

Ankenævnet for Forsikring

Den 27. september 2023 blev i sag nr. 99679:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Privatsikring
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 18/4 2023 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Under en rejse til [sted i land] via [dansk by] og [udenlandsk by] blev jeg ramt af et stresserelateret angstanfald i [udenlandsk by] og var ude af stand til at fortsætte. Et lignende anfald havde jeg for en del år siden. Under en samtale med SOS I. bliver jeg orienteret om, hvilken dokumentation jeg skal fremsende.

Derefter arrangerer min kone og jeg hurtigst mulig hjemrejse og kan anvende de allerede betalte billetter. Jeg søger om erstatning for den ødelagte ferierejse, men bliver afvist med henvisning til, at forsikringer ikke dækker angstanfald, samt at SOS skulle have godkendt afbrydelsen.

Jeg har lægeerklæring på, at anfaldet var udløst af stress og at fortsat rejse havde været uforvarselig. Godkendelse fra SOS er kun relevant i relation til ekstraordinær hjemrejse eller sygdomsbehandling, hvad jeg ikke har haft.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få erstatning for udgifterne til ferierejsen, da den måtte afbrydes på grund af sygdom"

Klageren har endvidere fremsendt sagsfremstilling af 12/4 2023, hvor det bl.a. fremgår:

"Jeg vil hermed anke den afgørelse, der er truffet af Forsikringsselskabet Privatsikring vedr. afbrydelse af en rejse i september 2022. Rejseplanen var en tur til [sted i land] via [udenlandsk by] med afrejse fra [dansk by], og jeg finder mig berettiget til erstatning for rejseudgiften på grund af opstået sygdom under rejsen.

Rejseplanerne blev ændret i sidste øjeblik af rejseselskabet, og det var måske medvirkende til, at jeg fik et psykisk sammenbrud i form af et angstanfald, da vi ankom til [udenlandsk by]. Min læge har efterfølgende lavet en erklæring, der fastslår, at dette anfald var en stressreaktion. De pludselige ændringer i planer og deraf følgende krav fik læsset til at vælte, jf. bilag 1. I sin første erklæring skriver han blot, at jeg fik et angstanfald.

På trods af denne nye lægeerklæring fastholder Forsikringsselskabet sin afvisning af mit ønske om erstatning med henvisning til generelle undtagelser pkt. 6. *'Forsikringen ikke dækker udgifter eller skader i form flyveskræk, fobier, andre psykiske reaktioner eller lignende tilstande.'* Jf. bilag 2. Det er unægteligt en bred og upræcis formulering, men så vidt jeg kan se, er essensen, at forudsigelige og andre psykiske reaktioner afledt af situationen ikke dækkes. Kendetegnende er vel også, at det ikke har helbredsmæssige konsekvenser af fortsætte en rejse med disse tilstande. Det er væsentligt at bemærke, at angstanfald ikke er nævnt i punktet. Det skyldes givet vis, at angstanfald kan være udløst af en fobi eller være udtryk for en stressreaktion. I sidstnævnte tilfælde er fortsat rejse ikke forsvarligt, jf. lægeerklæring.

Jeg lider ikke af fobier eller angst i al almindelighed og da slet ikke over for en sejltur Et kollaps på grund af stress er noget helt andet. Den er uforudsigelig og resultat af forudgående belastninger. Der er ikke bare en psykisk, men også en fysisk tilstand, hvad en sagsbehandler i forsikringsselskabet også selv tilkendegiver i mail af 29/11/2022. Jf. bilag 2

I den første afvisning af min klage anføres i mail af 11/11/2022, at jeg ikke har overholdt forsikringens bestemmelser i pkt. 9 om, at SOS International i samråd med en behandlende læge skal godkende hjemtransport. Så vidt jeg kan se, handler dette punkt – der da også har overskriften Sygdom og hjemtransport – om at friholde forsikringsselskabet for udgifter til unødvendig hjemtransport og sygdomsbehandling og ikke om det rimelige i at afbryde rejsen. I mit tilfælde var der ingen yderligere omkostninger til hjemtransport, da vi kunne ombooke allerede betalte billetter. I overensstemmelse med rejseanvisningerne kontaktede jeg SOS International og forklarede situationen. Som beskrevet i bilag blev jeg blot forespurgt, om jeg havde været i kontakt med en læge, hvilket jeg ikke havde. Jeg blev på intet tidspunkt informeret om, at jeg mistede min mulighed for erstatning, hvis dette ikke skete. Selv om mit psykiske og fysiske overskud var meget ringe, så ville jeg ikke have siddet en sådan information overhørig, men naturligvis have forsøgt at komme i kontakt med en læge i [udenlandsk by].

Der har været modstridende meldinger fra forsikringsselskabet og fra SOS International om, hvorvidt denne samtale kan dokumenteres. Forsikringsselskabet skriver, at samtalen ikke blev optaget og refererer til nogle notater, som efter min mening på ingen måde er en retvisende beskrivelse af samtalen. SOS International har telefonisk fortalt, at samtalen er optaget på bånd. Jeg anmodede derfor om aktindsigt, men det viste sig, at en evt. telefonsamtale var blevet slettet og fik blot tilsendt notater fra samtalen med SOS International. Jf. bilag 3. ...

De tilsendte notater fra SOS International og forsikringsselskabet er ikke enslydende. I førstnævnte er ordlyden: – *'SB siger at alle dokumenter vedr. rejsen, aflysninger og medicinsk rapport sendes ind sammen med skadesanmeldelsen – Det er noget som skal afgøres på destinationen og arrangeres/godkendes af SOS, men SB ønsker held og lykke med processen nu da PT er fast besluttet på at rejse hjem med det samme'* – Sidstnævnte skriver: *'Medarbejderen hos SOS oplyser om den dokumentation, som skal sendes ind sammen med skadeanmeldelsen. Endvidere er det noteret, at*

afbrydelser er noget som skal afgøres på destinationen og arrangeres/godkendes af SOS, men at du er fast besluttet på at rejse hjem med det samme.'

Forsikringsselskabet får det til at fremstå, som om jeg handlede i modstrid med oplysninger fra SOS International. Sådan opfattede jeg slet ikke samtalen. Jeg troede, alt var i orden, når blot jeg indsendte den påkrævede dokumentation efterfølgende. Endvidere har forsikringsselskabet tilføjet ordet afbrydelser, hvilket – og vel helt afgørende – slet ikke står i policen.

Det er korrekt, at jeg havde et brændende ønske om at komme hjem i vante og rolige omgivelser, hvilket også er det tilrådelige i tilfælde af stresskollaps. Jeg er helt overbevist om, at jeg ikke fik information om negative konsekvenser af ikke at blive tilset af en læge [udenlandsk by] og fik heller ikke tilbudt hjælp til at finde en sådan. Hverken min kone eller jeg ville have accepteret, at hjemrejse uden lægetilsyn ville være på bekostning af muligheden for at få erstatning. Jeg er ikke velhavende, og mine bekendte vil nok betegne mig som ret så påholdende. Det tog flere år at spare sammen til turen. 57.549 kr. er et meget stort beløb i mine øjne.

Når det er sagt, så mener jeg, at der er tale om fejltolkning fra forsikringsselskabets side, når de hævder, at en lægekonsultation og tilladelse fra SOS International er en forudsætning for at få kompensation for rejsen. Det er tilsyneladende en misforståelse, der deles af alle sagsbehandlere, der har set på min sag, og måske hos SOS International. Punktet, der henvises til, vedrører muligheden for at få dækket udgifter til sygdomsbehandling og hjemtransport. Efter min mening er den manglende kontakt til en læge i [land] en formalitet, som ikke er relevant og ikke bør påvirke det berettigede i en erstatning for ferierejsen. Validiteten af lægeerklæringen bør respekteres. Min kone er uddannet ... og har mange års erfaring med ..., og hun var helt overbevist om, at jeg skulle hjem så hurtigt som muligt. Jeg bukkede under for stress, hvilket er en målbar lidelse, og hvor behandlingen er psykisk hvile i længere tid. Jeg er ikke helt kommet over det, og den frustrerende proces med forsikringsselskabet har ikke bidraget positivt. Jeg håber naturligvis, at jeg får medhold i denne anke."

Selskabet har i brev af 9/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsforløb

Klageren har tegnet indboforsikring med Verdensrejsedækning. Gældende forsikringsbetingelser vedlægges som bilag 1.

Den 13. september 2022 anmeldte klageren telefonisk, at han dagen efter afrejse havde afbrudt sin rejse til [sted i land] pga. et angstanfald. Da han først kunne komme med færgen tilbage til Danmark to dage senere, havde han fået et ekstra ophold i [udenlandsk by] fra den 7. – 9. september.

Privatsikring bad herefter klageren om at fremsende dokumentation for rejsen samt lægelige dokumentation, som vi modtog den 15. september 2022.

Af bookingbekræftelsen fremgik, at udrejseruten var [dansk by] den 5. september med ankomst til [udenlandsk by] den 6. september, og derfra videre med hurtigfærge til [sted i land] fra den 7. –

18. september, hvorefter turen gik tilbage til [dansk by] via [udenlandsk by] den 19. september 2022.

Af journalen fra egen læge fremgik, at klageren den 12. september 2022 havde haft en telefonkonsultation med lægen i hvilken forbindelse det var noteret: *'Fik angstanfald i forbindelse med rejse til [sted i land]. Havde glædet sig i over 2 år til denne tur – men da de kom til [udenlandsk by] og skulle på mønstre skibet, gik han fuldstændig ned med flaget.*

Var grædende og helt opgivende – også bange men viste ikke hvad han var bange for. De sejlede derfor hjem igen 2 dage senere og kom aldrig afsted på turen, da det var psykisk umuligt.

Kunne ikke sove eller finde ro trods fast combar og tog ekstra alprox 1 mg. Anfaldet klingede først af efter de landede i DK, sov stort set ikke og havde det rigtig dårligt. Spiste ok og fik også væske. Ingen alkohol af nogen betydning.

Mener selv at angstanfaldet blev udløst af skift af hotel, og mange køer i forbindelse med at komme frem. Konf. Med ... – aftaler han ved anfald må tage 3 alprox om dagen og komme til os og tale om det'.

Oplysningerne vedlægges som bilag 2 og 3.

Ved brev af 31. oktober 2022 afviste Privatsikring dækning. I først omgang med henvisning til, at klageren havde afbrudt rejsen uden forudgående at have været i dialog med en læge hos SOS omkring hjemrejse.

Dagen efter rettede klageren telefonisk henvendelse til Privatsikring idet han fandt det urimeligt, at han ikke havde fået besked om, at han skulle have kontaktet en læge, og at han mente samtalen med SOS var blevet optaget.

Privatsikring oplyste, at man ville undersøge hvorvidt samtalen var blevet optaget og vende tilbage.

Den 9. november 2022 var Privatsikring i kontakt med SOS, som oplyste at samtalen ikke var optaget. Af et SOS notat fra den 7. september 2022 fremgik dog blandt andet:

'Pt. er på ferie med fru pt 5-19/9. De er lige nu i ... og skal videre med hurtigruten til Rejsen er bestilt for 3 år siden, udsat to gange pga. corona. Pt. har det dårligt/noget depression. Har før haft det – har haft det igennem 15 år. Har haft det i perioder. Pt. har sidst været hos EL for 5-6 år siden vedr. dette. De er fast besluttet på at tage hjem fra De vil ombooke deres hjemrejsebilletter, for de er jo allerede betalt.

SB siger at det er en rigtig god idé, da det gælder om at skadebegrænse så vidt muligt.

Prøv også at aflyse hurtigrute, HTL osv.

Pt. vil anmelde skaden til SEL ved hjemkomst og forsøge at få dækket den ødelagte ferie.

SB siger at afbrydelse af rejse altid bedømmes ud fra en medicinsk vurdering.

Pt. vil ikke til læge nu, han kan jo ikke gøre noget, men vil gå til EL ved hjemkomst.

SB siger at alle dokumenter vedr. rejsen, aflysninger og medicinsk rapport sendes ind sammen med skadesanmeldelsen.

Det er noget som skal afgøres på destinationen og arrangeres/godkendes af SOS, men SB ønsker held og lykke med processen nu da Pt. er fast besluttet på at rejse hjem med det samme'.

Den 11. november 2022 meddelte Privatsikring derfor, at afvisningen på dækning blev fastholdt. Dels med henvisning til, at forsikringen ikke omfattede dækning for, at rejseudbyder ændrede rejsen eller at der var mange mennesker på et sted, dels med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 6, hvorefter dækning ikke omfattede udgifter eller skader i form af flyveskræk, fobier, andre psykiske reaktioner eller lignende tilstande.

Den 15. november 2022 rettede klageren telefonisk henvendelse til Privatsikring og oplyste at han ønskede at klage over afgørelsen. Han ønskede desuden aktindsigt i sagen.

Den 25. december 2022 fremsendte klageren et opfølgende journalnotat fra egen læge fra den 16. december 2022 og bad Privatsikring om at foretage en ny vurdering, idet han var blevet opmærksom på, at den første lægeerklæring ikke havde været uddybende nok.

Af lægenotatet fremgik:

'Opfølgende notat til stress udløste angst under ferie der blev afbrudt af samme årsag. September 2022

Da [klager] udviste angst under hans rejse til ..., vurderede vi det som direkte følge af stress/belastningsreaktion – udløst af de mange skift af hotel og kødannelse som nævnt i notatet fra d. 12.09.22. Det skal understreges at sådanne angstsymptomer er meget hyppige ved stress'.

Lægeerklæringen vedlægges som **bilag 4**.

Den 2. januar 2023 meddelte Privatsikring at afgørelsen blev fastholdt.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter at have modtaget ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, men har ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse. Privatsikring fastholder således, at klageren ikke opfylder betingelserne for dækning i anledning af rejseafbrydelsen.

Klagerens rejseforsikring dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 9, sygdom og hjemtransport, behandling og/eller hjemtransport ved akut sygdom eller tilskadekomst, der er opstået under rejsen.

Det er en betingelse for erstatning, at al behandling og transport sker efter aftale med SOS International.

Det er således SOS international som afgør, hvornår og hvordan hjemtransport skal finde sted. Kontakt derfor altid SOS International inden nogen form for behandling eller transport påbegyndes.

Rejseforsikringen dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 12, erstatningsrejse, udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af rejseperioden eller hjemtransporteres i første halvdel af rejseperioden i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination.

Erstatningspligten er betinget af, at sikrede selv fremskaffer lægeerklæring indeholdende diagnose samt oplysning om varigheden af hospitalsindlæggelsen.

Klageren har fremlagt en lægeerklæring af 12. september 2022 fra sin praktiserende læge, som oplyser at klageren fik et angstanfald da han kom til Bergen og skulle påmønstre hurtigfærgen til ...

Klageren mener selv, at angsten var udløst af skift af hotel og mange køer i forbindelse med at komme frem.

I henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 9, afsnit 4, 5, dækkes lægeordineret hjemtransport eller lægeordineret transport til nærmeste egnede behandlingssted. Der skal således være tale om en sygdom/tilskadekomst, hvor behandling ikke kan modtages på feriestedet og hvor behandlende læge i samarbejde med SOS vurderer, at man skal transporteres hjem til behandling.

Som forsikringsbetingelsernes punkt 12 angiver, forudsætter dækning for erstatningsrejse, at den akutte sygdom eller tilskadekomst har medført hospitalsindlæggelse.

Klageren har selv angivet, at angstanfaldet var så voldsomt, at han på trods af indtagelse af både antidepressiv og beroligende medicin hverken kunne sove eller finde ro og at det først klingede af, efter han landede i Danmark. På trods af dette og på trods af SOS' opfordring til at søge læge, fandt klageren ikke anledning til at kontakte læge i ... eller at have konsulteret egen læge efterfølgende – ud over at han har indhentet erklæringen af 12. september 2022. Der foreligger heller ikke oplysninger om, at klageren som følge af sin tilstand var nødsaget til at søge behandling ved anden læge eller psykolog efter sin hjemkomst til Danmark.

Klagerens tilstand har hverken medført lægebehandling eller hospitalsindlæggelse under rejsen, og dækning for hjemtransport og erstatningsrejse må derfor allerede af denne grund afvises.

Det er desuden Privatsikrings opfattelse, at et voldsomt angstanfald som det er beskrevet af klageren og hans læge, er omfattet af undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 6 vedrørende 'psykiske reaktioner og andre lignende tilstande'.

Privatsikring henviser i den forbindelse til nævnets tidligere kendelser, AK 94.254 og AK 85.709, hvor en psykisk krise og et angstanfald blev anset for at være omfattet af en tilsvarende undtagelse om sindslidelser.

Det opfølgende notat fra egen læge af 16. december 2022, hvori egen læge nu angiver at angstanfaldet skulle være stressudløst kan efter Privatsikrings opfattelse ikke føre til en ændret vurdering af sagen. Ifølge klagerens egne oplysninger, har han lidt af angst og depression de seneste 15 år og tager også medicin herfor. Det bemærkes i øvrigt, at notatet er lavet efter at Privatsikring har givet afslag på dækning.

I forbindelse med sagens indbringelse for Ankenævnet har klageren fremlagt endnu en lægeerklæring fra egen læge af 8. februar 2023. Her angiver egen læge nu, at der var tale om en voldsom stressreaktion som følge af ændrede rejseplaner, samt at denne tilstand – ud fra et lægefagligt synspunkt – gjorde det uforsvarligt at fortsætte rejsen.

En stressreaktion må efter Privatsikrings opfattelse sidestilles med en psykisk reaktion eller lignende tilstand som er omfattet af undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 6. Tilstanden kan desuden ikke anses for akut opstået, da stressreaktionen ifølge det oplyste opstod

efter en hektisk periode med ændrede rejseplaner, som startede allerede før afrejsen fra Danmark. På baggrund af ovenstående fastholder Privatsikring sin stillingtagen i sagen."

Klagerens repræsentant har i brev af 24/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Helt overordnet forekommer sagen enkel. [Klageren] fik et sammenbrud undervejs på en planlagt rejse til [sted i land]. I henhold til lægeerklæring var det en stressreaktion med deraf afledte angstsymptomer. [Klageren] har oplevet ét lignende sammenbrud for en del år siden og vidste, at det var nødvendigt at komme hjem til rolige og trygge rammer. Til illustration tillader jeg mig at drage en parallel til ... meget medieomtalte sygdomshistorie, hvor der – og i andre lignende tilfælde – har hersket bred forståelse for, at eneste vej frem er at 'trække stikket' i en periode. Lægeerklæringen understøtter dette.

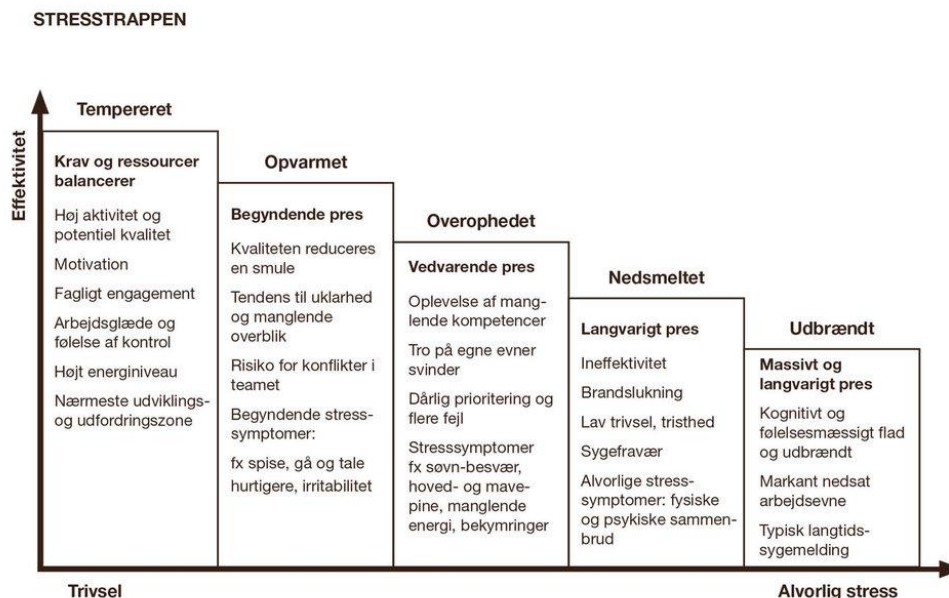
Forsikringsselskabets sagsbehandling og høringssvar begrundet afvisning af erstatning med henvisning til følgende forhold:

1. Sygdommens art
2. SOS Internationals manglende godkendelse
3. Manglende hospitalsindlæggelse
4. Lægeerklæringens status

Ad 1 sygdommens art

Såvel sagsbehandlerne som juristen fra selskabets afd. for skadejura henviser til undtagelsesbestemmelsen i policen vedr. flyveskræk, fobier, andre psykiske reaktioner eller lignende tilstande. Det er fejlagtigt at placere et stresskollaps i den kategori og i strid med lægefaglig viden. Her er der tale om både en psykisk og fysisk lidelse, som kan have alvorlige konsekvenser, hvis den ignoreres. Tilstanden er i øvrigt også målbar.

Udvikling af stress illustreres ofte med en stresstrappe.



Figuren har en arbejdsplads som reference, men forløbet er alment gældende og opstår, når kravene over tid overstiger egne ressourcer, og denne belastning kan kulminere i et sammenbrud.

Ad 2 manglende godkendelse fra SOSI International (SOSI)

Forsikringsselskabets police indeholder et punkt, der handler om muligheden for at få dækning for sygdomsbehandling og hjemtransport. Forudsætningen for dette er en godkendelse fra SOSI, hvilket forekommer helt rimeligt. [Klageren] har ikke søgt om erstatning for sygdomsbehandling og hjemtransport. Der står intet steds under dette punkt, at SOSI skal godkende afbrydelser af rejser. Selvfølgelig ikke. Skulle man blive ramt af Roskildesygge eller en stresskollaps, gælder det naturligvis om at komme hjem så hurtigt som muligt og få en lægeerklæring på tilstanden. Til trods for, at det ikke står i policen eller i noterne fra SOSI, har sagsbehandleren tilføjet ordet afbrydelser i deres referat af noterne. Det må betegnes som en dubiøs behandling af sagsmaterialet. I Selskabets høringsssvar anføres, at SOSI-medarbejderen opfordrede [klageren] til at søge læge i [udenlandsk by]. Det er ikke korrekt, jf. aktindsigt. [Klageren] blev forespurgt, om han var blevet tilset af en læge, hvilket ikke var tilfældet. Han blev derfor opfordret til at kontakte egen læge, så snart han var kommet hjem. I bagklogskabens lys havde det været ønskeligt, hvis en læge i [udenlandsk by] også havde stillet diagnosen, hvilket ville have påført forsikringsselskabet en ekstra udgift. [Klageren] blev i øvrigt rost af medarbejderen fra SOSI for sin skadebegrænsende adfærd i form af brug af allerede betalte billetter til hjemrejsen.

Ad 3 manglende hospitalsindlæggelse

Selskabets jurist har tilføjet et supplerende argument til afvisningen og finder det så tungtvejende, at dette alene berettiger til en afvisning af erstatning. Efter min mening er der tale om en selektiv og forfejlet tolkning af policen. I punkt 12 står der ganske rigtigt, at man er berettiget, såfremt man bliver hospitalsindlagt i mere end halvdelen af rejseperioden. Læser man lidt videre under punktet, står der også, at man er berettiget, såfremt man rammes af akut sygdom i løbet af udrejsen. Det var lige netop det, der skete for [klageren]. Selvfølgelig må det være sådan. Influenza og høj feber bør da også berettige til en erstatning for at tilføje endnu et eksempel. I sit hø-

ringssvar afviser juristen, at [klagerens] tilstand var akut, da den udløsende faktor var en hektisk periode med ændrede rejseplaner. Jf. stresstrappen ovenfor er det jo netop det, der kendetegner et stressforløb. Forudgående belastninger, der akkumuleres og slutteligt kan ende med et akut sammenbrud. Man går ned med / bukker under for stress. [Klagerens] depressive side og tidligere angsttilfælde er ikke relevante, da han generelt er velfungerende med den ordinerede medicinering.

Ad 4 lægeerklæringens status

Den først fremsendte lægeerklæring gav desværre ikke en dækkende beskrivelse af [klagerens] helbredstilstand. Jeg medgiver, at denne kunne opfattes som om, der var tale om en midlertidig psykisk krise. Den senere fremsendte forklarer tydeligt, at der var tale om en voldsom stressreaktion, som nødvendiggjorde en afbrydelse af rejsen. Denne lægeerklæring har ingen indvirkning på forsikringsselskabets vurdering af sagen. Opmærksomheden henledes på, at den er skrevet efter forsikringsselskabet afslag. Det er vel helt naturligt, at [klageren] – efter et for ham helt uforståeligt afslag – anmoder sin læge om en mere uddybende lægeerklæring. Det får han, og budskabet er klart. En fortsættelse af rejsen havde været uforsvarlig. Lægens faglige viden og integritet bør anerkendes og respekteres.

Afsluttende bemærkninger

Sagen er ikke bare enkel, men også meget trist. [Klagerens ægtefælle] og [klageren] gik nemlig glip af deres livs drømmerejse.

I en rolle som karaktervidne vil jeg fremhæve, at [klageren] er meget pligtopfyldende og ordentlig. Forsikringsselskabets bogholderi vil kunne dokumentere, at familien i det mangeårige kundeforhold i meget beskeden grad har belastet selskabet. Jeg er overbevist om, at [klageren] ville have gjort alt, hvad der stod i hans magt for at gennemføre rejsen, men der var desværre kun total magtesløshed, da de nåede til [udenlandsk by]. Med [ægtefælles] hjælp og fulde opbakning kom de hjem, og det var det eneste rigtige at gøre for [klageren].

Efter min mening har jeg gendrevet de argumenter, som forsikringsselskabets lægger til grund for ikke at give erstatning, med mindre det kan være legitimt at tilsidesætte lægeerklæring og generel sundhedsfaglig viden om stress. Med andre ord kan jeg ikke se, at forsikringsselskabets stillingtagen er sagligt baseret. Jeg er vidende om, at [klageren] i visse pressede situationer kan udvise konfrontatorisk adfærd, og den attitude kan skade ham rent taktisk. Det kan måske også have været tilfældet i dialogen med forsikringsselskabet, jf. sagsmaterialet, men [klageren] selv mener ikke, at det har været tilfældet. Tilbage på baggrundstæppet er naturligvis forsikringsselskabets økonomiske interesser.

Det afgørende i denne sag må dog være forsikringstagers rettigheder og forståelsen for stress og sammenbrud, der bør anerkendes som en alvorlig akut sygdom."

Selskabet har i brev af 16/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren ønsker dækning til en erstatningsrejse til [sted i land 1].

Da han anmelder forholdet til Privatsikring, oplyser klageren at han har måtte afbryde sin rejse ved ankomst til [udenlandsk by] allerede dagen efter afrejse pga. et angstanfald. Af lægeerklæring-

gen af 12. september 2022, fremgår det ligeledes, at der er tale om et angstanfald som årsag til rejseafbrydelsen.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 12, som vedrører erstatningsrejse, omfatter forsikringen udgifter til erstatningsrejse, hvis sikrede enten rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, som medfører hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af rejseperioden, eller hjemtransporteres i første halvdel af rejseperioden i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination.

Klagerens tilstand har hverken ført til lægebehandling eller medført hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af rejseperioden, og han opfylder således ikke betingelserne for erstatningsrejse.

Dækning må således allerede af denne grund afvises.

Et angstanfald må i øvrigt efter Privatsikrings opfattelse betragtes som en psykisk reaktion, og klagerens rejseforsikring dækker i henhold til betingelsernes punkt 6 'generelle undtagelser' ikke udgifter eller skader i form af flyveskræk, fobier, andre psykiske reaktioner eller lignende tilstande.

Der må i den forbindelse lægges afgørende vægt på de oplysninger, som klageren selv afgav i forbindelse med sin anmeldelse samt oplysningerne i lægeerklæringen af 12. september 2022, hvor det står beskrevet at der var tale om et angstanfald.

Selv hvis nævnet måtte mene, at de senere tilkomne oplysninger om en stressudløst tilstand kan lægges til grund ved en vurdering af sagen, er det Privatsikrings opfattelse at en sådan tilstand må sidestilles med andre psykiske reaktioner eller lignende tilstande i punkt 6's forstand. Derudover mener Privatsikring ikke, at tilstanden, som den er beskrevet, kan betragtes som akut opstået."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 28/6 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg kan konstatere, at antallet af argumenter er reduceret, men tilbage står manglende lægebehandling og hospitalsindlæggelse samt sygdommens art.

Det er kilde til stor undren, at selskabets jurist vedholdende fremfører påstanden om, at hospitalsindlæggelse og lægeordineret hjemtransport er en forudsætning for erstatning. Privatsikrings og dets moderselskabs historik må da indeholde talrige eksempler på erstatninger uden noget sådant, eksempelvis til smittede med Covid-19 eller halsbetændelse. Jeg må gentage min opfordring til at læse andet afsnit i policens punkt 12.

Til gengæld har jeg desværre fuld forståelse for, at selskabet gerne ser [klagerens] stressafledte sammenbrud placeret i kategorien med flyveskræk, fobier, andre psykiske reaktioner og lignende tilstande. Dette punkt, der fortjener betegnelsen gummiparagraf, er nemlig det eneste mulige grundlag for en afvisning. Jeg vil forsøge at uddybe mine argumenter for, at det ikke bør blive tilfældet.

De nævnte eksempler under punkt 6 og fænomenet psykiske reaktioner er kendetegnet ved, at de opstår i den konkrete situation. De er kontekstafhængige. Fjerner man flyvemaskinen eller edderkoppen, vil anfaldet efter al sandsynlighed gå over. De er også forudsigelige, hvis man er bevidst om sine fobier. Endelig er der næppe en alvorlig sundhedsmæssig risiko forbundet med at ignorere tilstanden.

Et sammenbrud med stress er resultatet af en belastningstilstand over tid og – indrømmet – sikkert et eller andet i situationen, der udløser et sammenbrud. Strået, der får kamelens ryg til at knække. Et stresskollaps er ikke forudsigeligt. Selskabet forsøger at antyde dette og afvise, at tilstanden var opstået akut. [Klageren] havde absolut ikke forudset eller planlagt at bukke under i [udenlandsk by], og det var synd for ham, at han kom så langt.

Endelig er der en alvorlig sundhedsrisiko forbundet med tilstanden. De fysiologiske ændringer kan måles i blodprøver og ved scanning af hjernen. Rent statistisk er der en forøget risiko for kardiologiske sygdomme, såsom hjerteanfald. Som case kan også henvises til Jakob Mark, der angiveligt skulle have været ved at miste synet på grund af stress. Tilstanden kan endvidere resultere i en svær depression og deraf følgende forhøjet selvmordsrisiko.

Det er svært at forestille sig, at nogen læge i Danmark eller i [land] ville have fundet det tilrådeligt at fortsætte ferierejsen, jf. lægeerklæringer, hvis gyldighed må være ubestridelig."

Hertil har selskabet i brev af 18/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klagerens repræsentant henviser i sine bemærkninger til forsikringsbetingelsernes punkt 12, 2. afsnit, vedrørende erstatningsrejse, hvoraf fremgår, at '*sikrede er ligeledes berettiget til erstatning for erstatningsrejse, hvis rejsen er påbegyndt (fra bopælen), og sikrede rammes af akut sygdom eller tilskadekomst i løbet af udrejsen, og derfor er nødt til at blive i, eller vende tilbage til Danmark uden at have nået destinationen*'.

Det er korrekt, at forsikringen for det tilfælde, at den sikrede undervejs til destinationen rammes af akut sygdom eller tilskadekomst, også giver ret til dækning af udgifter til erstatningsrejse. Det forudsætter dog, at forsikringens øvrige betingelser for dækning er opfyldt. Dækning er således betinget af, at den akutte sygdom eller tilskadekomst har medført hospitalsindlæggelse i mere end halvdelen af rejseperioden, eller at sikrede som følge heraf hjemtransporteres i første halvdel af rejseperioden i henhold til den behandlende læges skriftlige ordination, jf. betingelsernes punkt 12, 1. og 2. punkt.

Da klagerens tilstand hverken har ført til lægebehandling eller hospitalsindlæggelse, opfylder han ikke forsikringsbetingelsernes krav til erstatningsrejse.

Desuden må klagerens psykiske tilstand, som beskrevet i skadeanmeldelsen og den første lægeerklæring efter Privatsikrings opfattelse betragtes som en psykisk reaktion eller lignende tilstand, som er undtaget dækning i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 6. Vi henviser i det hele til tidligere indlæg til Nævnet."

Heroverfor har klagerens repræsentant i brev af 27/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har været meget i tvivl om det hensigtsmæssige i at kommentere Privatsikrings skrivelse af 18. juli. Det får uomgængeligt karakter af ulidelige gentagelser og kan måske derfor opfattes som en fornærmelse mod Ankenævnets intellektuelle formåen. Det beklager jeg i så fald, men hermed nogle få bemærkninger, da der er en ny påstand i selskabets skrivelse.

Privatsikrings jurist har hidtil udvist forbløffende resistens over for mit argument om, at punkt 12 i policen berettiger til erstatning, såfremt man rammes af akut sygdom under udrejse og derfor må afbryde rejsen. Nu erkendes denne rettighed, men på kreativ vis kobles den til en præmis om, at der tillige skal være hospitalsindlæggelse og lægeordineret hjemtransport. Denne kreativitet har intet sagligt belæg. Det er efter min bedste overbevisning totalt fejlagtigt at tolke punktet på den måde. Der er tale om en enten/eller situationsbeskrivelse. Første afsnit handler om sygdom opstået på destinationen. Andet afsnit handler om sygdom opstået på vej til destinationen. I det første tilfælde stilles krav om hospitalsindlæggelse eller lægeordineret hjemtransport, men ikke i det andet. I begge tilfælde er man berettiget til erstatning. Det magiske ord er endvidere.

Afslutningsvis vil jeg blot gøre opmærksom på, at [kendt person] stadig er sygemeldt grundet stresssammenbrud. Dette var min sidste kommentar i sagen, og jeg anbefaler dermed også, at sagen forelægges Nævnet på det foreliggende grundlag."

Selskabet har herefter i brev af 4/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkningerne indeholder ikke nye oplysninger, der giver anledning til at ændre Privatsikrings vurdering af sagen.

Det er fortsat Privatsikrings opfattelse, at et voldsomt angstanfald som det beskrevne må anses for at være omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 6 vedrørende 'psykiske reaktioner og andre lignende tilstande', som er undtaget dækning. Bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 12 vedrørende erstatningsrejse er således ikke relevant at diskutere, allerede fordi der er tale om et forhold, som ikke er dækket af forsikringen og dermed ikke giver ret til erstatning.

De senere fremkomne oplysninger om en stressudløst tilstand, kan som tidligere anført ikke lægges til grund for en vurdering af sagen. Uanset om oplysningen tillægges betydning for vurderingen af sagen, må en stressreaktion som den beskrevne sidestilles med 'psykiske reaktioner eller lignende tilstande', i betingelsernes punkt 6. En stresstilstand som den beskrevne kan endvidere ikke anses for akut opstået, og dækning må således også af denne grund afvises."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget forsikringsbetingelser, rejsedokumentation, lægeerklæringer og sagslog fra SOS International. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af sagslog fra SOS International fremgår bl.a.:

"07 Sep 2022 – 09:48

...

Fra PT

- Pt er på ferie med fru PT 5-19/9
- De er lige nu i [udenlandsk by] og skal videre med [færge] til [sted]
- Rejsen er bestilt for 3 år siden, udsat 2 gange pga. Corona
- PT har det dårligt / noget depression
- Har før haft det – har haft det igennem 15 år

- Har haft det i perioder
- PT har sidst været hos EL for 5-6 år siden vedr. dette
- De er fast besluttet på at tage hjem fra [udenlandsk by]
- De vil ombooke deres hjemrejse billetter, for de er jo allerede betalt"

Af notat af 12/9 2022 i klagerens lægejournal fremgår bl.a.:

"For nylig være ude og rejse, gik fuldstændigt ned var nødt til at tage hjem. Rejseselskabet mgl lægefaglig vurdering af at det var nødvendigt at tage hjem for pt, og pt ønsker snak med [læge] omkring det hele.

...

Fik et angst anfald i forbindelse med rejse til [sted i land]. Havde glædet sig i over 2 år til denne tur, men da de kom til [udenlandsk by] og skulle påmønstre skibet, gik han fuldstændig ned med flaget.

Var grædende og helt opgivende, også bange men viste ikke hvad han var bange for. De sejlede derfor hjem igen 2 dage senere og kom aldrig afsted på turen, da det var psykisk umuligt.

Kunne ikke sove eller finde ro trods fast combar og tog ekstra alprox 1 mg. Anfaldet klingede først af efter de landede i DK. Sov stort set ikke og havde det rigtig dårligt. Spiste ok og fik også væske. ... Mener selv at angstanfaldet blev udløst af skift af hotel, og mange køer i forbindelse med at komme frem."

Af notat af 16/12 2022 i klagerens lægejournal fremgår bl.a.:

"Opfølgende notat til stress udløste angst under ferie der blev afbrudt af samme årsag. September 2022. Da [klageren] udviste angst under han rejse til [sted i land], vurderede vi det som en direkte følge af stress/belastningsreaktion – udløst af de mange skift af hotel og kødannelse. Det skal understreges at sådanne angstsymptomer, er meget hyppige ved stress."

Af lægeerklæring af 8/2 2023 fra egen læge fremgår bl.a.:

"I forbindelse med optakten til en rejse til [sted i land] i eftersommeren 2022 med båd fik han en voldsom stressreaktion.

Perioden op til afrejse fra [dansk by] var meget hektisk forstået på den måde, at han pludselig fik af vide at han skulle rejse en dag før med båd fra [dansk by] til [udenlandsk by].

Efterfølgende skulle der så også findes hotel i [udenlandsk by] før den videre rejse Vi vurderer at hans stressreaktion var udløst af al den uro ændringen som han ikke selv var herre over pludselig skulle håndteres. Det skal understreges at [klageren] hverken har oplevet stressreaktion med båd, fly eller lignende – og der handler således ikke om en stress udløst på baggrund af den nye bådtur fra [udenlandsk by] til [sted i land], men omstændighederne omkring de ændrede rejseplaner.

I forbindelse med stressreaktionen oplevede han angstsymptomer – det skal ligeledes understreges, at dette er en helt normal fysisk reaktion på stress. Var grædende og helt opgivende -også bange men viste ikke hvad han var bange for. De sejlede derfor hjem igen 2 dage senere og kom aldrig afsted på turen, da det ikke var hverken muligt eller tilrådeligt.

Samlet set har [klageren] således ud fra et lægeligt synspunkt handlet som han burde og ud fra et lægeligt synspunkt vil det ikke have været forsvarligt at foretaget den lange båd rejse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Verdensrejse

...

6 Generelle undtagelser

Dækningen omfatter ikke udgifter eller skader:

– i form af flyveskræk, fobier, andre psykiske reaktioner og lignende tilstande."

Nævnet udtaler:

Klageren og ægtefællen rejste den 5/9 2022 med færge fra Danmark og ankom den 6/9 2022 til en udenlandsk by. Herfra skulle de fra den 7/9 2022 til den 18/9 2022 på en rundrejse med færge, hvorefter de skulle rejse hjem til Danmark igen den 19/9 2022. I forbindelse med ombordstigningen den 7/9 2022 fik klageren et stressrelateret angstanfald, hvorfor de måtte afbryde rejsen.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klagerens stressreaktion må sidestilles med en psykisk reaktion eller lignende tilstand, hvilket er undtaget dækning i forsikringsbetingelserne.

Klageren har anført, at årsagen til afbestillingen var et stresskollaps, hvilket ikke kan placeres i kategorien "flyveskræk, fobier, andre psykiske reaktioner eller lignende tilstande". Klageren har anført "De nævnte eksempler under punkt 6 og fænomenet psykiske reaktioner er kendetegnet ved, at de opstår i den konkrete situation. De er kontekstafhængige. Fjerner man flyvemaskinen eller edderkoppen, vil anfaldet efter al sandsynlighed gå over. De er også forudsigelige, hvis man er bevidst om sine fobier. Endelig er der næppe en alvorlig sundhedsmæssig risiko forbundet med at ignorere tilstanden. Et sammenbrud med stress er resultatet af en belastningstil-

stand over tid og – indrømmet – sikkert et eller andet i situationen, der udløser et sammenbrud. Strået, der får kamelens ryg til at knække. Et stresskollaps er ikke forudsigeligt".

Af notat af 7/9 2022 i sagslog fra SOS International fremgår det "Pt er på ferie med fru PT 5-19/9. De er lige nu i [udenlandsk by] og skal videre med [færge] til [sted]. Rejsen er bestilt for 3 år siden, udsat 2 gange pga. Corona. PT har det dårligt / noget depression. Har før haft det – har haft det igennem 15 år. Har haft det i perioder. PT har sidst været hos EL for 5-6 år siden vedr. dette. De er fast besluttet på at tage hjem fra [udenlandsk by]. De vil ombooke deres hjemrejse billetter, for de er jo allerede betalt".

Af notat af 12/9 2022 i klagerens lægejournal fremgår det "Fik et angst anfald i forbindelse med rejse til [sted i land]. Havde glædet sig i over 2 år til denne tur, men da de kom til [udenlandsk by] og skulle påmønstre skibet, gik han fuldstændig ned med flaget. Var grædende og helt opgivende, også bange men viste ikke hvad han var bange for. De sejlede derfor hjem igen 2 dage senere og kom aldrig afsted på turen, da det var psykisk umuligt. ... Mener selv at angstanfaldet blev udløst af skift af hotel, og mange køer i forbindelse med at komme frem".

Af notat af 16/12 2022 i klagerens lægejournal fremgår det "Opfølgende notat til stress udløste angst under ferie der blev afbrudt af samme årsag. September 2022. Da [klageren] udviste angst under han rejse til [sted i land], vurderede vi det som en direkte følge af stress/belastningsreaktion – udløst af de mange skift af hotel og kødannelse. Det skal understreges at sådanne angstsymptomer, er meget hyppige ved stress".

Af lægeerklæring af 8/2 2023 fra egen læge fremgår det "I forbindelse med optakten til en rejse til [sted i land] i eftersommeren 2022 med båd fik han en voldsom stressreaktion. Perioden op til afrejse fra [dansk by] var meget hektisk forstået på den måde, at han pludselig fik af vide at han skulle rejse en dag før med båd fra [dansk by] til [udenlandsk by]. Efterfølgende skulle der så også findes hotel i [udenlandsk by] før den videre rejse Vi vurderer at hans stressreaktion var udløst af al den uro ændringen som han ikke selv var herre over pludselig skulle håndteres. Det skal understreges at [klageren] hverken har oplevet stressreaktion med båd, fly eller lig-

Ankenævnet for Forsikring

16.

99679

nende – og der handler således ikke om en stress udløst på baggrund af den nye bådtur fra [udenlandsk by] til [sted i land], men omstændighederne omkring de ændrede rejseplaner. I forbindelse med stressreaktionen oplevede han angstsymptomer – det skal ligeledes understreges, at dette er en helt normal fysisk reaktion på stress. Var grædende og helt opgivende - også bange men viste ikke hvad han var bange for. De sejlede derfor hjem igen 2 dage senere og kom aldrig afsted på turen, da det ikke var hverken muligt eller tilrådeligt. Samlet set har [klageren] således ud fra et lægeligt synspunkt handlet som han burde og ud fra et lægeligt synspunkt vil det ikke have været forsvarligt at foretaget den lange båd rejse".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår det bl.a., at dækningen ikke omfatter udgifter eller skader i form af flyveskræk, fobier, andre psykiske reaktioner og lignende tilstande.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist

at yde forsikringsdækning under henvisning til at forsikringen ikke dækker udgifter eller skader i form af flyveskræk, fobier, andre psykiske reaktioner og lignende tilstande.

Nævnet haft blandt andet lagt vægt på, at klageren under rejsen fik et angst-/stressanfald og derfor måtte afbryde sin rejse, og at det fremgår af klagerens lægejournal, at anfaldet var udløst af ændrede rejseplaner, herunder skift af hotel og kødannelser. Nævnet bemærker, at en sådan reaktion – efter nævnets opfattelse – er omfattet af betegnelsen "andre psykiske reaktioner og lignende tilstande".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

99679

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svend Bjerg Hansen', is written over a light blue rectangular background.

Svend Bjerg Hansen