Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juni 2019 blev i sag nr. 93125:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 19/11 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Selskabet har nægtet at godtgøre flybilletter, da det påstår, at den opståede situation ikke er akut.
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Godtgørelse af flybilletter kr. 2646,77."

Klageren har endvidere henvist til sin klage til selskabet af 4/9 2018, hvor det bl.a. fremgår:

> "Jeg har siden starten af foråret været i behandling for polymyralgi. Jeg er blevet behandlet med predinisolon.
>
> Ved kontrol hos rheumatolog besluttede denne omkring 21/7 d.å., at henvise til scanning af lænderyg, da predinisolonbehandlingen ikke havde den ønskede effekt.
>
> Scanningen blev foretaget den 21/8, og svaret kom den 29/8 - henvist til neurokirurgisk afdeling den 28/8 - tid på neurokirurgisk den 29/8. Neurokirurgen anbefalede, at jeg IKKE skulle tage afsted den 30/8, da akut opstået problem med inkontinens, kunne medføre, at der skulle opereres akut.
>
> Vi havde købt billetter til [europæisk by] den 22/8, med afgang den 30/8.
>
> Scanningen viste 2 små diskusprolapser, spinalstenose med recesstenose ved nerverødderne.
>
> I hele forløbet har behandlingen drejet sig smerter ned i balder og baglår, (Polymyalgi).

Scanningen bliver kun foretaget fordi behandlingen med predinisolon ikke havde den ønskede virkning, og der har aldrig været tale om, eller mistanke om noget alvorligt. Og som jeg havde det, kunne jeg sagtens tage ned i vores hus i [europæisk land].

Inkontinensen startede så småt den 24/8 og er så blevet værre og værre, således at neurokirurgen anbefalede ikke at tage afsted. Skal opereres inden for en måned, eller akut.

Som jeg kan læse ud af jeres forsikringsbetingelser, dækker I ved akut opstået sygdom, hvor der ikke har været kendskab til den ved billetternes køb.

Jeres begrundelse for afslag er, at jeg måtte vide, at det kunne opstå problemer, når jeg var henvist til scanning.

Efter min opfattelse er det en søgt undskyldning for at undgå at betale. Hverken min rheumatolog eller undertegnede havde nogen anelse om tingenes tilstand. Først da svaret på scanningen kom, og inkontinensen opstod, forstod vi alvoren, men da var billetterne jo købt.

I ville vel heller ikke afvise at betale ved afbud, hvis en patient har været henvist til blodprøvetagning og bestiller en rejse før resultatet foreligger. Jeg kunne nævne mange eksempler på, hvordan I kunne afvise at betale hvis den praksis I lægger til grund her følges. Det vil jo blive næste umuligt at bestille billetter, og kortet er således værdiløst i den her forbindelse.

Min sygdom blev akut den 24. august med inkontinens. Det er to dage efter billetterne blev bestilt, og jeg mener derfor, jeg er berettiget til at få billetternes pris refunderet: kr. 2646,77. Beløbet bedes venligst indsat på kontoen."

Selskabet har den 17/12 2018 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for [kreditkort], jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', forud for en planlagt ferie har fået konstateret inkontinens, hvorfor han har afbestilt sin og ægtefællens rejse til [europæisk by].

Tvisten for nævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til dækning for afbestilling af sine flybilletter til [europæisk by] på grund af akut opstået sygdom.

Sagsforløb
Klageren bestilte den 22. august 2018 flybilletter til [europæisk by] med afrejse den 30. august 2018.

Vi modtog telefonisk anmeldelse den 29. august 2018 fra klageren, hvor han oplyste, at en skanning havde vist en forsnævring i rygmarvskanalen, hvilket betød, at han ikke kunne rejse, da han skulle have behandling og var blevet frarådet af lægerne at rejse. Klageren blev telefonisk informeret om, at der ikke var dækning for afbestilling, da han havde købt billetterne efter, at han var bekendt med, at han skulle have foretaget en skanning.

Klageren ringede på ny den 30. august 2018, hvor han oplyste, at han ikke var enig i afgørelsen, da han ikke havde haft kendskab til spinalstenose forud for bestilling af rejsen.

Den 4. september 2018 modtog Trygs kvalitetsafdeling en klage over afgørelsen. Klagen er vedlagt som bilag 2. Af klagen fremgår det blandt andet, at klageren siden foråret havde været i behandling for polymyalgi, hvortil han var blevet behandlet med prednisolon. På grund af udeblivende effekt af prednisolonen blev klageren den 21. august 2018 henvist til skanning.

Vores rejseskadeafdelingen anmodede den 3. oktober 2018 klageren om at fremsende samtykke til indhentelse af lægelige journaloplysninger, da vi ikke var i besiddelse af lægelig dokumentation for forløbet, jf. bilag 3.

Klageren oplyste ved e-mail af den 5. oktober 2018, at han kun ville udlevere henvisningen fra reumatologen til neurokirurgen, da han mente, at beløbet var for lavt til, at vi skulle have adgang til hans sundhedsliv, jf. i det hele bilag 4.

Herefter besvarede Kvalitetsafdelingen klagerens henvendelse, hvor vi afviste at dække klagerens udgifter i forbindelse med afbestilling af rejsen med henvisning til, at vi ønskede indsigt i klagerens lægelige journaloplysninger.

Den 19. november 2018 opfordrede vi på ny kunden til at give os samtykke til at indhente de lægelige journaloplysninger, jf. bilag 5. Ved e-mail af samme dato gentog klageren, at han ikke ville give det ønskede samtykke, jf. bilag 6.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering
Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 7 fremgår det blandt andet, 'Forsikringen dækker i forbindelse med afbestilling af en rejse, dvs. at forsikrede er forhindret i at rejse som følge af akut opstået sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos…forsikrede…' og 'Forsikringen gælder kun, når sygdommen eller tilskadekomsten var akut, og der ikke var kendskab til (symptomer på) sygdommen på tidspunktet for bestilling og betaling af rejsen. For en person med en bestående sygdom dækker forsikringen kun, hvis sygdommen har været stabil de seneste to måneder, inden rejsen blev købt, se afsnit 8 Bestående sygdom'.

Vi er opmærksomme på, at klagerens krav er af mindre størrelse, men det ændrer ikke vores vurdering af, at det er nødvendigt for sagens behandling at indhente lægelige journaloplysninger. Baggrunden herfor er, at Trygs cheflæge umiddelbart vurderer, at klagerens inkontinens har en sammenhæng med klagerens spinalstenose i lænderyggen, da spinalstenose kan påvirke nerverødderne og medføre urininkontinens. I den forbindelse henvises til, at klageren har fået konstateret svær central spinalstenose på L4/L5, jf. klagerens bilag med henvisninger.

På baggrund af de sparsomme lægelige journaloplysninger vurderer vi, at klageren forud for bestilling af rejsen havde kendskab til sin sygdom i form af spinalstenose, og at denne ikke har været stabil de seneste to måneder, inden rejsen blev købt. Stabil betyder i henhold til betingelsernes afsnit 8, at der ikke har været nogen form for forværring, som har krævet kontakt til læge eller har medført en plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

Inkontinensen kan i henhold til forsikringsbetingelserne derfor ikke karakteriseres som 'akut'.

Vi bemærker, at det fremgår af forsikringsaftalelovens § 22, at forsikrede har en pligt til at bidrage til sagens oplysning og herved give selskabet alle tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi ikke kan tilbyde at dække klagerens udgifter i forbindelse med afbestilling af flybilletter til [europæisk by]. Den modtagne ankenævnsklage giver os derfor ikke grundlag for at ændre vores vurdering af sagen."

Klageren har den 19/12 2018 bl.a. anført:

"Jeg har ikke haft nogen anelse om en spinalstenose. Først da scanningen forelå blev jeg opmærksom herpå. Selv med en spinalstenose kunne jeg sagtens være rejst ned til vores hus i [land]. Først da der tilkom urininkontinens og lægerne advarede mig om at tage afsted, på grund af risiko for lammelser i benene, afbestilte jeg billetterne. I mit univers er der tale om en akut opstået situation."

Af sygehushenvisning af 28/8 2018 fremgår det bl.a.:

"Pt, er sat I behandling med prednisolon på mistanke om polymyalgi reumatica, men der er ingen effekt af behandlingen.
Udtrappes af prednisolon efter skema.
Er blevet op for nyrer cancer pt, klager smerter ned i ve. U.E.
Der er især smerter i crus og der er hele tiden krampe tendens I benet.
Forstyrret nattesøvn og haltenden gang.
Tidligere MR -scanning fra 2015 viste prolapser og stenoser.
Biokemisk er der forhøjet hvide blodlegmer pga. prednisolon også forhøjet BS.

Plan
MR-scanning af col. lumb.
Vægt 80 kg højde 182cm alloplastik i ve. ankel og i 2. stråles PIP led hø. hånd.
Blodpr.
Kommer til svar
pt, er indforstået med planen.

23-08-2018 MR Billedbeskrivelse
21-08-2018, 18:23, Col. lumbalis

…
MR-skanning af columna lumbalis.
Indikation: I behandling med Prednisolon. Opereret for nyrecancer. Smerter ned i venstre ben.
Der kan ikke påvises frakturer og der er ingen mistanke om metastaser. Der er en let dextrokonveks skollose. Generelt degenerative forandringer med moderat spondylose. Der er højdereduktion af discus på Ll/L2-niveau og der er generelt nedsat vandindhold i disci. Generelt facetledshypertrofi og fortykkede ligamenter.

På L2/L3-nlveau er der ingen prolaps. Eilers spinalstenose. Frit i foraminae.
På L3/L4-niveau er der discusprotrusion og en lille annulus ruptur mod højre. Der er en central spi nalstenose med et areal på knap 0,5 cm2. Der er bilateral recesstenose.
På L4/L5 -niveau er der en svær central spinalstenose med et areal på knap 0,3 cm2. Der er bilateral recesstenose. Der er en vis opkrølning af cauda equlna trådene proksimalt for stenosen.
Discusprotrusion.
På L5/S1-niveau er der discus protrusion. Bilateral recesstenose. Central spinalstenose med et areal på cirka 0,6 cm2.

Konklusion:
Svær central spinalstenose på L4/L5-niveau.
Central spinalstenose på LJ/L4 og LS/51-niveau.

Pt. Er informeret om resultat. Der er nu radikulerende smerter ned til ankelniveau og der er urin inkontinens. Der tages kontakt til neurokirurgerne, de vil gerne se pt. i morgen kl. 9.30 i deres amb. til en vurdering. Pt. er kontaktet og informeret."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Afbestilling af rejsen**
…
Akut sygdom eller tilskadekomst
Forsikringen dækker i forbindelse med afbestilling af en rejse, dvs. at forsikrede er forhindret i at rejse som følge af akut opstået sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos
• forsikrede eller forsikredes ægtefælle/samlever, børn, søskende, forældre, svigerforældre, bedsteforældre, børnebørn og disses ægtefæller/samlevere eller en person, i hvis varetægt enhver af de ovennævnte personer befinder sig.
…
Forsikringen gælder kun, når sygdommen eller tilskadekomsten var akut, og der ikke var kendskab til (symptomer på) sygdommen på tidspunktet for bestilling og betaling af rejsen. For en person med en bestående sygdom dækker forsikringen kun, hvis sygdommen har været stabil de seneste to måneder, inden rejsen blev købt, se afsnit 8 Bestående sygdom.
…
8. Sygdom og tilskadekomst
…
Bestående sygdom
Hvis forsikrede har en bestående sygdom, dækker forsikringen behandling af en akut forværring af sygdommen opstået under rejsen. Sygdommen skal dog have været stabil i to måneder inden afrejsen, det vil sige, at der ikke har været nogen form for forværring som
• har krævet kontakt til læge eller
• har medført en plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse."

Nævnet udtaler:

Klageren, som er født i 1940'erne, bestilte den 22/8 2018 en rejse med afrejse den 30/8 2018.

Den 29/8 2018 anmeldte han til selskabet, at en MR-scanning – som var foretaget den 21/8

2018 – viste spinalstenose (forsnævring i rygmarvskanalen), og at der den 24/8 2018 var opstået inkontinens, hvorfor lægerne anbefalede ham ikke at rejse. Klageren har anført, at hans inkontinens var opstået akut, og at han på tidspunktet for rejsens bestilling ikke havde nogen anelse om, at han havde en spinalstenose.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at der ikke er tale om en akut sygdom i forsikringsbetingelsernes forstand. Selskabet har anført, at klageren ikke havde været stabil i 2 måneder forud for rejsens bestilling, da klageren siden foråret 2018 har været i behandling for polymygali, og idet han den 21/8 2018 havde fået foretaget en MR-scanning. Selskabet har endvidere anført, at klageren ikke har ønsket at fremlægge sin lægejournal, hvorfor sagen er sparsomt lægeligt oplyst.

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det sikrede at bevise, at han har et krav mod selskabet. Hvis klageren undlader at fremlægge oplysninger, som selskabet har anmodet om, vil dette efter omstændighederne kunne indgå i bevisvurderingen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7 fremgår det, at "forsikringen dækker i forbindelse med afbestilling af en rejse, dvs. at forsikrede er forhindret i at rejse som følge af akut opstået sygdom, tilskadekomst eller dødsfald… Forsikringen gælder kun, når sygdommen eller tilskadekomsten var akut, og der ikke var kendskab til (symptomer på) sygdommen på tidspunktet for bestilling og betaling af rejsen…. Hvis forsikrede har en bestående sygdom, dækker forsikringen behandling af en akut forværring af sygdommen…. Sygdommen skal dog have været stabil i to måneder inden afrejsen, det vil sige, at der ikke har været nogen form for forværring, som har krævet kontakt til læge eller har medført en plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse".

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

7. 93125

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren bestilte rejsen dagen efter, at han fik foretaget MR-scanningen, at han på dette tidspunkt ikke kendte resultatet af MR-scanningen, men vidste, at den længerevarende prednisolon-behandling ikke havde haft den ønskede effekt, hvorfor han ikke kan anses for at være uvidende om, at MR-scanningen ville kunne vise andre årsager til hans sygdomsforløb. Klageren var derfor ikke stabil på tidspunktet for rejsens bestilling den 22/8 2018, og der var herefter ikke tale om akut sygdom, da rejsen blev afbestilt den 29/8 2018.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen