Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2019 blev i sag nr. 93240:

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 20/12 2018 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Afslag på dækning af tab på rejseforsikring
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Dækning af tabet"

Selskabet har den 21/1 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejse nr. 13T7, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende kaldet 'klageren', har afbestilt en rejse pga. en tumor i hjernen.
>
> Tvisten for nævnet omhandler spørgsmålet om, hvorvidt den afbestilte rejse er dækket af klagerens rejseforsikring.
>
> **Sagsforløb**
> Den 8. oktober 2018 modtog vi en telefonisk henvendelse fra klageren, som oplyste, at han havde været ved ørelægen den 1. februar 2018 pga. tinnitus, og at han var blevet viderehenvist til [hospital], hvor han havde en tid den 15. maj 2018. Her havde klageren fået taget blodprøver og en MR-scanning af krop og hjerne, som viste at han havde en tumor i hjernen, som han skulle opereres for den 15. november 2018.
>
> På baggrund af klagerens oplysninger informerede vores medarbejder ham samme dag om, at en afbestilling af rejsen ikke var dækket af rejseforsikringen, da han på tidspunktet for købet af rejsen var i et udredningsforløb pga. mistanke om en tumor i hjernen.

Da klageren var utilfreds med afgørelsen, rettede han henvendelse til vores Kvalitetsafdeling, som indhentede de lægelige oplysninger i sagen, jf. bilag 2-2a.
Af de lægelige oplysninger fremgår, at klageren den 23. februar 2018 konsulterede øre-, næse-, halslæge pga. øresusen gennem 3 måneder. Det fremgår også, at lægen havde mistanke til, at klageren producerede for meget væksthormon, og der blev derfor den 12. marts 2018 taget blodprøver med henblik på måling af insulinlignende vækstfaktorer. Prøven viste en værdi, der var mere end 3 gange højere end normalværdien, hvilket klageren blev informeret om den 4. april 2018, og han blev herefter henvist til [hospital] for nærmere udredning for akromegali (væksthormonproducerende svulst i hypofysen).

Den 15. maj 2018 havde klageren en tid på [hospital], hvor han blev undersøgt og der blev taget yderligere hypofyseprøver. Pga. forhøjet IGF-1 (737) blev klageren henvist til en MR-scanning.

Den 21. juni 2018 bestilte klageren en rejse til [rejsedestination] med planlagt afrejse den 30. december 2018 og hjemrejse den 13. januar 2019.

I juli måned 2018 fik klageren foretaget en MR-scanning, der viste en svulst på hypofysen.

Ved mail af 7. november 2018 oplyste klageren, at han skulle opereres den 13. november 2018, jf. bilag 3. Samme dag sendte vores skadeafdeling et skriftligt afslag til klageren, jf. bilag 4.

Den 12. november 2018 modtog vi endnu en mail fra klageren, som oplyste, at han havde fået en ny indkaldelse til [hospital] den 12. december 2018, og at han derfor havde valgt at afbestille sin rejse, jf. bilag 5.

Ved brev af 10. december 2018, jf. bilag 6, meddelte vi klageren, at vi fastholdte vores tidligere afgørelse, da klageren på tidspunktet for bestillingen/købet af rejsen var i et udredningsforløb for en svulst på hypofysen, der senere førte til afbestilling af rejsen.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering
Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har vi i Trygs klageansvarlige afdeling gennemgået sagen på ny, og vi finder ikke grundlag for at ændre vores vurdering af sagen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1 fremgår, at forsikringen dækker afbestilling af rejsen, fordi man bliver akut syg eller kommer til skade, hvis man 1) bliver indlagt på hospital, 2) vores læge vurderer, at det er uforsvarligt at rejse, fordi det kan forværre den akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt eller i øvrigt skade helbredet alvorligt, eller 3) vores læge vurderer, at den almene tilstand er akut forværret, så det er urimeligt at rejse.

Ved akut sygdom forstås sygdom, der opstår pludseligt før rejsen, og som ikke har vist symptomer, før rejsen blev bestilt.

Forsikringen dækker også afbestilling af rejsen, hvis den bestående sygdom bliver akut forværret, efter man har bestilt sin rejse. Det er en forudsætning, at sygdommen har været stabil i 2 måneder inden køb af rejsen.

Ved stabil forstås, at tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring, som har krævet kontakt til læge, eller har medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

Forsikringen dækker ikke, hvis forudsætningerne nævnt under 9.1 om akut sygdom eller tilskadekomst eller akut forværring af sygdom eller tilskadekomst ikke er opfyldt.

På baggrund af ovenstående finder vi, at afbestillingen af klagerens rejse ikke skyldtes en akut opstået sygdom. Vi finder endvidere, at betingelsen om, at tilstanden skal have været stabil i 2 måneder inden købet af rejsen ikke er opfyldt.

Vi har lagt vægt på, at det af de lægelige oplysninger fremgår, at klageren gennem 4-5 år havde haft en trykkende fornemmelse i hovedet, at han havde bemærket, at hans hænder blev gradvist bredere, og at han over de seneste 8 år havde fået tiltagende mandlig kropsbehåring på mave, arme og ryg.

Vi har også lagt vægt på, at øre-, næse-, halslægen allerede tilbage i februar måned havde mistanke til, at klageren producerede for meget væksthormon, hvilket klageren også blev informeret om.

Vi har videre lagt vægt på, at blodprøver taget i marts måned viste en markant forhøjet IGF-1 værdi, hvorfor klageren blev henvist til [hospital] til videre udredning for akromegali, og at en MR-scanning foretaget i juli måned bekræftede diagnosen.

På denne baggrund må vi fastholde, at vi ikke kan yde dækning for den afbestilte rejse, idet klageren på tidspunktet for bestillingen/købet af rejsen den 21. juni 2018 var i et udredningsforløb for en svulst på hypofysen, der senere førte til afbestillingen af rejsen."

Af klagerens journal fra ørelægen fremgår bl.a.:

"23/02/18
…
Har følt øresusen 3 måneder især i stille omgivelser. Føler ellers at høre godt. Får øjendråber mod grøn stær og mod forhøjet blodtryk, blodtrykket er velbehandlet måske i den lave ende og medicin mod forhøjet kolesterol.
Obj.:
Ad.: cerumen, efter rensning ses nat.
As.: cerumen, efter rensning ses nat
TM.: Normale tryk og reflekser bilat
Audiogram.: diskanttab bilat
Cav. nasi: nat.
Cav.o. Phar.: nat.
Rhinophar.: i.a.
Hypophar og Lar.: nat.
Collum: ingen glandler.
biagn.: Diskanttab bilat
Beh.: Gives alm information, er ikke interesseret i HA beh.

Plan: Der tales med pt om mulighed for at han kan have produktion af for meget væksthormon
…
04/04/18
…
Pt's serum IGF-1 er 687 hvilket er mere end 3 gang normal værdien. Efter konf med afd for vækst og reproduktion sendes henvisning til endokrinologisk afd."

Af klagerens journal fra endokrinologisk afdeling fremgår bl.a.:

"15-05-2018
… mand henvist fra egen læge obs Akromegali
…
Nuværende
Henvist til vurdering af hypofysefunktionen på baggrund af forhøjet niveau af IGF-1 og Akromegale træk bemærket hos ØNH-læge ifm. undersøgelse for nedsat hørelse.
MR skanning Er ikke udført.
Er ikke tidligere transsphenoidalt opereret. Prolaktin er indenfor normalområdet. Anamnestisk er der mistanke om akromegali.
IGF-1 ifg. henvisning forhøjet på 687 (fremgår ikke i SP).
Normal TSH på 0,96.
Gn 4 - 5 år haft trykkende fornemmelse i hovedet - ikke decideret hovedpine, men lindres på smertestillende. Ingen klager over synet.
Hænder bliver gradvist bredere - dette bemærkes også af hustru. Ikke ændret skostørrelse - str 43 - 44.
Ansigtstræk muligvis med tiltagende pandeparti, da ÆF bemærker at øjenpartiet er mere 'afskærmet' end tidl.

Har bemærket tiltagende mandlig kropsbehåring på ryg, arme og mave over de seneste 8 år.
I samme periode muligvis mere temperament, men føler ikke selv at det er et problem, føler sig psykisk velbefindende.
Substitueres aktuelt ikke på nogen akser. Har ikke ADH mangel.
Pt. fortæller at han for mange år siden fik testet blodprøve ang. samme problematik på opfordring af bekendt, der var læge. Dengang var blodprøven normal.
…
Objektivt
…Fremtræder akromegal med tydelig pande- og kæbeparti, mulig makroglossi og tydelige læber, ikke mellemrum mellem tænder. Fremtræder ikke cushingoid.
…
Resume og plan
Klinisk mistanke om Akromegali.
Hypofyseprøver + synacthentest i dag
rp. svar per eBoks/tlf
Tidl. IGF-1 måling fra marts fremgår ikke i SP
rp. brev til sekretær mhp. at rekrivere svar
Pt. informeret om at der ved forhøjet IGF-1 vil blive ordineret MR cerebrum og OGTT.
Pt. er informeret om ovenstående og samtykker. Henvender sig før ved behov.
…
13-08-2018

5. 93240

MR hypofyse: hypofyse makroadenom beliggende intra- og let paracellært.
Måler 1,5 x 0,9 x 1,2 cm. Ingen påvirkning af chiasma.
Nedsat kontrastoptagelse.
OGTT: manglende suppression af GH - laveste værdi 20 IU/l
DEXA-skanning: osteopeni med T-score -1,5 hø hofte. -1,4 ve hofte.
Lumbalt L2-4 T-score -1,5. Total Fedt% 25,7.
Afventer tid hos øjenlægen.
rp. hypofysekonf. 30/8 mhp. behandlingstilbud af akromegali
rp. TK
Har amb tid hos spl 31/8 mhp. info om akromegali + patientfolder.
Pt. orienteret om, at der oftest kan tilbydes kirurgisk behandling.
…
Hypofysekonference d. 30.08.18
Pt. har en intrasellær hypofysetumor og vil formentlig kunne radikalt opereres ved hypofyseoperation. Han har tid imorgen til information om akromegali. Jeg kontakter ham mhp. henvisning og information om operation og evt. projektdeltagelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4. Hvornår gælder forsikringen**
…
Afbestilling
Forsikringen dækker ikke, hvis Afbestilling træder i kraft mindre end 12 dage, før du skal rejse.

Afbestilling pr. rejse
• Gælder, når du har bestilt en rejse, dog tidligst når depositum er betalt.
• Er forsikringen først købt efter rejsens bestilling/betaling af depositum, træder dækningen dog først i kraft ved køb af forsikringen.
• Dækningen ophører på det tidspunkt, hvor forsikrede forlader sin bopæl for at begynde rejsen.
…
9. Afbestilling
(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)
Husk, forsikringen dækker ikke, hvis Afbestilling er trådt i kraft mindre end 12 dage før, du skal rejse, se afsnit 4 om Afbestilling.

9.1 Når sygdom eller tilskadekomst er årsag til afbestilling af rejsen
Akut sygdom eller tilskadekomst
Forsikringen dækker, så du kan afbestille din rejse, hvis du bliver akut syg eller kommer til skade efter, at du har købt din rejse, se afsnit 4.

Akut sygdom er sygdom, der opstår pludseligt før rejsen, og som ikke har vist symptomer, før rejsen blev bestilt, se afsnit 4.

Akut forværring af bestående sygdom
Forsikringen dækker afbestilling af rejse, hvis din bestående sygdom bliver akut forværret, efter du har bestilt din rejse. Det er en forudsætning, at din sygdom har været stabil i 2 måneder inden køb af rejsen, se afsnit 4.

Stabil betyder, at tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring, som
• har krævet kontakt til læge.
• har medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse.

Akut forværring af sygdom eller tilskadekomst
Forsikringen dækker afbestilling af rejse ved akut forværring af forventet forbigående sygdom eller tilskadekomst, der er opstået mindre end 2 måneder, før du købte din rejse, se afsnit 4. Det er en forudsætning, at vores læge vurderer, at en akut forværring ikke kunne forudses.

Forsikringen dækker afbestilling af rejse, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade, hvis
• du bliver indlagt på hospital.
• vores læge vurderer, at det er uforsvarligt at rejse, fordi det kan forværre din akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt eller i øvrigt skade dit helbred alvorligt, eller
• vores læge vurderer, at din almene tilstand er akut forværret, så det er urimeligt at rejse."

Nævnet udtaler:

Klageren, som er født i 1940'erne, bestilte den 21/6 2018 en rejse til udlandet med planlagt afrejse den 30/12 2018 og med hjemrejse den 13/1 2019. Ved en MR-scanning i juli 2018 fik han konstateret en svulst på hypofysen. Klageren valgte at afbestille rejsen i november 2018. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning.

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 den 23/2 2018 konsulterede øre-, næse-, halslæge pga. øresusen gennem 3 måneder. Den 12/3 2018 blev der taget blodprøver med henblik på måling af insulinlignende vækstfaktorer. Prøven viste en værdi, der var mere end 3 gange højere end normalværdien, hvilket klageren blev informeret om den 4/4 2018, og han blev herefter henvist til hospital for nærmere udredning for akromegali (væksthormonproducerende svulst i hypofysen). Denne sygdom blev efterfølgende bekræftet ved en MR-scanning, og sygdommen er årsag til, at klageren har afbestilt rejsen.

Af journalnotat af 15/5 2018 fra hospitalet fremgår det, at klageren var blevet henvist på grund af mistanke for akromegali, og at der på baggrund af undersøgelsen var klinisk mistanke om sygdommen, hvorfor klageren blev henvist til en MR-scanning af kraniet.

7. 93240

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1. fremgår det, at "forsikringen dækker, så du kan afbestille din rejse, hvis du bliver akut syg eller kommer til skade efter, at du har købt din rejse… Akut sygdom er sygdom, der opstår pludseligt før rejsen, og som ikke har vist symptomer, før rejsen blev bestilt". Det fremgår videre af punkt 9.1, at "forsikringen dækker afbestilling af rejse, hvis din bestående sygdom bliver akut forværret, efter du har bestilt din rejse. Det er en forudsætning, at din sygdom har været stabil i 2 måneder inden køb af rejsen. Stabil betyder, at tilstanden har været stationær uden nogen form for forværring, som har krævet kontakt til læge eller har medført plan om yderligere undersøgelser, behandling eller hospitalsindlæggelse".

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren på tidspunktet for bestilling af rejsen havde symptomer, som var egnet til at give ham mistanke om en alvorlig sygdom. Nævnet finder derfor ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i foråret 2018 blev henvist til endokrinologisk afdeling med mistanke om akromegali. Klageren var den 15/5 2018 til en undersøgelse, hvorefter der fortsat var mistanke om akromegali, hvorfor klageren blev henvist til en MR-scanning. Klageren burde derfor på tidspunktet for rejsens bestilling den 26/6 2018 have indset, at der forelå en risiko for en alvorlig sygdom, idet han var i et udredningsforløb for en tumor i hjernen.

8. 93240

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels