Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. oktober 2018 blev i sag nr. 92678:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 18/7 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Hovedpine opstået i løbet af sommeren 2017. På rejsens bestillingsdato var jeg imidlertid i god og stabil fase. I forsommeren 2018 bliver jeg igen plaget af hovedpinen og ser mig ikke i stand til at tage på rejsen til [udlandet], hvorfor vi bliver nødsaget til at afbestille den.
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> At selskabet refunderer vores tilgodehavende kr. 14.780,-"

Selskabet har den 31/7 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "[Klager] havde på skadestidspunktet en Årsrejseforsikring Europa med tilhørende Afbestillingsforsikring hos Danske Forsikring [selskabet] med gældende forsikringsbetingelser DF20352-2, (Vilkår, bilag 1).
>
> Sagen kort drejer sig om at [klager] og hendes mand den 7/9-17 bestiller en rejse til [udlandet] [feriedestination] – pris DKK 14.780. Rejseperioden er fra den 2/6-18 – 9/6-18. De afbestiller rejsen igen den 22/5-18 pga. [klagers] daglig tilbagevendende hovedpine/smerter i ansigtet. Parret anmelder efterfølgende sagen via selskabets hjemmeside under deres afbestillingsforsikring (Anmeldelse, bilag 2).
>
> På baggrund af [klagers] henvendelse til selskabet har vi indhentet journal, da det af anmeldelsen fremgår at [klager] har haft gener siden 1/8-17, altså før købet af rejsen. Vi har fået tilsendt journal, som i første omgang er blevet vurderet af selskabet medicinske team:

2. 92678

[Klager] søger læge den 2/8-17 pga. hovedpine igennem et par dage. Sættes i behandling med primcillin og har selv behandlet med pamol. [Klager] søger læge igen den 15/8-17 pga. vedvarende gener og ringe effekt af behandling. Egen læge opfordrer [klager] til at søge en øre-, næse-halslæge og kan denne ikke hjælpe må [klager] til en neurolog på mistanke om trigenimusneuralgi. Den 17/8-17 er [klager] hos Øre-, næse- halslæge, som ikke mener, der er tale om infektion i bihulerne. Da [klager] i 1990'erne er opereret for en hypofysetumor, som hun stadig går til kontrolfor, så mener øre-, næse- halslægen, at neurologerne bør komme ind over. Den 13/3-18 er [klager] hos neurolog, der afkræfter trigenimusneuralgi og [klager] henvises til fuld neurologisk undersøgelse. Er hos egen læge igen den 24/4-18 pga. vedvarende hovedpine, og da næste kontrolskanning for hypofysetumoren først er i år 2021 aftaler [klager] med egen læge, at hun skal kontakte hospitalet for at få fremskyndet næste kontrol. [Klager] er til en neurologisk den 7/5-18, hvor der oplyses, at hun virker upåvirket og smerterne i ansigtet er aftaget markant igennem den sidste uges tid. Tilstanden ses an og der aftales ny kontrol i september 2018. Skanning af hjernen foretages den 13/5-18. Den 22/5-18 tilses klager igen og efterspørger skanningssvar, som endnu ikke er kommet. [Klager] oplyser, at hun tager panodil og ønsker noget supplerende. Skanningssvar kommer den 25/5-18 og de viser pæne og stationære forhold og at der fastholdes planlagt kontrol næste gang i år 2021 (kopi af journal vedlægges, bilag 3).

I henhold til de gældende forsikringsbetingelser dækker forsikringen, når du ikke kan rejse, fordi:
1. Du eller din rejseledsager* bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst
2. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentligt eller i øvrigt skade helbredet
3. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at det ikke vil være muligt at udføre den planlagte aktivitet på en bestilt sportsferie*
…..
Forsikringen dækker ikke:
1. Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til, at du afbestiller rejsen, var til stede, da rejsen blev bestilt. Der må heller ikke være symptomer på sygdommen eller tilskadekomsten på det tidspunkt, hvor rejsen blev bestilt.
2. Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til, at du afbestiller rejsen, var til stede, da forsikringen trådte i kraft
3. Hvis en kronisk eller eksisterende sygdom er årsag til, at du afbestiller rejsen, medmindre sygdommen har været i en stabil god fase* i de sidste 2 måneder, før rejsen blev bestilt
….
Sagen afvises på baggrund af at [klager] ikke er stabil ved køb af rejsen og der ikke er tale om akut alvorlig sygdom, se vedhæftede afvisningsbrev. Selskabet modtager efterfølgende en indsigelse fra [klager] og sagen lægges til revurdering hos vores speciallæge.

Vores speciallæge har givet følgende svar: [Klager] er kendt med kraniopharyngeom. Har i starten af dette år (2018) fået tiltagende hovedpine der dog kan behandles med paracetamol. Der foretages fornyet scanning og [klager] modtaget svar på denne den 25/5-18. Har ikke været akut syg eller begrænset i at kunne foretage rejse.
Fastholdelse af afvisning sendes til [klager], idet der henvises til at der ikke er tale om akut alvorlig sygdom, hvilket skanningsvaret har bekræftet. Der ses ikke ændringer i [klagers] tilstand fra rejsen blev købt til den afbestilles, idet [klager] har de samme symptomer – hovedpine - da hun bestiller rejsen, som da den afbestilles op til afrejsen.

> Indholdet i [klagers] brev til Ankenævnet har ikke ændret på vores vurdering af sagen, hvorfor vi på baggrund af ovennævnte må fastholde vores tidligere afgørelse."

Klageren har den 2/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi har ikke flere kommentarer til sagen, bortset fra at sagen skal behandles som AKUT, da jeg – … - havde været i god gænge, da vi bestilte og betalte rejsen, men fik tilbagefald op til rejsetidspunktet. Ligeledes vil vi stadig påstå, at vi ikke har set/modtaget betingelserne for rejseforsikringen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende. Af mail fra klagerens ægtefælle til selskabet dateret 23/6 2018 fremgår det bl.a.:

> "Vi vil ikke undlade at anke afgørelsen og afvisningen af ovennævnte skade.
>
> For det første: er vi aldrig blevet gjort opmærksom på de betingelser, som fremgår af brevet til os af 22.6.2018.
>
> Forsikringen er oprindelig tegnet i Danske Forsikring og ved tegningen af indboforsikring her, blev vi også gjort opmærksom på, at den indeholdt rejse/afbestillingsforsikring, men IKKE betingelserne for dette. På de policer vi har, står der heller ikke nogen betingelser.
>
> Vi har derfor handlet i god tro med hensyn til aflysningen/afbestillingen af rejsen … d. 2/6-2018.
>
> Men vi kan oplyse, at skaden ikke er sket 1/8-2017, men i løbet af sommeren 2017. Vi ved godt, at datoen 1/8 fremgår af anmeldsen, den eksakte dato kan ikke huskes.
>
> På bestillingsdatoen d. 7/9-2017 var [klager] i god og stabil fast. Her betalte vi depositum kr. 5.000,- og betalte så restbeløbet for rejsen d. 4/3-2018 også efter en god og stabil fase (selvom vi IKKE kendte til denne betingelse)
>
> Herefter når vi frem til forsommeren 2018, hvor [klageren] igen bliver plaget af meget stærk hovedpine, hvorfor vi ikke ser os i stand til at tage på rejsen til … og bliver nødt til at afbestille den.
>
> OG derudover har [klageren] selvfølgelig ikke undladt af henvende sig til egen læge og [hospital] for få klarlagt hovedpinens årsag. Dette er foregået i løbet af efteråret 2017 og efter nytår 2018.
>
> Stadigvæk uden at kende til de opremsede betingelser af 22/6 d.å.
>
> Vi mener IKKE, at vi på nogen måde har og kunnet handle anderledes og havde vi kendt til betingelserne med hensyn til afbestillingsproceduren, ville vi have kontaktet jer.
>
> VI HAR HANDLET I GOD TRO!!!!!
> Så stadigvæk anmoder vi om, at i refunderer os det betalte beløb – kr. 14.780,- for rejsen."

Selskabet har den 18/7 2018 som svar på mailen fra klagers ægtefælle bl.a. anført:

"Du omtaler, at du ikke har fået tilsendt dine forsikringsvilkår eller er blevet gjort opmærksom på disse. Da dine forsikringer blev indtegnet hos os modtog du d.4/10-13 en forsikringsoversigt, hvor der direkte er henvist til vores hjemmeside for yderligere information vedrørende vilkårene på din årsrejseforsikring."

Af lægejournalen fra klagerens egen læge fremgår det bl.a.:

"02.08.17
Hovedpine et par dage. Sm sidder i tindingen og trækker ned over kæbe og tænder. Intermitterende og jagende. Snottet men ikke tæt i næsen. TP? feberfølelse. Næsespray nogen dage. Pamol 1 gr et par gange om dagen med god effekt. Tid dd/lk

R75 Sinuitis acuta uden specifikation
ASA
Forværring ved forverbøjning.
Rp Tabl Primcillin 800 mg x3 - 30 stk.

15.08.17
Stadig mange gener ringe effekt af AB tid dd/mh
R75 Sinuit
ASA. Snotter noget endnu men aftagende. Vi enes om at hun opsøger ØNH- læge. Kan denne ikke hjælpe må hun hen til en neurolog på mistanke om trigenimusneuralgi
…
24.04.18 N01 Hovedpine
Klager over hodedpine gennem 1 måned. Har det fra morgen til aften. Smerterne minder hende om den gang hun fik konstanteret craniopharyngeoma, er tidligere i 1990'erne opereret for hypofysetumor. Går fortsat til kontrol og den næste er iflg patienten planlagt til 2021. Aktuelt fik hun ca. juli 2017 en konstant trykkende smerte over højre øje, som strækker sig ned lateralt for Øjet mod underkæben. Der har ikke været neuralgiforme smerter.

Benytter Panodil stort set dagligt med positiv virkning. Har i to omgange fået Gabapentin en lille dosis 300 mg x 3 dagligt med usikker effekt. Aktuelt undersøgt hos otolog, hvor der ikke er fundet tegn på sinuitis.
Bt:135/7S p regelm.
Øjne: runde egale pupiller, reagerer naturligt for lys, frie øjenbevægelser. Ingen nystagmus.

Patienten og hendes mand er meget bange for recidiv af hjernetumor. Aftaler henv til … hvor hun siger hun bliver kontrolleret og beder om hurtig indkaldelse."

Af speciallægeepikrise fra øre-, næse-, halsklinik dateret 16/8 2017 fremgår det bl.a.:

"16.08.17 Trigeminusneuralgi obs
…
… årig kvinde, med 10 dages anamnese med trykken over hø. øjenbryn og ned mod tinningeområdet og den øverste den af hø. kæbehuleområde, lidt ned mod underkæben på hø. side, tidligere opereret for hypofysetumor, går stadig til regelmæssige skanninger, sidste gange i primo 2017. Tilfredstillende ikke voksende benigt.

Obj;
Ingen trikkerpunkter i form af kronisk bihulebetændelse. Har hverken været forkølet eller kvitteret sekretion fra næsen. Fiberskopi viser normale forhold i begge næsekaviteter, ingen patologisk sekretion eller polypose. Tvivlsomt hvor meget bihuleaffektion der egentlig er med. Umiddelbart tyder det ikke på bihuleproblematik, tyder mest på trigeminusneuralgi på hø. side, men selfølgelig skal man være opmærksom efter 10 dages behandling med Gabapentin, skal neurokirurgerne med i billedet obs vækst af hypofysetumoren.

Pt accepterer ovenstående og giver samtidig samtykke til at egen læge orienteres."

Af speciallægeepikrise fra neurolog dateret 13/3 2018 fremgår det bl.a.:

"… kvinde henvist fra otolog på mistanke om trigeminusneuralgi. Har derfor fået en hurtig kort tid, møder dog for sent. Patienten er tidligere i 1990'erne opereret for hypofysetumor. Går fortsat til kontrol. Aktuelt fik hun ca. juli 2017 en konstant trykkende smerte over højre øje, som strækker sig ned lateralt for Øjet mod underkæben. Der har ikke været neuralgiforme smerter. Benytter Panodil stort set dagligt med positiv virkning. Har i to omgange fået Gabapentin en lille dosis 300 mg x 3 dagligt med usikker effekt. Aktuelt undersøgt hos otolog, hvor der ikke er fundet tegn på sinuitis.

Der nås ikke objektiv undersøgelse ud over palpation af kraniet, hvor der ikke findes lokaliseret ømhed, herunder normale forhold over arteria temporalis med normal puls. Der palperes i højre frontalregion subkutant CSF dræn.

Der er ikke tale om trigeminusneuralgi, men om lokaliserede mere konstante smerter. Trapper ud af Gabapentin over 4 dage. Medgiver anfaldskalender. Får tid til fuld neurologisk undersøgelse. Ved forværring af hovedpinen inden da kontakter hun mig telefonisk."

Af speciallægeepikrise fra neurolog dateret 7/5 2018 fremgår det bl.a.:

"Konklusion
Normal objektiv neurologisk undersøgelse. Hovedpinen har været på et lavt niveau og den sidste uge. Tilstanden ses an med kontroltid primo september. Ved forværring inden da kontakter hun mig telefonisk."

Af ambulant epikrise fra Neurologisk Ambulatorium dateret den 25/5 2018 fremgår det bl.a.:

"Resumé og plan for opfølgning hos praktiserende læge:
Kontrol skanning fra den 13. maj 2018 viser pæne og stationære forhold. MR- skanning planlagt til 5. januar 2021 bibeholdes. Brevsvar til pt."

Af forsikringsbetingelserne DF20352-2 fremgår bl.a.:

"18.1. Sygdom og tilskadekomst
A. Forsikringen dækker
Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi:

1. Du eller din rejseledsager* bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst
2. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentligt eller i øvrigt skade helbredet
3. Du eller din rejseledsager* bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade, og en læge vurderer, at det ikke vil være muligt at udføre den planlagte aktivitet på en bestilt sportsferie*

…

B. Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke:

1. Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til, at du afbestiller rejsen, var til stede, da rejsen blev bestilt. Der må heller ikke være symptomer på sygdommen eller tilskadekomsten på det tidspunkt, hvor rejsen blev bestilt.
2. Hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til, at du afbestiller rejsen, var til stede, da forsikringen trådte i kraft
3. Hvis en kronisk eller eksisterende sygdom er årsag til, at du afbestiller rejsen, medmindre sygdommen har været i en stabil god fase* i de sidste 2 måneder, før rejsen blev bestilt"

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 7/9 2017 en rejse. Den 22/5 2018 afbestilte klageren rejsen og anmeldte afbestillingen til selskabet. Afbestillingen skyldtes daglig tilbagevendende hovedpine, som begrænsede og forhindrede daglige gøremål. Klageren kræver erstatning for udgiften til den afbestilte rejse på 14.780 kr. Klageren har blandt andet anført, at hun ikke var blevet oplyst om forsikringsbetingelserne, og at rejsen blev bestilt, da klageren var i en stabil periode.

Selskabet har afvist erstatning med henvisning til, at klager ikke var stabil ved købet af rejsen, og at der ikke var tale om akut alvorlig sygdom. Selskabet har også henvist til, at klageren på afbestillingstidspunktet havde de samme symptomer – hovedpine – som da rejsen blev bestilt.

Af journalmaterialet fremgår det blandt andet, at klageren den 2/8 2017 kontaktede egen læge, da hun havde haft hovedpine i et par dage. Den 15/8 2017 havde klageren stadig mange gener på grund af hovedpinen, og hun blev undersøgt af en øre-, næse-, halslæge den 16/8 2017. Af speciallægeepikrise fra en neurolog dateret den 13/3 2018 fremgår det, at klageren stadig havde de samme gener som i sommeren 2017. Klageren kontaktede igen egen læge den 24/4 2018 med klager over at have haft hovedpine i en måned. Den 7/5 2018 blev klageren undersøgt af en neurolog og fik derefter foretaget MR-skanning af hovedet, som viste pæne og stationære forhold.

7. 92678

Af det fremlagt lægelige journalmateriale fremgår ikke oplysninger om lægesøg vedrørende hovedpine i perioden 17/8 2017 til den 19/2 2018, der er angivet som henvisningsdatoen af neurologen, som undersøger klageren den 13/3.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 18.1.B.1 fremgår det, at forsikringen ikke dækker, hvis sygdommen – som er årsag til afbestillingen – var til stede, da rejsen blev bestilt.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren den 16/8 2017 havde fortsatte problemer med hovedpine, at speciallægen ved undersøgelsen nævnte muligheden for at inddrage neurokirurger, og at klageren den 13/3 2018 var ved neurolog, som har angivet, at "Aktuelt fik hun ca. juli 2017 en konstant trykkende smerte over højre øje, som strækker sig ned lateralt for Øjet mod underkæben. Der har ikke været neuralgiforme smerter. Benytter Panodil stort set dagligt med positiv virkning. Har i to omgange fået Gabapentin en lille dosis 300 mg x 3 dagligt med usikker effekt. Aktuelt undersøgt hos otolog, hvor der ikke er fundet tegn på sinuitis."
Nævnet har også lagt vægt på, at rejsen blev bestilt den 7/9 2017, og at rejsen blev afbestilt på grund af klagers hovedpine.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen

8. 92678

formand