

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2018-477

28.6.2018

DNB Forsikring AS

Reisesyke

Diaré/magesmerter/ADHD — utsatt hjemreise — akutt sykdom/forventet behandlingsbehov.

Forsikrede var på reise i Peru. Hun bestilte 9.1.18 fly til Europa med avreise natt til 11.1.18. Hun tok ikke flyet og kontaktet alarmselskapet, som blant annet tilkalte psykiater til å undersøke henne. Forsikrede krevde dekket ny flybillett med avreise 15.1.18. Spørsmål om årsaken til at hun ikke tok det første flyet var sykdom i vilkårenes forstand, og om eventuell årsak var en forventet forverring av hennes ADHD fordi hun ikke tok medisinene sine mot dette. Etter en konkret vurdering konkluderte nemnda med at forsikrede ikke hadde sannsynliggjort at vilkårene for erstatning forelå og selskapet fikk medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede (f. 1963) ankom Lima, Peru, 29.12.17. Hun hadde da ikke returbillett til Norge/Europa. Hun kom til å bo i et dårligere strøk enn forventet, og flyttet 8.1.18 til et hotell i et turistområde. Forsikrede bestilte 9.1.18 reise til Spania med avreise 11.1.18. Hun rakk ikke flyet, og måtte kjøpe ny flybillett med avreise 15.1.18.

Forsikrede tok 11.1.18 kontakt med selskapets alarmsentral, Falck Global Assistance (FGA). Det fremgår av FGAs notater at hun opplyste at hun hadde klart å komme seg bort fra slumområdet der hun først bodde til et trygt turistområde. Hun hadde fått diaré og magesmerter i slummen og hadde ADHD, men tok ikke medisinene mot dette fordi hun da sov dårligere. I FGAs notater fra en samtale noe senere samme dag heter det blant annet:

... Hun visste at hun skulle hjem i natt (hadde fått penger til billett av broren), men hun var forvirret på tiden og mistet flyet. Hun følger ikke nå at hun er istand til å ta vare på seg selv helt/ordne med ting – MAC bekrefter at det høres ikke slik ut. MAC spør om hun får i seg mat/drikke? Det gjør hun. CLI er på et hotell. Det er mye bråk der. Hun sover max tre timer per natt, og har det ikke bra. Hun føler at hun trenger en lege som kan vurdere henne. (MAC bekrefter at det trenger hun, helst en psykiater). MAC spør om hun tror hun trenger å hentes (høres sånn ut på MAC), CLI sier at det tror hun at hun trenger. CLI er utdannet psyk. spl. og har mye kunnskap, men er syk nå og har mistet kontrollen. ...

Forsikrede ble vurdert av en psykiater på hotellet 12.1.18. Fra samtale med forsikrede etter psykiaterens besøk, har FGA notert:

Legen har vært her. Antar han vil gi en uttalelse om min tilstand så dere kan ta en avgjørelse ut fra det. Jeg har hatt mye mave smerter og diaré lite søvn, j er veldig sliten og vil hjem. J mistet ikke mitt fly med vilje heller ikke pga bruk av rus /alkohol. Jeg mistet mitt fly pga forvirring og utmattelse. Jeg hadde betalt 750 euro for flyet.

Det fremgår av psykiaterens rapport at forsikrede fortalte at hun hadde vært redd da hun bodde i slummen. På hotellet hadde hun mye angst og fikk ikke sove, var anspent og hadde det vondt. Hun mistet flyet fordi hun på grunn av søvnproblemer hadde sovet 12 timer sammenhengende.

"Torsdag 11. januar er hun engstelig og føler seg redd og forvirret med tanke på tid, i tillegg har hun hyppig diare". Forsikrede fortalte også at hun har ADHD, og ikke hadde tatt medisin mot

dette de siste dagene. Psykiateren konkluderte med at forsikrede var i en akutt stresskrise, som antakelig skyldtes at hun hadde vært utsatt for svindel. Han anbefalte at hun reiste hjem, og vurderte at hun kunne reise alene.

FGA avslo å dekke hjemreisen, fordi innhentet medisinsk dokumentasjon fra forsikredes lege og psykiaterens uttalelse viste at forholdet ikke var uventet i vilkårenes forstand. FGA vurderte saken på nytt 8.2.18, men opprettholdt sitt standpunkt. Selskapet avslo kravet, og viste til FGAs vurdering av 8.2.18.

Forsikrede har i hovedsak anført at hun mistet flyet på grunn av utmattelse etter diaré og søvnmangel. Hadde hun visst at hun måtte dokumentere dette, hadde hun tatt bilder av bleier hun måtte bruke da hun var ute og handlet. Hun snakker lite spansk, og psykiateren FGA sendte snakket bare spansk. Han misforsto det hun sa, og det kan ikke legges vekt på hans uttalelse. Forsikrede led ikke av paranoia, men før hun flyttet til hotellet var hun redd for å gå ut alene. Kontoutskrifter viser at hun 9.-10.1.18 var ute og handlet. Forsikrede tok ikke medisiner for sin ADHD fordi hun hadde sovet dårlig, og medisinene forverrer dette. Forsikrede har også klaget på at selskapet kontaktet hennes bror og fylkesmannen i Norge.

Selskapet har i det vesentlige anført at årsaken til at forsikrede ikke rakk flyet var at hun var forvirret, noe som ikke er dekningsmessig. Det er ikke dokumentert at årsaken var akutte magesmerter og diaré. Hun har ADHD, og det kan ikke ansees uventet at hun ville få en reaksjon på hendelsene under reisen. Hun tok heller ikke medisinene sine mot ADHD, jf. pkt. 9.1. og 9.2 i vilkårene.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om forsikrede har krav på å få dekket sine utgifter til hjemreise fordi hun ikke fikk benyttet sin flybillett, men også om dette skyldes en forventet forverring av en kjent lidelse.

Det er forsikringsvilkårene som fastsetter hvilke situasjoner som gir rett til erstatning under forsikringen, og det er bare hendelser/forhold som er omfattet av vilkårene, som gir slik rett. I saken her er spørsmålet om forsikrede har krav under en reiseforsikrings sykeforsikringsdel.

Det fremgår av vilkårenes pkt. 9.1 første og annet ledd at sykeforsikringen dekker

Dokumenterte utgifter til nødvendig medisinsk behandling som oppstår på reisen og hvor du blir uventet akutt syk, ... Videre erstattes utgifter som skyldes uventet, akutt forverring av allerede kjent kronisk lidelse.

Dokumenterte merutgifter til hjemtransport ...

I vilkårene pkt. 9.1.2 er tatt inn følgende unntak fra dekningen

b) Utgifter knyttet til sykdom eller lidelse som er kjent før avreisen, og hvor det allerede foreligger et behandlingsbehov

d) Tilfeller hvor komplikasjoner/forverring vii kunne oppstå med stor grad av sannsynlighet

Det er forsikrede som må sannsynliggjøre at vilkårene for erstatning etter avtalen er oppfylt. I dette tilfeller må hun sannsynliggjøre, dvs. bevise, at hun har krav på å få dekket sine utlegg til ny hjemreise. Det følger av pkt. 9.1 i vilkårene at årsaken til at forsikrede ikke rakk flyet 11.1.18 må være en uventet, akutt sykdom, eller en uventet, akutt forverring av en allerede kjent kronisk lidelse.

Forsikrede har anført at hun mistet flyet hjem pga. utmattelse som i det vesentlige skyldes diaré og søvnmangel. Forsikre har imidlertid bare søkt å sannsynliggjøre dette ved å angi dette som begrunnelse og ved å fortelle om dette til psykiateren som oppsøkte henne på hotellet. Forsikrede har samtidig dokumentert at hun var ute og handlet de to siste dagene før den planlagte avreisen

11.1., noe som ikke underbygger at hun var rammet av en akutt, uventet sykdom. Slik saken står for nemnda, kan nemnda ikke se at forsikrede har oppfylt sin bevisføringsplikt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Kaja de Vibe Malling (nestleder), Hege Opheim (nøytralt oppnevnt medlem), Mildrid Felland (selskapsrepresentant), Gro Farestvedt (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).