

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. januar 2021 blev i sag nr. 95065:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klage af 10/5 2020 har klagerens advokat bl.a. anført:

"Som advokat for [klager] og [ægtefælle], skal jeg herved klage over endelig afgørelse af den 21. januar 2020 truffet af GF Forsikring.

Nærværende sag vedrører mine klienters afbestillingsforsikring, police nr. ... tegnet hos GF Forsikring, med anmodning om fuld dækning af følgende omkostninger:

- 2 x vaccinationer kr. 820,00
- Lægeerklæring kr. 500,00
- Rejse kr. 53.062,00, jf. bilag 2
- I alt kr. 54.382,00

SOS International har udbetalt refusion for følgende:

- Refusion af første rate kr. 21.800,00, jf. bilag 7
- Difference kr. 4.731,00, jf. bilag 9
- Refusion af lægeattest kr. 500,00, jf. bilag 13
- Refusion af vaccinationer kr. 820,00, jf. bilag 13
- I alt kr. 27.851,00

Resterende krav udgør således kr. 26.531,00.

Faktuelle omstændigheder

Police fremlægges som bilag 1.

Ankenævnet for Forsikring

2.

95065

Mine klienter bestilte [en ferie] i 2019 til kr. 53.062,00 med afrejse i perioden 8. november 2019 til den 4. december 2019. Rejseoplysninger fremlægges som bilag 2.

Den 20. marts 2019 betalte mine klienter første rate på cruiset ved et depositum på. Kr. 21.800,00.

Den 22. august 2019 kontaktede min klient, [ægtefælle], egen læge og blev henvist til hospital.

Den 23. august 2019 blev [ægtefælle] indkaldt til en endoskopi på [hospital1].

Den 29. august 2019 blev endoskopi gennemført på [hospital2], hvorved det blev oplyst, at der var fundet 3 polyper, hvoraf den ene ikke kunne fjernes med slynge, men at der af denne polyp skulle foretages en biopsi.

Restbeløbet på cruiseopholdet blev betalt samme dag den 29. august 2019, kr. 31.262,00, da der var frist herfor, jf. bilag 2.

Den 4. september 2019 får mine klienter oplyst, at der ved undersøgelsen blev fundet en tumor, og at der var cancer, og at dette krævede videre behandling, hvilket er beskrevet som følgende:

'Tumoren kategoriseres som en T1 – hvilket er cancer med meget lille angreb'

Mine klienter får oplyst, at canceren ser ud til at sidde lokalt i rectum, idet der ingen synlige tegn på spredning var tilstede, hverken lunger, lever eller mave. Muligheden for helbredelse var derfor meget stor med en bortoperation af tumoren – så stor at der var tale om en 97 % chance for helbredelse.

[Ægtefælle] blev indskrevet til operation den 20. september 2019 hvorved det fremgår af journal, at der var rigtig gode chancer for helbredelse. Selve operationen blev gennemført den 24. september 2019. Samtlige journaler fremlægges som bilag 3.

Den 9. oktober 2019 fik mine klienter svar på operationen, og fik herved stillet flere forskellige behandlingsmuligheder til rådighed ift. det videre behandlingsforløb. Mine klienter valgte, at [ægtefælle] skulle igennem en endnu en (re)operation. Denne operation blev planlagt til gennemførelse den 5. november 2019.

Den 15. oktober 2019 tog mine klienter kontakt til deres forsikringsselskab, GF Forsikring, med henblik på at gøre brug af deres afbestillingsforsikring. Henvendelsen fremlægges som bilag 4.

Af lægeerklæring af den 24. oktober 2019 fremgår følgende, fremlægges som bilag 5:

'...[min udeladelse].. sygemeldt med 1. sygedag den 22/8-2019. Sygemelding forventes 2 mdr. fra dd. Sygdommen er akut opstået og kunne ikke være forudset på nogen måde... [min udeladelse]'

Den 28. oktober 2019 ansøgte mine klienter om refusion ved SOS International og fik sagsnummer Ansøgningen fremlægges som bilag 6.

(Re)operationen blev gennemført den 5. november 2019.

Den 10. november 2019 fremsendte mine klienter journaler til SOS International.

Den 19. november 2019 bekræftede SOS international at give refusion af mine klienters første betaling af deres cruiseophold på kr. 21.800,00. Bekræftelsen er fremlægges som bilag 7.

Den 18. december 2019 fremsendte SOS International en skrivelse til [ægtefællen], hvorved det fremgår, at på baggrund af lægejournal blev det vurderet, at der på mine klienters betalingsdato af den 29. august 2019 på kr. 31.262,00, var kendskab til et langt sygdomsforløb. På trods heraf vurderede SOS International at mine klienter havde handlet i 'god tro', og hvorfor betaling af difference mellem mine klienters betaling af rate 2 på kr. 31.262,00 og det beløb mine klienter kunne have modtaget, såfremt de havde afbestilt senest den 8. oktober 2019, kr. 26.531,00, dvs. imødekommelse af betaling af kr. 4.731,00. Skrivelsen fremlægges som bilag 8 og refusion fremlægges som bilag 9.

Mine klienter er uenige i SOS International afgørelse, hvorfor de bliver henvist til eget forsikrings-selskab iht. klage. Dialog herom fremlægges som bilag 10.

Mine klienter tager kontakt til GF Forsikring den 8. januar 2020 med klage om afgørelsen. Klagen fremlægges som bilag 11.

Den 21. januar 2020 traf GF Forsikring endelig afgørelse i sagen, og fastholdte herved SOS International's afgørelse og fremsendte ligeledes klagevejledning til brug for klage til Ankenævnet for Forsikring. Afgørelsen fremlægges som bilag 12.

SOS International refunderede omkostninger ved lægeerklæring og vaccinationer den 21. januar 2020. Refusion fremlægges som bilag 13.

Retlige bemærkninger

Mine klienter er sikret under police nummer ..., hvorved det fremgår, at de er dækket af en afbestillingsforsikring, jf. bilag 1.

Udgangspunktet er herefter at mine klienter er berettiget til at få dækket deres omkostninger forbundet med en afbestilling med modregning af selvrisikoen.

Såfremt at mine klienter skal miste retten til erstatning skal tabsbegrænsningspligten være overtrådt, jf. forsikringsaftalelovens § 52, stk. 1, ved forsæt eller grov uagtsomhed, jf. forsikringsaftalelovens § 52, stk. 2.

Der skal således tages stilling til, hvorvidt mine klienter den 29. august 2019 havde kendskab til, at det ikke ville være muligt at rejse den 8. november 2019 – altså et spørgsmål om, hvorvidt mine klienter ved forsæt eller grov uagtsomhed betalte sidste rate til deres rejse på kr. 31.262,00.

Iht. sagens faktuelle omstændigheder, havde mine klienter betalingsfrist den 29. august 2019 til at betale sidste rate af deres rejse. Derudover fremgår det også, at mine klienter forud herfor, var bekendte med, at min klient, [ægtefælle], skulle have udført en endoskopi samme dato.

På udførelsesdagen af endoskopien den 29. august 2019, som ligeledes også var betalingsfristen for sidste rate på rejsen, fik mine klienter oplyst, at der var fundet 3 polyper, hvorved den ene ikke kunne fjernes med slynge, som de øvrige 2, og at der skulle udføres en biopsi på den sidste polyp.

SOS International og GF Forsikring har fejlagtigt lagt til grund, at mine klienter den 29. august 2019 fik oplyst, at der var fundet en tumor som formentlig var ondartet. Dette bestrides, idet mine klienter først den 4. september 2019 fik oplyst, at der var fundet en tumor med cancer, og at dette krævede videre behandling.

Den 24. september 2019 blev min klient, [ægtefælle], opereret. Mine klienter fik stillet positive udsigter, idet det ligeledes fremgår af journal, at der var gode chancer for helbredelse. Det skal ligeledes bemærkes, at både operationslægen og den indskrivende sygeplejerske oplyste til mine klienter, at der ikke var grund til at afbestille deres rejse – dette fremgår dog ikke af journalen, men personalet har oplyst, at ville udtale sig om forløbet, såfremt det måtte findes nødvendigt.

Først den 9. oktober 2019 fik mine klienter klar besked om, hvordan operationen var gået, og at forløbet desværre krævede yderligere behandling, hvorefter mine klienter skulle tage stilling til forskellige forslag om fremtidige behandlinger. Mine klienter valgte en re-operation efter at have brugt weekenden den 10. oktober 2019 – 13. oktober 2019 på at overveje deres muligheder.

Allerede den 15. oktober 2019 tog mine klienter derfor kontakt til deres forsikringsselskab for at gøre brug af deres afbestillingsforsikring.

At både SOS International og GF Forsikring mener, at mine klienter allerede i perioden den 4. september 2019 til den 8. oktober 2019, burde have vidst, at det ikke var muligt at gennemføre rejsen, var således ikke en mulighed, idet mine klienter først den 9. oktober 2019 blev gjort bekendt med, at der nu skulle foretages yderligere behandlingsskridt.

Det bemærkes her, at såfremt svaret den 9. oktober 2019 havde været, at alt cancer var væk, så kunne mine klienter have rejst den 8. november 2019 som planlagt.

I GF Forsikrings endelige afgørelse lægges der ligeledes vægt på den omstændighed, at [ægtefælle], bliver indlagt pga. blødning. Dette ses som sagen uvedkommende, idet det er en 'normal' risiko af en operation, og altså ikke en omstændighed som ville medføre en overvejelse om afbestilling af rejsen.

At mine klienter i perioden den 9. oktober 2019 til den 15. oktober 2019 ikke straks kontakter GF Forsikring med henblik på brugen af deres afbestillingsforsikring, kan således ikke klandres dem som forsætligt eller ved grov uagtsomhed ikke at have iagttaget deres tabsbegrænsningspligt, og ville i øvrigt ikke have haft en væsentlig betydning for sagen.

Grundet de faktuelle omstændigheder i sagen ses det på baggrund af nærværende ikke, at mine klienter hverken ved forsæt eller ved grov uagtsomhed ikke har iagttaget deres tabsbegrænsningspligt, og hvorfor GF Forsikring i sagens natur skal iagttage deres erstatningsforpligtelse iht. den tegnede afbestillingsforsikring.

Afsluttende bemærkninger

Som en afsluttende bemærkning finder jeg sagens behandling meget hensynsløs idet der er tale om nogle omstændigheder, som i sagens natur har påvirket mine klienter meget.

Mine klienter har hele vejen igennem været af den opfattelse, at der var tale om et relativt kort behandlingsforløb, idet der af fagpersoner udelukkende har været stillet positive udsigter for helbredelse i sigte, og at forløbet herved, ikke ville påvirke deres rejse.

Mine klienter har i sagens natur ønsket at skulle rejse på deres ferie, som de selvfølgelig havde set frem til, og det giver ingen mening, at de ved forsæt skulle undlade at afbestille deres rejse.

Derudover er det min klare overbevisning, at mine klienter ikke har handlet groft uagtsomt, særligt ikke, da fagpersonale udtaler, at der er tale om gode chancer for helbredelse forinden første operation.

Jeg skal i den henseende henvise til retspraksis U 1958.1009 V, hvorved en gavl væltede i en storm på grund af en revne, som ejeren var bekendt med, men da en arkitekt havde udtalt, at revnen ikke udgjorde nogen umiddelbar fare, var ejerens undladelse i at udbedre revnen, ikke at kunne tilregnes forsikringstageren som groft uagtsomt.

Mine klienter har gennem hele sagen handlet i god tro, hvilket også er anerkendt af forsikringselskabet, og mine klienter har på intet tidspunkt været bekendt med, at behandlingsforløbet ville udstrække sig i et sådant omfang, før tidligst den 9. oktober 2019, at de skulle afbestille deres rejse."

Selskabet har den 13/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"SAGSFREMSTILLING:

Klager bestiller d. 20.03.19 en rejse der bestående af et krydstogt fra [land i verdensdel 1] til [land i verdensdel2] . Afrejse er d. 08.11.19-04.12.19.

Klager indbetaler depositum samtidig med bestilling d. 20.03.19 på 21.800 DKK

Klager indbetaler 2. rate/restbeløb d. 29.08.19 på 31.262 DKK

Rejsens pris er der totalt indbetalt 53.062 DKK for 2 personer, Klager plus Klagers hustru.

Klager afbestiller rejsen d. 28.10.19 og der refunderes ikke noget af rejseselskabet på baggrund af afbestillingen.

Klager anmelder d. 28.10.19 sin sag til SOS og beder om refusion på 53.062 DKK for rejsen, 2 x 410 DKK for vaccination samt 500 kr. for en lægeerklæring. Anmeldelse fra kunden fremlægges som bilag 1.

SOS refunderer Klager det indbetalte depositum på 21.800 DKK d. 19.11.19. Klagers hustru oplyses, at der ikke kan tages stilling til den sidste del af rejsens pris, før der fremsendes yderligere journal. SOS' mail af 19.11.19 fremlægges som bilag 2.

D. 18.12.19 informeres Klager om, at der kan refunderes yderligere 4731 DKK. SOS' mail af 18.12.19 fremlægges som bilag 3. Dette beløb svarer til differencen mellem det indbetalte beløb på 31.262 DKK d. 29.08.19 og det beløb de kunne have fået refunderet ved afbestilling inden d. 08.10.19 på 26.531 DKK. Afgørelsen er begrundes med, at Klager burde have vist, at de ikke skulle indbetale rate 2, d. 29.08.19, og senest skulle have afbestilt rejsen d. 08.10.19.

D. 19.12.19 beder Klager om uddybning af afgørelsen.

D. 20.12.19 uddyber SOS afgørelsen og sender dette til Klager – fremlægges som bilag 4.

D. 06.01.20 Efter ønske fra Klager, genfremsendes mail af 20.12.19

D. 08.01.20 fastholder SOS afgørelsen og henviser Klager til at kontakte GF Forsikring direkte, samt søge aktindsigt i sagen hvis de ønsker dette – fremlægges som bilag 5.

D. 21.01.20 Henviser GF Forsikring Klager til Ankenævnet og anmoder SOS om at erstatte Klagers udgifter til vaccination og lægeerklæring. Dette refunderes samme dag af SOS. Vores mailkorrespondance og klagesvar fremlægges som bilag 6.

FORSIKRINGSTEKNISK PROBLEMSTILLING:

Rejseperiode 08.11.19 til 04.12.19 Rejsens total pris, 53.062 DKK Indbetalt depositum 20.03.19, 21.800 DKK Indbetalt restbeløb 29.08.19, 31.262 DKK Refusion ved afbestilling fra rejsearrangør indtil 08.10.19, 26.531 DKK

Klager henvises d. 22.08.19 fra egen læge til hospital i kræftpakkeforløb. Dette sker efter vekslen-de afføring gennem et par måneder, slim i afføringen samt frisk blod i afføringen gennem 3 uger. Klager er derfor ikke bekendt med sygdommen, da de bestiller rejsen og indbetaler depositum d. 20.03.19. Forsikringen anerkender derfor, at Klager ikke er omfattet af undtagelsen i pkt. 4.3.1 og 4.3.2 og har dermed ret til at afbestille rejsen og modtage refusion for afbestilling af rejsen. På denne baggrund refunderer SOS det indbetalte depositum på 21.800 DKK til Klager d. 19.11.19.

I forhold til den resterende del af rejsens pris, undersøges det herefter, om Klager har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt efter FAL § 52, ved først at indbetale 2. rate d. 29.08.19 og siden ved ikke at afbestille rejsen inden d. 08.10.19. Til denne undersøgelse indhentes kopi af journal for beskrivelse af behandlingsforløbet efter henvisningen til kræftpakke d. 22.08.19.

Af journalen fremgår følgende (journal fremlægges som bilag 7):

D. 23.08.19 kontaktes Klager med henblik på direkte koloskopi i kræftpakke på [hospital2].

D. 29.08.19 foretages koloskopi med biopsi. Ved undersøgelsen findes 2 små bredbasede polyper på overgangen mellem colon ascendes og coecum. Begge fjernes. Derudover findes en 2.5 cm stor polyp i analkanalen. Det mislykkedes at fjerne polyppen og der tages i stedet biopsier.

D. 03.09.19 foretages MR af rectum og CT af thorax + abdomen.

D. 04.09.19 vurderes Klagers tilstand på MDT konference. Klager informeres samme dag om resultatet og indkaldes til TRUS d. 11.09.19 kl. 10.

D. 11.09.19 TRUS gennemføres og der planlægges TEO til d. 24.09.19

D. 20.09.19 er Klager til præoperativ samtale. Det fremgår her, at Klager og hustru er rystede over kræftdiagnosen, og at de er informeret om, at der er gode chancer for helbredelse.

D. 24.9.19 foretages TEO. Fund/patologi: nærmest stillet malign tumor lavt i rektum på forsiden, ca. 20-22 mm i diameter. Klager udskrives dagen efter og henvises til histologi.

D. 06.10.19 ved histologi fremgår det, at tumor var beliggende 4-5 cm fra AKO. MR/CT staging: T2NOMO og Klager henvises til MDT d. 09.10.19.

D. 09.10.19 informeres Klager om operationen udfald, og det skal besluttet, hvilken fremtidig behandling Klager skal modtage.

D. 16.10.19 beder Klager [hospital2] om en lægeerklæring i forbindelse med en rejse.

Baseret på den viden, som Klager har den 29.08.19 om sit behandlingsforløb og usikkerhed om hvad der skal ske fremadrettet, vurderes det, at Klager ved at indbetale 2. rate d. 29.08.19, ikke har begrænset skaden efter FAL § 52, stk. 1. Klager burde have kontaktet Selskabet for rådgivning, om

2. rate skulle indbetales eller om rejsen i stedet burde afbestilles. Klager ved her, at han er under udredning for kræft og kender ikke til det potentielle behandlingsforløb eller om han vil være i stand til at rejse på ferie d. 08.11.19, da tiden før en raskmelding er ukendt.

Samtidig vurderes det, at Selskabet ikke med sikkerhed kan bevise, at Klager på dette tidspunkt handler groft uagtsomt ved at indbetale. Klager ved ikke hvad resultatet vil være af undersøgelsen d. 29.08.19 og ved derfor ikke med sikkerhed, at han ikke kan komme ud at rejse d. 08.11.19. Selskabet anerkender derfor, at Klager ikke har mistet sin ret til refusion af de 31.262 DKK efter FAL §52, stk. 2, ved at handle forsætligt eller groft uagtsomt.

Efter d. 29.08.19 foretages flere undersøgelser og indgreb på Klager. D. 20.09.19 er både Klager og hustru senest informeret om, at der er tale om en kræftdiagnose der kræver mere behandling og flere indgreb i den efterfølgende tid. På dette tidspunkt er der 50 dage til afrejse d. 08.11.19. Det fremgår yderligere, af Klagers klage til Ankenævnet, at Klager blev bekendt med kræftdiagnosen d. 04.09.19. Det er herefter Selskabets vurdering, at Klager på dette tidspunkt burde vide, at det ikke bliver muligt at rejse d. 08.11.19. Klager burde derfor have afbestilt sin rejse senest d. 08.10.19, alternativ have kontaktet Selskabet for rådgivning om, hvordan han skulle forholde sig. Hvis Klager havde kontaktet Selskabet, ville Selskabet have rådgivet Klager til, at afbestille rejsen inden d. 08.10.19 således, at Klager kunne modtage refusion fra rejseselskabet og dermed begrænse skaden. Det er derfor selskabets påstand at Klager, ved ikke at afbestille sin rejse senest d. 08.10.19, tilsidesætter sin tabsbegrænsningspligt efter FAL § 52 og at dette sker ved grov uagtsomhed efter FAL § 52, stk. 2.

Selskabet har herefter ret til at nedskrive Klagers erstatning. Erstatningen nedskrives med differencen mellem den indbetalte 2. rate på 31.262 DKK og den mistede refusion på 26.531 DKK. Sel-

skabet har derfor erstattet yderligere 4731 DKK. Klager har derfor fået udbetalt i alt 26.531 DKK i forbindelse med sin afbestilling. Tabet på 26.531 DKK kan ikke dækkes af Selskabet.

Det er Klagers påstand, at de positive udsigter, gode chancer for helbredelse samt at Klager ikke har fået klar besked omkring hvordan operationen d. 24.09.19 er gået, betyder at Klager ikke har handlet groft uagtsomt. Hertil er det Selskabets påstand, at Klager fra d. 04.09.19, hvor han bliver bekendt med kræftdiagnosen og indtil d. 08.10.19 burde have indset, at han ikke kunne komme ud at rejse. Derudover, at der var en risiko for, at der skulle foretages yderligere behandling inden afrejse der ville gøre det umuligt at komme ud at rejse d. 08.11.19. Klager burde i denne periode, have kontaktet Selskabet for rådgivning om hvordan han skulle forholde sig.

Det er Klagers påstand, at hvis beskeden af den 09.10.19 var, at alt kræft var væk, ville Klager kunne rejse. Hertil skal Selskabet henlede opmærksomheden på, at der i det tidligere behandlingsforløb har været udfordringer med tumorens placering og den ikke har været til at fjerne ved tidligere forsøg. Ved operationen d. 24.09.19 har der således været en kendt risiko for, at indgrebet ville mislykkes og dermed kræve yderligere behandling.

Selskabet skal i den henseende henvise til AK 92756, hvor Nævnet finder, at Klager har handlet groft uagtsomt ved at indbetale restbeløbet. Der er lagt vægt på, at Klager burde have indset, at der kunne være tale om en alvorlig sygdom, som kunne medføre, at det ikke ville være muligt at gennemføre en rejse en måned senere. Kendelse 92756 fremlægges som bilag 8.

KONKLUSION:

Klagerens krav vedrørende afbestilling af rejse er behandlet i henhold til de gældende vilkår samt FAL § 52. Der er foretaget refusion at det økonomiske tab, som Klager ville have haft, såfremt Klager havde afbestilt sin rejse rettidigt og ikke havde handlet groft uagtsomt.

Klager burde senest d. 08.11.19 have indset, at der var tale om en alvorlig sygdom som kunne medføre, at det ikke ville være muligt at gennemføre en rejse en måned senere. Klager bliver senest

d. 20.09.19 klar over, at der er tale om en kræftdiagnose der krævede snarlig behandling – hvilket er 19 dage før rejsen senest skal afbestilles for at modtage refusion. Klager havde således god tid til at kontakte selskabet for at få afklaret, hvordan han burde forholde sig, samt orientere sig om eventuelle refusionsmuligheder hos rejsearrangøren.

Det, at Klager ikke er bekendt med tidshorisonten for behandlingsforløbet, den endelige behandling og konsekvenserne heraf, kan ikke ændre på, at Klager senest d. 08.10.19, hvor der var kort tid til afrejse, burde have vidst, at der kunne være tale om en alvorlig sygdom, hvorfor der var nærliggende risiko for at rejsen som planlagt.

Selskabet fastholder derfor den trufne afgørelse i sagen og afventer nævnets kendelse."

Klageren og ægtefællen har den 9/8 2020 bl.a. anført:

"Ikke korrekt citeret:

GF skriver, at vi den 20.09.19 bliver oplyst om, citat: 'at der kræves mere behandling og flere indgreb i den følgende tid'. Mere behandling - ja (altså en operation) - men vi bliver ikke oplyst om, at der skal ske flere indgreb!

Ankenævnet for Forsikring

9.

95065

GF postulerer:

at [ægtefællen] allerede den 04.09.19 burde vide at rejsen den 08.11.19 ikke ville blive. Den operende læge til den 24.09.19 sagde netop - ved direkte spørgsmål - at vi ville selvfølgelig komme ud at rejse. Ingen kunne vide, at operationen den 24.09.19 ville medføre yderligere en operation. Hverken vi eller [hospital1]. Så at GF gør, skyldes det så, at de kan læse i bakspejlet, hvordan det blev?

Årsag til operation nr. 2 var, at tumoren ved den 1. operation ikke blev mikroradikalt fjernet, idet der var mindre en 1 mm til resektionsfladen. Med andre ord manglede der 0,01mm for at dette blev opnået.

Så det er ikke korrekt, når GF's i sit svarskrift skriver, at der var en kendt risiko for, at operation nr. 1 ville mislykkes. Tværtimod blev vi, som tidligere nævnt, oplyst om, at der var ualmindelige gode chancer for helbredelse.

Endnu en datofejl:

Under 'Konklusion' skriver GF, at vi senest den 08.11.19 skulle have indset osv. osv..... Den 08.11.19 var den dato, vi skulle være rejst.

GF's vurdering om viden:

Dertil forstår vi ikke GF/SOS's vurdering om, at der allerede den 08.10.19 skulle være tilstrækkelig viden til at vide, at rejsen burde være afbestilt. Vi får først denne tilstrækkelige viden ved tilbagemeldingen på operationen, som finder sted den 09.10.19.

På denne baggrund kan vi derfor ikke beskyldes for at have tilsidesat tabsbegrænsningspligten, som postuleret.

En glædelig erkendelse:

Glædeligt er det for os nu at læse, at GF/SOS erkender, at der ved undersøgelsen den 29.08.19 blev fundet 3 polypper og ikke - som GF/SOS's tidligere opfattelse har været - at der var 2 polypper og en tumor.

Tumoren er først bekendtgjort ved svar på biopsien, som finder sted den 04.09.2019.

Tilføjelse:

Nu hvor vi læser GF/SOS's svarskrift, føler vi os endvidere anklaget for ikke at have kontaktet GF/SOS tidligere. Hertil kan vi oplyse:

Under SOS's sagsnummer ... har vi den 19.09.2019 søgt om en medicinsk forhåndsgodkendelse. Se bilag 1_SOS forhåndsgodkendelse

I denne sag står, at vi skal uploade journal inkl. notat fra tilbagemeldingen på operationen den 09.10.2019 for at SOS kunne vurdere sagen. Bemærk - SOS skriver den 09.10.2019. GF/SOS er nu efterfølgende kommet med, at vi skulle have aflyst rejsen den 08.10.19 - hvad skal GF/SOS så bruge journal og notat af den 09.10.2019 til?

Med henvisning til bilag 2 _SOS svar af 08. januar 2020 står i andet afsnit, citat: 'GF forsikring har adgang til din sag herinde, og har allerede information omkring dig. Dette så du ikke behøver at

gennemgå hele sagsforløb med dem'. Derfor burde det være kendt, at vi tidligere har haft kontaktet SOS.

Vi skulle fordøje svaret af den 9. oktober, og SOS forhåndsgodkendelse blev lagt på stand-by. Da vi kom frem til at måtte erkende, at vi ikke kom på rejse, valgte vi så at aflyse rejsen, og der var ikke længere behov for en forhåndsgodkendelse.

Rettidig omhu

Vi er fortsat uforstående overfor GF's tilbagevendende anklage om, at vi ikke har udvist rettidig omhu i vores henvendelser til GF/SOS.

Som det fremgår af vores fremlæggelse har vi - straks efter at chok har lagt sig og facts har været tilstede - netop reageret med henvendelser til GF/SOS."

Selskabet har den 3/11 2020 bl.a. anført:

"Ad. 2 'Ikke korrekt citeret'

Selskabet bekræfter, at det ikke fremgår af journalmaterialet af 20. september 2019, at der er tale om flere operationer, hvorfor vi selvfølgelig skal beklage, at dette er omtalt.

Af journalmaterialet af 4. september 2019 fremgår dog, at klageren modtog svar på hhv. biopsien fra 29. august 2019 samt svar på MR- samt CT-skanning foretaget 3. september. Der blev konstateret kræft i tidligt stadie, og klageren blev tilbudt en TRUS 11. september 2019 med henblik på at foretage en vurdering om TEOprocedure ville være mulig.

Såfremt klageren ikke ville blive vurderet at være kandidat til TEO-procedure, da skulle klageren tilbydes ekstirpation (fjernelse af et organ/væv; her fjernelse af et stykke af tarmen med anlægelse af stomi).

Vi er derfor af den opfattelse, at klageren er informeret om forstående undersøgelse og dermed også risiko for både en TEO samt operation af tarmen.

Ad. 3) 'GF postuleret'

Der er ikke tale om, at selskabet ved, hvad der skal ske efter operationen 24. september. Der vurderes ud fra, hvad der måtte være almindeligt kendt - og dette måtte være, at hvor der foreligger en kræftdiagnose, da må det være almindeligt kendt, at der kan tilkomme eller opstå et længere forløb, hvorfor en rejse 2 måneder ud i fremtiden kan blive aflyst eller udskudt, jf. princippet fra ankenævnskendelse 94725.

Vi bemærker igen, at det fremgår af klagen til Ankenævnet, at klageren blev bekendt med kræftdiagnosen allerede den 4. september 2019.

Det er således vores vurdering, at det på dette tidspunkt måtte være almindeligt kendt for klageren, at et udredningsforløb for kræft med operation og uklarhed om omfanget af kræftens størrelse, ville kunne medføre, at rejsen måtte aflyses eller udskydes.

Vi bemærker hertil – med den viden, som vi har nu – at rejsen netop endte med at blive aflyst.

Slutteligt skal nævnes, at det ikke fremgår af journalmaterialet af 24. september 2019, at behandlende læge udtalte, at klageren kunne rejse.

Ad. 4) 'Endnu en datofejl'

Selskabet beklager fejlen men finder ikke, at det har betydning for sagens afgørelse.

Ad. 5) 'GF's vurdering om viden'

Klageren burde (som nævnt ovenfor) allerede den 4. september 2019 have vidst, at der var risiko for, at han ikke ville være i stand til at påbegynde rejsen ca. 2 måneder senere.

Ad. 6) 'En glædelig erkendelse'

Selskabet har ikke yderligere kommentarer til dette punkt.

Ad. 7) 'Tilføjelse'

Det er korrekt, at konklusionen er, at klageren i henhold til sin tabsbegrænsningspligt burde have kontaktet selskabet.

Tabsbegrænsningspligten betyder, at klageren som minimum skulle have kontaktet selskabet inden betaling af restbeløbet for derved at få afklaret, hvordan han skulle forholde sig. En undladelse heraf må i den konkrete situation anses for at være groft uagtsomt.

Indledningsvist skal nævnes, at klageren kontaktede SOS for en medicinsk forhåndsvurdering den 19. september 2019. Dette var således efter, at klageren allerede havde indbetalt restbeløbet.

Desuden kan nævnes, at klageren kontaktede SOS med henblik på at modtage en medicinsk forhåndsvurdering og således ikke få at få afklaring i forhold til indbetaling af restbeløbet.

Da klageren havde søgt om medicinsk forhåndsvurdering, behøvede sagsbehandler til vurderingen, at der blev uploadet det pågældende journalmateriale.

En medicinsk forhåndsvurdering fortæller kunden, om dennes kroniske eller nuværende sygdom vil være dækket på kundens forestående rejse, hvis kunden får brug for behandling. Det er SOS Internationals læger, der vurderer, hvordan en kunde med en kronisk eller nuværende sygdom vil være dækket på rejseforsikringen.

Der er således tale om en hel anden vurdering med henblik på rådgivning om dækning under rejsen for en bestemt tilstand/sygdom/tilskadekomst under klagerens fremtidige rejse.

Det skal afslutningsvis bemærkes, at afdelingerne hos SOS (her skadesafdelingen og afdelingen for medicinsk forhåndsvurdering) varetager hver deres område. Som følge af GDPR må disse afdelinger ikke tilgå hinandens sager. Oplysninger til afdelingen for medicinske forhåndsvurdering videregives derfor ikke til skadeafdelingen.

Ad. 8) 'Rettidig omhu'

Selskabet har ikke yderligere kommentarer."

Til dette har klageren og ægtefælle den 18/9 2020 bl.a. anført:

"AD2.) 'Ikke korrekt citeret'

Med kirurgens udtalelse om at der var ualmindelige gode chancer for helbredelse vha. TEO - som finder sted den 24. sep. - er der intet, der indikerer, at vores rejse den 8. november ikke skulle blive, uagtet hvilke informationer vi i øvrigt modtog om hvilke indgreb der kunne ske.

AD3 'GF postuleret'

Kræftdiagnose, udredningsforløb, uklarhed om omfanget af kræftens størrelse, kan ikke sættes sammen med, at rejsen netop endte med at blive aflyst.

At der blev en operation nr. 2 - den 5. oktober - havde dette, som også tidligere beskrevet - årsag i at tumoren ved den 1. operation ikke blev mikroradikalt fjernet, idet der var mindre en 1 mm til resektionsfladen. Med andre ord manglede der 0,01mm for at dette blev opnået.

Altså var den fornyede operation den 5. oktober ikke pga. udbredelse af kræft, men ene og alene at der ikke var fjernet den sidste mikroradiale tumorrest.

Var dette sket i første operation, havde der intet været til hinder for at vi rejste, som kirurgen også havde sagt til os tidligt i forløbet.

Dette giver anledning til, at det er ikke korrekt, når GF påstår, at denne udtalelse ikke fremgår af journalen.

Her vil vi gerne henvise til bilag 1-13, side 17/18, hvor der under den 24. september står: 'Begge lidt rystede over kræftdiagnose, men er klar over at der er rigtig gode chancer for helbredelse'

Indskrevet den 20. september 2019 af den sygeplejerske, som forestod indskrivning til indlæggelse.

Dette bliver efterfølgende signeret af den opererende kirurg ... den 24. september 2019.

AD. 4)

Det er muligt at GF vurderer at endnu en datofejl ikke har betydning for sagen. Men datofejl giver indtryk af, at tingene går lidt hurtigt. Vel vidende at både GF og SOS kan have travle perioder, hvor vi alle er mennesker og hvormed fejl kan forekomme, håber vi ikke at travlhed har indflydelse i denne sag i øvrigt.

AD7 'Tilføjelse'

Afsnit 2 om tabsbegrænsningspligten

GF genoptager en beskyldning mod os for at have handlet groft uagtsomt, hvilket hænger rigtig dårligt sammen med, hvad SOS skriver den 18. december 2019:

'Jeg har vendt den lægejournal vi har modtaget med vores læge, der har vurderet, at der på betalingsdato d. 29/8, var kendskab til, at der ville være et langt sygdomsforløb. Dette er vendt med

vores fagkoordinator, og vi har i denne forbindelse vurderet at, på trods af det medicinske, er der handlet i god tro'.

Og SOS imødekommer os refusion af betalingen af rate 2.
Se bilag 3

Afslutningsvis

At GDPR skal have skyld i, at afdelingerne hos SOS ikke kan/må tale sammen, kan vel på ingen måde lægges os til last, men bør alene tillægges virksomheden at have sikre GDPR forretningsgange."

Hertil har selskabet den 29/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ad. 2 'Ikke korrekt citeret'

Selskabet er ikke enig i klagerens anbringender. Der er tale om en alvorlig sygdom, og det er almindeligt kendt, at der kan tilkomme komplikationer eller et længere sygdomsforløb.

Ad. 3 'GF postuleret'

Selskabet er ikke af den opfattelse, at henvisningen til journalmateriale af 24. september medfører andet udfald.

Vi fastholder tidligere kommentarer.

Ad. 4

Det er selskabets opfattelse, at sagen er udredt korrekt ved seneste skrivelse og beklager selvfølgelig for datofejlene.

Ad. 7 'Tilføjelse'

Selskabet bemærker, at mailen som klageren henviser (bilag 3) til, er fra den 18. december 2019.

Med udgangspunkt i seneste ankenævnskendelse 94725 dateret 13. maj 2020 kan det med rimelighed overvejes, om klageren allerede på tidspunktet for restbetalingens indbetaling ikke opfyldte sin tabsbegrænsningspligt, idet klageren på tidspunktet for indbetaling var henvist til et kræftpakkeforløb og derudover afventede svar på en biopsi.

I den pågældende sag har selskabet imidlertid ladet tvivlen komme klageren til gode i forhold til ovenstående tidspunkt, men det er fortsat selskabets opfattelse, at klageren som minimum ikke har overholdt sin tabsbegrænsningspligt, idet han ikke har søgt afbestillingsdækning ved rejsebu-reauet i tide."

Af ægtefællens hospitalsjournal fremgår bl.a.:

"23.08.2019

[Ægtefællen] er 23-08-19 kontaktet med henblik på direkte koloskopi i kræftpakke.

...

29.08.2019

Operationsbeskrivelse

...

Diagnoser: Aktionsdiagn.:Obs. pga mistanke om kræft i tyktarmen

Fund/patologi

2 små bredbasede polypper på overgangen mellem colon ascendes og coecum. Den ene måler 2 mm, den anden ca 4 mm. Den ene løftes, begge fjernes. Den største tabes og genfindes ikke, den anden er med ud til patologi. I analkanalens ses, ved loopning, helt ved anus, en ca 2,5 cm stor polyp, ganske bred stilk. Let blødende ved berøring. ZEB tilkaldes og ser med. Beslutter at forsøge at fjerne den med slynge, hvilket ikke er muligt. I stedet tages biopsier.

...

03.09.2019

...

Aktuelt:

Vekslende afføring gn. et par mdr., primært tynd afføring. Slim i afføringen og gennem de sidste 3 uger frisk blod i afføringen. Har haft sort afføring, men taget jerntabl. Nu normal farve. Lidt svien fra endetarmen. Følelsen af utilstrækkelig tømning.

...

Pt. været til koloskopi 29/8 som viser 2 små bredbasede polypper målende 2 og 4 mm på overgangen ml. colon ascendens og coecum. I analkanalens ses helt ved anus en ca. 2,5 cm stor bredstillet polyp, let blødende ved berøring. Forsøgt fjernet med slynge, ikke mulig. Der tages biopsier.

D.d. været til MR rectum og CT thorax+abdomen.

...

04.09.2019

Biopsi fra tumor lavt i rectum med adenokarcinom. CT-skanning er uden tegn på disseminering til lever og lunger eller i øvrigt.

På MR-skanning ses tumor, der strækker sig fra 4,5 cm fra den anokutane overgang og 2 cm yderligere oralt. Der er ikke tegn på gennemvækst eller lymfeknudemetastaser. Tumor stager til maks. T2NO. I lyset af staging og den lave placering bør pt. tilbydes TRUS mhp. vurdering af om TEO procedure er mulig.

Pt. får tid i amb. mhp. dette. Hvis pt. ikke vurderes at være kandidat til TEO procedure skal pt. tilbydes ekstirpation.

...

04.09.2019

Pt. kommer med sin ægtefælle til MDT-svar. Pt. informeres om vævsprøver samt om fund ved MR og CT. Behandlingsmuligheder skitseres og indikationen for TRUS forklares. Pt. får tid til TRUS d. 11/9.

...

11.09.2019

OBJ:

Ved rektoskopoi se tumor, vulnerabel og blødende, beliggende 5 cm fra anocutane overgang kl. 12

Ved TRUS gennemscannes tumor. Der ses ingen gennembrud af submucosa, et enkelt sted ses der hvad der ligner kar som løber ind i mtumor og ikke gennemvækst. Der ses ingen lymfadenit perirektalt. Der 360 graders scannes.

UL diagnose: T1 NO

PLAN:

Pt. bookes til

TEO operation 24/9

...

24.09.2019

Operationsbeskrivelse

...

Procedure

TEO-rør monteres, tumor excideres i tarmen lag, ukompliceret procedure, minimal blødning. Defekten lukkes med v-lock resoerberbar 3-0, monteret med sølvklips i hver ende. Der resterer en lille defekt helt analt, hvor man er tæt på analkanalen og vævet er præget af rigeligt hæmoroidevæv.

Makrokopisk radikal operation. Præp. opspændes på kork med nåle.

Plan/bemærkninger

pt_ inform. om operationen i opvågningen. Udskrives i morgen hvis velbef., skal have tid til histologisvar hos ut.

...

25.09.2019

Udskrivelsessamtale efter TEO

Patienten har fået udleveret telefonnummer til afdelingen og er informeret om at rette henvendelse til afdelingen i tilfælde af tiltagende smerter, kvalme, opkastninger eller feber, ligesom patienten kan kontakte afd. 313 i tilfælde af tvivlsspørgsmål.

Der er udleveret besøgssammendrag

Der er udleveret tbl pamol (20/ 40) stk

Pt er henvist til hæmtologisk afdeling jf. notat. Der er taget diverse blodprøver.

Patienten har fået udleveret tid i colonambulatoriet til histologisvar: ja

...

09.10.2019

Møder til svar på MDT: Der skal tilbydes rektumektirpation, da det drejer sig om en T2 tumor, dertil veneindvækst og akkurat ikke mikroradikal. Det bliver til en lang snak med forståeligt en masse spørgsmål fra pt. og hustru: Hvad hvis han ikke lader sig operere yderligere, hvilket kontrolprogram etc. Jeg forklarer, at der er en øget risiko for spredning, både lokalt og fjernmetast., også selvom man opnår mikroradikalitet ved at foretage re-TEO. Omvendt, at operationen er betydelig hvad angår korttids- og langtidsbivirkninger. Pt. vil gerne tænke sig om. Hvis han beslutter sig for en watchful waiting strategi, skal der tilbydes re-TEO med udtagelse af cicatricen og underliggende væv."

Ankenævnet for Forsikring

16.

95065

Af udskrift fra SOS sagssystem om klagerens ansøgning om medicinsk forhåndsgodkendelse fremgår bl.a.:

"19 09 19 ...

Ref.....: ...

Kære ...

Tak for din ansøgning om en medicinsk forhåndsgodkendelse vedrørende dækning på din rejseforsikring under rejsen.

Rejseland : ...

Udrejsedato : 8 11 2019

Hjemkomstdato : 4 12 2019

Forsikringsselskab : GF-FORSIKRING A/S

Vi har brug for yderligere information:

For at kunne vurdere din ansøgning har vi brug for dine journalnotater fra alle de lægebehandlinger, konsultationer eller lægesamtaler, du har været til de seneste to måneder.

Incl notat fra d.9/10-19.

...

Vi gør opmærksom på, at SOS International ikke kan indhente oplysninger fra din læge eller hospitalet på dine vegne, og at eventuelle honorarer til lægen/hospitalet skal betales af dig som ansøger.

Når vi har modtaget dine journaloplysninger, får du en bekræftelse på mail, og vores læge vil kigge på din sag"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Afbestillingsforsikring

...

4.2 Hvad dækker forsikringen

...

Dækningen omfatter afbestilling af rejse:

4.2.1 Når det ved lægeattest dokumenteres, at den bestilte rejse ikke kan påbegyndes på grund af akut sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos en af de sikrede...

...

4.3 Forsikringen dækker ikke

4.3.1 Hvis sikrede på tidspunktet for bestilling af rejsen kendte til den sygdom eller var under udredning for sygdommen, der er årsag til afbestillingen, og der således med rimelighed kunne forventes et behandlingsbehov inden afrejsen.

4.3.2 Afbestilling som følge af kroniske eller eksisterende sygdomme, hvis sygdommen indenfor de sidste 2 måneder før rejsen blev bestilt eller depositum blev betalt, har medført:

- Hospitalsindlæggelse.
- Lægevurdering eller lægebehandling, der ikke er et led i kontrol."

Nævnet udtaler:

Klageren og dennes ægtefælle bestilte den 20/3 2019 en et krydstogt med planlagt rejseperiode fra den 8/11 2019 til den 4/12 2019. De betalte samme dag et depositum på 21.800 kr. Ægtefællen blev den 22/8 2019 henvist til undersøgelse på et hospital i et kræftpakkeforløb. Der blev den 29/8 2019 foretaget koloskopi, hvor der blev taget biopsi af en polyp i endetarmen. De betalte rejsens restbeløb på 31.262 kr. senere samme dag. Den 4/9 2019 blev de informeret om, at der var tale om kræft. Ægtefællen blev opereret den 24/9 2019, og den 9/10 2019 blev de informeret om, at ægtefællen skulle i yderligere behandling. Det afbestilte herefter rejsen den 28/10 2019.

Selskabet har dækket klagerens depositum og et beløb på 4.731 kr. svarende til forskellen mellem restbeløbet på 31.262 kr. og det beløb på 26.531 kr., som klageren ville have fået tilbagebetalt fra rejsearrangøren, hvis rejsen var blevet afbestilt senest den 8/10 2019. Selskabet har afvist at dække de 26.531 kr. under henvisning til, at klageren og ægtefællen ved ikke at afbestille rettidigt ved grov uagtsomhed har tilsidesat tabsbegrænsningspligten, jf. forsikringsaftalelovens § 52. Selskabet har anført, at klageren og ægtefællen senest den 8/10 2019 vidste eller burde have vidst, at de ikke ville kunne gennemføre rejsen, at de som minimum burde have kontaktet selskabet for at høre, hvordan de skulle forholde sig, og at de ved undladelse heraf har tilsidesat deres tabsbegrænsningspligt ved grov uagtsomhed.

Klageren og ægtefællen har anført, at de først den 9/10 2019 blev klar over, at kræftsygdommen krævede yderligere behandling. Klageren har også anført, at de den 19/9 2019 ansøgte om en medicinsk forhåndsgodkendelse.

Af ægtefællens hospitalsjournal fremgår det "24.09.2019 Operationsbeskrivelse ... Plan/bemærkninger: pt_ inform. om operationen i opvågningen. Udskrives i morgen hvis velbef., skal have tid til histologisvar hos ut. ... 25.09.2019 Udskrivelsessamtale efter TEO. ... Patienten har fået udleveret tid i colonambulatoriet til histologisvar: ja".

Klagernes tabsbegrænsningspligt er reguleret af forsikringsaftalelovens § 52. Det fremgår af stk. 2, 1. pkt., at bestemmelsen kun kan anvendes, hvis forsikringstageren forsætligt eller ved grov uagtsomhed undlader at begrænse tabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren og ægtefællen har tilsidesat tabsbegrænsningspligten ved grov uagtsomhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække den del af rejsens pris, som klageren og ægtefællen ville have fået tilbagebetalt fra rejsearrangøren, hvis de havde afbestilt rejsen senest den 8/10 2019. Nævnet finder, at ægtefællen som minimum burde have kontaktet selskabet inden den 8/10 2019 for at afklare, hvordan de skulle forholde sig, og at undladelsen heraf kan tilregnes ægtefællen som groft uagtsom. Nævnet bemærker, at det ikke har fået forelagt oplysninger om klagerens ansøgning om medicinsk forhåndsgodkendelse den 19/9 2019, der kan føre til andet resultat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at ægtefællen i august 2019 blev henvist til et kræftpakkeforløb, at en biopsiprøve viste, at der var tale om cancer, hvilket klageren og ægtefællen blev oplyst om den 4/9 2019, og at dette afstedkom, at ægtefællen blev opereret den 24/9 2019. Nævnet har desuden lagt vægt på, at der i sagens lægelige bilag ikke er oplysninger, der understøtter, at ægtefællen forud afbestillingsfristen den 8/10 2019 var blevet bibragt opfattelsen af, at behandlingsforløbet ville være tilendebragt forud for den planlagte afrejse den 8/11 2019. Nævnet har herved også lagt vægt på de mange almindeligt kendte alvorlige bivirkninger og komplikationer, som operationer og behandling af cancersygdomme ofte medfører, og at ægtefællen i forbindelse med udskrivningen fra hospitalet fik en tid til gennemgang af histologisvar den 9/10 2019 og dermed inden udløbet af betalingsfristen var klar over, at efterbehandlingsforløbet endnu ikke var lagt fast.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens rejse, der var et interkontinentalt krydstogt af en varighed på næsten 4 uger med afrejse den 8/11 2019, ville gøre det overordentligt vanskeligt for ægtefællen at deltage i nogen former for efterbehandling af sygdommen.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

95065

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen