

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2022 blev i sag nr. 98635:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring med afbestillingsdækning. I klageskema af 25/8 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Planlagt familietur til [udlandet] aflyses på grund af en positiv Covid 19 test hos vores [barn]. [Barn] er syg med høj feber, smerter i halsen, muskelsmerter og en almentilstand der kræver [barn] er sengeliggende hjemme. [Barn] er ikke påvirket i sin vejrtrækning hvorfor vi forholder os til de anbefalinger der er fra Sundhedsstyrelsen om ikke at kontakte hospitalerne medmindre det er akut påkrævet. Praksislæge har på hjemmeside også bedt om at man ikke kontakter dem medmindre det er akut. Da [barn] er syg af Covid 19 men ikke akut livstruende syg vælger vi at overholde de anbefalinger der er. [Barn] var dog på ingen måde i stand til at gennemføre en rejse til [udlandet]. Efter anmeldelse afviser IF Forsikring at udbetale erstatning med den baggrund at der ikke foreligger en lægeerklæring på at [barn] er syg. De fortæller gentagne gange at det ikke er nok med en positiv Covid 19 test men at man skal kunne fremvise en lægeerklæring. Under Corona pandemien var det ikke muligt at få udarbejdet en lægeerklæring når man var testet positiv. Der var ingen praksislæger der ville se en i konsultation eller på hjemmebesøg og os bekendt er det ikke nødvendigt at man skal være indlagt på hospital for at opfylde afbestillings kriterier. Vi bliver derfor sat i en situation hvor vi ikke har nogen mulighed for at fremskaffe den dokumentation de vil have. Oplever at vi bliver straffet for ikke at have kontaktet egen læge telefonisk og fortalt at [barn] var syg men det ville aldrig kunne verificere en lægeerklæring da det kræver at lægen ser patienten. Ellers er den ikke valid og dermed gyldig som dokumentation til forsikringsselskabet. Det er en lægeerklæring de fastholder de skal have.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få udbetalt beløbet på 7000,- kr. som er den sum vi beder om i erstatning"

Ankenævnet for Forsikring

2.

98635

Selskabet har i brev af 29/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Påstand:

Klagen kan ikke tages til følge.

Supplerende sagsfremstilling og sagsanbringender:

Rejseforsikringen er tegnet via MasterCard i [bank], korttype ...

Sagen drejer sig om afbestilling af rejse som If afviser at dække med henvisning til, at der ikke er lægelig dokumentation for, at [barn] er alvorlig syg.

... [forsikringstager] annullerer sin og ægtefællens rejse til [udlandet] fordi [barnet] er blevet syg, og derfor ikke kan deltage på deres fælles rejse.

Forsikringstagers [barn] er ikke omfattet af forsikringstagers MasterCard rejseforsikring.

...

Sagsfremstilling

Skaden anmeldes til If som en regres anmodning fra forsikringsselskabet [andet forsikringsselskab] d. 28.02.2022. Forsikringstager har via sin forsikring hos [andet forsikringsselskab] fået dækket det meste af sine udgifter ved afbestilling af rejse til [udlandet]. Årsag til afbestilling er, at hendes voksne [barn] er blevet smittet med Covid- 19.

Rejsen pris er på DKK 107.000 for 2 personer. [Andet forsikringsselskab] har dækket kundens krav med DKK 100.000 (svarende til deres maksimale forsikringssum), og sender os dokumentation fra deres sag. Bilag 2

Den 28.02.2022 afviser vi regreskravet overfor [andet forsikringsselskab], men henvisning til, at der ikke er en lægeerklæring, kun en PCR-test, hvilket ikke er tilstrækkelig dokumentation for alvorlig sygdom iht. vores vilkår. Bilag 3

Den 09.03.2022 kontakter forsikringstager os telefonisk og spørger til dækning af det beløb [andet forsikringsselskab] ikke har dækket; DKK 7000.

Forsikringstager oplyser, at [barn] var syg og derfor ikke kunne rejse, hvorfor de også vælger at aflyse deres rejse.

Vi oplyser, at der er krav om lægeerklæring ved akut alvorlig sygdom hos nærmeste familie. En PCR test alene er ikke dokumentation for alvorlig sygdom. Forsikringstager oplyser, at [barns] læge ikke ville se [barn]. Vi fastholder, at der iht. vilkår er krav om lægeerklæring fra den sygdomsramte. Bilag 4

Den 05.04.2022 modtager vi en klage fra forsikringstager der har klaget over afgørelsen til Ifs Kundeombud. Sagen er derefter behandlet i Kundeombudet. Bilag 5

Kunden får ikke medhold i sin klage hos Ifs Kundeombud. Bilag 6

Vores vurdering af sagen

I denne sag forhindrer en positiv Covid-19 test og sygdom forsikringstagers [barn] i at indrejse til [udlandet]. Forsikringstager er ikke selv syg eller smittet, hvorfor hun og manden kunne være rejst som planlagt, men de vælger at afbestille deres rejse, fordi [barn] er blevet smittet med Covid-19.

Der foreligger en positiv PCR-test taget d. 27.01.2022, men ingen lægeerklæring. Det er dermed ikke dokumenteret, at [barn] var alvorlig syg, og at forsikringstager af den årsag måtte blive hjemme fra sin rejse.

Vi har i vores svar til både forsikringstager og senere til Ifs Kundeombud forklaret, at forsikringen ikke kan dække uden en lægeerklæring fra [barnet] læge, da en PCR-test alene ikke er dokumentation for alvorlig sygdom.

Forsikringstager godtager ikke krav om lægeerklæring og argumenterer, at det ikke var muligt at få en lægeerklæring, hvis man var smittet med Covid-19, og henviser til, at ingen læger ville tilse patienter, hverken i klinikken eller på hjemmebesøg.

Men det er vores erfaring, at var man alvorlig syg med Covid-19 kunne man få en udtalelse fra sin læge. Det er ikke ualmindeligt at kontakte sin læge telefonisk ved infektionssygdomme. Egen læge kan godt rådgive over telefonen uden at se patienten fysisk, vurdere om der er behov for medicinsk behandling, give anbefalinger om pleje og fraråde rejse pga. symptomerne. Lægen noterer, hvad der er talt om i patientens journal, og ville ud fra journalen kunne udfærdige en lægeattest senere.

Forsikringstager mener ikke at en lægeerklæring udfyldt af egen læge uden at have set patienten er valid. Men det er forsikringen, der vurderer om en lægeerklæring er valid og kan bruges som dokumentation. Og hvis en læge underskriver en attest på tro og love, samt refererer til journalnotater udfærdiget før afrejsen eller senest første hverdag efter planlagt afrejse, accepterer vi denne, specielt når det gælder smitsomme sygdomme.

Havde forsikringstager kontaktet os, da [barn] testede positiv med Covid-19 d. 27.01.2022, ville vi have oplyst hende om, at forsikringen kræver en lægeerklæring, hvorfor [barn] skulle kontakte sin læge og få en lægeerklæring.

Forsikringstager anmelder skaden til [andet forsikringsselskab] først, og de har tilsyneladende andre vilkår for afbestilling, siden de har dækket det meste af kravet.

Det er fuldt ud forståeligt, at forsikringstager måske ikke ønsker at tage på en planlagt familierejse uden sin [barn] og dennes familie. Men for at forsikringen kan dække udgifter ved afbestilling af rejse, skal der være tale om akut alvorlig sygdom hos sikredes pårørende.

At [barns] Covid-19 smitte er akut opstået, er ikke til diskussion. Men, at der er tale om alvorlig sygdom, er ikke dokumenteret. Smittede med Covid-19 er ikke alle alvorlige syge af sygdommen, hvorfor en lægeerklæring kræves som dokumentation.

Konklusion

Vi fastholder, at forsikringen ikke kan dække skaden, fordi forsikringstager ikke opfylder betingelserne for at opnå erstatning; der mangler dokumentation for alvorlig sygdom i form af en lægeerklæring.

Ifølge vilkårenes punkt 23. Afbestillingsforsikring dækker forsikringen, hvis sikrede ikke kan gennemføre rejsen pga. akut alvorlig sygdom for sikrede eller en af sikredes nærmest pårørende.

Under punkt 23.4. Begrænsninger er det specificeret, hvilken dokumentation der kræves:

...

Den foreliggende PCR-test vurderer vi ikke er tilstrækkelig dokumentation for alvorlig sygdom, hvorfor den skal suppleres med en lægeerklæring som angivet i punkt 23.4."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget rejsedokumenter og faktura. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"23. AFBESTILLINGSFORSIKRING

...

Forsikringen dækker, hvis sikrede ikke kan gennemføre rejsen på grund af:

- a. Dødsfald eller akut opstået alvorlig sygdom (se pkt. 43.2) eller alvorlig tilskadekomst (se pkt. 43.3) for sikrede eller en af sikredes nærmeste pårørende (se pkt. 43.7).
- b. Dødsfald eller akut opstået alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst for en rejsedeltager, hvis mindre end 10 personer har forudsat at rejse sammen. Rejsedeltageren skal være anført på samme faktura/ rejsebevis som sikrede, eller på anden vis dokumentere at have købt en rejse for at foretage rejsen sammen med sikrede.

...

23.4 BEGRÆNSNINGER

Det er en betingelse for at opnå erstatning, at

...

- b. Sikrede fremskaffer den dokumentation der er beskrevet i nedenstående tabel:

Skade anmeldt under pkt. 23 a og b:

Ved dødsfald: Dødsattest fra læge eller hospital.

Ved sygdom eller tilskadekomst: Lægeerklæring, der er udfyldt af behandlende læge tidligst 3 dage inden afrejsedagen og senest første hverdag efter planlagt afrejse. Lægeerklæringen skal dokumentere at det er medicinsk uforsvarligt at gennemføre den planlagte rejse.

Ved skader der relaterer sig til pkt. 23.3 d skal bekræftelse på sygemeldingen fra studie, arbejdsgiver eller arbejdsformidling vedlægges.

Pkt. 23 b

Kopi af faktura/rejsebevis, eller anden form for dokumentation, der viser at rejsedeltageren har købt en rejse for at foretage den sammen med sikrede.

...

Bemærk: Kan sikrede ikke fremskaffe den krævede dokumentation, vil årsagen til afbestillingen blive vurderet af If som også vil vurdere om sikrede har ret til erstatning.

...

43. HVILKE DEFINITIONER ER ANVENDT?

43.1 AKUT SYGDOM

Ved akut dækningsberettiget sygdom forstås en sygdom der ikke tidligere er konstateret, eller burde have været konstateret samt en begrundet mistanke om en ikke tidligere konstateret sygdom. En akut dækningsberettiget sygdom, kan også være en uventet forværring af en eksisterende eller kronisk sygdom. Se pkt. 7.2.

43.2 ALVORLIG SYGDOM

Ved alvorlig sygdom forstås her en sygdom hvor rejsen vil forværre sygdommen eller skaden væsentligt eller i øvrigt skade helbredet og gøre, at sikredes almentilstand er sådan, at det er en hindring for at gennemføre rejsen.

...

43.4 MEDICINSKE ÅRSAGER

Betyder at det er lægeligt konstateret, og dokumenteret, at sikrede ikke er i stand til at deltage i en given aktivitet på grund af akut sygdom eller tilskadekomst. Dokumentation skal være skriftlig og skal indeholde en diagnose.

...

43.7 NÆRMESTE PÅRØRENDE

Hvor der i disse betingelser er nævnt 'nærmeste pårørende', menes:

...

b. Egne og ovennævntes børn, adoptivbørn og særbørn, børnebørn, forældre, bedsteforældre, svigerforældre, svigerbørn, søskende, svigerinder eller svogre.

...

43.9 SIKREDES REJSELEDSAGER

En person, som er indtegnet på samme billet eller deltagerbevis som sikrede, eller som har købt rejsen for at foretage denne sammen med sikrede."

Nævnet udtaler:

Klagerens familie bestilte en rejse til udlandet med planlagt afrejse den 31/1 2022 kl. 15:35. Rejsen blev afbestilt, da klagerens voksne barn – som skulle med på rejsen – blev testet positiv for Covid-19 ved PCR-test foretaget den 27/1 2022 kl. 18:48. Andet forsikringsselskab dækkede klagerens og ægtefællens andel af rejsen med 100.000 kr. svarende til den maksimale forsikringssum.

Klageren kræver, at selskabet dækker den resterende del af rejsen med 7.000 kr. Hun har anført, at "[Barn] er syg med høj feber, smerter i halsen, muskelsmerter og en almentilstand der kræver [barnet] er sengeliggende hjemme. [Barnet] er ikke påvirket i sin vejtrækning hvorfor vi forholder os til de anbefalinger der er fra Sundhedsstyrelsen om ikke at kontakte hospitalerne med mindre det er akut påkrævet. Praksislæge har på hjemmeside også bedt om at man ikke kontakter dem med mindre det er akut. Da [barn] er syg af Covid 19 men ikke akut livstruende syg vælger vi at overholde de anbefalinger der er. [Barnet] var dog på ingen måde i stand til at gennemføre en rejse til [udlandet]". Hun har anført, at "Under Corona pandemien var det ikke muligt at få udarbejdet en lægeerklæring når man var testet positiv. Der var ingen praksislæger der ville se en i konsultation eller på hjemmebesøg".

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at der mangler dokumentation for, at barnet var alvorlig syg. Selskabet har anført, at en PCR-test ikke er tilstrækkelig dokumentation for alvorlig sygdom, hvorfor den skal suppleres med en lægeerklæring, som angivet i forsikringsbetingelsernes punkt 23.4. Selskabet har anført, at "det er vores erfaring, at var man alvorlig syg med Covid-19 kunne man få en udtalelse fra sin læge. Det er ikke ualmindeligt at kontakte sin læge telefonisk ved infektionssygdomme. Egen læge kan godt rådgive over telefonen uden at se patienten fysisk, vurdere om der er behov for medicinsk behandling, give anbefalinger om pleje og fraråde rejse pga. symptomerne. Lægen noterer, hvad der er talt om i patientens journal, og ville ud fra journalen kunne udfærdige en lægeattest senere". Selskabet har anført, "At [barnets] Covid-19 smitte er akut opstået, er ikke til diskussion. Men, at der er tale om alvorlig sygdom, er ikke dokumenteret. Smittede med Covid-19 er ikke alle alvorlige syge af sygdommen, hvorfor en lægeerklæring kræves som dokumentation".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 23, at "Forsikringen dækker, hvis sikrede ikke kan gennemføre rejsen på grund af: b. ... akut opstået alvorlig sygdom for en rejsedeltager, hvis mindre end 10 personer har forudsat at rejse sammen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren opfylder betingelserne for at være berettiget til afbestillingsdækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 23.b. Da barnet er anført på samme rejsebevis, har klageren bevist, at rejsen skulle foretages sammen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen dækker, hvis sikrede ikke kan gennemføre rejsen på grund af akut opstået alvorlig sygdom for en rejsedeltager. Nævnet har også lagt vægt på, at barnet var alvorlig syg med Covid-19, idet barnet ifølge Sundhedsstyrelsens anbefalinger i januar 2022 skulle lade sig isolerede i hvert fald i 4 døgn fra testtidspunktet. Da barnet blev testet den 27/1 2022 kl. 18:48 ophørte barnets isolation tidligst den 31/1 2022 kl. 18:00, som er efter afrejsetidspunktet den 31/1 2022 kl. 15:35.

Spørgsmålet er herefter om forsikringsbetingelsernes punkt 23.4.b er opfyldt, hvorefter sikrede skal fremskaffe en "Lægeerklæring, der er udfyldt af behandlende læge tidligst 3 dage inden

Ankenævnet for Forsikring

7.

98635

afrejsedagen og senest første hverdag efter planlagt afrejse. Lægeerklæringen skal dokumentere at det er medicinsk uforsvarligt at gennemføre den planlagte rejse".

Nævnet finder, at klageren ved fremlæggelse af en positiv PCR-test har dokumenteret, at det for barnet var medicinsk uforsvarligt at gennemføre den planlagte rejse, idet barnet som følge af smitte med Covid-19 måtte lade sig isolere. At det formelle krav i forsikringsbetingelserne om fremlæggelse af lægeerklæring ikke er opfyldt kan ikke føre til andet resultat i en situation som den foreliggende, hvor der er fremlagt en positiv PCR-test, og hvor barnet ifølge Sundhedsstyrelsens anbefalinger skulle lade sig selvisolere. Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 95602, hvor nævnet udtalte, at forsikringsbetingelsernes krav – at behandlingen af tilskadekomsten skal være dokumenteret påbegyndt i udlandet af en lokalt autoriseret læge – i den konkrete sag ikke kunne opretholdes som en ubetinget dækningsbetingelse.

På baggrund heraf skal selskabet dække rejsen med 7.000 kr.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal dække rejsen med 7.000 kr. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand