Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. november 2019 blev i sag nr. 93614:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S
Frederiksberg Alle 3
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en rejseforsikring. I klageskema af 1/4 2019 har klageren bl.a. anført:

"**Kort redegørelse for sagen**
Jeg vil hermed anmode Ankenævnet for Forsikring om at behandle Europæiske Rejseforsikrings afvisning af min anmodning om erstatning af beløbet for en golf/-træningsrejse på kr. 11.595.

Rejsen var planlagt til at finde sted 3.3.-10.3.2019, og som jeg blev nødt til at aflyse pga. en lidelse: trochanter bursit.

I forskelligt materiale, som Europæiske Rejseforsikring er bekendt med, foretog jeg en forhåndsbooking ved mail med en af rejsens arrangører træner [træner], dette 29.8.2018. Mailen var en opfølgning på telefonsamtale dagen før 28.8.2018, ligeledes med en forhåndsbooking. [Træner] meldte først tilbage på mail 7.9.18. I behandlingsjournal fra speciallæge rheumatolog …, [privathospital] er noteret, at lidelsen opstod i august/september. Lidelsen opstod omkring månedsskiftet august/september 2018. Første behandling var en blokade for lidelsen den 5.9.2018, nøjagtig samme dag, som Europæiske Rejseforsikring hævder, at den endelige booking af rejsen fandt sted. En lidelse som trokanterbursit kan sædvanligvis gå over af sig selv eller behandles med en blokade, det står skrevet i al tilgængelig litteratur.

Alle behandlere, og der har været nogle stykker – egen læge, fysioterapeut, kropsterapeut, speciallæge rheumatolog – har fra starten af lidelsens opstået og igennem behandlingsforløbet givet udtryk for, at lidelsen kunne behandles med godt resultat i løbet af de 5 måneder, der gik fra lidelsens opståen til rejsens gennemførelsen i marts 2019.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
erstatning for rejsens pris 11.595 kr."

Selskabet har den 10/5 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsforløb**
Klager har gennem ERV's Kundercenter tegnet først en årsrejseforsikring Verden fra den 11. januar 2009 og senere omtegnet til en kombineret årsrejse- og afbestillingsforsikring Verden med dækning fra den 6. juli 2009. Forsikringen er løbende blevet fornyet og er på nuværende tidspunkt gældende indtil den 5. juli 2019.

Betingelserne for den gældende forsikring vedlægges som bilag 1.

Rejsen aftales telefonisk med træner [træner] den 5. september 2018. Den 10. september 2018 modtager [rejsearrangør] som den tekniske rejsearrangør en mail omkring klagers tilmelding til golfrejsen i marts 2019. Rejsen afbestilles den 7. februar 2019 grundet problemer med hofte.

Nedenfor vil ERV kort opridse de punkter i sagsforløbet, der efter ERV's opfattelse har betydning i relation til klagers anke.

20. februar 2019
Klager indsender en skadeanmeldelse med bilag via ERV's hjemmeside (bilag 2).

4. marts 2019
ERV sender afvisning til kunden pr. mail, da årsagen til afbestilling var til stede ved bestilling af rejsen (bilag 3).

5. marts 2019
Klager er uenig i afgørelsen, da hun mener hun var i god tro ved bestilling af rejsen (bilag 4).

14. marts 2019
ERV fastholder afgørelsen (bilag 5).

ERV's afgørelse
ERV har afvist at erstatte klagers krav vedrørende rejse til [land] (bestilt den 5. september 2018) med henvisning til, at klager havde symptomer og var påbegyndt behandling for den lidelse, der medførte afbestillingen inden rejsen blev bestilt.
…
Udfra ovennævnte uddrag fra forsikringsbetingelserne mener ERV ikke, at der i klagers tilfælde er tale om en dækningsberettiget skade.

Den 5. september 2018 opsøgte klager læge, hvor der konstateres venstre trocanter bursit, som klager modtager behandling for.

Samme dag tilmelder klager sig telefonisk hos træner [træner] og booke rejsen. Selve tilmeldingen registreres ved [rejsebureau] den 10. september 2018.

Rejsen afbestilles den 7. februar, da klager fortsat er plaget af trocanter bursit.

Ud fra ovenstående fremgår det således, at klager i et behandlingsforløb inden, samtidig med eller i umiddelbar forlængelse af bestilling af rejsen. Desuden fremgår det af indsendte journal fra [privathospital], at symptomerne er opstået i august/september 2018.

Klager afbestiller rejsen grundet trocanter bursit, altså det samme som hun inden eller samtidig med rejsens bestilling opsøger læge for behandling af. At blokaden sædvanligvis bedrer lidelsen, men uheldigvis ikke har gjort det i klagers situation er underordnet i det forsikringsretlige perspektiv.

På baggrund af ovenstående mener ERV således, at der var symptomer på den sygdom der medførte afbestilling af rejsen, og derfor kan afbestillingsforsikringen ikke yde dækning.

Konklusion
Klager opsøger læge den 5. september 2018 for trocanter bursit.
Samme dag aftales og bestilles golfrejse til [land].
Klager er nødsaget til, i februar 2019, at afbestille rejsen grundet smerter efter trocanter bursit.
Klager afbestiller således grundet en tilstand hun allerede er bekendt med ved bestilling af rejsen.
At lidelsen behandles med blokade, som sædvanligvis giver bedring ændrer i ERV's optik ikke resultatet.
ERV kan derfor på det foreliggende ikke give klager medhold og selskabet fastholder sin afgørelse."

Klageren har den 13/6 2019 bl.a. anført:

"Jeg vil blot endnu en gang understrege, at jeg ved telefonisk kontakt med træner [træner] den 28.8. har foretaget en forhåndsbooking af rejse med [rejsebureau].

Endvidere at, det har været forventeligt, fra første behandling den 5.9.2018, at lidelsen var velbehandlet, inden rejsen i marts året efter – nemlig den 3.3.2019."

Klageren har omkring rejsens bestilling anført:

"28.8.2018 tlf. kontakt med træner …
29.8.2018 mail-kontakt med træner … – se bilag nr. 4. Opfølgning på tlf. samtale med samme dagen før, altså 28.8.2018.
5.9.2018 Telefonisk aftale med træner …, at jeg vil booke golf-/træningsturen. [Træner] tager kontakt til [rejsebureau], som er den tekniske rejsearrangør. …
12.9.2018 Modtages bekræftelse og rejseplan fra Profil Rejser – res.nr. …. Bilag 5.
12.9.2018 Betales depositum på 1.000 kr. – se bilag nr. 5
26.11.2018 Betales restbeløbet på 10.595 kr. – se bilag nr. 6"

4. 93614

Af klagerens lægejournal fremgår bl.a.:

"**Onsdag d. 5. september 2018**
Ve. troncanter fem. bursa smerte. Ikke inf.
Rp lok alt depomedrol/11½ ml, og 1 ml xylocain.
Og profylakseråd.
Kommet af golf.

Tirsdag d. 18. september 2018
PT. har fået taget rtg af ve. hofte for ½ år siden på … sygehus, i forbindelse med udredning af smerter fra ryggen. Det var helt normal. PT. er ivrig golfspiller og har udviklet en bursit sv. til ve. hofte. henvises til ul. scanning af ve. hofte.
…
24-09.2018 kl. 08:40
ULS af venstre hofte: Viser heteroekkoisk væskeansamling i bursa trochanterica. Dette er forenelig med trochanter bursit. Desuden ses små randudbygninger i selve hofteleddet tydende på begyndende artrose. Der er ingen væskeansamlinger i hofteleddet. Der er normale forhold omkring psoasmusklen. Der er normale forhold langs cristakanten.

UD: Trochanter bursit.
Let artrose i hofteleddet.
…
Tirsdag d. 25. september 2018
Hej [klageren]
Måske kunne en ultralydsvejledt blokade hjælpe. Hvad siger du til det?
…
Udfordring: Jeg har allerede fået 3 blokader i år - en hos …, en på [hospital] (ryg) og en hos … for 3 uger siden. Endvidere var jeg tidligere i år henvist til ultralydsvejledt blokade på rtg. [adresse] - lang ventetid. Jeg annullerede tiden. Del er svært at lokalisere hvor smertejagene udstråler fra - måske fra hofteleddet?
…
Onsdag d. 19. december 2018
Henvisning til reumalolog.
Mangeårig kendt problem med venstre trocanter bursa. Ftere blokeder, incl. depomedrol, og fysioterapeut behandlinger, men nu behandlingsresistent. Spiller meget golf, men nu ikke i 4 mdr
…
17-01-2019
…
PT. er en ekstrem aktiv …-årig kvinde, både arbejdsmæssigt, hvor hun fortsat arbejder 30 timer som … og derudover har en passion for at spille golf. Hun har siden august/september faet smerter i venstre hofte. Smerterne er opstået formodentlig i forbindelse med golfaktivitet i forbindelse med et sving. Hun har fået en blokade hos egen læge og i september måned er pt. blevet ultralydskannet, hvor der er tegn på trochanterbursit. Derefter været hos fysioterapeut, hvor der er forsøgt behanding med massage, laserbehandling og hjemmetræning uden den store effekt. Har også forsøgt med akupunktur hos egen læge samt henvisning til reumatolog. Smerterne er konstante, forværres ved rotationsbevægelser i hoften saml vægtbærende aktivitet på venstre hofte. I sin nuværende status er pt. fuldstændig ude af stand til at spille golf og har daglige smerter i hoften."

5. 93614

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**Dækning for: Afbestilling**
> Forsikringen dækker:
> Afbestilling af rejser med udrejse fra Danmark. Dækningen gælder for rejser til hele verden. Forsikringen dækker, når du ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af:
> a) Død eller alvorlig akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos dig selv, din nærmeste familie eller rejseledsager.
> …
> Forsikringen dækker ikke:
> a) Hvis forsikringsbegivenheden er indtrådt, før forsikringen er trådt i kraft og/eller før rejsen er bestilt.
> b) Hvis den akut opståede sygdom eller tilskadekomst, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved bestilling af rejsen. For så vidt angår sygdom, er det en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før bestilling af rejsen. Dette gælder, uanset om forsikringen trådte i kraft forinden sygdommen eller tilskadekomsten opstod.
> c) Hvis du var under udredning for en sygdom eller tilskadekomst, da rejsen blev bestilt, og dette er årsag til afbestillingen.
> …
> **Akut opstået sygdom** Pludseligt opstået ny sygdom, begrundet mistanke om en pludseligt opstået ny sygdom eller en uventet pludselig forværring af en kronisk eller eksisterende lidelse."

Nævnet udtaler:

Klageren, som er født i 1940'erne, meldte sig den 5/9 2018 til en golfrejse med afrejse den 3/3 2019. På grund af hoftesmerter afbestilte hun rejsen den 7/2 2019.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerens akutte sygdom var tilstede og symptomgivende på tidspunktet for rejsens bestilling, idet hun bestilte rejsen samme dag, som hun var til undersøgelse hos egen læge på grund af hoftesmerter, og idet det var hoftesmerterne, som gjorde, at hun afbestilte rejsen.

Klageren har anført, at trokanterbursit (slimsækbetændelse i hoften) normalt går væk af sig selv, og at hun forventede, at den blokade, som hun fik den 5/9 2018, ville afhjælpe smerterne. Hun har oplyst, at hun den 5/9 2018 tilmeldte sig rejsen telefonisk til golftræneren, at hun den 12/9 2018 modtog en bekræftelse fra selskabet og betalte depositum, og at hun den 26/11 2018 betalte restbeløbet.

6. 93614

Af klagerens lægejournal fremgår det, at hun den 5/9 2018 var ved egen læge, hvor hun fik en blokade grundet smerter i venstre hofte, og at smerterne var opstået ved golf. Det fremgår, at en ultralydsscanning den 24/9 2018 viste "heteroekkoisk væskeansamling i bursa trochanterica. Dette er forenelig med trochanter bursit". Det fremgår derudover, at lægen i forbindelse med en henvisning til reumatolog den 19/12 2018 har anført: "mangeårig kendt problem med venstre trocanter bursa. Flere blokader, incl. depomedrol, og fysioterapeut behandlinger, men nu behandlingsresistent".

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at der ikke er dækning "hvis den akut opståede sygdom eller tilskadekomst, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved bestilling af rejsen. For så vidt angår sygdom, er det en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før bestilling af rejsen".

Forsikringsbetingelserne stiller ikke krav om, at der skal ske en betaling i forbindelse med rejsens bestilling. Det fremgår af rejsebureauets reklame, at tilmelding til rejsen skal ske til golftræneren, hvorfor nævnet lægger til grund, at klageren bestilte rejsen den 5/9 2018.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens hoftegener, der var årsag til afbestillingen, var til stede ved bestilling af rejsen, og at hun havde symptomer, som var egnet til at give mistanke om, at det ikke ville være muligt for hende at gennemføre den påtænkte golfrejse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af klagerens journal, at egen læge i forbindelse med en henvisning til reumatolog den 19/12 2018 anførte, at klageren har været kendt med venstresidige hoftesmerter i mange år, at hun havde modtaget flere blokader og fysioterapibehandling herfor, og at hun nu var behandlingsresistent.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren den 5/9 2018 var ved egen læge på grund af smerter i venstre hofte, at lægen gav hende en blokade for at afhjælpe disse hoftesmerter – som hun

gennem nogle år har lidt af – og at hun senere samme dag bestilte golfrejsen. Nævnet bemærker, at det var hoftegenerne, som betød, at hun afbestilte golfrejsen den 7/2 2019. Nævnet bemærker endvidere, at det af lægejournalen den 5/9 2018 fremgår, at generne er "kommet af golf".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels