Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2019 blev i sag nr. 93330:

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 16/1 2019 har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> På grund af et tilbagefald i min kones tilstand med sin ryg, som har været brækket to gange siden 2016, som måske efterfølgende ville føre til en yderligere operation, så vi os nødsaget til at aflyse omtalte rejse, inden vi skulle indbetale det fulde beløb på rejsen, da en operation ville umuliggøre en sådan rejse. Det kan oplyses, at beslutningen om en evt. operation først endeligt kunne besluttes efter nye scanninger i nov. 2018 og ved kontrol opfølgning på [hospital1] den 12. dec. 2018, og derfor så vi os nødsaget til at afbestille rejsen den 18. sept. 2018, inden det fulde beløb for rejsen skulle betales inden den 1. nov. 2018. I øvrigt henvises der til yderligere redegørelse i vedlagte filer.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vi ønsker dækning af indbetalt depositum for rejsen på kr. 68.150."

Klageren har i klage til selskabet af 30/11 2018 bl.a. fremført:

> "Vi har nu sammen med egen læge gennemgået omtalte journaler samt jeres afgørelse, og har følgende kommentarer, og heriblandt flere faktuelle fejl:
>
> 1. Ingen læge har frarådet [ægtefællen] at rejse, som I skriver.
>
> 2. Ved 1 års kontrol den 9. maj, skriver I: I journalen den 9. maj har lægen angivet sammenfald af ryghvirvel som diagnose, og det fremgår, at lægen bestilte yderligere røntgenundersøgelse og ville drøfte tilstanden og eventuel behandling på en intern konference. Vi hører ikke mere om en sådan konference, som var en udtalelse fra [hospital2], som herefter overlod sagen til [hospital1], hvor til [ægtefællen] så fik en indkaldelse til primo september. Her er det først, at det konklude-

res, at der er tale om et sammenfald omkring ryghvirvler, og at en evt. operation kan komme på tale. Dog vil man afvente i 2 mdr. og derefter foretage ny kontrol med nye scanninger. Disse er foretaget den 19 og 20. november, og [ægtefællen] er nu indkaldt til [hospital1] den 12. december, hvor det videre forløb skal drøftes.

3. I tidsrummet fra den 9. maj og til bestilling af rejsen og betaling af depositum den 18. juni, er der ingen forværring - tværtimod idet [ægtefællen] får nedsat sin dosering af smertestillende medicin væsentligt, hvilket fremgår af hendes journaler, og derfor forstår vi ikke, at I fremhæver, at [ægtefællen] har mange smerter. Det kan i den forbindelse også nævnes, at vi i perioden ultimo april/primo maj var på en ugelang udenlandsrejse til [land i Europa], som 'en prøve' på [ægtefællen] tilstand. Dette gik fint, og derfor bestilte vi omtalte rejse i god tro. Hvis det ønskes kan denne rejse selvfølgelig dokumenteres.

4. I skriver desuden, at [ægtefællen] havde svært ved at gå mere end 10. min ad gangen, men ifg. Egen læge er det jo ikke noget, der forhindrer en i at rejse. Egen læge sætter også spørgsmål ved jeres udtalelse om, at [ægtefællen] ikke var stabil, da vi købte rejsen. [Ægtefællen] var på daværende tidspunkt i klar bedring, hvilket nedsættelsen af smertestillende medicin også viser, og ifg. lægen kan det altid diskuteres, hvad stabil idet enkelte tilfælde kan dække over. [Ægtefællen] vil fremover, måske for altid, være i en eller anden for medicinsk/lægelig behandling for sin osteoporose.

Som nævnt mener vi, at vi har handlet i god tro og samtidig vist omhu ved at afbestille i god tid, og dermed ikke indbetalt yderligere beløb for rejsen, hvor restbeløbet skulle betales i november måned.

Vi mener ikke, at vi kunne have handlet anderledes, da [ægtefællen] først i september måned fik foretaget omtalte undersøgelser/scanninger på [hospital1], som konkluderede en forværring og muligvis betyder en operation, som ville umuliggøre en rejse primo februar 2019."

Selskabet har den 8/2 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for [kreditkort], jf. bilag 1. … Tvisten for nævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til dækning for afbestilling af sin og ægtefællens rejse på grund af ægtefællens sygdom.

Sagsforløb
Klageren bestilte og betalte depositum den 18. juni 2018 for en rejse til [land uden for Europa] til ham og hans ægtefælle med planlagt afrejse den 20. februar 2019 og planlagt hjemkomst den 6. marts 2019.

Vi modtog skriftlig anmeldelse fra klageren den 18. september 2018, hvoraf det blandt andet fremgår, at klagerens ægtefælle tidligere har haft brækket ryggen, og at hun forud for afrejse til [land] har fået et tilbagefald med sammenfald og tiltagende smerter i ryggen. På baggrund af flere undersøgelser blev klageren og dennes ægtefælle rådet til at afbestille deres rejse, jf. i det hele klagerens bilag.

På baggrund af oplysninger om tidligere rygproblemer indhentede vi herefter sagens lægelige journaloplysninger, jf. bilag 2.
På baggrund af journalnotat af 9. maj 2018 afviste vi ved e-mail af 22. november 2018 at dække udgifterne til afbestilling af rejsen med henvisning til, at klagerens ægtefælles rygsmerter ikke kunne anses for akut opstået, og at hun ikke havde været stabil i de seneste to måneder, inden rejsen blev købt, jf. bilag 3.

Klageren henvendte sig på ny til skadeafdelingen den 30. november 2018, idet han ikke var enig i skadeafdelingens afgørelse om afslag på dækning af udgifter til afbestilling, jf. klagerens bilag. Skadeafdelingen fastholdt dets afgørelse ved e-mail af 12. december 2018, jf. bilag 4.

Vi modtog den 18. december en ny klage i Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitet. Vi besvarede klagen den 15. januar 2019, hvor vi fastholdt de tidligere afgørelser i sagen, jf. klagerens bilag.

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 eller forsikredes ægtefælle/samlever …' 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 rejse. 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'.

I henhold til afsnit 8 om 'bestående sygdom' fremgår det blandt andet, at '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'.

Det fremgår af de lægelige journaloplysninger af 9. maj 2018, at klagerens ægtefælle er kendt med osteoporose, og at hun er i behandling for dette. Diagnosen ved lægebesøget den 9. maj 2018 blev fastsat til 'sammenfald af ryghvirvel'. Af journalnotatet fremgår det endvidere, 'Nu har stadig mange smerter og kan ikke gå mere end 10 min' og 'bestilles skoliose optagelse. Tages til vores intern konf.' jf. bilag 2.

Vi vurderer, at årsagen til afbestilling af rejsen ikke kan karakteriseres som akut sygdom, idet klageren og dennes ægtefælle på tidspunktet for bestilling af rejsen var bekendt med ægtefællens rygsmerter, herunder sammenfald i ryggen, og at hun var blevet henvist til skoliose optagelse. Parret var bekendt med, at ægtefællen igennem en årrække har haft tilbagevendende rygsmerter som tidligere har ført til operation, og at der ikke blot var tale om forbigående rygsmerter.

Vi vurderer også, at klagerens ægtefælle har en bestående sygdom i form af osteoporose, som ikke har været stabil de seneste to måneder inden rejsen blev købt. I forbindelse med lægekonsultationen den 9. maj 2018 har ægtefællen oplyst, at hun stadig har mange smerter og ikke kan gå mere end 10 min. Endvidere blev ægtefællen henvist til yderligere undersøgelser i form af skoliose optagelse.

Klageren har endvidere i klageskemaet til nævnet blandt andet anført, 'På grund af et tilbagefald i min kones tilstand med sin ryg, som har været brækket to gange siden 2016, som måske efterfølgende ville føre til en yderligere operation, så vi os nødsaget til at aflyse omtalte rejse, inden vi skulle indbetale det fulde beløb på rejsen, da en operation ville umuliggøre en sådan rejse'.

Ægteparret har ved bestilling af rejsen derfor både været bekendt med tilbagefaldet i rygsmerterne og en evt. forestående operation, som de først får bekræftet måneder efter rejsen var blevet bestilt.

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

Af ægtefælles lægejournal fremgår bl.a.:

"09.05.2018
…
Aktionsdiagnose
A DM485 Sammenfald af ryghvirvel IKA

Epikrise
Ambulant notat

Resume og plan for opfølgning hos praktiserende læge:

kommer til et års kontrol efter L3 frakture som sket efter faldt på gulvet derhjemme. er kendt med TH12 frakture også og fik opereret for dette tidligere. er også kendt med osteoprose og er under behandling. Nu har stadig mange smerter og kan ikke gå mere end 10 min. der er tydelig dålige sag balance ellers selve frkture er helet. ikke særlig smerter i UE og det tale om ryg smerter. har nogen kyphose fra tidligere sv til col thorakalis. ellers ingen neurologisk udfald. bestilles skoliose optagelse. tages til vores intern konf. (enten afsluttes eller kan måske sendes til [hospital1]).
…
29-06-2018
Kære kollega
Denne pat har været i et forløb hos jer (ryg kir afd) talt med [læge] Pat har ikke forstået hvad den videre plan er. Pat kan forstå at hun er henvist til [hospital1] men hvorfor.? Er det mhp. vurdering af stivgørende operation ?? Jeg har set henvisningen som pat har printet ud fra Sundhed.dk. Jeg kan ej heller gennemskue hvad er planen. …
…
03-07-2018
Hej
Angående [ægtefællen]. Patientens sag er taget i vores intern konference. Jeg har lagt et notat om det og dette notat er sendt til patients e.l. planen er videre undersøgelse i form a MR skanning samt knogle skintigrafi. og derefter indkaldelse i vores amb til samtale.
…
03.07.2018
…
Aktionsdiagnose
A DM485 Sammenfald af ryghvirvel IKA

Epikrise
Ambulant notat
Resume og plan for opfølgning hos praktiserende læge:
har TH12 frakture som er opereret for i 2016 april i [hospital1]. efterfølgende L3 frakture som er behandlet konservativ.men har stadig mange smerter. på billeder kan ses at L3 er helet og øverste skrue i TH10 sidder i diskus. patient kan ikke gå mere end 10-15 minutter pga ryg smerter,ellers har ikke neurologi. på vores rtg konf besluttes at vi tager knogle skintigrafi samt MR med STIR sekvens for at finde ud af aktiviteter i denne område(evet. pseudoarterose) og derefter beslutning om videre behandling. (kan evet. henvises til [hospital1]).
…
06-09-2018
…

Aktionsdiagnose
A DM549 Rygsmerter UNS

Epikrise
Ambulant notat
Resume og plan for opfølgning hos praktiserende læge: Opereret m. bagre spondylodese for Th12-fraktur i april 2016. Kons. behandlet L3-fraktur 2017. Vedvarende smerter sv.t. lænderyggen siden sidste korsetbeh. fraktur. Smerterne opstår ved aktivitet. Ingen udstråling til underekstremiteter. Ingen sphinkterklager.
MRSA: siden 2016 flere eradikationskure pga MRSA
…
Tidl:
2017, Konstateret osteoporose, beh. opstartet.
2017, [hospital2], Korsetbeh. L3-fraktur
2016, [hospital1], Bagre spondylodese Th12-fraktur
…
Kendt med diabetes II og hypertension.
…
Plan:
CT af col thorakolumbalis mhp. heling af tidl instrumentering.
MR col lumbalis m STIR og metalsuppressionsteknik mhp. heling sv.t. 13-fraktur."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Før du rejser**
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.

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 og hans ægtefælle, som er født i 1940'erne, bestilte den 18/6 2018 en rejse til et land uden for Europa med planlagt udrejse den 20/2 2019 og med hjemrejse den 6/3 2019. Han be-

talte samme dag et depositum på 68.150 kr. Den 18/9 2018 måtte de afbestille rejsen, da ægtefællen havde fået konstateret sammenfald af en ryghvirvel.

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 klagerens ægtefælle ikke havde været stabil i 2 måneder forud for rejsens bestilling, da det fremgår af hendes journal, at hun den 9/5 2018 stadig havde mange smerter, at hun ikke kunne gå mere end 10 minutter, og at hun var blevet henvist til skolioseoptagelse.

Af journalnotat af 9/5 2018 fra hospitalet fremgår det, at ægtefællen "kommer til et års kontrol efter L3 frakture som sket efter faldt på gulvet derhjemme. Er kendt med TH12 frakture også og fik opereret for dette tidligere. Nu har stadig mange smerter og kan ikke gå mere end 10 min…. bestilles skoliose optagelse".

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.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens ægtefælle havde forudbestående lænderyggener, idet hun var blevet opereret for en fraktur på T3 i 2016 og var blevet konservativt behandlet for en fraktur på L3 i 2017.

Nævnet har også lagt vægt på, at ægtefællen i forbindelse med en 1-års kontrol den 9/5 2018 blev henvist til yderligere udredning, da hun fortsat havde mange smerter og ikke kunne gå i

mere end 10 minutter. Ægtefællen var således ikke stabil på tidspunktet for rejsens bestilling, og der var derfor ikke tale om akut sygdom, da rejsen blev afbestilt den 18/9 2018.

Det af klageren anførte – herunder at der først blev konstateret sammenfald af ryghvirvler i september 2018 – kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand