

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. august 2023 blev i sag nr. 99514:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Hedvig Försäkring AB
Valhallavägen 117 K
SE 115 31 Stockholm
Sverige

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 13/3 2023 har klageren bl.a. anført:

"Den 6/2 var jeg til lægen, hvor jeg fik at vide at jeg havde ørebetændelse og en sprunget trommehinde. Jeg skulle rejse på ferie til [land] den 9/2 meget tidlig morgen. D. 7/2 var jeg i dialog med min forsikring for at høre nærmere omkring afbestilling i tilfælde af, jeg blev for syg til at rejse. Først give forsikringen mig det indtryk, at de dækker så længe jeg kan få en lægeerklæring på, at jeg er akut syg. Så afslår de dækning uden at give mig en begrundelse. Senere afslår de med den begrundelse, at min sygdom ikke har krævet hospitalsindlæggelse. Jeg kontaktede herefter igen min læge, og var derudover løbende i dialog med skadestuen/1813. Lægen udskrev igen antibiotika og opfordrede mig til at blive hjemme, medmindre jeg fik det bedre. Eftersom min tilstand, som på dette tidspunkt havde udviklet sig til mellemørebetændelse, blev forværret med feber og høje infektionstal, som gjorde at jeg var sengeliggende, tog jeg min læges råd, og rejste ikke afsted med den risiko der ville være for at min tilstand ville blive forværret. Jeg skrev igen til min forsikring den 9/2, hvor jeg forklarede hvordan min tilstand havde udviklet sig til det værre, og at jeg ikke var i stand til at rejse, når jeg havde det så dårligt grundet akut sygdom. Jeg nævnte derudover, at min læge direkte havde frarådet mig at rejse.

De skrev først, at de ikke var klar over, at jeg havde været i kontakt med skadestue (1813) og var blevet frarådet at rejse, og at deres vilkår ikke dækker normal sygdom som fx feber og influenza, men at de godt kunne se, min situation var ganske særlig. De vender så tilbage og skriver at de ikke vil dække min rejse, da det fremgår af deres forsikringsbetingelser, at den akutte sygdom skal resultere i, at man bliver hospitalsindlagt førend de vil dække. Jeg påklagede denne afgørelse til en anden afdeling i forsikringsselskabet. Klagen resulterede i, at de gav deres arbejdsgiver medhold. Jeg mener, der er tale om et urimelig aftalevilkår/krav, hvilket jeg også har gjort klart for selskabet. En sygdom kan sagtens være akut, uden at man nødvendigvis bliver hospitalsindlagt af den grund. I Danmark er det en læge, der beslutter hvorvidt man skal indlægges eller ej, og der er

som bekendt ret høje krav til hospitalsindlæggelse. Der er mangel på sengepladser, og hvis man kan være hjemme med sin sygdom, så vil man ikke blive indlagt, uanset hvor ringe man så har det. Det er derfor de færreste tilfælde, hvor man er så syg, at man skal indlægges. Det betyder dog ikke, at man ikke kan være så syg, at man uanset hospitalsindlæggelse eller ej, ikke kan rejse til et tredjeverdensland. Jeg har haft ekstremt høje infektionstal, høj feber med noget, i løbende kontakt med 1813 under mit sygdomsforløb og været sengeliggende og ude af stand til overhovedet at stå oprejst. Min læge frarådede mig at rejse, da min tilstand kunne blive forværret. Alt dette er der dokumentation på, og det kan rekvireres fra min læge efter anmodning. Vilkåret stiller jo forsikringstageren i den meget specielle situation, at man skal overveje, om man skal tage afsted - syg og ubeskyttet af sin forsikring - eller blive hjemme, fordi man er syg. I en tid hvor sengepladserne på hospitalerne er forbeholdt de mest kritisk syge patienter, er betingelsen en endog meget høj barre at sætte som forsikringsselskab. Man kunne jo lige så vel ikke have tegnet en rejseforsikring.

Jeg henviser i den forbindelse til nævnets tidligere afgørelser: [75292, 46128, 49915, 77705]

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det, som jeg vil opnå med min klage er at få dækket den rejse, jeg ikke kom på pga. akut opstået sygdom."

Selskabet har den 13/3 2023 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har anmeldt en skade til Hedvig forsikring, vedrørende dækning for afbestilling af en rejse til [land] på grund af sygdom. På baggrund af, at klageren ikke har været indlagt på hospitalet så har Hedvig afslået dækning for skaden. New 10:56 Hedvig mener derfor, at vi har reguleret sagen ud fra vores vilkår, hvilket dokumentationen tydeligt påviser.

SUPPLERENDE INFORMATION

På side 26 i vores vilkår skriver vi følgende:

Afbestilling



Sygdom og tilskadekomst

Dækningsskema

I dækningsskemaet punkt 18 side 28-33 står, hvilke skader forsikringen dækker, samt de undtagelser og begrænsninger, der gælder. Skader eller situationer, som ikke er nævnt, er derfor ikke dækket – fx flyselskabers konkurs, strejker, lockout og lignende. Vær opmærksom på de generelle undtagelser, der er nævnt i fællesvilkårene punkt 5 "Hvad dækker forsikringen ikke?", og på at din Afbestillingsforsikring skal være trådt i kraft mindst 14 dage før tidspunktet for afrejsen, for at der er dækning for den pågældende rejse.

18.1 Sygdom og tilskadekomst

A Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi:

1. Du eller din rejseselsager* bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst
2. Du eller din rejseselsager* af medicinske årsager ikke kan modtage en krævet vaccination, som pludseligt bliver stillet som et krav for at rejse til feriemålet. Det er en betingelse, at kravet bliver stillet, efter at rejsen er betalt.
3. Du eller din rejseselsager* bliver gravid og ikke kan gennemføre rejsen, fx fordi en læge vurderer, at der er forhold i graviditeten, der gør det uforvarsligt at rejse, eller fordi den gravide ikke kan tåle en krævet vaccination. Det er en betingelse, at rejsen er bestilt, inden graviditeten bliver konstateret
4. Du eller din rejseselsager* dør
5. En i din nærmeste familie* bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom, kommer alvorligt til skade eller dør

I punkt 1 skriver vi i hvilke tilfælde Hedvig kan dække afbestilling i forhold til sygdom.

A. Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi:

1. Du eller din rejseledsager bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst.*

Det her betyder at Hedvigs vilkår har en begrænsning der siger, at man skal være indlagt på hospitalet for at afbestillingen skal være gældende.

Det er intet spørgsmål om hvorvidt skadelidte har været syg, men i Hedvigs vilkår, er det tydeligt skrevet, at en betingelse for at afbestillingsforsikring er gældende skal skadelidte, have været indlagt på hospitalet. Da dette ikke er tilfældet, står Hedvig fast ved sin beslutning om at nægte dækning

KONKLUSION

På side 26 i Hedvigs indboforsikringsvilkår findes en liste over alle årsager til dækning af afbestilling i forhold til sygdom. Hedvigs vilkår har en begrænsning der siger, at man skal være indlagt på hospitalet for at afbestillingen skal være gældende.

Hedvig mener derfor at vi har reguleret sagen udefra vores vilkår, hvilket dokumentationen tydeligt påviser."

Klageren har den 15/4 2023 bl.a. anført:

"Klagen fastholdes. Selskabet har helt ret i, at spørgsmålet ikke drejer sig om – i første omgang - læsning af forsikringsvilkårene. Dem har jeg læst - gentagne gange.

Sagen drejer sig om, hvorvidt der er tale om et urimeligt vilkår i en forsikringspolice. Her tillader jeg mig at gentage, hvad jeg oprindeligt skrev i min klage om, at vilkåret i sidste ende stiller en urimelig høj barre for, hvornår man som forsikringstager er dækket - der skal meget til, før man indlægges i det danske sundhedsvæsen, og man kan sagtens være for syg til at rejse, men ikke syg nok til at optage en sengeplads på et hospital. Dermed stilles forsikringstageren i en situation, hvor man skal vælge enten at rejse - med fare for ikke at være dækket - eller blive hjemme og ikke være dækket. Det er en rigtig fin business-case for forsikringsselskabet, der jo får sine penge uanset hvad, men en rigtig dårlig case for den forsikrede. Jeg bemærker i denne forbindelse, at et krav om hospitalsindlæggelse ikke genfindes hos andre selskaber.

Jeg er godt klar over, at der er tale om en aftale, som jeg som forsikringstager ret beset aktivt har indgået med forsikringsselskabet. Men jeg håber ikke desto mindre på nævnets forståelse for situationen, hvor det først rigtigt går op for mig, hvad vilkåret egentlig betyder.

Herudover fastholdes mit subsidiære synspunkt om, at Hedvig under min dialog med dem under min sygdom (vedlagt den oprindelige klage) gav mig indtryk af, at de mente, jeg var dækket, eftersom min læge kunne dokumentere, at det ikke var forsvarligt for mig at rejse. Dette vælger Hedvig så senere at trække tilbage.

Ankenævnet for Forsikring

4.

99514

Nævnets sekretariat anmodede selskabet om nærmere at redegøre for forløbet omkring tegningen af forsikringen, herunder om klageren var blevet gjort opmærksom på, at forsikringen alene dækker afbestilling ved sygdom, hvis der er tale om hospitalsindlæggelse.

Selskabet indsendte herefter en redegørelse, hvor det bl.a. fremgår:

"Uddybende information for forløbet før forsikringens tegning:

Forsikringen er tegnet via on-boarding på vores hjemmeside: hedvig.com/dk

Nedenstående billeder viser, de trin som klager er gået igennem før tegning af forsikring.

...

Rejse

Afbestilling af rejse	Udgifter til lægebehandling	Ødelagte feriedegn	Forsinket bagage
Forsinkelser på rejsen	Ansvarsforsikring	Evakuering	Overfald
Hjemkaldelse til Danmark	Krisehjælp		

Din pris 149 DKK/måned

Rejse 149 DKK/måned

Startdato

Rejse

I Dag

Fortsæt til kassen

[Tilføj rabatkode](#)

Flere oplysninger

Sygdom, tilskadekomst og hjemtransport	Forsinkelse på rejsen
Ingen begrænsning	5.000 kr. pr. person
Forsinket bagage	Afbestilling
5.000 kr. pr. person	75.000 kr. pr. husstand

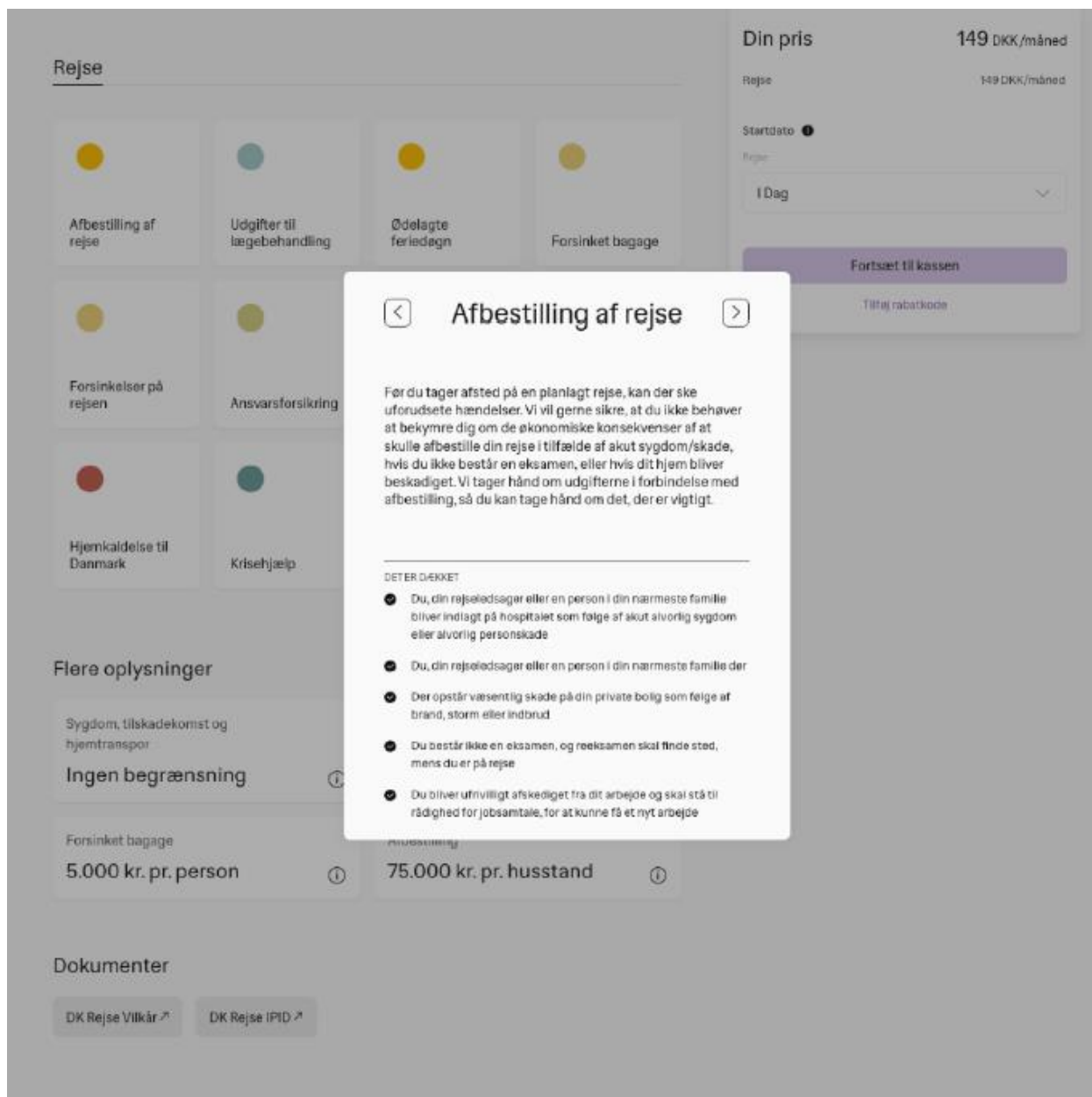
Dokumenter

[DK Rejse Vilkår ↗](#) [DK Rejse IPID ↗](#)

Ankenævnet for Forsikring

5.

99514



Som det ses på ovenstående billeder, kommer man først og fremmest gennem forskellige forsikringsprodukter, under hvert produkt, kan man klikke ind og se de overordnede dækninger.

Efter at man vælger rejseforsikringen, og har skrevet adresse, fødselsdagsdato, og e-mail ind, får man et pristilbud frem, hvor de forskellige dækninger bliver gennemgået, og hvor forsikringsvilkårene samtidig er let tilgængelige. Hvis man klikker ind på dækning i forbindelse med afbestilling, ses de nedenstående 5 punkter, der viser hvornår du er dækket:

- Du, din rejseledsager eller en person i din nærmeste familie bliver indlagt på hospitalet som følge af akut alvorlig sygdom eller alvorlig personskade
- Du, din rejseledsager eller en person i din nærmeste familie dør
- Der opstår væsentlig skade på din private bolig som følge af brand, storm eller indbrud
- Du består ikke en eksamen, og reeksamen skal finde sted, mens du er på rejse

- Du bliver ufrivilligt afskediget fra dit arbejde og skal stå til rådighed for jobsamtale, for at kunne få et nyt arbejde

Vi mener derfor at klageren er blevet gjort opmærksom på betingelserne i forbindelse med afbestillingsforsikringen, før klager har tegnet rejseforsikringen. Udover dette, er disse informationer også let tilgængelige i vores app, hvor vores kommunikation med klager har foregået."

Til dette har klageren den 10/6 2023 bl.a. anført:

"Ankenævnet har anmodet Hedvig om bl.a. at redegøre for, om jeg forud for forsikringsaftalens indgåelse er blevet gjort opmærksom på, at forsikringen alene dækker afbestilling ved sygdom, hvis der er tale om hospitalsindlæggelse.

Det fremlagte screen shot (s. 5) viser netop, at der ikke ved forsikringens indgåelse er blevet gjort opmærksom på, at hospitalsindlæggelse er en forudsætning, for at der er tale om akut og alvorlig sygdom. Der oplyses jo netop kun om, at afbestillingsforsikringen dækker i tilfælde af, at forsikringstager eller dennes rejseledsager eller en person i forsikringstagerens nærmeste familie bliver indlagt på hospitalet som følge af akut alvorlig sygdom eller alvorlig personskade. Hospitalsindlæggelsen fremgår først af policen, som man aktivt skal læse igennem, for at blive bekendt med. Det er en ubetinget forudsætning for forsikringsdækningen, at der er sket hospitalsindlæggelse, som ikke fremgår af ordlyden af den omtalte passus, eller ud fra en almindelig forståelse af 'akut og alvorlig Sygdom'.

Af klagerens korrespondance med selskabet fremgår bl.a.:

feb. 7, 2023 - 11:38

Hej, [REDACTED] Hvordan kan jeg hjælpe dig i dag?

Hej, jeg har fået betændelse i øret og der er kommet et hul på min trommehinde. Jeg skal rejse til [REDACTED] på Torsdag og jeg flyver klokken seks om morgen

feb. 7, 2023 - 11:44

Hej [REDACTED] Hvor øv at høre! Hvis du ønsker at benytte dig af vores afbestillingsforsikring må du meget gerne starte med at anmelde skaden her på forsiden af appen. 💜

Super, men falder det ind under de betingelser for at man kan afbestille?;)

feb. 7, 2023 - 11:53

feb. 7, 2023 - 11:53

Det er svært at bedømme, før vi ved hvad der er sket, samt din nuværende situation.
https://promise-cms.s3.eu-central-1.amazonaws.com/DK_TRAVEL_T_and_C_2022_11_01_HEDVIG_cdaa66b67e.pdf - du kan læse om hvilke betingelser der gælder, på side 28 i vilkårene 😊

Bedømme*

feb. 7, 2023 - 12:01

Vi har modtaget skadeanmeldelsen. Har lægen fortalt noget om, hvorvidt det skal behandles med medicin eller operation, samt hvornår du kan forvente det bliver bedre? 😊

Ja jeg fik nogle øredråber som jeg skal tage to gane dagligt i syv dage:)

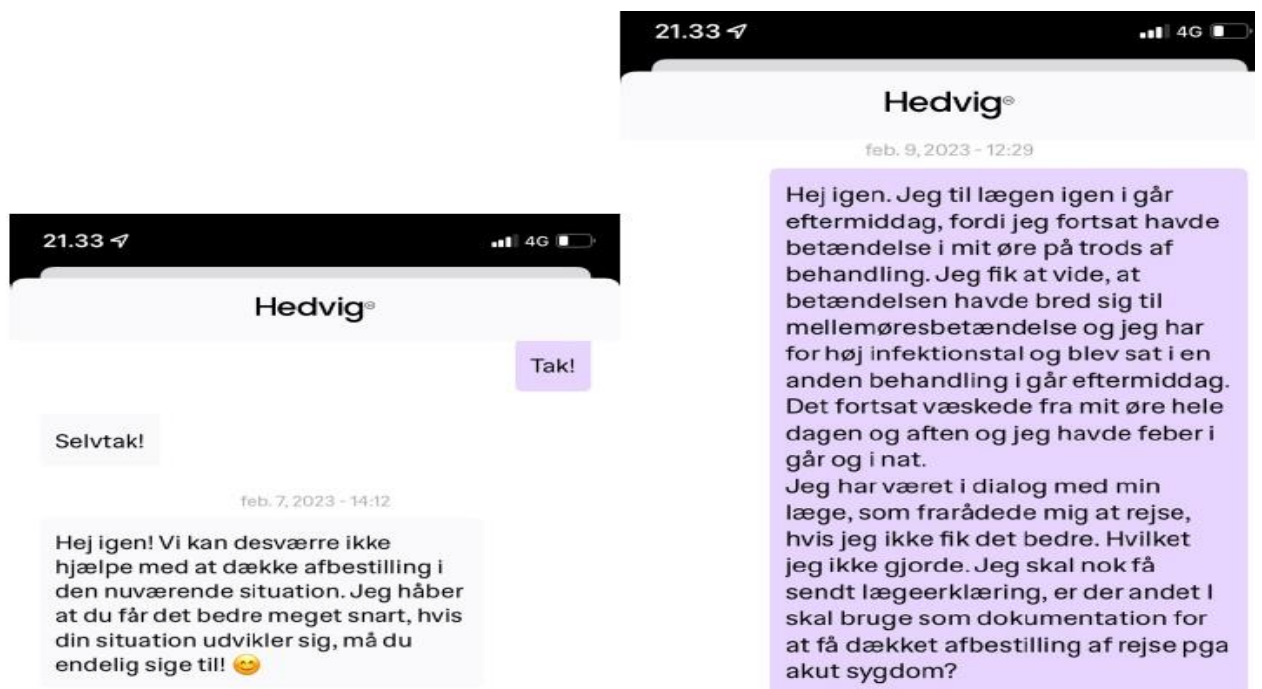
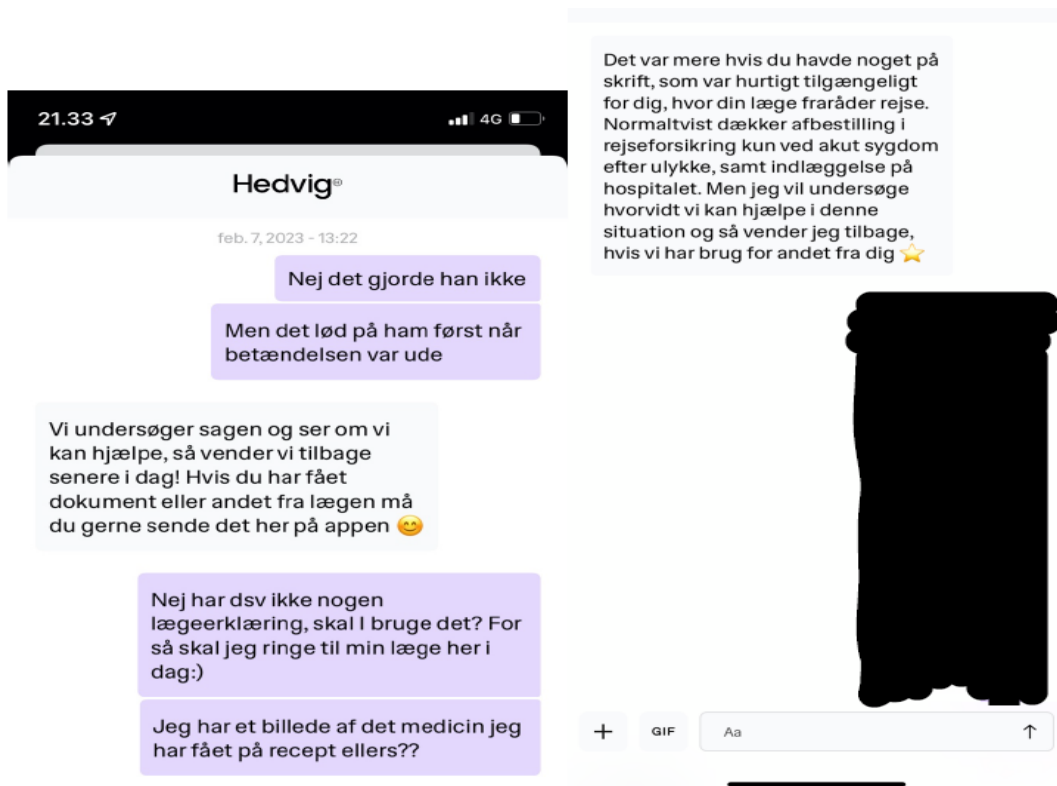
feb. 7, 2023 - 13:11

Okay, og sagde de hvornår du kunne flyve igen?

Ankenævnet for Forsikring

7.

99514



Ankenævnet for Forsikring

8.

99514

21.34 4G

Hedvig®

feb. 9, 2023 - 14:30

Jeg skal lige forstå det korrekt: Jeg skal simpelthen først indlægges, før I vil dække? Jeg skal have det så dårligt - og en læge skal vurdere min tilstand med mellemørebetændelse som værende så akut, at jeg skal optage en sengeplads i stedet for en, der fx har brækket armen - før jeres forsikring dækker? Jeg har haft ekstremt høje infektionstal, været i løbende kontakt med 1813 under mit sygdomsforløb og været sengeliggende og ude af stand til overhovedet at stå oprejst. Er det korrekt forstået, at den beskrevne tilstand IKKE er at anse som en akut sygdom?

Og er det korrekt forstået, at i det beskrevne tilfælde anlægger det syn, at jeres forsikringstagere skal rejse afsted i sådan en tilstand, med fare for at tilstanden så udvikler sig negativt?

Hvis denne forståelse er korrekt, er jeg nødsaget til at tage sagen videre, herunder offentligt. Det er simpelthen den mindst brugbare

+ GIF Aa ↑

21.34 4G

Hedvig®

feb. 9, 2023 - 14:11

Hej [REDACTED] Som nævnt tidligere dækker afbestillingsforsikring desværre kun ved akut sygdom i forbindelse med en ulykke, samt indlæggelse på hospitalet. Det betyder at sygdom der er opstået af naturlige årsager eller som ikke gør at du har skal indlægges ikke er dækket.

Du kan læse vores vilkår for afbestillingforsikring på side 28 her: https://promise-cms.s3.eu-central-1.amazonaws.com/DK_TRAVEL_T_and_C_2022_11_01_HEDVIG_cdaa66b67e.pdf

Beklager virkelig vi ikke kan hjælpe i den ærgerlige situation.

21.34 4G

Hedvig®

feb. 9, 2023 - 15:06

Hej igen. Vi har gennemgået sagen i forhold til vores vilkår. Vi forstår at det er en virkelig ærgerlig situation og at det virker uretfærdigt, at man skal være indlagt. Dette er desværre en del af vores vilkår, altså at afbestillingsforsikring i forbindelse med sygdom og tilskadekomst er dækket hvis, du eller din rejseledsager bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst. Da dette ikke er tilfældet, kan vi desværre ikke hjælpe i din situation. Vi er kedde af at vi ikke kan hjælpe, men vi er nødsaget til at følge vores vilkår.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Afbestilling

18.1 Sygdom og tilskadekomst

A Forsikringen dækker

Forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi:

1. Du eller din rejseledsager bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst"

Nævnet udtaler:

Klageren købte via selskabets hjemmeside rejseforsikring med afbestillingsdækning. Klageren bestilte en rejse med afrejse den 9/2 2023. Den 6/2 2023 fik hun konstateret ørebetændelse og sprunget trommehinde. Sygdommen udviklede sig til mellemørebetændelse med feber og høje infektionstal. Klageren afbestilte rejsen.

Selskabet har afvist at yde afbestillingsdækning under henvisning til, at forsikringen alene dækker afbestilling ved akut alvorlig sygdom, hvis der er tale om hospitalsindlæggelse. Selskabet har oplyst, at klageren ved købet af forsikringen på selskabets hjemmeside kunne se de forskellige dækninger, herunder "afbestilling af rejse", hvor hun – hvis hun klikkede på denne dækning – ville se et pop-up vindue, hvor det fremgik, at afbestilling ved akut sygdom kræver hospitalsindlæggelse.

Klageren ønsker, at selskabet yder afbestillingsdækning. Klageren har anført, at der er tale om et urimeligt vilkår, idet der vil være mange situationer, hvor forsikringstageren er for syg til at rejse, men ikke er syg nok til at blive indlagt på hospitalet. Klageren har anført, at selskabet i dialogen om skadesanmeldelsen gav hende det indtryk, at hendes sygdom ville være dækket, og at selskabet efterfølgende trak dækningstilsagnet tilbage.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 18.1 fremgår det, at "forsikringen dækker, når du ikke kan rejse, fordi: Du eller din rejseledsager bliver indlagt på hospitalet pga. en akut alvorlig sygdom eller alvorlig tilskadekomst".

Af tekst fra selskabets hjemmeside fremgår det – hvis man trykker på dækningen afbestilling af rejse – at, "Før du tager afsted på en planlagt rejse, kan der ske uforudsete hændelser. Vi vil gerne sikre, at du ikke behøver at bekymre dig om de økonomiske konsekvenser af at skulle afbestille din rejse i tilfælde af akut sygdom/skade, hvis du ikke består en eksamen, eller hvis dit hus bliver beskadiget. Vi tager hånd om udgifterne i forbindelse med afbestillingen, så kan du tage hånd om det, der er vigtigt. Det er dækket: • Du, din rejseledsager eller en person i din nærmeste familie bliver indlagt på hospitalet som følge af akut alvorlig sygdom eller alvorlig personskade. • Du, din rejseledsager eller en person i din nærmeste familie dør. • Der opstår væsentlig skade på din private bolig som følge af brand, storm eller indbrud. • Du består ikke en eksamen, og reeksamen skal finde sted, mens du er på rejse. • Du bliver ufrivilligt afskediget fra dit arbejde og skal stå til rådighed for jobsamtale, for at kunne få et nyt arbejde".

Nævnet bemærker, at afbestillingsdækning er et centralt element i en rejseforsikring, og at betingelsen – at der alene ydes afbestillingsdækning ved akut alvorlig sygdom, hvis der sker hospitalsindlæggelse – er et usædvanligt vilkår, som i væsentlig grad indskrænker dækningen i forhold til, hvad der normalt gælder for en dansk rejseforsikring med afbestillingsdækning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke i tilstrækkelig grad har gjort klageren opmærksom på det usædvanlige vilkår om hospitalsindlæggelse forud for købet af forsikringen. Selskabet kan derfor ikke – med henvisning til dette vilkår – afslå at dække klagerens afbestilte ferie med afrejse den 9/2 2023. Selskabet skal genoptage sagen og skal på erstatningsretligt grundlag yde dækning, hvis klagerens sygdom er en akut alvorlig sygdom, hvor det – ud fra en lægefaglig vurdering – vil være uansvarligt at rejse, da det kan forværre sygdommen væsentligt eller i øvrigt skade helbredet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ved tegningen af forsikringen på selskabets hjemmeside blev mødt af et skærbillede, hvor der var oplistet 10 forskellige dækningsområder herunder "afbestilling af rejse", hvor klageren manuelt skulle klikke på hver enkelt dækning for at få et pop-up billede med nærmere oplysninger om indholdet af dækningen.

Ankenævnet for Forsikring

11.

99514

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet skal handle i overensstemmelse med god skik. Nævnet har i den forbindelse henset til nævnets afgørelser i sag 81.066 og 89315.

Nævnet har videre lagt vægt på, at den indledende tekst i pop-up billedet giver indtryk af en væsentligt bedre dækning ved akut sygdom end den faktiske dækning, og at vilkåret om hospitalsindlæggelse ikke er fremhævet over for kunden. Det fremgår af den indledende tekst i pop-up billedet, at hvis, at "Før du tager afsted på en planlagt rejse, kan der ske uforudsete hændelser. Vi vil gerne sikre, at du ikke behøver at bekymre dig om de økonomiske konsekvenser af at skulle afbestilling din rejse i tilfælde af akut sygdom/skade, ... Vi tager hånd om udgifterne i forbindelse med afbestillingen, så kan du tage hånd om det, der er vigtigt". Herefter er oplyst 5 situationer, hvor afbestilling dækkes, herunder hvor kravet om hospitalsindlæggelse ved akut sygdom fremgår.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Hedvig Försäkring AB, skal anerkende, selskabet ikke kan stille krav om, at klageren har været hospitalsindlagt for at kunne få afbestillingsdækning til den afbestilte rejse, som klageren skulle på den 9/2 2023. Selskabet skal genoptage sagen og skal på erstatningsretligt grundlag yde dækning, hvis klagerens sygdom er en akut alvorlig sygdom, hvor det – ud fra en lægefaglig vurdering – vil være uansvarligt at rejse, da det kan forværre sygdommen væsentligt eller i øvrigt skade helbredet. En eventuel erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

99514

formand