at komme igennem sikkerhedskontrollen i lufthavn, havn, tog, bus eller andet transportmiddel, i henhold til rejseplanen
- forsikredes skift mellem to transportmidler, hvis den af transportøren mindst krævede transfertid ikke er overholdt
- forsinket fremmøde efter det tidspunkt, hvor forsikrede har foretaget check-in
- forsinket fremmøde, hvis forsikrede ikke har indregnet rimelig transporttid til at komme igennem sikkerhedskontrollen.
- forsinket fremmøde på grund af ændrede afgangstider der af transportøren er varslet skriftligt før afrejse
- udgifter som refunderes af rejsearrangøren, hotellet, luftfartsselskabet eller andre arrangører
- transportbilletter i forbindelse med skift mellem transportmidler, når disse dækkes af rejsearrangør.

6.3 Særlige bestemmelser

> Benytter forsikrede eget transportmiddel frem til afgangshallen, er det en betingelse, at et uheld har medført assistance fra et redningsselskab."

**Nævnet udtaler:**

Klageren bestilte en rejse til sig selv og sin familie med afrejse den 14/10 2017 og planlagt hjemkomst den 17/10 2017. Klageren har anmeldt, at de måtte ombooke hjemrejsen, da hun ved ankomsten til lufthavnen følte sig stresset og var bange for, at det ville udløse et epileptisk anfald, hvilket hun havde oplevet i forbindelse med en tidligere rejse i august 2017. Klageren har anført, at de ankom meget sent til lufthavnen på grund af et aflyst tog. Hun og familien opgav derfor at nå den planlagte flyafgang og bookede pladser på en senere afgang. Hun kræver, at selskabet dækker udgiften til ombooking med 6.500 kr.

Klageren har til støtte for sit krav anført, at ombookningen skete efter telefonisk kontakt med egen læge og medarbejderen ved check-in skranken i lufthavnen. Hun har endvidere anført, at hun ved episoden i august 2017 var blevet "taget af flyet i bevidstløs tilstand", og at hun ikke ønskede at udsætte dette flys passagerer eller sin egen familie for så voldsom en oplevelse.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke er tale om en akut opstået sygdom/tilskadekomst, jf. forsikringsbetingelsernes sektion B, punkt 4.1 Selskabet har endvidere afvist dækning efter forsikringsbetingelsernes tilvalgsdækning vedrørende forsinket fremmøde med henvisning til, at klageren nåede frem til lufthavnen tids nok til at kunne tjekke ind og komme med det planlagte fly.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at den omstændighed, der var årsag til ombookningen af hjemrejsen, ikke skyldtes en akut opstået sygdom eller tilskadekomst.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren efter et anfald af epileptisk natur den 17/8 2017 var under udredning, og at hun var under medicinsk behandling. Nævnet har også lagt

vægt på, at klageren har anført, at ombookningen skyldtes frygten for udløsning af et stressforårsaget krampeanfald på grund af epilepsi.

Nævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at hun og hendes familie på grund af togaflysningen ikke ville have været i stand til at nå den planlagte flyafgang. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning efter forsikringsbetingelsernes tilvalgsdækning vedrørende forsinket fremmøde.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren traf beslutningen om at ombooke ved check-in efter at have været i telefonisk kontakt med sin egen læge. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren var ankommet til lufthavnen ca. 1 time før flyets afgang.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings