

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. marts 2020 blev i sag nr. 94182:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 16/9 2019 klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Har bestilt rejse til [destination]. Afrejse den 26.2.2018. [Mit familiemedlem] bliver erklæret terminal den 4.2.2018, med besked om, at hun har 2 md. tilbage at leve i. Jeg annullere derfor rejsen.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vil gerne have forståelse for min situation. [Mit familiemedlem] gik bort den 31.5.2018. Jeg ville ikke havde taget på ferie, hvis jeg havde kendskab til hendes tilstand da jeg bestilte rejsen. Forventet ikke at få 16.000 kr. tilbage, men bare til en uge syd på. Det har været en hård tid."

Selskabet har den 4/12 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget Ankenævnets meddelelse af 13. november 2019 omhandlende klage over vores seneste afgørelse af 7. august 2019, hvor vi har afvist at yde dækning for afbestilling af en rejse til [land].

...

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for årsrejse nr. 13T7, jf. bilag 1. Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', ønsker forsikringsdækning for afbestilling af en rejse til [land] for hende og hendes ægtefælle.

Twisten for nævnet vedrører spørgsmålet om, hvorvidt klageren er berettiget til forsikringsdækning for afbestilling af sin og ægtefællens rejse til [land] på grund af [familiemedlems] sygdom.

Sagsforløb

Klageren bestilte og betalte den 10. januar 2019 en rejse til [land] til hende og hendes ægtefælle med planlagt afrejse den 26. februar 2019 og planlagt hjemkomst den 13. marts 2019.

Vi modtog den 12. februar 2019 telefonisk anmeldelse med oplysninger om, at klagerens [familiemedlem] var terminal syg, hvorfor klageren og hendes ægtefælle var nødsaget til at afbestille deres rejse til [land]. Vi modtog skriftlig anmeldelse fra klageren den 25. april 2019, jf. bilag 2.

Herefter indhentede vi oplysninger om rejsen samt lægelige journaloplysninger. På baggrund heraf modtog klageren et telefonisk afslag på forsikringsdækning den 11. juni 2019 med henvisning til, at hendes [familiemedlem] allerede på tidspunktet for bestilling af rejsen var syg. Klageren oplyste herefter telefonisk, at det var hende selv, som var blevet syg, da hun var blevet så påvirket af [familiemedlems] sygdom. Klageren blev hertil oplyst, at hun i den forbindelse skulle have søgt læge, hvilket hun først havde gjort den 17. april 2019. Klageren modtog et skriftlig afslag på dækning den 19. juni 2019. Denne vurdering blev fastholdt ved e-mail af 16. juli 2019, jf. i det hele bilag 3 og 4.

Klageren sendte herefter en klage til TJM's klageansvarlige afdeling, Kvalitet. Afgørelsen blev fastholdt overfor kunden ved brev af 7. august 2019, jf. bilag 5.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

Vores vurdering

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

[Familiemedlems] sygdom

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1 'Forsikringen dækker også, hvis' fremgår det bl.a., at en rejse kan afbestilles, hvis '...din ægtefælle/samlever, børn, svigerbørn, børnebørn, forældre, svigerforældre...: afgår ved døden, bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade og bliver indlagt på hospital i Danmark, bliver diagnosticeret med en akut alvorlig sygdom, som skal behandles, mens du er på rejse'.

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

Forsikringen dækker ikke, hvis forudsætningerne nævnt ovenfor ikke er opfyldt.

Ved vores vurdering har vi lagt vægt på, at klagerens [familiemedlem] ved lægebesøg den 9. november 2018 blev oplyst, at der var progression af hendes sygdom (kræft i æggestokkene) med nytilkommet kræftelement og vækst af de kendte kræftelementer. På den baggrund blev der iværksat pallierende behandling, som er lindrende behandling, men ikke helbredende. Klagerens [familiemedlem] fik derfor 2 måneder før klagerens bestilling og betaling af rejsen oplyst, at der var indtrådt en forværring af hendes kræftsygdom. [Familiemedlem] er på tidspunktet for rejsens betaling også i kemobehandling for kræftsygdommen. Jf. i det hele bilag 6.

På baggrund af ovenstående har vi vurderet, at der ikke er tale om en akut opstået sygdom, da årsagen til afbestilling af rejsen skyldes en yderligere forværring af den allerede konstaterede og alvorlige sygdom.

Det forhold, at klageren har oplyst, at hun ikke havde kendskab til udviklingen af [familiemedlems] sygdom, kan efter vores vurdering ikke føre til andet resultat. Vi bemærker i den forbindelse, at det fremgår af journalen af 27. november 2018, at 'PT's [familiemedlem] vil gerne have svar på MR udført i går. Jeg inf. om, at vi ikke giver svar i tlf. PT har tid til svar den 27/11-18. [Familiemedlem] accepterer'.

Klagerens sygdom

Klageren har primært ønsket at afbestille rejsen til [land] på grund af, at hendes [familiemedlem] blev erklæret terminal syg den 11. februar 2019. Klageren har hertil oplyst, at årsagen til afbestillingen også skyldes hendes egen psykiske reaktion på [familiemedlems] alvorlig sygdom.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1 fremgår det, at en rejse kan afbestilles, hvis forsikrede oplever akut sygdom eller tilskadekomst eller ved akut forværring af forventet forbigående sygdom eller tilskadekomst.

Det fremgår af rejseforsikringsattest, at klageren den 11. februar 2019 har fået en tilpasningsreaktion, og at lægen skønner, at denne vil vare 2 måneder fra nu. Hertil fremgår det under afsnit 7, at 'På rejsetidspunktet kunne patienten ikke praktisk gennemføre rejsen baseret på hendes oplysninger'. Det fremgår ydermere, at undersøgelsen hos egen læge er foretaget den 17. april 2019 – det vil sige næsten 2 måneder efter, at rejsen skulle være påbegyndt. Jf. i det hele bilag 7.

Vi har stor forståelse for klagerens situation, men det forhold, at klageren først har henvendt sig til sin egen læge næsten 2 måneder efter det planlagte afrejsetidspunkt dokumenterer ikke, at klageren på afrejsetidspunktet havde oplevet en akut sygdom, så hun ikke kunne rejse.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi ikke kan yde forsikringsdækning for afbestillings af klagerens og dennes ægtefælles rejse til [land], da [familiemedlems] sygdom ikke kan karakteriseres som akut og klagerens egen sygdom ikke er dokumenteret før 2 måneder efter rejsens planlagte afrejsetidspunkt."

Af klagerens anmeldelse af 25/4 2019 fremgår bl.a.:

"Oplysning om skaden

...

Skadedato: 11.2.2019

...

Hvad er årsagen til afbestilling? Beskrivelse: [Mit familiemedlem] blev erklæret terminal. Lægen oplyste, at hun havde ca. 2 måneder tilbage.

Har skadelidte tidligere har samme sygdom eller symptomer? Ja, oktober 2018."

Af klagerens familiemedlems lægejournal fremgår bl.a.:

"09-11-2018

... årig kvinde kendt med c.ovarii, intraabdominal karcinose, dato for sidste platinholdig kemoterapi: 6.8.18.

...

CT viser progression af sygdommen. Der er et nyttilkommet element i høj side af bækkenet og vækst af kendte turneres.

...

27-11-2018

C. ovarii kommer til svr på MR bækken samt opstart ugentlig taxol.

MR 19/11- 18:

Konklusion - tolket som fund på benign osteoporotisk baggrund: Knoglernarvsødem i os sacrum bilateralt sequelae efter udisloceret stressfraktur. Kileformet sammenfald th8 hvirvler med let øget torakal kyfose uforandret"

Af rejseforsikringsattest af 17/4 2019 fremgår bl.a.:

"1. Hvad er patientens navn? [Klageren]

...

4. a) Hvornår fandt 1. konsultation om aktuelle sygdom eller skade sted? 17-04-2019

...

5. Hvilken sygdom eller skade drejer det sig om? Tilpasningsreaktion

a) Hvornår oplyser patienten første gang at have fået symptomerne på sygdommen eller at være kommet til skade? 11-02-2019

b) Hvor længe skønner du, at sygdommen eller skaden vil vare? 2 måneder fra nu.

...

7 a) Skønner du, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentlig eller i øvrigt skade patientens helbred? Det ville have udgjort en psykisk belastning som ville have forværret tilstanden.

b) Skønner du, at patientens almentilstand udgør en hindring for at rejse? På rejsetidspunktet kunne patienten ikke praktisk gennemføre rejsen baseret på hendes oplysninger.

8 a) Er du bekendt med, at patienten tidligere har haft samme symptomer, sygdom eller skade? Ja, Men hun havde ikke samme sygdom/symptomer ved bestilling af rejsen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"9. 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...

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

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...

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.

...

Forsikringen dækker også, hvis

...

din ægtefælle/samlever, børn, svigerbørn, børnebørn, forældre, svigerforældre, bedsteforældre, søskende, svogre eller svigerinder:

- afgår ved døden.
- bliver akut alvorligt syg eller kommer alvorligt til skade og bliver indlagt på hospital i Danmark
- bliver diagnosticeret med en akut alvorlig sygdom, som skal behandles, mens du er på rejse."

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 10/1 2019 en rejse med planlagt rejseperiode fra den 26/2 2019 til den 13/3 2019. Hun afbestilte rejsen den 12/2 2019, da hendes familiemedlem var blevet erklæret terminal syg af kræft den 4/2 2019. Hun har anført, at hun selv blev syg på grund af situationen med familiemedlemmet, og at hun ikke havde kendskab til familiemedlemmets tilstand, da hun bestilte rejsen.

Selskabet har oplyst, at selskabet den 12/2 2019 modtog telefonisk anmeldelse med oplysninger om, at klagerens familiemedlem var terminal syg, hvorfor klageren var nødsaget til at afbestille rejsen. Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning, idet familiemedlemmets kræftsygdom var kendt, da rejsen blev bestilt, hvorfor der ikke var tale om en akut opstået sygdom. For så vidt angår klagerens egen sygdom har selskabet anført, at klageren første søgte læge den 17/4 2019, og at hun derfor ikke har dokumenteret, at hun havde en akut sygdom, da rejsen blev afbestilt.

Af notat af 9/11 2018 i familiemedlemmets lægejournal fremgår det: "... årig kvinde kendt med c.ovarii, intraabdominal karcinose, dato for sidste platinholdig kemoterapi: 6.8.18. ... CT viser progression af sygdommen. Der er et nyttilkommet element i høj side af bækkenet og vækst af kendte turneres... Plan: ... Er i dag mundtligt og skriftligt informeret om pallierende ugentlig paclitaxel".

Af rejseforsikringsattest af 17/4 2019 fremgår det: "Hvornår fandt 1. konsultation om aktuelle sygdom eller skade sted? 17-04-2019. ... Hvilken sygdom eller skade drejer det sig om? Tilpasningsreaktion. ... Hvornår oplyser patienten første gang at have fået symptomerne på sygdommen eller at være kommet til skade? 11-02-2019. ... Skønner du, at rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentlig eller i øvrigt skade patientens helbred? Det ville have udgjort en psykisk belastning som ville have forværret tilstanden. ... Skønner du, at patientens almentilstand udgør en hindring for at rejse? På rejsetidspunktet kunne patienten ikke praktisk gennemføre rejsen baseret på hendes oplysninger".

Af forsikringsbetingelserne punkt 9.1. fremgår det, at forsikringen dækker, hvis rejsen må afbestilles som følge af, at forsikringstageren eller dennes ægtefælle/samlever, børn, svigerbørn, børnebørn, forældre, svigerforældre, bedsteforældre, søskende, svogre eller svigerinder bliver akut syg efter, at rejsen er blevet bestilt.

Nævnet bemærker, at det følger af nævnets praksis – se eksempelvis kendelse 90977, 89548, 89340 og 87284 – at selskabet som udgangspunkt kun kan afvise at yde dækning, hvis sygdommen har vist sig på en sådan måde, at symptomerne var egnede til at give mistanke om alvorlig/behandlingskrævende sygdom.

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf. Det er således klageren, som skal bevise, at rejsen blev afbestilt som følge af en akut sygdom hos hende eller hos hendes familiemedlem.

Familiemedlemmets sygdom

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at familiemedlemmet på tidspunktet for rejsens bestilling havde symptomer, som var egnet til at give mistanke om alvorlig sygdom, og at der med stor sandsynlighed kunne forventes et behandlingsbehov. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af klagerens familiemedlems lægejournal den 9/11 2018, at familiemedlemmet var kendt med kræft i æggestokkene, at en CT-scanning havde vist progression af sygdommen, og at der blev iværksat palliativ smertebehandling (lindrende behandling af smerter ved livets afslutning). Der var derfor ikke tale om en akut opstået sygdom, da familiemedlemmet blev erklæret terminal den 4/2 2019.

Det forhold, at klageren ikke måtte have fuld indsigt i familiemedlemmets sygeforløb, kan ikke føre til andet resultat.

Klagerens sygdom

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret, at hun i februar 2019 afbestilte rejsen som følge af en akut sygdom hos hende selv.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren afbestilte rejsen den 12/2 2019, at hun første søgte læge den 14/4 2019, og at det at klagerens skadesanmeldelse til selskabet fremgår, at **"Hvad er årsagen til afbestilling? Beskrivelse:** [Mit familiemedlem] blev erklæret terminal. Lægen oplyste, at hun havde ca. 2 måneder tilbage".

Nævnet har også lagt vægt på, at det af rejseforsikringsattesten af 17/4 2019 fremgår **"Hvilken sygdom eller skade drejer det sig om? Tilpasningsreaktion"**, og at tidspunktet for en sådan sygdoms opståen vanskeligt kan fastlægges entydigt ved en konsultation, der finder sted ca. 2 måneder efter afbestillingen af rejsen. Nævnet bemærker, at klageren ikke har fremlagt anden dokumentation for sin sygdoms opståen.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

94182

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand