

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 93898:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AGA International SA
V/Falck Global Assistance A/S
Postboks 211
0900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 28/6 2019 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har en vedvarende blodsygdom som jeg fik medicin for det sidste 5 år. Kort tid før mit rejse besluttet overlægen at stoppe medicinen (Marivan på prøve) Dette alene er risikabelt for at fremkaldelse af Thrombus. Overlægen anbefalede at kontaktes 1813 for det mindst ubehag!!!!!!!!!!!!

Min egen læge/læge sekretær anbefalede at jeg helst må vente med at rejse da selv flyveturen øger risikoen for fremkaldelsen af Thrombus, hvilket jeg gjorde i gode tid. Jeg har sendt ALT dokumentation som AGF Claim krævede! AGF claims behandling af sagen har være ALT FOR PERSONLIGT OG CHIKANEAGTIGT idet min [ægtefælle] kom op og diskutere med Team Manager [medarbejder]!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

-Jeg har tegnet en afbestillingsforsikrings rejse netop til dette formål!
-Jeg har aflyst det i gode tid
-Det handler og refusionen af mine egen penge
-[Medarbejder] har besluttet at nedlægge mig juridisk og at jeg drukner i papir indtil jeg giver op!!"

Selskabet har den 7/8 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager og klager har tegnet en [virksomhed] - DK - Cancellation insurance World 1 tegnet via Allianz Global Assistance Europe (Allianz).

Forsikringstager og klager har købt deres rejse via [virksomhed], hvor de samtidig køber en afbestillingsforsikring hos Allianz Global Assistance.

Klager har anmeldt krav om dækning af manglende refusion af flybilletter og hotelophold fra rejseselskabet. Den manglende refusion udgør DKK 10.192,-

...

Sagsfremstilling:

Klager kontakter selskabet telefonisk den 4. december 2018 og oplyser følgende:

Forsikringstager er stoppet med sin blodfortyndende medicin for ca. 3 uger siden. Forsikringstager har dags dato været hos egen læge grundet thrombose. Rejsen er booket for ca. 3 uger siden og man har fået refunderet DKK 43.000 ud af DKK 53.700. Sagsbehandleren i selskabet informerer om, at vi forinden vi kan afgøre dækning, skal have en udfyldt skadeanmeldelse. Der sendes samme dag skadeanmeldelse til forsikringstageren.

Den 6. december 2018 modtager vi udfyldt skadeanmeldelse (bilag1) samt rejseplan og dokumentation for delvis refundering af flybilletter og hotelophold.

Af skadeanmeldelsen fremgår det at rejsen er booket den 29/10 2018 og at rejseperioden er 19/12 2018 til 3/1 2019. Det fremgår ikke af skadeanmeldelsen hvornår rejsen er afbestilt. Vi får senere oplyst at dato for afbestilling er den 29/11 2018.

Den 7. december 2018 kontakter vi forsikringstager på e-mail og udbeder os, *Journalkopi for alle lægebesøg vedr. årsagen til afbestillingen eller lægeattest. Vær dog opmærksom på, at din forsikring ikke dækker udgifter til lægedokumentationen.*

Den 11. december 2018 modtager selskabet diverse dokumenter der viser tidspunkter for fremtidige konsultationer, men intet medicinsk som ønsket tidligere.

Den 13. december 2018 ringer sagsbehandleren fra selskabet til klager og informerer om, at vi ikke kan behandle sagen før vi modtager de ønskede medicinske oplysninger. Dette mener klageren er meget indviklet, men ender alligevel med at oplyse at klager nok skal indsende det ønskede.

Den 14. december modtager vi attest dateret 13/12 2018 fra forsikringstagers egen læge [læge1]. Af denne attest fremgår det, at forsikringstageren ikke kan gennemføre den planlagte rejse. Forsikringstageren har øget risiko for blodpropssygdom og har længe været i forebyggende behandling herfor. Det fremgår også, at behandlende hospital nu har anbefalet en pause i den forebyggende behandling, hvilket kan medføre en øget blodprop risiko igen.

Den 14. december 2018 sendes sagsbehandleren e-mail til forsikringstageren med information fra de gældende forsikringsbetingelser om, at forsikringen ikke dækker sygdom, der ikke var stabil 2 måneder, inden betaling af forsikringen. Det indebærer, at du ikke må have foretaget nogen ændringer i din medicinering, haft ikke-rutinemæssige lægeaftaler eller yderligere undersøgelser af din sygdom, som er årsagen til afbestillingen jf. dine forsikringsvilkår.

Sagsbehandleren udbeder sig lægejournal 2 måneder før bestilling af rejsen, for perioden 29-08-2018 til 29-10-2018, hvor rejsen bestilles.

Samme dag modtager selskabet e-mail fra klageren med følgende ordlyd: *Hermed ønsker jeg ikke ... som sagsbehandler da jeg mener at hun er meget mere personligt end professionelt! Derudover ønsker jeg at blive ringet op af afdelingschefen! Tak*

Samme dag ringer sagsbehandleren til klager og informerer om, at vi ikke kan behandle sagen før vi modtager de ønskede medicinske oplysninger.

Den 11. januar 2019 forelægges sagen inklusiv de medicinske oplysninger til selskabets læge.

Den 16. januar 2019 modtager vi følgende redegørelse og svar fra lægen. (Ordet 'Cli' er selskabets interne betegnelse for den forsikrede)

Det fremgår at cli har været i blodfortyndende behandling med tbl marevan efter trombose siden 2013.

I notat fra marts 2018 fremgår det at behandlingen skal stoppes efter sommeren 2018. Cli afslutter behandling slut september 2018.

Det fremgår af notat d 30 oktober at cli rutinemæssigt har fået taget opfølgende blodprøver efter behandlingsophør

Det fremgår af notatet at clis blodprøver ikke har påvist øget risiko for nye tromboser.

Det fremgår af notat at cli er forsøgt kontaktet og der lægges besked om at alt er fint

Det fremgår også af dette notat at cli skal afsluttes til egen læge da cli har normal trombofili screening og dermed ikke anses for at have øget risiko for blodpropper.

Cli køber sin rejse d 29. oktober.- dvs en måned efter hun ophørte blodfortyndende behandling.

Cli havde på det tidspunkt endnu ikke fået svar på de opfølgende blodprøver som skulle give svar på om hun skulle i blodfortyndende behandling igen.

De opfølgende blodprøver viser at cli ikke har øget blodproprisiko.

Det synes mærkeligt at egen læge d 13. december fraråder rejse grundet blodprops-risiko når det fuldkommen modsatte fremgår af notat fra hospitalet d 30. oktober.

Det fremgår intet sted at der er sket noget i perioden fra 30. oktober og frem til d 13. december der kan verificere egen læges modsatrettede notat.

Resume:

Cli afsluttede blodfortyndende behandling slut september velvidende at hun skulle have taget opfølgende blodprøver efterfølgende mhp om det var nødvendigt at genoptage behandlingen.

Cli køber sin rejse d 29.oktober, dvs dagen før hun får de opfølgende blodprøvesvar.

Cli var således behandlingsmæssigt uafklaret på købstidspunktet og var forsøgsmæssigt stoppet i blodfortyndende behandling en måned før køb af rejsen.

Cli aflyser sin rejse med begrundelse fra egen læge om øget blodpropsrisiko som det fremgår af hospitalsnotat og blodprøver ultimo oktober der netop ikke var fundet holdepunkt for.

Ud fra ovenstående er der ikke holdepunkt for at cli har været i stabil medicinsk behandling på tidspunkt for køb af rejsen.

Ud fra ovenstående er der ikke medicinsk holdepunkt for at cli skulle have øget blodproporisiko – i så fald havde det fremgået af notat fra hospitalet og den blodfortyndende behandling var blevet genoptaget.

Den 25. januar 2019 fremsendes afvisning til forsikringstageren. (Bilag 2)

Samme dag modtager selskabet e-mail fra klageren med følgende ordlyd: ...

Den 30. januar 2019 modtager vi henvendelse fra Københavns Retshjælp med ønske om udlevering af sagsakterne. Det fremgår af skrivelsen af vi ifølge klagerens oplysninger til Retshjælpen skulle have nægtet at udlevere de ønskede dokumenter.

Den 15. februar 2019 sender selskabet e-mail til klageren med information om at vi står uforstående overfor at skulle have nægtet at udlevere sagsakterne. Samtidig gør vi opmærksom på, at der ikke findes yderligere sagsdokumentation ud over den klageren allerede burde være i besiddelse af, men at vi naturligvis gerne vil fremsende det til klageren, hvis han stadig ønsker dette.

Samme dag modtager selskabet e-mail fra klageren med følgende ordlyd: *Kære [medarbejder]!*

1- jeg har henvendt mig telefonisk 3 gange og har talt med forskellige medarbejder og de har alle nægtet at behandle eller udtale sig om sagen og jeg fik at vide, at DU SOM CHEF FOR AFDELING HAR LUKKET DEN OG DEN LIGGER PÅ DIT BORD OG KUN DIG DER KAN UDTALE SIG OM DET!!!!!!

2- jeg har bedt din medarbejder om at videregive dig mit anmodning om at gensende mig samtlige korrespondance med mails, men idet har intet fået selvom at der er gået 3 uge!!!

3- jah! Dette måtte anse for afvisning!

Den 22. februar 2019 sender selskabet kopi af sagsakterne

Den 26. februar 2019 modtager selskabet e-mail fra klageren med følgende ordlyd: *Kære [medarbejder]!*

Jeg har efterlyst kopier af korrespondancen og ikke af sagen!!

- mine indsendte dokumentation og breve

- deres svare

...

Den 4. marts 2019 kontakter ... (skadechef) klageren telefonisk for at forklare hvad det er vi har sendt til klageren og dette forstår klageren. Samtidig aftales det at vi gerne vil revurdere sagen, hvis klageren kan fremskaffe anden medicinsk information. Det aftales at klageren vil forsøge at fremskaffe yderligere.

Den 14. marts 2019 modtager selskabet e-mail fra klageren med følgende ordlyd: *Kære [medarbejder]! Hermed fremsender jeg den erklæring fra lægen som aftalt!! Bemærk som jeg har tidligere forklaret vi vidste ikke at risikoen for Re-trombose er større ved en lang flyvetur!!*

...

I samme mail er vedhæftet ny erklæring dateret 14/3 2019 fra Speciallæge i Almen Medicin [læge2]. Den nye erklæring indeholder ikke nye oplysninger der kan ændre selskabets afgørelse, hvilket bekræftes da vi alligevel forelægger erklæringen for selskabets læge:

Af det nye notat dateret 14/3-19, hvor det fremgår fra almenpraktiserende læge at Cli holder pause i Marevan og af den grund har forøget risiko for at udvikle blodpropper.

Dette hænger ikke sammen med den MR der allerede er læst og beskrevet i [mail af 12/4 2019], hvor det fremgår at cli har fået foretaget hæmofiliudredning i oktober 2018, dette mens cli ikke var i behandling med Marevan. Hæmofiliudredningen var normal, hvorfor cli vurderes til ikke at være i forøget risiko for at få blodpropper.

Længere flyrejser er kendt for at kunne give blodpropper, men da hæmofiliudredningen er normal vurderes cli til at være i samme risiko som andre flyrejsende.

CN vurderer derfor at den tidligere medicinske vurdering i [mail af 12/4 2019] er korrekt.

Herefter forsøger skadechefen at kontakte klageren telefonisk for en drøftelse af afgørelsen, men kommer ikke i kontakt med klageren. Der efterlades telefonbesked til klageren.

Den 12. april 2019 sendes skriftlig afvisning og samtidig gøres der opmærksom på, at skadechefen er på ferie i en længere periode.

Grundet klagerens voldsomme udbrud blev det tidligt i forløbet internt besluttet ikke at benytte vores fulde navne i sagen, ligesom at sagen kun skulle håndteres af skadechefen.

Den 4. maj 2019 modtager selskabet e-mail fra klageren indeholdende samme medicinske dokumenter som tidligere modtaget.

Den 15. maj 2019 kontakter skadechefen klageren telefonisk for en snak om sagen og lover at vi vil forelægge sagen for Allianz igen inden klageren går videre til Ankenævnet for Forsikring. Det bliver oplyst at der godt kan gå noget tid før vi får dette afgjort, men også oplyst, at klageren ikke skal forvente en ændring i vores afgørelse. Klageren ønsker dog dette inden Ankenævnet inddrages.

Den 25. juni 2019 fremsender selskabet e-mail til klageren med information om, at Allianz har fastholdt den tidligere afgørelse.

Den 4. juli 2019 modtager selskabet information om at sagen er indgivet til Ankenævnet for Forsikring.

Resume

Selskabet ønsker på vegne af Allianz at fastholde afgørelsen med den begrundelse, at forsikringstageren ikke var i stabil medicinsk behandling på tidspunktet for køb af rejsen, samt at der ikke var medicinsk grundlag for at afbestille rejsen på det givne tidspunkt

Der er ikke holdepunkt for at forsikringstageren har været i stabil medicinsk behandling på tidspunkt for køb af rejsen.

Forsikringstageren og klageren køber rejsen 29. oktober 2018, en måned efter at forsikringstagerens ophørte blodfortyndende behandling. Forsikringstageren havde på det tidspunkt endnu ikke fået svar på de opfølgende blodprøver som skulle give svar på om forsikringstageren skulle i blodfortyndende behandling igen. De opfølgende blodprøver viser at cli ikke har øget blodproprisiko.

Ud fra de medicinske oplysninger i sagen er der ikke medicinsk holdepunkt for at forsikringstageren skulle have øget blodproprisiko – i så fald havde det fremgået af notat fra hospitalet og den blodfortyndende behandling var blevet genoptaget.

Selskabet står uforstående overfor hvordan egen læge 13. december 2018 fraråder rejse grundet blodproprisiko, når det fuldkommen modsatte fremgår af notat fra hospitalet dateret 30. oktober 2018. I øvrigt afbestilles rejsen den 29. november 2018 og det fremgår intet sted at der er sket noget i perioden fra 30. oktober 2018 og frem til d. 13. december 2018 der kan verificere egen læges modsatrettede notat, som også først udfærdiges 13. december 2018, altså 2 uger efter afbestillingen.

Der vedlægges kopi af de gældende forsikringsbetingelser og de bilag vi kan se at Ankenævnet ikke allerede er i besiddelse af."

Nævnet har derudover modtaget klagerens bemærkninger af 23/9 2019, 2/12 2019, af 16/12 2019 og 8/1 2020, samt selskabets bemærkninger af 24/10 2019 og 20/12 2019. Af klagerens lægejournal fremgår bl.a.:

"06-03-2018 Ambulantepikrise

...

... årig kvinde. Har været i marevanbehandling siden 2013. ... i ... i 2013 blev der i [land] konstateret v cava trombose, den blev ikke behandlet før i DK, hvor der også blev konstateret LE. ... der er ikke længere v cava trombose. pt er rask. der er aldrig forefundet trombofili. ... skal nu have foretaget galdestensop: vi fortsætter marevan og før op: pause marevan 3 dage. INR kan være op til 2,5 (intermediær blødningsrisiko) der gives efter operation LMWH startende 6-12 timer postop og indtil INR i niveau i. VKA genoptages i op- døgn.

Efter sommerferien: rp tid hos ut mhbl på vt ophør marevan og trombofiliscreening uden marevan. pt er begyndt at tabe hår og ønsker alene nmarevan hvis nødvendigt.

...

05-12-2018

Er set af overlæge ... d. 25.9 hvor Marevanbehandling blev afsluttet/pauseret for VCT"

Af lægeerklæring af 13/12 2018 fremgår bl.a.:

"Jeg skal herved attestere, at ovenstående, der er patient i lægehuset, ikke kan gennemføre den planlagte rejse til [land]. Pt. har øget risiko for blodpropssygdom og har længe været i forebyggende behandling herfor. Behandlende hospital har nu anbefalet en pause i den forebyggende behandling, hvilket kan medføre en øget blodproprisiko igen."

Af lægeerklæring af 14/3 2019 fremgår bl.a.:

"Hermed Lægeerklæring på ovennævnte patient. Hun er tilknyttet vores lægeklinik. Vi har fulgt patienten fast ift. INR behandling. Hermed tillægslægeerklæring i sagen.

pt har haft en trombose i Vena Cava og har gennemgået en behandling med Marevan, som er sat igang af Trombosecenteret på [hospital]. Trombosecenteret har i øjeblikket pauseret denne Marevan behandling. Pt. er derfor i øget risiko for re-trombose ved flyvetur uden Marevan behandling. Pt. bør derfor ikke gennemføre flyrejsen. Familien har ikke haft denne viden ift. bestilling af rejsen til [land]."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker følgende:

Vi dækker op til DKK 74 000 for din del af den ubenyttede personlige indkvartering, transportomkostninger og andre rejseudgifter, som du har betalt, eller der er indgået aftale om at betale, og som ikke kan refunderes fra anden side, hvis du afbestiller din rejse, før den begynder. Vi betaler dette under følgende nødvendige og uundgåelige omstændigheder, der ikke var kendt på tidspunktet, hvor du købte din forsikring eller bookede din rejse (alt efter hvilken dato, der kommer sidst):

Du eller en rejsefælle er af en læge blevet frarådet at rejse på grund af sygdom eller tilskadekomst.

Helbredsmæssige undtagelser

1. Du er ikke dækket for noget krav opstået som følge af en sygdom, hvis denne blev diagnosticeret inden for 2 måneder før betaling af forsikringen.
2. Du er ikke dækket for noget krav, der skyldes en sygdom, der ikke var stabil* i 2 måneder, inden du betalte for forsikringen. * Det indebærer, at du ikke må have foretaget nogen ændringer i din medicinering, haft ikke-rutinemæssige lægeaftaler eller yderligere undersøgelser af din sygdom.
3. Du er ikke dækket medmindre, du på tidspunktet for bestilling af din rejse og købet af din forsikring, er rask nok til at rejse og i stand til at foretage din planlagte rejse."

Nævnet udtaler:

Klageren havde siden 2013 været i medicinsk behandling med blodfortyndende medicin (Marevan) for at forebygge blodpropper. Medicineringen blev sat på pause den 25/9 2018. Klageren bestilte den 29/10 2018 en rejse med planlagt rejseperiode fra den 19/12 2018 til den 3/1 2019. Hun købte samtidig en rejseforsikring hos selskabet. Hun afbestilte rejsen den 29/11 2018, da hun blev anbefalet ikke at rejse, idet den ændrede medicinering medførte en øget risiko for blodpropper. Hun er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Hun er også utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist at yde dækning, idet klageren fik ændret sin medicinering og dermed ikke var stabil to måneder inden købet af rejsen og forsikringen. Selskabet har anført, at klageren

Ankenævnet for Forsikring

8.

93898

stoppede med at tage blodfortyndende medicin en måned inden rejsens bestilling, at den anbefalede pause i den forebyggende behandling/medicinering kan medføre en øget blodproprisiko, og at det var risikoen for blodpropper, der var årsagen til rejsens afbestilling.

Af lægeerklæring af 13/12 2018 fremgår det, at klageren "ikke kan gennemføre den planlagte rejse til [land]. Pt. har øget risiko for blodpropssygdom og har længe været i forebyggende behandling herfor. Behandlende hospital har nu anbefalet en pause i den forebyggende behandling, hvilket kan medføre en øget blodpropsrisiko igen".

Af lægeerklæring af 14/3 2019 fremgår det, at "pt har haft en trombose i Vena Cava og har gennemgået en behandling med Marevan, som er sat igang af Trombosecenteret på [hospital]. Trombosecenteret har i øjeblikket pauseret denne Marevan behandling. Pt. er derfor i øget risiko for re-trombose ved flyvetur uden Marevan behandling. Pt. bør derfor ikke gennemføre flyrejsen. Familien har ikke haft denne viden ift. bestilling af rejsen til [land]".

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at "Du er ikke dækket for noget krav, der skyldes en sygdom, der ikke var stabil i 2 måneder, inden du betalte for forsikringen. Det indebærer, at du ikke må have foretaget nogen ændringer i din medicinering, haft ikke-rutinemæssige lægeaftaler eller yderligere undersøgelser af din sygdom ... Du er ikke dækket medmindre, du på tidspunktet for bestilling af din rejse og købet af din forsikring, er rask nok til at rejse og i stand til at foretage din planlagte rejse".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke havde været stabil i 2 måneder inden købet af forsikringen, idet hun den 25/9 2018 fik ændret sin medicinering. Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret, at selskabets sagsbehandling har været mangelfuld.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren havde været i behandling med blodfortyndende medicin siden 2013, at hun den 25/9 2018 ophørte med at tage medicinen, at klageren

Ankenævnet for Forsikring

9.

93898

bestilte rejsen og købte forsikringen den 29/10 2018, og at klageren måtte afbestille rejsen den 29/11 2018, da lægerne vurderede, at der var en øget risiko for blodpropper på grund af den ændrede medicinering.

Det - som klageren i øvrigt har anført - kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings