

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2017-631

23.10.2017

DNB Forsikring AS

Reisesyke

Fremskyndet hjemreise - medisinsk nødvendig – ikke forhåndssamtykke.

Forsikrede falt og brakk armen. Spørsmål om det var medisinsk nødvendig å bestille tidligere hjemreise for forsikrede og mannen (ledsager). Sekretariatet avgjorde saken i medhold av delegert myndighet og la til grunn at det ikke var gitt samtykke fra selskapet om å dekke hjemreisen, at det ikke var dokumentert at fremskyndet hjemreise var nødvendig og at det heller ikke var dokumentert behov for ledsager på hjemreisen. Nemnda hadde ikke merknader til sekretariatets avgjørelse og selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede (f. 1939) og ektefellen var i Israel for å feire hans 80-årsdag. De dro fra Norge 12.9.16, og hadde flybilletter hjem 28.9.16. Forsikrede falt og brakk to ben i høyre arm 16.9.16. Hun og mannen var i kontakt med selskapets alarmselskap i anledning fallet, og hun ble behandlet ved sykehus i Israel. Selskapet har dekket utgiftene til medisinsk hjelp i Israel.

Selskapet har opplyst at ektefellen i telefonsamtale 19.9.16 opplyste at han og kona ønsket å reise hjem tidligere pga. skaden, og at de ville gjøre det hva enten hjemreise ble bekreftet dekket eller ikke. Dette ble gjentatt i samtale 22.9, og det ble da opplyst at det var bestilt flybilletter for kr 14.000. Ektefellene ønsket å reise hjem sammen med sine barn. Selskapet har ikke fått tilsendt medisinsk rapport som viser at det var nødvendig med hjemreise to dager før avtalt tidspunkt. Billettene ble bestilt 20.9.16.

Skademelding er datert 10.11.16. Selskapet avslo å erstatte utgiftene til den fremskyndete hjemreisen.

Forsikrede har anført at det var medisinsk nødvendig å reise hjem 26.9.16. Hun hadde store smerter, og mannen var også blitt syk. Det er dokumentert at hjemreise var nødvendig, se journal/legeuttalelser. Det var nødvendig å ha barna som ledsagere på reisen hjem. Denne løsningen var en rimelig løsning for selskapet.

Selskapet har anført at det ikke er dokumentert at fremskyndet hjemreise var medisinsk nødvendig. Alarmsentralen godkjente heller ikke hjemreisen, og det er ikke i ettertid tilstrekkelig dokumentert at tidligere hjemreise var nødvendig.

Sekretariatets avgjørelse

Nemndas sekretariat avgjorde saken 23.8.17 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i saksbehandlingsreglene. Forsikrede fikk ikke medhold i klagen.

Sekretariatet la til grunn at det ikke forelå forhåndssamtykke fra selskapet, eller dokumentasjon fra sykehus i Israel eller fra Norge om at det var nødvendig å fremskynde hjemreise, eller at de

hadde behov for ledsager på hjemreisen. Sekretariatet viste til nemndas uttalelser 2013-320 og 2013-321, samt til 2011-533, 2011-466 og FSN-5676.

Forsikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Nemnda har ikke noe å bemerke til sekretariatets avgjørelse.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Ingrid Smedsrud (nestleder), Hege Opheim (nøytralt oppnevnt medlem), Mildrid Felland (selskapsrepresentant), Gro Farestedt (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Ingebjørg Kiil (forbrukerrepresentant).