

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. september 2020 blev i sag nr. 95211:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Europæiske Rejseforsikring A/S  
Frederiksberg Alle 3  
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 1/5 2020 har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Kronologisk beskrivelse af forløb vedr. booking af rejser og mit sygdomsforløb 2018-2019 27. august 2018

Den 27.august 2018 booker [mit familiemedlem] og jeg en rejse til [destination] i juleferien 2018/2019 hos [rejsebureau 1]. [Mit familiemedlem], er på dette tidspunkt i [land], hvor hun ... .

Den 22.september 2018

Jeg oplever en smule blod i afføringen og ringer til min [læges] sekretær. Jeg får en tid til den 10. oktober, og selvom det ligger næsten 3 uger fremme, bekymrer det mig ikke, for jeg føler mig 100% rask, har det godt og regner med, at blødningen skyldes hæmorider eller en polyp, som jeg tidligere har haft. Hvis jeg havde været bekymret for, at jeg skulle fejle noget alvorligt, ville jeg have bedt om at en akut tid.

10.oktober 2018

Jeg undersøges hos egen læge .... Han spørger mig, om jeg har andre symptomer, og jeg bekræfter igen, at jeg føler mig sund og rask. Han vælger alligevel at lave en generel henvisning til en koloskopi på [hospital1], for en sikkerheds skyld, som han siger. Et par dage senere modtager jeg fra sygehuset en indkaldelse til den 6. november 2018. Hvis min læge havde en mistanke om, at jeg fejlede noget alvorligt, ville han have bedt om en akut tid.

31.oktober 2018

[Rejsebureau 1] går konkurs, og på deres website meddeles det, at kun de kunder, der skal afsted dagen efter, vil kunne gennemføre deres indkøbte rejse. Efter et par dages overvejelser beslutter [mit familiemedlem] og jeg at booke en lignende rejse til [destination] i samme tidsrum, så vi kan

# Ankenævnet for Forsikring

2.

95211

holde juleferie sammen i [land] som planlagt, da vi forventer at få vores penge tilbage fra [rejsebureau 1]/[udenlandsk] rejsegarantifond grundet konkursen.

3. november 2018

Jeg booker en lignende rejse til [destination] til [mit familiemedlem] og mig hos [rejsebureau2].

6. november 2018

Jeg får foretaget en koloskopi på [hospital1]. Her konstateres mistanke om en svulst på tarmen, og en udredning, mht. om jeg har tarmkræft, sættes i værk.

9., 14., 19. og 20. november 2018

Jeg er til diverse undersøgelser på diverse sygehuse ([hospital1], [hospital2], [hospital3]) Jeg får min endelige diagnose: Jeg har endetarmskræft.

20. november 2018

Jeg afbestiller min rejse hos [rejsebureau2] (se bilag /kopi af min mail)

26. november 2018

Jeg starter et forløb med kemoterapi på [hospital2]. Dette afsluttes 7. februar 2019

27. marts 2019

Jeg bliver opereret for endetarmskræft på [hospital2] og får en stomi.

17. juli 2019

Min stomi bliver lagt tilbage ved en operation på [hospital2].

7. august 2019

Jeg genoptager mit arbejde som ... .

Yderligere kommentarer til forløbet:

Da jeg bestiller en tid hos lægen, fordi jeg har blod i afføringen, er jeg på ingen måde bekymret. Et par år tidligere havde jeg også blod i afføringen, og kort tid efter deltog jeg i en tarmscreening, som viste, at jeg var sund og rask. Jeg har altid deltaget i alle tilbud om tarm- og brystkræftscreeninger, og jeg har ikke på noget tidspunkt haft symptomer på, at jeg har været syg – heller ikke, da jeg fik min kræftdiagnose i november 2019. Da jeg startede på kemobehandlinger ultimo november, følte jeg mig sund og rask, og motion (løb og cykling) og en sund livsstil har de sidste 30 år været en del af mine daglige rutiner.

Jeg er stort set aldrig syg, ikke engang forkølet, så kræftdiagnosen kom på alle måder bag på mig.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Dækning af mit tab, dvs. prisen på min rejse købt hos [rejsebureau2] = 40.500 kr."

Selskabet har den 4/6 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Direktionen for Europæiske Rejseforsikring A/S (i det følgende kaldet 'ERV') har modtaget Ankenævnets skrivelse af 5. maj 2020 med [klagerens] (i det følgende kaldet 'klager') anke over ERV's afvisning af at yde erstatning for klagers udgifter i forbindelse med afbestilt rejse til [land].

...

## Sagsforløb

Klager har gennem rejsebureauet [rejsebureau 1] tegnet en 6% afbestillingsforsikring og efterfølgende en årsafbestillingsforsikring med en sum på DKK 10.000 direkte ved ERV's Kundecenter. Afbestillingsforsikringen via [rejsebureau 1] er gyldig fra den 27. august 2018 og årsafbestillingsforsikringen er gyldig fra den 5. november 2018 – 4. november 2019. Begge forsikringer dækker klager og klagers [familiemedlem]. Årsafbestillingsforsikringen er ikke blevet fornyet.

Betingelserne for de gældende forsikringer vedlægges som bilag 1.

Klager bestilte første rejse med afrejse den 19. december 2018. Denne rejse blev ikke til noget, da [rejsebureau 1] i oktober 2018 gik konkurs. I forventning om at få pengene retur for denne rejse bestiller klager i november 2018 en ny rejse hos [rejsebureau2] med afrejse den 19. december 2018.

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

18. november 2018

Klager sender en mail til ERV's skadeafdeling og oplyser, at hun grundet tarmkræft er nødt til at afbestille rejsen med [rejsebureau2], og spørger ERV hvad proceduren herfor er.

19. november 2018

ERV's skadeafdeling besvarer klagers mail og oplyser, at hun skal udfylde en skadeanmeldelse og indsende lægeerklæring, rejsebevis samt dokumentation for, at rejsen er afbestilt.

23. november 2019

Klager sender indsender diverse dokumentation, som udbedt af ERV (bilag 2).

28. november 2018

ERV's skadeafdeling afviser dækning af klagers krav, da hun begynder udredning/behandlingsforløb på [hospital1] den 11. oktober 2018. Afgørelsens konklusion er *'Da der var symptomer på den lidelse, der medførte afbestilling af den nye rejse, inden den nye rejse blev bestilt, så kan vi ikke imødekomme jeres krav i denne sag'* (bilag 3).

2. december 2018

Klager sender en mail til ERV's skadeafdeling og fastholder, at der i hendes optik er tale om akut opstået sygdom, og beder ERV om at revurdere sagen.

4. december 2018

ERV's skadeafdeling svarer, at afvisningen i udgangspunktet fastholdes. Såfremt klager fortsat er uenig beder ERV dog om fuld journal fra 1. september – 20. november 2018.

10. december 2018

Klager indsender yderligere journaloplysninger, og beder dermed ERV revurdere afgørelsen (bilag 4).

14. december 2018

ERV's skadeafdeling sender de seneste medicinske dokumenter til selskabets medicinske afdeling og beder dem revurdere sagen.

4. januar 2019

Selskabets medicinske afdeling svarer, at de indsendte dokumenter ikke giver overblik over klagers sygdomsforløb. Det uddybes hvilke oplysninger klager skal indsende for, at ERV kan revurdere sagen.

7. januar 2019

ERV beder klager indsende yderligere dokumentation for at kunne tage stilling til revurdering.

10. januar 2019

Klager indsender den efterspurgte dokumentation, som forelægges selskabets medicinske afdeling (bilag 5).

15. februar 2019

Den medicinske afdeling gennemgår sagen og svarer, at rejsen er bestilt på et tidspunkt, hvor klager har afventet udredning for en endnu ikke diagnosticeret sygdom.

18. februar 2019

ERV's skadeafdeling informerer klager om, at sagen er blevet revurderet ved selskabets medicinske enhed. Afgørelsen fastholdes, da der har været sygdomssymptomer inden bestilling af rejsen (bilag 6).

## **ERV's afgørelse**

ERV har afvist at erstatte klagers krav vedrørende rejse til [land] (bestilt den 2. november 2018) med henvisning til, at klager havde symptomer og var påbegyndt udredning/behandling for den lidelse, der medførte afbestillingen, inden rejsen blev bestilt.

Af forsikringsbetingelserne punkt 1.6 i betingelsesnummer 3109 og punkt 1.1 i betingelsesnummer 51001 om dækning for 'Afbestilling' fremgår under 'Hvad dækker forsikringen dækker', at: 'Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af a) Død eller alvorlig akut sygdom eller tilskadekomst hos dig selv, din nærmeste familie eller rejseledsager'.

Om akut sygdom fremgår af forsikringsbetingelserne nummer 3109 punkt 2.6 'Definitioner': 'Akut sygdom, ved akut dækningsberettiget sygdom forstås nyopstået sygdom eller en begrundet mistanke om en nyopstået alvorlig sygdom'.

I betingelsesnummer 51001 defineres 'Akut opstået sygdom eller tilskadekomst' som: 'En pludselig og akut forværring af en persons helbred'.

Under punkt 1.7 i betingelsesnummer 3109 om 'Undtagelser/begrænsninger' fremgår 'Undtagelser: Forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af forsikringen. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før forsikringen trådte i kraft'.

Under punkt 1.3 i betingelsesnummer 51001 om 'Begrænsninger/undtagelser' fremgår, at du vil ikke modtage erstatning: *'Hvis afbestillingsgrunden er en allerede eksisterende sygdom, hvor der er oplevet symptomer og/eller har medført hospitalsindlæggelse, ændring i medicinering og/eller behandling eller lægebesøg ud over planlagte kontrolbesøg inden for to måneder før tidspunktet af tegning af forsikringen'.*

I forsikringsbetingelserne 51001 fremgår endvidere på side 4 under 'Vigtigt' at: *'Hændelsen der ligger til grund for afbestillingen skal være indtruffet, efter forsikringen blev tegnet'.*

Ud fra ovennævnte uddrag fra forsikringsbetingelserne, mener ERV ikke, at der i klagers tilfælde er tale om en dækningsberettiget skade.

Klager opsøger læge den 10. oktober 2018, da hun gennem 3 uger har haft flere tilfælde med frisk blødning fra rectum. Hun henvises videre til koloskopi.

Henvisningen modtages og medfører indstilling til en tyktarms kikkertundersøgelse dagen efter konsultationen. Klager bliver indkaldt til denne undersøgelse, der blev gennemført den 6. november 2018.

Rejsen bestilles den 2. november 2018, og afbestilles den 14. november 2018, da diagnosen for rectumcancer stilles.

Ved bestilling af rejsen er klager bekendt med, at hun skal til en koloskopi. ERV mener således, at symptomerne på sygdommen var til stede ved bestilling af rejsen.

I forbindelse med sagens forelæggelse for Ankenævnet for Forsikring har ERV's lægekonsulent, som har speciale i mave-tarm og leversygdomme, også vurderet sagen.

Lægekonsulenten udtaler:

*'Udredningen var for en blødningskilde ved tarmen - et symptom der for enhver sundhedsperson, og for den altovervejende del af befolkningen er et alarmsignal. Hun har selv siden 2014 været registreret som tilmeldt screenings program for tarmkræft, hvor man netop undersøger, om der er blod i afføringen - som en markør for kræft i tarmen.'*

*Hun bestiller en rejse på et tidspunkt, hvor hun var bekendt med behov for yderligere udredning, idet alm. undersøgelse ved egen læge ikke kunne afklare en umiddelbar årsag. Udredningsforløbet var startet, da rejsen blev bestilt. Et udredningsforløb med tyktarms kikkertundersøgelse er altid med fokus på afklaring af kræft eller alvorlig medicinsk sygdom i tyktarmen. Uanset hvilken af disse mulige årsager, der blev fundet, så ville det medføre indledning af et direkte efterfølgende behandlingsforløb'.*

På baggrund af ovenstående mener ERV således ikke, at der er tale om akut opstået sygdom, som berettiger klager til dækning for afbestilling.

## Konklusion

Klager bestiller rejsen til [land] den 2. november 2018.

Forinden har hun den 10. oktober 2018 været ved læge, og er blevet henvist til koloskopi.

Rejsen afbestilles den 20. november 2018 grundet kræft i tyktarmen.

Klagers sygdomssymptomer, som senere er årsagen til afbestilling, var således til stede ved bestilling af rejsen.

Der er således ikke tale om akut opstået sygdom i forsikringsbetingelsernes forstand, hvilket understøttes af både ERV's medicinske afdeling og lægekonsulent.

ERV kan derfor på det foreliggende ikke give klager medhold og selskabet fastholder sin afgørelse."

Klageren har den 21/6 2020 bl.a. anført:

"Jeg vil i det følgende plædere min sag ud fra de juridiske termer 'god tro' og 'ond tro'.

...

I følgende argumentation henviser jeg til eller citerer fra dokumentet Kronologisk beskrivelse af forløb vedr. booking af rejser og mit sygdomsforløb 2018-2019, som ligger på vores fælles platform på hos Forsikringsankestyrelsen.

Da jeg den 22/9 2018 booker en tid hos min læge ..., fordi jeg har lidt blod i afføringen, er jeg, som nævnt, ikke bekymret for, om jeg skulle have en livstruende sygdom, fordi 'jeg føler mig 100% rask, har det godt og regner med, at blødningen skyldes hæmorider eller en polyp, som jeg tidligere har haft. Hvis jeg havde været bekymret for, at jeg skulle fejle noget alvorligt, ville jeg have bedt om at en akut tid' – så jeg får en tid til den 10/10, næsten 3 uger senere. Hvis jeg havde kendt til min sygdom – eller bare havde haft en svag mistanke om, at jeg var alvorligt syg, ville jeg ikke have ventet i så lang tid. Ergo, jeg har været i god tro og har ikke udvist forsæt.

Den 10/10 2018 er jeg i konsultation hos egen læge og undersøges for mine symptomer, som udelukkende er lidt blod i afføringen. Jeg bliver spurgt, om jeg ellers føler mig sund og rask, og jeg bekræfter dette. Min læge vælger at lave en generel henvisning (se bilag på vores fælles platform hos Forsikringsankestyrelsen) til en koloskopi på [hospital1], for en sikkerheds skyld, som han siger. Et par dage senere modtager jeg fra sygehuset en indkaldelse til den 6. november 2018. Hos lægen bliver der på intet tidspunkt nævnt ordet kræft – og ordet kræft optræder heller ikke på lægens henvisning, som har overskriften: Generel henvisning. Jeg vil derfor igen her plædere for, at jeg er i god tro. Min koloskopi ligger tidsmæssigt ret langt ude i fremtiden, den 6/11 2018, næsten 3 uger fra min undersøgelse hos min læge. Hvis jeg havde været bekymret for, om jeg var alvorligt syg, ville jeg have forsøgt at få en tid noget før. Sammenlagt går der næsten 6 uger imellem den dato, hvor jeg får min tid hos lægen – til den dag, hvor jeg skal have en koloskopi. Jeg er ikke bekymret. Jeg er i god tro, fordi jeg regner med at være sund og rask, fordi det er sådan, jeg har det.

Den 31/10 2018 finder jeg ud af, at [rejsebureau 1], hvor [mit familiemedlem] og jeg har booket en 3-ugers rejse til [destination] i julen 2018, er gået konkurs. På deres website fremgår det, at alle vil få deres penge tilbage, da [rejsebureau 1] er medlem af [udenlandsk] rejsegarantifond, og da [mit familiemedlem] i forvejen er i [land], hvor hun ..., beslutter vi, at vi hurtigst muligt vil finde en tilsvarende rejse, så vi kan komme på vores planlagte rundrejse i [destination]. Derfor booker jeg 3. november 2018 en lignende rejse til [destination] hos [rejsebureau2]. Hvis jeg havde været be-

kymret for mit helbred, ville jeg ikke have booket denne rejse, for så ville det jo have været meget passende, at vores rejse med [rejsebureau 1] ikke blev til noget. Altså: Jeg er endnu engang i god tro. Jeg mener ikke, at min handlemåde kan bebrejdes mig.

Den 9., 14., 19. og 20. november 2018 er jeg til diverse undersøgelser på diverse sygehuse ([hospital1], [hospital2], [hospital3]). Den 20. november får jeg min diagnose: Jeg har endetarmskræft.

Et af argumenterne i Europæisk afslag om tilbagebetaling af rejsens pris var, at de påstod, at jeg havde været 'under udredning', da jeg havde bestilt rejsen. At være 'under udredning' er igen en af de sundhedsfaglige termer, som lægmand ikke kender, men som man kommer til at kende, når man først er i 'systemet' som kræftpatient. Europæiske og sundhedsvæsenet har forskellige definitioner af, hvornår 'udredning' i et kræftforløb starter. På regionh.dk's website står der: Hvad sker der, hvis jeg har kræft? Hvis det viser sig, at du har kræft, kommer du i et såkaldt pakkeforløb for tarmkræftpatienter. Det betyder, at du bliver behandlet inden for bestemte fagligt fastsatte tider og af høj faglig kvalitet (regionh.dk)

Jeg vil gerne fremhæve deres formulering: Hvis det viser sig, at du har kræft, kommer du i et såkaldt pakkeforløb for tarmkræftpatienter. Det forstår jeg som at man skal have sin diagnose, inden pakkeforløbet starter. Andre steder står der, at man bliver henvist til 'en kræftpakke', når man har kræft, og at denne 'pakke' starter med en udredning. Her kan konkluderes, at der generelt er uenighed om, hvornår en udredning starter. Jeg vil igen argumentere for, at jeg er i god tro, da min egen læge ikke nævnte hverken 'Kræftpakkeforløb', 'udredning' eller bare ordet kræft ved min konsultation den 10/10 2018.

Til slut vil jeg nævne, at jeg et par år tidligere også oplevede blod i afføringen, og kort tid efter deltog jeg i en tarmscreening, som viste, at jeg var sund og rask. På det tidspunkt var jeg på nettet for at tjekke, hvad blod i afføringen kunne betyde – og fandt dette svar: Hvor mange vil have kræft, hvis de har tegn på blod i afføringen ved afføringsprøven? Ud af 100 deltagere, der har blod i afføringen, regner man med, at cirka 40 har normal tarm, 50 kan have polypper i tarmen og cirka 9 personer har kræft.

...

Som nævnt her vil kun 9 % med blod i afføringen have kræft – og for mit vedkommende er det så lille en del, at jeg på intet tidspunkt har været bekymret om, jeg havde en kræftsygdom. Jeg har endvidere altid deltaget i alle tilbud om tarm- og brystkræftscreeninger, og jeg har ikke på noget tidspunkt haft symptomer på, at jeg har været syg – heller ikke, da jeg fik min kræftdiagnose i november 2019. Igen ser jeg dette, som at jeg hele tiden har været i god tro. Og for at citere §14:

'Spørger man, hvad god tro er, må der svares: fravær af ond tro. Spørger man dernæst, hvad ond tro da er, må svaret være, at ond tro er udtryk for en handlemåde (eller i nogle tilfælde passivitet), som kan tilregnes én, dvs. bebrejdes én'.

Jeg mener ikke, at jeg kan bebrejdes min bestilling af min rejse hos [rejsebureau2] den 3/11 2018, fordi jeg hele vejen igennem har været i god tro med fravær af ond tro."

Selskabet har den 20/7 2020 bl.a. anført:

"ERV har modtaget Klagers bemærkninger af 26-06-2020. Det fremgår af disse bemærkninger, at Klager mener at være i god tro ved bestilling af rejsen d. 03-11-2018.

ERV har følgende bemærkninger hertil:

Det fremgår af journalnotat af 10-10-2018, at Klager opsøger egen læge efter ca. tre uger med blødning ved afføring. Klager er tidligere kendt med hæmoride og polyp og har således før oplevet tilsvarende symptomer.

Det fremgår videre, at egen læge ved samme lægebesøg undersøger for og udelukker netop hæmorider samt rifter. Dvs. egen læge udelukker allerede den 10-10-2018 en ikke ubetydelig del af de ufarlige/ikke-alvorlige lidelser, som blod i afføring også er tegn på. Efter denne undersøgelse og udelukkelse af hæmorider og rifter henviser egen læge Klager til yderligere udredning. Se journalen i bilag 5 i ERV's første svar af 04-06-2020.

ERV's lægekonsulent, der som omtalt har speciale i mave-, tarm- og leversygdomme, udtaler ved vurdering af sagen, at han i sit daglige virke foretager kikkertundersøgelse af tyktarmen ugentligt og at '... ingen af de patienter jeg undersøger første gang, er i tvivl om, at vi skal se efter eventuel kræftlidelse, når der er blod i afføringen.'

Uagtet Klagers egen læges formulering i forbindelse med henvisningen – 'bare for at være sikker' – må det derfor lægges til grund, at den igangsatte undersøgelse af 06-11-2018 ville omfatte udredning for alvorlige og behandlingskrævende lidelser, eftersom egen læge d. 10-10-2018 havde undersøgt for og udelukke flere af de ikke-alvorlige lidelser.

Det må endvidere lægges til grund, at det måtte stå Klager klart, at påvisning eller udelukkelse af en cancerlidelse var en del af formålet med kikkertundersøgelsen d. 06-11-2018, og at diagnosen tarmkræft var reel mulighed.

Den pågældende undersøgelse har derfor en sådan karakter, at den i sig selv er egnet til at give Klager mistanke om en alvorlig og behandlingskrævende sygdom, eftersom egen læge allerede havde udelukket flere af de ikke-alvorlige sygdomme d. 10-10-2018.

Klager bestiller rejsen den 03-11-2018, dvs. tre dage før Klager ved, at hun er indkaldt til en udredning, som bl.a. skal påvise eller udelukke, om Klager har en cancerlidelse. D. 06-11-2018 påviser kikkertundersøgelsen en svulst på tarmen.

ERV fastholder derfor, at Klager ved bestilling af rejsen d. 03-11-2018, havde de sygdomssymptomer, som senere førte til afbestilling af rejsen. Disse var til stede ca. tre uger forud for første lægebesøg af 10-10-2018.

ERV fastholder, at symptomerne i form af blod i afføring havde vist sig på den sådan måde, at disse og den igangsatte lægelige undersøgelse var egnede til at give mistanke om alvorlig og behandlingskrævende lidelse, idet Klager bestiller rejsen tre dage før, kikkertundersøgelsen skal foretages. På tidspunktet for denne undersøgelse er flere af de ikke-alvorlige lidelser allerede blevet udelukket hos egen læge.

ERV fastholder afvisning og beder Nævnet træffe afgørelse på det foreliggende grundlag."

Af klagerens lægejournal fremgår bl.a.:

"10.10.18

Sendt henvisning: [hospital1] Skopiambulatorium

D16 Blødning, endetarm

Pat har gennem ca 3 uger haft flere tilfælde med frisk blødning per rectum. Er ikke forstoppet.

Obj.: ingen hæmorider eller rifter. Normale forhold rectal exploration. Henvist til coloskopi."

Af forsikringsbetingelserne for "6 % afbestillingsforsikringen" fremgår bl.a.:

## **"1.6 Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?**

### **A. Afbestillingsforsikring – præmie 6 %**

Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af 1) død eller akut sygdom/tilskadekomst hos forsikrede selv, familie eller rejseledsager,

...

### **1.7 Undtagelser/begrænsninger**

Undtagelser:

Forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af forsikringen. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før forsikringen er trådt i kraft."

Af forsikringsbetingelserne årsafbestillingsforsikringen fremgår bl.a.:

## **"1. Afbestilling**

### **1.1 Hvad dækker forsikringen?**

Forsikringen dækker, når forsikrede ikke kan påbegynde rejsen eller gennemføre formålet med rejsen på grund af:

a) Død eller alvorlig akut sygdom eller tilskadekomst hos dig selv, din nærmeste familie eller rejseledsager.

...

### **1.3 Begrænsninger / undtagelser**

Du vil ikke modtage erstatning:

Hvis afbestillingsgrunden var kendt, da du bestilte rejsen.

...

Hvis afbestillingsgrunden er en allerede eksisterende sygdom, hvor der er oplevet symptomer og / eller har medført hospitalsindlæggelse, ændring i medicinering og / eller behandling eller lægebesøg udover planlagte kontrolbesøg inden for to (2) måneder før tidspunktet for tegning af forsikringen."

# Ankenævnet for Forsikring

10.

95211

## Nævnet udtaler:

Klageren bestilte den 3/11 2018 en rejse med planlagt afrejse den 19/12 2018. Klageren fik på grund af blødning fra endetarmen foretaget en kikkertundersøgelse den 6/11 2018, hvorved hun får konstateret endetarmskræft. Klageren afbestilte herefter rejsen den 20/11 2018.

Selskabet har over for nævnet oplyst følgende om de forsikringer som klageren er omfattet af, "Klager har gennem rejsebureauet [rejsebureau 1] tegnet en 6% afbestillingsforsikring og efterfølgende en årsafbestillingsforsikring med en sum på DKK 10.000 direkte ved ERV's Kundecenter. Afbestillingsforsikringen via [rejsebureau 1] er gyldig fra den 27. august 2018 og årsafbestillingsforsikringen er gyldig fra den 5. november 2018 – 4. november 2019. Begge forsikringer dækker klager og klagers [familiemedlem]. Årsafbestillingsforsikringen er ikke blevet fornyet".

Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning under henvisning til, at sygdommen, som var årsag til afbestillingen, var tilstede og symptomgivende forud for rejsens bestilling. Selskabet har anført, at klageren den 10/10 2018 var ved egen læge på grund af blødning fra endetarmen gennem 3 uger, og at hun herefter blev henvist til en kikkertundersøgelse.

Af notat af 10/10 2018 i klagerens lægejournal fremgår det, at "Pat har gennem ca 3 uger haft flere tilfælde med frisk blødning per rectum. Er ikke forstoppet. Obj.: ingen hæmorider eller rifter. Normale forhold rectal exploration. Henvist til coloskopi".

Af forsikringsbetingelserne for "6 % afbestillingsforsikringen", der ifølge selskabet trådte i kraft den 27/8 2018, fremgår det, at "forsikringen dækker ikke, hvis sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af forsikringen. Det er en betingelse, at der ikke har været sygdomssymptomer før forsikringen er trådt i kraft".

Af forsikringsbetingelserne "årsafbestillingsforsikringen", der ifølge selskabet trådte i kraft den 5/11 2018, punkt 1.3 fremgår det, at "Du vil ikke modtage erstatning: Hvis afbestillingsgrunden

# Ankenævnet for Forsikring

11.

95211

var kendt, da du bestilte rejsen. ... Hvis afbestillingsgrunden er en allerede eksisterende sygdom, hvor der er oplevet symptomer og/eller har medført hospitalsindlæggelse, ændring i medicinering og/eller behandling eller lægebesøg udover planlagte kontrolbesøg inden for to (2) måneder før tidspunktet for tegning af forsikringen".

Nævnet lægger på baggrund af det oplyste i lægeerklæringen til grund, at klageren ca. 3 uger før den 10/10 2018 oplevede flere tilfælde med frisk blødning fra endetarmen.

## 6 % afbestillingsforsikringen

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har godtgjort, at hun ikke kunne påbegynde den planlagte rejse på grund af akut sygdom. Nævnet finder endvidere, at selskabet ikke har bevist, at sygdommen, der var årsag til afbestillingen, var til stede ved "købet" af forsikringen den 28/8 2018. Selskabet skal derfor anerkende, at klageren er berettiget til afbestillingsdækning i medfør af 6 % afbestillingsforsikringen.

Nævnet har lagt vægt på, at forsikringen blev tegnet den 28/8 2018, at klageren købte rejsen den 3/11 2018, og at klageren først senere i november 2018 fik stillet kræftdiagnosen.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det er nævnets opfattelse, at det ikke kan tilregnes klageren som groft uagtsomt, at hun købte rejsen den 3/11 2018 efter hun i midten af september måned 2018 oplevede blod i afføringen og i oktober blev henvist til videre udredning.

Nævnet har herved lagt vægt på det som klageren har oplyst om, at hun ikke fik en akut tid eller på anden måde fik tilkendegivelser fra sin læge om, at hun muligvis led af alvorlig sygdom, der kunne medføre, at hun måtte aflyse rejsen, ligesom klageren ikke havde andre symptomer på alvorlig sygdom.

## Årsrejseforsikringen

# Ankenævnet for Forsikring

12.

95211

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at afbestillingsdækning i henhold til forsikringsbetingelserne er undtaget, "... Hvis afbestillingsgrunden er en allerede eksisterende sygdom, hvor der er oplevet symptomer og/eller har medført hospitalsindlæggelse, ændring i medicinering og/eller behandling eller lægebesøg udover planlagte kontrolbesøg inden for to (2) måneder før tidspunktet for tegning af forsikringen".

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren på tidspunktet for rejsens bestilling var i et udredningsforløb og havde symptomer, som var egnet til at give mistanke om alvorlig sygdom, og at der med stor sandsynlighed kunne forventes et behandlingsbehov inden afrejsen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren den 10/10 2018 var ved egen læge grundet blødning fra endetarmen gennem 3 uger, at der ved en undersøgelse samme dag ikke blev fundet hæmorider eller rifter, og at klageren herefter blev henvist til en kikkertundersøgelse på et hospital.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Europæiske Rejseforsikring A/S, skal anerkende, at klageren er berettiget til afbestillingsdækning i henhold til "6 % afbestillingsforsikring" og skal på denne baggrund opføre og udbetale dækning til klageren med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

# Ankenævnet *for* Forsikring

13.

95211

Peter Thønnings