

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. september 2020 blev i sag nr. 95166:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klage til nævnet af 22/4 2020 har klagerens advokat henvist til sit klagebrev af 2/3 2020 til selskabets kvalitetsafdeling, hvoraf blandt andet følgende fremgår:

"Som advokat for [klageren] skal jeg herved indbringe den af Rejseskade Tryg den 7. februar 2020 trufne afgørelse for Trygs Kvalitetsafdeling.

Ved nævnte afgørelse har Tryg Kundefront afvist dækning, under den af min klient tegnede afbestillingsforsikring, under henvisning til, at der ikke skulle være tale om 'akut opstået sygdom', jfr. i det hele forsikringsbetingelsernes pkt. 9.1.

Det gøres for Kvalitetsafdelingen gældende, at der ikke er grundlag for at afvise dækning under den tegnede afbestillingsforsikring.

De nærmere omstændigheder er følgende:

Indledningsvis bemærkes at det har formodningen imod sig, at forsikringstager skulle have nogen som helst interesse i at bestille rejse, tage fri fra arbejde, betale depositum osv., hvis forsikringstager havde nogen som helst grund til at tro, at han og familien ikke kom afsted.

Den omstændighed underbygges af det faktum, at forsikringstager med sin kæreste - samme rejse-deltager - netop var på rejse til [destination1] med [rejsebureau] i en uge fra lørdag den 17. august 2019 - altså EFTER han havde været til undersøgelse i juli måned 2019, og EFTER undersøgelse primo august 2019 - en rejse der forløb helt uproblematisk.

Den aktuelle, og af sagen omfattede rejse, blev bestilt den 3. august 2019 til afholdelse den 11. januar 2020 og en uge frem, jfr. bilag 1, og forsikringstager har af de ovennævnte grunde inden anledning til at tro, at han på noget plan skulle være forhindret i eller at der skulle være betænkeligheder i at rejse godt 6 måneder senere i januar 2020.

Knap tre måneder efter undersøgelsen den 5. august 2019 indkaldes min klient den 31. oktober 2019 til operation der gennemføres den 18. november 2019, jfr. bilag 2.

Den 19. november 2019 indhenter forsikringstager en medicinsk forhåndsgodkendelse, jfr. bilag 3, ifølge hvilken vurdering der er fuld dækning for 'diagnosen eller dit symptom' på rejseforsikringen.

Den 16. december 2019 indkaldes forsikringstager til rutinekontrol, jfr. bilag 4.

Desværre giver denne undersøgelse anledning til iværksættelse af en scanning, der gennemføres den 20. december 2019, jfr. bilag 5, og den 23. december 2019 meddeler overlæge ..., at forsikringstager skal opereres i hjertet igen.

Overlægen meddeler samtidig på forespørgsel, at han ikke må rejse den 11. januar 2020.

Selve operationen blev gennemført den 14. januar 2020.

På baggrund af det skitserede og dokumenterede forløb gøres det gældende, at Tryg med urette har afvist dækning, idet jeg for egen regning tillader mig at bemærke, at nærværende forløb ikke plejer at ligne Trygs skadesbehandling i andre sager."

Selskabet har selskabet den 15/5 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse med klageskema fra [klagerens] (herefter benævnt klager) advokat. Af klageskemaet fremgår det, at klager er utilfreds med, at vi har afvist dækning på afbestillingsforsikringen med henvisning til, at klager var i et udredningsforløb, da rejsen blev bestilt.

Klager har tegnet en rejseforsikring med tilvalgsdækningen 'Afbestilling' under forsikringsbetingelser 13T7.

Gennemgang af sagen

Klager kontaktede os telefonisk d. 27. december 2019 for at afbestille en rejse til [destination] d. 11. januar 2020. Årsagen til afbestillingen var, at klager havde fået foretaget en ballonudvidelse d. 18. november 2019 og at han nu skulle have foretaget en ny ballonudvidelse.

Klager havde fået en medicinsk forhåndsgodkendelse på den første ballonudvidelse, såfremt der ikke var komplikationer.

Rejsen var bestilt d. 3. august 2019 og vi bad således klager fremsende de lægelige akter fra 3. juni – 3. august 2019.

Vi modtog de lægelige akter d. 27. januar 2020 og af disse fremgik, at klager havde været ved egen læge d. 12. juli 2019 på grund af vedvarende brystmerter gennem 1½ måned. Han blev viderehenvist til hjerteafdelingen på [hospital] og indkaldt til første undersøgelse d. 5. august 2019. Klager gennemgik herefter forskellige undersøgelser på hjerteafdelingen og fik foretaget en ballonudvidelse d. 18. november 2019.

Klager bestilte rejsen til [destination] med afrejse d. 11. januar 2020 d. 3. august 2019 – 2 dage før han skulle til undersøgelse hos hjertelægerne på [hospital].

Klager var således i et uafklaret udredningsforløb ved bestilling af rejsen, hvorfor vi afviste dækning over afbestillingsforsikringen med henvisning til, at der ikke var tale om akut opstået sygdom.

Afvisningen blev fremsendt til klager d. 7. februar 2020.

Klagers advokat fremsendte en klage til Kvalitetsafdelingen d. 2. marts 2020, som blev besvaret d. 20. marts 2020 uden at vi fandt anledning til at ændre afgørelsen.

Konklusion

Det fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 9.1, at afbestillingsforsikringen dækker, hvis du bliver akut syg eller kommer til skade efter, at du har købt din rejse. Akut sygdom defineres som sygdom, der pludselig opstår før rejsen og som ikke har vist symptomer før bestilling af rejsen.

Desuden fremgår det af pkt. 1, at du skal søge om forhåndsgodkendelse, hvis du ikke har været i en stabil fase 2 måneder, før du bestiller eller køber din rejse.

Klager var ved egen læge d. 12. juli 2019 pga. vedvarende brystmerter gennem 1½ måned og han henvises med det samme til hjerteafdelingen på [hospital]. Han indkaldes til første undersøgelse 5. august 2019 og vi mener derfor ikke, at klager var i en stabil fase, da han bestilte rejsen til [destination] d. 3. august 2019. Vi mener heller ikke, at der er tale om akut forværring af forventet, forbigående sygdom som nævnt i forsikringsbetingelserne pkt. 9.1, 3. afsnit.

Klagers lægejournal har været forelagt vores lægekonsulent. Vores lægekonsulent oplyser, at klager var i et uafklaret udredningsforløb, da rejsen blev bestilt d. 3. august 2019 og at der er direkte årsagssammenhæng mellem de symptomer, klager oplevede inden rejsen blev bestilt og årsagen til afbestilling af rejsen.

Hvis klager havde søgt om forhåndsgodkendelse forud for bestilling af rejsen d. 3. august 2019, ville han have fået en klausul på afbestillingsforsikringen.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde vores afvisning af erstatningspligten på afbestillingsforsikringen."

Af klagerens lægejournal fremgår bl.a.

"12-07-2019 Konsultation
Tilkommet nogle brystmerter gennem 1½ mnd.
henviser til [hospital]

...

05-08-2019 Obs. pga mistanke om anden hjerte-karlidelse

...

Vurdering og plan

... årige mand tidl. sund og rask fra EL grundet ukarakteristiske anginøse smerter.

Gennem 1 måned med brystsmerter i ve. thorax ifm. dyb vejtrækning og ved fysisk anstrengelse.

Pt har været meget præget af stress i privatlivet og på arbejde, hvilket muligvis kan ligge til grund for nyopstået symptom.

Konklusion:

Ukarakteristiske smerter hos ikke-disponeret pt.

Pt. er booket til TTE d. 9/8 hvilket vi holder fast. Herefter kan der tages stilling til om pt. skal viderehenvises til hjerteCT.

...

18-09-2019 Ambulante epikriser

...

Resume og plan for opfølgning hos praktiserende læge:

...-årig mand initialt henvist grundet intermitterende brystsmerter i hvile og ved anstrengelse samt

under dyb inspiration. Mange belastninger gn seneste 1/2 år. Stressygemeldt 1 mdr. Ekko Normal LVEF

Diastolisk dysfunktion + dilat LA

Fremmøde til hjerte-GT

Puls 74, fået metocar 100 mgxl

Ca score 1141. LAD 467. LCX 263, RCA 41

Grundet højt C a-score afstås fra angiografi

Pt er umiddelbart efter undersøgelsen orienteret om ovenstående.

Har været fuldstændig smertefri de sidste 3 uger også under aktivitet.

...

Informeres om at kontakte læge ved brystsmerter i så fald overveje omvisitering til KAG."

Af medicinsk forhåndsvurdering af 19/11 2020 udstedt af selskabets samarbejdspartner til klagen fremgår bl.a.:

"Medicinsk Forhåndsvurdering - Du har en fuld dækning for din diagnose eller dit symptom på din rejseforsikring.

Kære ...

Vi har på vegne af Tryg forsikring DK vurderet, at din diagnose eller dit symptom er dækket på din rejseforsikring i henhold til dine forsikringsbetingelser vedrørende din dækning for sygdom/hjemtransport.

Du er kommet med disse oplysninger:

- Fødselsdato: ...
- Rejsemål: ...

- Udrejsedato: 11- 01-2020
- Hjemkomstdato: 18-01-2020
- Diagnose/Symptom: Ballonudvidelser med stenter.

Vi har truffet afgørelsen på baggrund af ovenstående samt de medicinske oplysninger, som vi har modtaget telefonisk/skriftligt omkring din diagnose eller dit symptom.

I denne afgørelse tager vi ikke stilling til dine øvrige dækningsforhold under din rejseforsikring som f.eks. præmiebetaling, geografisk dækning eller dækning for rejser til destinationer med særlige risici. Du skal kontakte dit forsikringsselskab, såfremt du ønsker nærmere oplysninger herom.

Hvis der sker en ændring af din tilstand inden afrejse

Du skal kontakte os igen, hvis der inden afrejsen sker en ændring i din tilstand, så vi kan opdatere dine medicinske oplysninger og vurdere sagen på ny.

Det er relevant at kontakte os hvis du:

- Hospitalsindlægges eller søger skadestue/akutmodtagelse
- Søger læge eller vagtlæge ud over almindelige kontrolbesøg
- Får ny medicin eller bliver øget/reduceret i din nuværende medicinering
- Bliver henvist til nye undersøgelser eller behandlinger, herunder operation"

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, se afsnit 4.

Akut sygdom er sygdom, der opstår pludseligt før rejsen, og som ikke har vist symptomer, før rejsen blev bestilt, se afsnit 4.

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, se afsnit 4.

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.

Akut forværring af sygdom eller tilskadekomst

Forsikringen dækker afbestilling af rejse ved akut forværring af forventet forbigående sygdom eller tilskadekomst, der er opstået mindre end 2 måneder, før du købte din rejse, se afsnit 4. Det er en forudsætning, at vores læge vurderer, at en akut forværring ikke kunne forudses.

Forsikringen dækker afbestilling af rejse, fordi du bliver akut syg eller kommer til skade, hvis

- du bliver indlagt på hospital.
- vores læge vurderer, at det er uforsvarligt at rejse, fordi det kan forværre din akutte sygdom eller tilskadekomst væsentligt eller i øvrigt skade dit helbred alvorligt, eller
- vores læge vurderer, at din almene tilstand er akut forværret, så det er urimeligt at rejse, eller

- du ikke kan deltage i rejsens planlagte aktiviteter, når det kan dokumenteres, at disse aktiviteter er det egentlige formål med rejsen. "

Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 3/8 2019 en rejse med planlagt rejseperiode fra den 11/1 2020 til den 18/1 2020. Klageren fik den 18/11 2019 foretaget en ballonudvidelse, og den 27/12 2019 afbestilte han rejsen, da han skulle have foretaget en ny ballonudvidelse.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerens sygdom ikke er akut opstået. Selskabet har anført, at klageren den 12/7 2019 kontaktede egen læge på grund af smerter i brystet gennem halvanden måned, at klageren herefter blev henvist til undersøgelse på hjerteafdelingen, hvor han blev undersøgt den 5/8 2019, og at klageren således var i et uafklaret udredningsforløb, da rejsen blev bestilt.

Af notat af 12/7 2019 i klagerens lægejournal fremgår det "Tilkommet nogle bryst smerter gennem 1½ mnd. henviser til [hospital]". Af notat af 5/8 2019 fremgår det videre "Gennem 1 måned med bryst smerter i ve. thorax ifm. dyb vejrtrækning og ved fysisk anstrengelse. Pt har været meget præget af stress i privatlivet og på arbejde, hvilket muligvis kan ligge til grunde for nyopstået symptom".

Af forsikringsbetingelserne fremgår det blandt andet, at "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 ... ".

Nævnet bemærker, at det følger af nævnets seneste praksis – se eksempelvis kendelse 93707 – 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.

Ankenævnet for Forsikring

7.

95166

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, klageren på tidspunktet for bestillingen af rejsen ikke havde symptomer, som var egnede til at give mistanke om en alvorlig sygdom, der ville forhindre ham i at gennemføre en rejse 6 måneder senere. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise at yde afbestillingsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren, som efter det oplyste ikke tidligere har haft hjerterelaterede lidelser og ikke er disponeret herfor, henvendte sig til egen læge den 12/7 2019 med "brystsmerter gennem halvanden måned", og at klageren på dette tidspunkt havde gennemlevet en stressfyldt periode. Klageren blev henvist til hospitalsundersøgelse, og ved undersøgelsen den 5/8 2019 blev det anført bl.a., at symptomerne kunne være stressrelaterede.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i efteråret 2019 gennemgik flere undersøgelser, inden det blev besluttet, at han i november 2019 skulle have foretaget en ballonudvidelse. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet gav klageren en medicinsk forhåndsgodkendelse, hvoraf det fremgik, at klageren på trods af ballonudvidelsen var omfattet af dækningen for sygdom/hjemtransport. Det bemærkes, at det først i forbindelse med en scanning den 20/12 2019 blev vurderet, at der var behov for at gennemføre en yderligere ballonudvidelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerne har ret til dækning i henhold til afbestillingsforsikringen for deres rejse med afrejse den 11/1 2020. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal yde forsikringsdækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Der skal betales renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

95166

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings