

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2018-729

18.10.2018

AIG Europe Limited NUF

Reisesyke

Ryggproblemer – oppgradert flybillett uten samtykke – medisinsk nødvendig.

På reise i Sør-Amerika fikk forsikrede smerter i ryggen, og kontaktet alarmsentralen. Da sentralen dagen etter tok kontakt for oppfølging av saken, hadde forsikrede allerede oppgradert flybilletten hjem til et bedre sete. Spørsmål om forsikrede i tilstrekkelig grad hadde sannsynliggjort at dette var medisinsk nødvendig. Sekretariatet avgjorde saken i medhold av delegert myndighet og la til grunn at forsikrede ikke hadde sannsynliggjort at oppgradering av flybilletten var medisinsk nødvendig. Nemnda var enstemmig enig i sekretariatets avgjørelse og selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede (f. 1941) og ektefelle reiste 10.3.18 til Sør-Amerika, med planlagt hjemreise 25.3.18. Den 13.3 fikk forsikrede smerter i ryggen, og oppsøkte lege i både Bolivia, 19.3.18, og Chile, 22.3.18. Den chilenske legen anbefalte at forsikrede ble på hotellet for å hvile, og tok smertestillende midler i fem dager.

Den 22.3.18, klokken 11.58, kontaktet forsikrede SOS International og forklarte at han i ti dager hadde hatt store rygg smerter. Kl. 12.11 informerte han SOS om at han ønsket å oppgradere sin hjemreisebillett til businessklasse, og at flyselskapet måtte få beskjed om dette samme dag. SOS opplyste at de trengte en medisinsk vurdering fra sin kontaktlege før SOS kunne godkjenne en eventuell oppgradering. Da selskapet kontaktet forsikrede 22.3.18 kl. 22.51, fikk SOS tilsendt to håndskrevne legeerklæringer. Den 23.3. kl. 21.44 fikk SOS opplyst av forsikrede at han hadde oppgradert sin flybillett (kr 61 718).

Forsikredes fastlege uttalte 26.3.18:

Dette er en bekreftelse på at overnevnte pasient har blitt syk under reise med smerteproblematikk som krevde at han fikk omgjort sin flyseteplass til en med bedre plass. Dette var helt medisinsk nødvendig for å kunne klare hjemreisen.

En MR-undersøkelse 25.6.18 viste venstrestilt prolaps L2/L3 som sannsynligvis affiserer venstre L3-rot. Også noe trangt for venstre L4 og L5-rot i foramina.

Forsikrede har vedlagt en udatert uttalelse fra reiseleder, der det fremgår at forsikrede fikk en akutt belastningskade, at han fra 15.3.18 ikke hadde deltatt på det oppsatte programmet, og at det ble organisert legebesøk 19. og 22.3.18.

Selskapet avkortet opprinnelig med 75 %, men har senere redusert avkortningen til 50 % av utgiftene til oppgradering. Selskapet la til grunn at det ville ha hatt utgifter dersom forsikrede ikke hadde reist hjem.

Forsikrede har i det vesentlige anført at det på grunn av smertene var helt nødvendig å oppgradere flysetet, og at han reiste hjem sammen med de øvrige i gruppen fordi han trengte bistand på reisen. Medisinsk dokumentasjon fra Norge beviser dette.

Selskapet har i det vesentlige vist til at det fremgår av vilkårene pkt. 6.6.2 at selskapet skal kontaktes for godkjenning av merutgifter til transport og/eller ekstraordinær hjemreise.

Sekretariatets avgjørelse

Nemndas sekretariat avgjorde saken dato 1.8.18 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.

I vilkårene heter det:

6. Reisesyke

6.1 Hva forsikringen omfatter:

- akutt sykdom

6.3.3 Hjemtransport

Forsikringen dekker nødvendige ekstrautgifter til hjemtransport av sikrede til hjemsted i Norden.

Hjemtransport kan ytes når:

Akutt sykdom ... rammer sikrede og helsevesenet i gjeldende land ikke kan tilby den behandling som er nødvendig

Hjemtransport dekkes kun når det er forhåndsgodkjent av Selskapet/SOS International

6.6.2

SOS International eller Selskapet skal kontaktes:

...

For godkjenning av merutgifter til transport....

For godkjenning av ekstraordinær hjemreise.

Bestemmelsene i pkt. 6.6.2 er også tatt inn i forsikringsbeviset under overskriften "6.6 Sikkerhetsforskrifter Reisesyke".

Sekretariatet la til grunn at forsikrede ikke i tilstrekkelig grad hadde sannsynliggjort at oppgradering av flybilletten var medisinsk nødvendig. Det ble vist til de skjerpede beviskravene nemnda har lagt til grunn når vilkåret om forhåndsgodkjennelse ikke er oppfylt, og til nemndas saker 2017-226, 2017-631, 2018-325, 2013-320, 2013-321, FSN-5676, 2011-466.

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

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Nemnda er enstemmig enig i sekretariatets avgjørelse.

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 Farestedt (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).