

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. maj 2023 blev i sag nr. 99453:

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 klageskema af 2/3 2023 har klageren bl.a. anført:

"Den 28-09-2022 kl.22:50 bestiller undertegnede en ferierejse til min ægtefælle ... og mig til [rejsedestination] med afrejse den 09-10-2022 og hjemmerejse den 16-10-2022, pris i alt 11496,- kr. (se bilag 1)

Den 30-09-2022 ca. kl. 16 pludselig mærker [ægtefælle] kraftige smerter i maveregionen, hvor hun umiddelbart efter bliver kørt til skadestuen, hvor det vurderes, at hun skal flyttes til [hospitalet] som hun tidligere har været indlagt og opereret af læger som er specialister i behandling af personer som tidligere har fortaget en såkaldte Gastric Bypass (fedme) operation. Efter forskellige undersøgelser nåede speciallægerne på sygehuset frem til, at en ny hændelse er opstået, og denne kræver en operation.

Da vi fik klar melding fra lægerne, at hun skal opereres, sender jeg den 02-10-2022 kl. 01:05 en e-mail til [rejsebureau], hvor rejsen er købt hos, med anmodning om afbestilling af rejsen (se bilag 2). Den 03-10-2022 fik jeg bekræftelse på afbestillingen fra rejsebureauet, og dermed refunderet 20% af rejsens pris, dvs. 2300,- kr., da rejsen blev annulleret med mere end 7 dage til afgang (se bilag 3). Samme dag som jeg afbestilte rejsen, anmeldte jeg skaden som akut opstået sygdom til Tryg rejseforsikring som jeg har via mit [kreditkort] hos [bank], og senere på dagen fik jeg bekræftelse på skadeanmeldelsen fra Tryg (se bilag 4).

Der gik 9 dage og jeg havde ikke hørt noget fra Tryg. Derfor ringer jeg den 11-10-2022 til selskabet og snakker med skadebehandleren om, hvorfor man ikke har sendt andet end bekræftelse på skadeanmeldelsen til mig. Svaret var ikke andet end undskyldninger af forskellige art, og han beklagede for, at vi føler os dårlig behandlet. Umiddelbart efter vores telefonisk samtale, sender han mig en e-mail med anmodning om nogle dokumenter som han skulle bruge til viderebehandling af sagen med et forslag og en vejledning om hvordan det skal gøres (se bilag 5). Herefter samme dag

Ankenævnet for Forsikring

2.

99453

sender jeg de efterspurgte dokumenter til selskabet på samme måde som der blev anbefalet af skadebehandleren (se bilag 6).

Den 26-10-2022 skriver jeg igen til selskabet, når jeg ikke hører noget fra dem og føler at sagen er gået i stå igen (se bilag 7).

Den 28-10-2022 modtager jeg en e-mail fra selskabet med anmodning om; *'Vi beder derfor igen om dit samtykke til at indhente oplysninger fra din praktiserende læge om din medicinske situation i perioden der strækker sig fra 2 måneder før købstidspunktet til købstidspunktet for rejsen. Jeg vedhæfter igen samtykkeerklæringen og beder dig også om at oplyse navn og adresse på din læge'*.

Denne skrivelse virkede meget underligt og ukorrekt og grænseoverskridende, da selskabet aldrig før har sendt anmodning om disse oplysninger/dokumenter, men kun dét der står i bilag 5 (se bilag 8 og 9). Derfor ser jeg mig nødsaget til at skrive tilbage til selskabet/skadebehandleren den 31-10-2022, at han skal stoppe med at trække tiden, skrive noget som ikke er sandt og sidst men ikke mindst, betragte os som nogen idioter som kan finde på at bestille en rejse og afbestille den efter et par dage, fordi man havde mulighed for at forudse en medicinsk hændelse, men undladt at gøre det (se bilag 10). Som om man er hel vild med at gå i krig med forsikringsselskabet med bevisførelser, bruge tid til at skrive frem og tilbage for at overbevise dem om, at man siger sandheden, og sandheden er, at man i virkeligheden ikke ved, hvad der kan/vil ske det næste sekund (shit happens), osv., osv., osv. Jeg beder hermed ankenævnet om at læse den vedhæftede fil, (bilag 27, brev til ankenævnet)

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg har brugt rigtig meget tid på at samle oplysninger og dokumenter samt skrivelser/opkald frem og tilbage pga. selskabets forsømmelser, derfor vil jeg kræve betaling for den tid jeg har lagt i sagens forløb, plus tab af [ægtefælles] arbejdsfortjeneste i 5 dage fra endt operation til hun gentog arbejdet.

Jeg vil hermed anmode Ankenævnet for Forsikring om at behandle Tryg Rejseforsikrings afvisning af min anmodning om erstatning af beløbet for en ferierejse på kr. 11496,- plus minimum 30 timer á 350,- kr. pr. time for tidsforbrug i sagens forløb, plus 5 dage arbejdsfortjeneste á 1000,- kr. pr. dag, plus renter fra den dag jeg modtog 2. afslag."

Selskabet har den 21/3 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om erstatning for afbestilling af rejse som følge af maveoperation den 2. oktober 2022.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelser for [kreditkort] rejseforsikring jf. bilag A.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 28. september 2022 en rejse til [destination] med planlagt rejseperiode 9. til 16. oktober 2022 jf. klagerens bilag 1.

Den 2. oktober 2022 aflyste klageren rejsen med henvisning til, at hans ægtefælle skulle opereres i maven samme dag jf. klagers bilag 2.

I skadeanmeldelsen af den 2. oktober 2022 anmodede klageren om dækning for den afbestilte rejse jf. bilag B. I mail af 16. november 2022, jf. klagers bilag 11, gav selskabet afslag på dækning.

Klageren retter på ny henvendelse i mail af 30. november jf. klagers bilag 12. Sagen blev revurderet

og i mail af 14. december 2022, jf. klagers bilag 13, fastholdes afgørelsen.

Herefter rettede klageren henvendelse til den klageansvarlige enhed i mail af 8. januar 2023, og i mail af 31. januar 2023, jf. klagerens bilag 21, blev afgørelsen fastholdt.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Lægelige oplysninger

Der er i sagen indhentet lægelige oplysninger fra

- Klagerens praktiserende læge, jf. bilag C
- Hospital 1, jf. bilag D
- Hospital 2, jf. klagers bilag 23 og 25

Ifølge sagens lægelige oplysninger er klagerens ægtefælle tidligere blevet gastric bypass opereret (indsnævring af mavesækken). Herudover har ægtefællen for 1-2 år siden haft tarmslyng.

Primo august 2022 oplevede ægtefællen mavesmerter samt opkast, og den 4. august 2022 blev hun opereret for tarmslyng.

I journalnotat af 30. august 2022 jf. bilag C står der følgende: *'Den 4. august akut tarm operation. Fortsat smerter i maven dagligt også om natten siden operationen. Kan ikke passe sit arbejde pga smerterne. Kommer dagligt af med afføringen. Ingen kvalme eller opkast.'*

Ægtefællen blev af egen læge henvist til videre udredning hos hospital 2. Ægtefællen afviste dog denne henvisning. Afdelingslægen på hospital 1 skriver følgende jf. bilag C: *'Vi har modtaget henvisning på denne pt., som vi videresendte til [hospital 2]. Henvisningen er nu kommet retur fra [hospital 2], da pt. ikke ønsker at blive set i [hospital 2] – se evt. notat fra [hospital 2] fra d 01.09.22. Men under alle omstændigheder kan det ikke blive på [hospital 1], da mavesmerter efter operation for gastric bypass, håndteres i [hospital 2], hvorefter vi må afvise henvisningen.'*

I brev af 31. august 2022 skriver hospital 2 følgende til ægtefællen, jf. klagers bilag 23: *'Kære [ægtefælle]. Vi har 30. august 2022 modtaget henvisning fra [praktiserende læge]. Vi kan derfor tilbyde dig tid til vurdering/forundersøgelse tirsdag den 13. september 2022 kl. 13.'*

I E-konsultation fra ægtefællens praktiserende læge af den 28. september 2022 jf. bilag C står der følgende: *'Kære [ægtefælle]. Jeg kan se du har ringet vedr. ny henvisning til mavetarm kirurgisk opfølgning. Vil du gerne ses i [hospital 2] som anbefalet alligevel. Hvis du fortsat ikke vil ses i [hospital 2], vil jeg anbefale du kontakter patientkontoret, for at få information om dine muligheder.'*

I lægevagtsepikrise af den 30. september 2022 jf. bilag C står der følgende: *'Visitationsnotat: Ondt i maven, kvalme. Går i ryggen. Tidligere lign. Symptomer. Opereret i tarme for 2 mdr siden. Tror ikke feber. Men kunne lyde til at have kuldetystelser. Tiltagende over dagen.'*

Selskabets lægekonsulent har haft sagens lægelige oplysninger til gennemgang og har oplyst følgende: *'[Ægtefællen] vurderes ikke stabil på købstidspunktet den 28. september 2022. Indlagt den 1. august 2022, hvor klager bliver akut opereret i maven pga. tarmslyng. Ses af egen læge den 30. august 2022 pga. vedvarende mavesmerter, og bliver henvist til videre udredning. Har således et igangværende forløb. Ved forhåndsgodkendelse ville klager have fået klausul med sygdomme relateret til maven.'*

Selskabets vurdering

Klageren har i klageskemaet til nævnet samt i bilag 27 angivet, at han ønsker dækning for afbestilling af rejsen, betaling for sit tidsforbrug på sagen med minimum 30 timer á 350 kr., betaling for 5 dages tabt arbejdsfortjeneste á 1.000 kr. samt renter fra 2. afslag på dækning.

Ægtefællen blev akut opereret for tarmslyng den 4. august 2022. Efterfølgende havde ægtefællen smerter i maven, og den 30. august 2022 havde ægtefællen så stærke smerter, at hun ikke var i stand til at passe sit arbejde.

På grund af smerterne blev ægtefællen henvist til videre udredning af egen læge hos hospital 2, men ægtefællen valgte ikke at gøre brug af henvisningen.

Den 28. september 2022 – samme dag som rejsen blev bestilt – ringede ægtefællen til egen læge med henblik på fornyet henvisning til udredning af mavesmerterne.

To dage senere – den 30. september 2022 – kontaktede ægtefællen lægevagten og oplyste om mavesmerter, der gik om i ryggen samt kvalme. I epikrisen fra lægevagten fremgår det, at ægtefællen tidligere har haft lignende symptomer.

Den 2. oktober 2022 blev ægtefællen opereret for tarmslyng.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5, fremgår det bl.a., at:

'Forsikringen dækker

Akut sygdom eller tilskadekomst

Forsikringen dækker afbestilling af din rejse som følge af akut opstået sygdom, tilskadekomst eller dødsfald hos dig.

...

Forsikringen dækker ikke

Hvis en eksisterende sygdom eller tilskadekomst ikke var i en god stabil fase de sidste to måneder, inden rejsen blev bestilt eller depositum betalt.'

For at kunne tilbyde dækning under en afbestillingsforsikring, skal sygdommen eller tilskadekomsten således være akut opstået efter køb/bestilling af rejsen.

I tilfælde, at en eksisterende eller kronisk sygdom har vist symptomer og/eller givet anledning til henvisning til udredning/behandling forud for køb af rejsen, må det vurderes, hvorvidt dette forhold var egnet til at give personen mistanke om, at rejsen måtte aflyses pga. sygdommen.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klagerens ægtefælle på tidspunktet for rejsens bestilling ikke var i en stabil fase, og at ægtefællens symptomer var af et om-

fang, at de – særligt med tanke på ægtefællens tidligere sygdomsforløb – var egnet til at give mistanke om, at ægtefællen stod foran et behandlingsforløb, som med overvejende sandsynlighed ville medføre, at rejsen ikke kunne gennemføres. Selskabet fastholder derfor sin vurdering af sagen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at ægtefællen på bestillingsdatoen havde klare symptomer på tarmslyng, at hun havde været i kontakt med sundhedsvæsenet af flere omgange i perioden op til bestilling af rejsen på grund af symptomerne, og at både ægtefællen og klageren henset til ægtefællens historik med netop tarmslyng måtte være klar over, at symptomerne med langt overvejende sandsynlighed var tegn på, at ægtefællen igen havde fået tarmslyng.

Selskabet har også lagt vægt på, at ægtefællen valgte at undlade at benytte en henvisning til videre udredning, og at hun først tog fornyet kontakt til egen læge på dagen for køb af rejsen med henblik på videre udredning.

Derudover har selskabet lagt vægt på, at rejsen blev købt den 28. september 2022 med afrejse allerede den 9. oktober 2022, hvorfor eksisterende forhold ved køb af rejsen naturligt måtte kunne forventes at have en større betydning for klagerens mulighed for at gennemføre rejsen.

Til støtte for sin opfattelse af sagen kan selskabet henvise til Ankenævnets kendelse i sag 93614, hvor Ankenævnet fandt, at en blokade, givet på dagen for bestilling af en golfrejse, var egnet til at give klager mistanke om, at golfrejsen ikke ville kunne påbegyndes. Kendelsen fremlægges som bilag E.

Under henvisning til ovennævnte må selskabet fastholde, at klager ikke er berettiget til erstatning i forbindelse med afbestilling af rejsen.

For så vidt angår klagerens krav om godtgørelse for den tid, han har måtte bruge på sagen, skal selskabet bemærke, at man i forbindelse med en anmeldt skade til sin forsikring må forvente, at man skal bruge en vis tid på at forfølge sit krav, og at ikke kan forvente at få betaling for den tid.

Henset til at klageren har anmeldt en skade til sin forsikring, som efter selskabets opfattelse ikke er dækket af forsikringen, og henset til at selskabet med sin adfærd i sagen ikke har handlet ansvarspådragende eller påført klageren et tab, er klageren ikke berettiget til udbetaling af minimum 30 timer á 350 kr. samt 5 dages tabt arbejdsfortjeneste á 1.000 kr., som han ellers har anført.

Afslutningsvist skal selskabet bemærke, at klageren ikke nærmere har redegjort for, hvorfor han ikke skulle have kunnet arbejde i 5 dage i forbindelse med sagen, men at dette desuagtet ikke ville føre til en ændret vurdering af sagen."

Klageren har den 4/4 2023 bl.a. anført:

"Efter gennemgang af selskabets skrivelse af d. 21-03-2023 har jeg konstateret, at:

1. selskabets lægelige konsulent igen glemmer at også tage bilag 15 (Brev fra overlæge) i betragtning, hvor overlægen giver klar udtryk for, *'Der har selvfølgelig ikke været nogen forventning om, at der skulle danne sig strengdannelse/arvævsdannelse efterfølgende, som gav anledning til anden*

Operation'.

2. i henvisningen til bilag c tilbageholder man at skrive hele og den vigtigste del af notatet. 'Vurd. smerter efter mavetarm operation / ikke mistanke om akut tilstand. Henv. mavetarm kir. Opfølgning'.

3. selskabets jurist bruger en teknisk juridiske metode at fremlægge sagens forløb, uden en dybtgående gennemgang af relevante dokumenter som førere sagen til, hvad der i virkeligheden er sket, tvært imod, man tillader sig endda at overse dem, men fortsætter med at pege på tvivlsomme dokumenter som kun drejer sagen om til selskabets fordel.

4. det fremgår af selskabets vurdering, hvor juristen overdreven beskriver smerterne som 'så stærke smerter, at hun ikke var i stand til at passe sit arbejde'. For det første har juristen ingen rettigheder for at vende og dreje på indholdet af dokumenter/læge-og sygehus journaler, og for det andet er det fuldstændig naturligt at have smerter efter en operation jf. overlæge ... bilag 29 (optagelse af samtale), og for det tredje jf. bilag 22 (transaktioner) var hun på arbejde i perioden 06-08-2022 til og med 30-09-2022.

5. han skriver, at hun på grund af smerterne blev henvist til videre udredning af egen læge hos hospital 2, men hun valgte ikke at gøre brug af henvisningen. Dette er ikke sandt, og man formulerer det på en negativ måde for at gøre hende skyldig i sagen. Sandheden fremgår af bilag 28 (journal fra sygehuset), og som det fremgår af punkt 2 bilag 27 (brev til ankenævnet), hun gjorde det på grund af forretningsmæssige årsager, se bilag 22 (transaktioner).

6. juristen skriver, at hun den 28-09-2022 kontakter sin egen læge med henblik på fornyet henvisning til udredning af mavesmerterne. Sandheden er, at hun jf. punkt 4 bilag 27 (brev til ankenævnet), kontakter sin egen læge for at få en ny henvisning til opfølgning på operationen i starten af august. Desuden bestiller jeg rejsen først sent om aften samme dag.

7. han skriver, at hun den 02-10-2022 bliver opereret for tarmslyng. Igen ukorrekt, da det var en arvævsdannelse hun blev opereret for.

Jeg vil understrege, at sag 93614 bilag E er fuldstændig irrelevant at henvise til i den her sammenhæng, når vedkommende i sagen fik behandling (blokada) på dagen for bestilling af rejsen, og har været i behandling i en lang periode inden rejse datoen. Hvorimod for min ægtefælles vedkommende starter smerterne som førte til operation den 30-09-2022, først 3 dage efter bestilling af rejsen, og hun ikke var i behandling på dagen for bestilling af rejsen. Hun havde været gennem en operation, som hun skulle have en opfølgning på for at høre om, hvordan det er gået og hvad man har lavet i den forbindelse. Naturligvis er det ganske normal at have sådan en opfølgning efter en operation. Hendes henvendelse til sin egen læge den 28-09-2022, var kun og kun for at bestille en ny henvisning til opfølgning på operationen som fandt sted den. 02-08-2022.

Endvidere vil jeg råde selskabets lægekonsulent og jurist til, at for en god ordens skyld prøve på at skrive det korrekte udsagn, som de bruger fra et dokument, eller sygehusjournal for at argumentere for deres vurderinger.

Det er som om selskabets lægekonsulent og jurist ikke vil anerkende, at de prøver på at føre sagen ud af sporet.

Ydermere hvad det angår juristens påstand om manglende redegørelse for 'hvorfor han ikke skulle have kunnet arbejde i 5 dage i forbindelse med sagen', skal jeg bemærke, at juristen må læse min tidligere skrivelse bilag 27 (brev til ankenævnet) på ny og i en vågnede tilstand, når mit krav om tab af 5 dage arbejdsfortjeneste vedrører min ægtefælle og ikke mig. Det er ganske normalt, at man ikke må arbejde i nogle dage efter en operation.

Derudover fratager juristen mig ret til mit krav om udbetaling af mit tidsforbrug i forbindelse med sagen. Selskabet kunne afslutte sagen allerede i december 2022, hvis man også havde taget de relevante dokumenter som bl.a. bilag 15 (brev fra overlæge) med i betragtning til vurdering af sagen. Jeg vil med garanti tilbagetrække dette krav, hvis juristen kan dokumentere for, at han arbejder frivillig for selskabet og ikke modtager løn for sit arbejde.

Jeg undrer mig over selskabets fremgangsmåde, hvad det angår vurdering af sagen. Som om det har det svært med at finde den rigtige balance i vurderingen, hvor man ikke tager samtlige dokumenter i betragtning. Og det er også ret beundringsværdigt at man ikke retter henvendelse til overlæge Peter Rask som er kirurg og specialist i mave-tarm regionen og har opereret min ægtefælle begge gange, for at afklare sine tvivlsomheder.

Til slut vil jeg tilføje, at min ægtefælle og jeg har den 13-01-2023 holdt et møde med overlæge ... for opfølgning på min ægtefælles sidste to operationer som blev udført af overlægen.

Jeg fik lov til at optage samtalen, bilag 29 (optagelse af samtale), som jeg nedenfor skriver citater af. I samtalen bruger overlægen et billede af Gastrisk Bypass bilag 30 (Gastrisk Bypass) i sin forklaring om, hvad der er sket i de to situationer som gav anledning til operationerne, samt uafhængigheden af de to hændelser.

'Et andet problem som er sjældent'.

'Det er ikke noget vi ser ret tit'.

'Det er meget sjældent vi ser det'.

'Man kan gå med nogle smerter, fordi der har været mange operationer'.

'Det smerter skyldes forløbet'.

'De smerter bliver det svært at gøre noget ved'.

Overlægen bekræfter, at de to operationer er fuldstændig uafhængige af hinanden.

'Der kan dukke andre problemer op som f.eks. arvævsdannelse'.

'Den risiko vil altid være der. Den kan dukke op lige pludselig'.

'Man må bare håbe, at der ikke kommer sådan en arvævsdannelse'.

'Det er hel tilfældigt. Det er ikke noget du har noget indflydelse på'.

'Al de problemer du har været igennem er helt tilfældigt'.

Så vil jeg spørge om

På baggrund af overlægens beskrivelse af min ægtefælles situation, forventer selskabet så, at hver gang vi skal bestille en rejse, skal hun fortage en kikkertundersøgelse for at sikre sig om, at der ikke er en arvævsdannelse på vej som kan forhindre hende for at kunne gennemføre rejsen, eller skal hun fuldstændig undlade med at rejse resten af sit liv?

Min vurdering af selskabets afslag

På baggrund af oplysningerne og forklaringer fra overlæge ... i mødet af den 13-01-2023, som det fremgår af den vedhæftede lydfil bilag 29 (optagelse af samtale), afviser jeg samtlige begrundelser som selskabet har lagt vægt på for at nå frem til et afslag som virker til at være ukorrekt og langt fra at være realistisk.

Derfor fastholder jeg min anmodning om erstatning af beløbet for en ferierejse på kr. 11496,- plus minimum 30 timer á 350,- kr. pr. time for mit tidsforbrug i sagens forløb, plus tab af 5 dage arbejdsfortjeneste á 1000,- kr. pr. dag for min ægtefælle, plus renter fra den dag jeg modtog 2. afslag."

Af ægtefællens journal fremgår bl.a.:

"01-08-2022 Vagtlæge:

...

Tarmslyng for 1-2 år siden.

Nu igen opkast og mavesmerter.

Forpint. Ingen flatus. Kaster alt op.

Obj: Ikke feber. Distenderet abdomen. Metalisk klingende tarmlyde. Diffust øm. Indlægges obs ileus.

...

03-08-2022**Resume af behandlingsforløb**

...-årig kvinde med tidligere gastric bypass. Opereret for et par år siden med omlægning af den nedre anastomose pga. invagination. Ind' med akut indsættende smerter. Der findes på CT dilateret tyndtarm og gøres diagn. lap., hvor man finder intern herniering sv.t. den nye anastomose. Får tarmen på plads, defekterne lukkes og det postop. forløbpræget af smerter, men ellers ingen problemer.

...

30-08-2022:

Den 4. aug akut tarm operation. Fortsat smerter i maven dagligt også om natten siden operationen. Kan ikke passe sit arbejde pga smerterne. Kommer dagligt af med afføring. Ingen kvalme eller opkast. UG ingen klager. Obj. abd. let ømhed ve side. ikke peritoneal. Frie nyreloger.

...

02-09-2022:

Vi har modtaget henvisning på denne pt., som vi videresendte til [hospital2]. Henvisningen er nu kommet retur fra [hospital2], da pt. ikke ønsker at blive set i [hospital2] ... Men under alle omstændigheder kan det ikke blive her på [hospital1], da mavesmerter efter operation for gastric bypass, håndteres i [hospital2], hvorfor vi må afvise henvisningen.

De vil gerne se patienten i [hospital2] og det er derfor hendes afgørelse om, hun ønsker at blive set

der, men vi mener, at dette er det bedste tilbud.

...

28-09-2022

Jeg kan se du har ringet vedr. ny henvisning til mavetarm kirurgisk opfølgning.

Vil du gerne ses i [hospital2] som anbefalet alligevel?

Hvis du fortsat ikke vil ses i [hospital2], vil jeg anbefale du kontakter patientkontoret, for at få information om dine muligheder.

De ved om du har ret til frit sygehusvalg og hvordan det så skal foregå hvis du vil benytte dig af det.

...

30-09-2022 Vagtlæge

Ondt i maven, kvalme. Går i ryggen. Tidligere lign symptomer. Opereret i tarme for 2 mdr. siden. Tror ikke feber. Men kunne lyde til at have kulderystelser. Tiltagende over dagen. Ondt i maven når trækker vejret dybt.

...

02-10-2022

Operation ... 02-10-2022 Gastroskopi med biopsi

Operation ... 02-10-2022 Laparoskopi

Tidl. gastric bypass. Indl. med mistanke om intern herniering/ileus. Der laves laparoskopi, hvor man finder strengdannelse og samtidig gastroskopi, hvor man finder små ulcerationer. Ophæver ileustilstanden. Nedtager strengen, og der findes en positiv HUT-test ved gastroskopen, hvorfor man sætter hende i helicobacter eradikationsbehandling. Er i dag for så vidt velbefindende. Der er ved at være lidt gang i maven. Hun udskrives i fortsat helicobacter eradikationsbeh. Afholder sig fra NSAID. Skal indkaldes om 6-8 uger til fornyet gastroskopi"

Af hospitalsnotat af 30/9 2022 fremgår bl.a.:

"30.09.22

Beskrivelse: Kontaktårsag: akutte mavesmerter

Aktuelle:

Akutte mavesmerter omkring kl.13-14.00 i eftermiddags. Konstant til stede med turevis forværring. Diffust i abdomen, VAS 10. Kvalme, kaster slim op.

Siger det føles helt som de andre gange, hvor hun har haft intern herniering/invagination. (Se fælles sygdomshistorik)

Objektivt:

Svært smerter forpint. Har det best stillesiddende og sammenkrummet.

Abdomen: Flad, flere cicatricer. Diffus ømhed i hele abdomen, både ved palpation og perkussion".

Af svar af 2/1 2023 fra overlæge til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"Med henblik på dine specifikke spørgsmål, om du har en kronisk sygdom, kan det besvares med, at være gastric bypass opereret ikke er en kronisk sygdom. Om der er sammenhæng mellem de 2 operationer, som du fik foretaget og det anføres, at ved den første blev der lukket en af de defekter, der kan opstå efter en gastric bypass operation, som kan give anledning til afklemning af tarmen. Ved den anden operation i oktober blev der klippet en streng og den streng har muligvis

dannet sig efter den første operation. Det er et velkendt fænomen. Ved den første operation primo august vil man have forventet, at du vil have været uden problemer i september. Der har selvfølgelig ikke været nogen forventning om, at der skulle danne sig strengdannelse/arvævsdannelse efterfølgende, som gav anledning til anden operation. Såfremt du ikke har følt dig rask, er det altid en god idé at rådføre sig hos egen læge inden man tager ud at rejse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Afbestilling af rejsen

...

Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke

hvis en eksisterende sygdom eller tilskadekomst ikke var i en god, stabil fase de sidste to måneder, inden rejsen blev bestilt eller depositum betalt. Medmindre du har fået en forhåndsgodkendelse."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen bestilte den 28/9 2022 en rejse med planlagt afrejse den 9/10 2022. Ægtefællen var den 4/8 2022 blevet opereret grundet gener i tarmene. Ægtefællen fik den 30/9 2022 kraftige smerter i maveregionen og blev indlagt, hvor man vurderede, at hun skulle opereres, hvilket skete den 2/10 2022, hvorfor klageren afbestilte rejsen samme dag. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning. Klageren ønsker derudover, at selskabet dækker hans arbejde med sagen med mindst 30 timer á 350 kr., og at selskabet dækker ægtefællens tabte arbejdsfortjeneste for de dage, hun ikke kunne arbejde efter operationen med 5 dage á 1.000 kr.

Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning, idet ægtefællen ikke havde været i en stabil god fase i 2 måneder inden rejsens bestilling, og idet hun på tidspunktet for rejsens bestilling havde symptomer, som var egnet til at give mistanke om, at rejsen ikke kunne gennemføres. Selskabet har anført, at ægtefællen den 30/8 2022 fortsat havde gener efter operationen den 4/8 2022, at ægtefællen den 28/9 2022 ønskede fornyet henvisning, og at ægtefællen allerede den 30/9 2022 kontaktede vagtlægen på grund af mavesmerter. Selskabet har afvist at dække klagerens øvrige krav.

Klageren har anført, at ægtefællen ikke kunne have forventet, at der efter operationen i august ville blive behov for yderligere operation. Klageren har anført, at ægtefællen var i arbejde fra 6/8 2022 til 30/9 2022, hvorfor det ikke korrekt, at hun den 30/8 skulle have oplyst, at hun ikke kunne arbejde på grund af smerter. Klageren har anført, at smerterne opstod pludseligt den 30/9 2022.

Af journalen den 3/8 2022 fremgår det, at man "Får tarmen på plads, defekterne lukkes og det postop. forløbpræget af smerter, men ellers ingen problemer. ... **30-08-2022:** Den 4. aug akut tarm operation. Fortsat smerter i maven dagligt også om natten siden operationen. Kan ikke passe sit arbejde pga smerterne. Kommer dagligt af med afføring. Ingen kvalme eller opkast. UG ingen klager. Obj. abd. let ømhed ve side. ikke peritoneal. Frie nyreloger. ... **02-09-2022:** Vi har modtaget henvisning på denne pt., som vi videresendte til [hospital2]. ... **28-09-2022:** Jeg kan se du har ringet vedr. ny henvisning til mavetarm kirurgisk opfølgning. ... **30-09-2022 Vagt-læge:** Ondt i maven, kvalme. Går i ryggen. Tidligere lign symptomer. Opereret i tarme for 2 mdr. siden. Tror ikke feber. Men kunne lyde til at have kulderystelser. Tiltagende over dagen. Ondt i maven når trækker vejret dybt. ... **02-10-2022:** Tidl. gastric bypass. Indl. med mistanke om intern herniering/ileus. Der laves laparoskopi, hvor man finder strengdannelse og samtidig gastroskopi, hvor man finder små ulcerationer_ Ophæver ileustilstanden. Nedtager strengen, og der findes en positiv HUT-test ved gastroskopian, hvorfor man sætter hende i helicobacter eradikationsbehandling".

Af hospitalsnotat af 30/9 2022 fremgår: "Kontaktårsag: akutte mavesmerter. ... Akutte mavesmerter omkring kl. 13-14.00 i eftermiddags. Konstant til stede med turevis forværring. Diffust i abdomen, VAS 10. Kvalme, kaster slim op. Siger det føles helt som de andre gange, hvor hun har haft intern herniering/invagination".

Af svar af 2/1 2023 fra overlæge fremgår det, at "det anføres, at ved den første blev der lukket en af de defekter, der kan opstå efter en gastric bypass operation, som kan give anledning til afklemning af tarmen. Ved den anden operation i oktober blev der klippet en streng og den

streng har muligvis dannet sig efter den første operation. Det er et velkendt fænomen. Ved den første operation primo august vil man have forventet, at du vil have været uden problemer i september. Der har selvfølgelig ikke været nogen forventning om, at der skulle danne sig strengdannelse/arvævsdannelse efterfølgende, som gav anledning til anden operation".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5 fremgår det, at forsikringen ikke dækker "hvis en eksisterende sygdom eller tilskadekomst ikke var i en god, stabil fase de sidste to måneder, inden rejsen blev bestilt eller depositum betalt. Medmindre du har fået en forhåndsgodkendelse".

Afbestillingsdækning

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at ægtefællen den 28/9 2022, da rejsen blev bestilt, havde symptomer, som var egnet til at give mistanke om alvorlig/behandlingskrævende sygdom, som kunne betyde, at det ikke ville være muligt at gennemføre rejsen 11 dage senere.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af journalen, at ægtefællen den 30/8 2022 fortsat havde "smerter i maven dagligt også om natten siden operationen", der var den 4/8 2022.

Nævnet har også lagt vægt på, at rejsen blev bestilt den 28/9 2022, og at det fremgår af journalen, at ægtefællen samme dag "har ringet vedr. ny henvisning til mavetarm kirurgisk opfølgning", hvilket indikerer, at ægtefællen fortsat havde gener efter operationen. Ægtefællen var således ikke i en god, stabil fase efter operationen den 4/8 2022, da rejsen blev bestilt.

Ankenævnet for Forsikring

13.

99453

Nævnet her videre lagt vægt på, at ægtefællen blev opereret akut 4 dage efter, at hun havde ønsket "mavetarm kirurgisk opfølgning".

Nævnet har tillige lagt vægt på, at rejsen skulle finde sted 11 dage efter klagerens ønske om mavetarm kirurgisk opfølgning.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens øvrige krav, idet disse ikke er omfattet af forsikringsdækningen, og idet der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet har handlet på en sådan måde, at selskabet ifalder et erstatningsansvar over for klageren eller ægtefællen.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand