

Finansklagenemnda Person

Uttalelse FinKN-2017-226

10.5.2017

Gjensidige Forsikring ASA

Reisesyke

Hjemreise nødvendig av medisinske årsaker?

Forsikrede ble operert i underlivet i 2013. Under et opphold i Italia i 2016 fikk hun blødninger, og ville reise hjem. Hun kontaktet SOS, som opplyste at vilkårene krevde samtykke fra selskapet/SOS og bekreftelse fra lege på stedet. Forsikrede og mannen reiste hjem uten samtykke/bekreftelse og det var tvist om forsikrede hadde sannsynliggjort at det var medisinsk nødvendig å fremskynde hjemreisen. Selv om nemnda hadde forståelse for at forsikrede valgte å reise hjem, kunne nemnda ikke se at det var dokumentert at situasjonen var så alvorlig at hun ikke kunne ha konsultert lege på stedet for deretter å forelegge saken på nytt for selskapet/SOS. Forsikrede hadde ikke krav på å få dekket hjemreisekostnadene.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Ca. kr 20.000.

Saksfremstilling

Saken gjelder om forsikrede har krav på å få dekket utgifter til fremskutt hjemreise på grunn av sykdom under sin reiseforsikring.

Forsikrede (f. 1956) fikk i 2013 fjernet livmor, eggstokker og lymfeknuter. Hun gjennomgikk også seks kurer med cellegift og 25 strålebehandlinger. Forsikrede og ektefellen reiste i slutten av juli 2016 til Italia. Planen var å reise hjem med tog og å være hjemme 10.8.16. Forsikrede fikk blødninger i underlivet 29.7.16. SOS ble kontaktet 31.7.16 fordi hun og ektefellen ønsket å reise hjem. Forsikrede har bekreftet at SOS ga beskjed om at det måtte fremlegges legeerklæring for at hjemreise skulle dekkes av forsikringen, og at hun måtte kontakte lege i Venedig. Forsikrede kontaktet helsetjenesten på flyplassen utenfor Venedig, men den kunne bare bistå ved behov for øyeblikkelig hjelp. Det var dessuten kaotisk på flyplassen pga. streik i Air France. Forsikrede og ektefellen reiste hjem 31.7.16 uten å ha innhentet samtykke fra selskapet/SOS, og uten å ha oppsøkt lege.

I epikrise fra forsikredes behandlende spesialist i gynekologi, datert 12.8.16, heter det:

Kommer i dag pga. 2 episoder med sparsom vaginal blødning siste uke. En av blødningsepisodene er sannsynligvis utløst av samleie. Hun fikk tidligere beskjed om å ta kontakt med oss med en gang, hvis hun får vaginal blødning. ...

Vurdering: Ingen klinisk tegn til residiv. Blødning sannsynligvis fra atrofiske slimhinner. Rekvirerer MR bekkenet. Settes opp for kontroll om 4 mndr.

I epikrise datert 10.11.16, skriver legen blant annet:

Ved alle kontroller ble det gitt streng beskjed til (forsikrede) å ta kontakt med undertegnede med en gang hvis det oppstår blødning fra skjede, og at det er nødvendig med en rask undersøkelse hvis dette oppstår. ...

I perioden fra 15. juli tom 07. august 2016 hadde undertegnede ferie og ikke tilgjengelig for kontakt. Dette forklarer at (forsikrede) ikke kunne få kontakt med meg i den perioden. ...

Med dette bekrefter jeg, at i daværende situasjon var det helt nødvendig for (forsikrede) å avbryte reisen for å komme hjem til Norge for å bli undersøkt.

Forsikrede fremla i forbindelse med nemndas behandling av saken, ny epikrise fra spesialisten, datert 24.4.17, hvor det i tillegg heter at det var

"helt nødvendig for ... å avbryte reisen for å komme hjem til Norge fremfor å oppsøke utenlandsk sykehus pga. hennes kompliserte og alvorlige sykehistorie, som gjorde det helt usannsynlig, at hun kunne få rask og kompetent hjelp i betraktning de kaotiske forhold i Venezia midt på sommeren".

Selskapet har avslått å dekke hjemreisekostnadene (kr 19.881). Avslaget er opprettholdt etter klage.

Forsikrede har i det vesentlige anført at det var medisinsk nødvendig å reise hjem. Hun hadde fått klar beskjed om å kontakte behandlende gynekolog/fastlege ved blødninger. Hun var blitt sterkt frarådet å oppsøke sykehus i utlandet på grunn av kompleksiteten i sykdommen. SOS forsto ikke situasjonen, og var ikke behjelpelige med å kontakte lege/sykehus i området. Den situasjonen som hadde oppstått, ville dessuten ha ødelagt resten av ferien. Dette, og forholdene på grunn av streiken i Air France, gjorde at de mente hjemreise var den beste løsningen. Forsikrede kontaktet sin fastlege straks hun kom hjem, men da spesialisten var på ferie, fikk forsikrede først time en uke senere ettersom fastlegen hadde ment at det var forsvarlig å vente. Forsikrede har vist til uttalelse 2016-260.

Selskapet har i hovedsak anført at forsikrede ikke har sannsynliggjort at hjemreise var medisinsk nødvendig. Det finnes bra sykehus i Venedig som forsikrede kunne ha oppsøkt. Hun oppsøkte heller ikke spesialisten før ca. en uke etter hjemkomst. Selskapet har vist til uttalelser 7559, 2012-450 og 2013-321.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

I forsikringsvilkårene og -beviset heter det:

Sykdom/ulykkesskade dekkes:

Merutgifter til transport til hjemsted eller avtalt behandlingssted i Norge når det er nødvendig av medisinske årsaker ved egen uventet og akutt sykdom.

Godkjennelse fra Gjensidige eller SOS International skal innhentes på forhånd.

Forsikrede var kjent med at det etter vilkårene krevdes samtykke fra SOS/selskapet for at selskapet skulle være ansvarlig for hennes hjemreiseutgifter, og at forsikringen bare dekker hjemreise når dette er medisinsk nødvendig. Nemnda har i tidligere praksis lagt til grunn at vilkårene om "medisinsk nødvendig" er en bevissikringsregel, og at utgiftene til hjemreise kan være dekningsmessige selv om prosedyren i vilkårene ikke er fulgt. Det stilles imidlertid strenge krav til dokumentasjon for at hjemreise er medisinsk nødvendig når det ikke foreligger samtykke fra selskapet. Selv om nemnda har forståelse for at forsikrede valgte å reise hjem i den situasjonen som hadde oppstått, kan man ikke se at denne var så alvorlig at hun ikke kunne ha konsultert lege i Venedig for deretter å forelegge saken på nytt for selskapet/SOS. Nemnda kan ikke se at uttalelsen som er innhentet fra spesialist er tilstrekkelig for å legge til grunn at forsikrede har sannsynliggjort at hjemreise var medisinsk nødvendig, og viser for øvrig også til at forsikrede først kom til spesialist en uke etter hjemreise.

Uttalelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Hege Opheim (nøytralt oppnevnt medlem), Gro Farestvedt (selskapsrepresentant), Jane Ytreøy Grøndalen (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Ingebjørg Kiil (forbrukerrepresentant)