

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2019-557

5.7.2019

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Avbestilling – forsikringstilfelle – unntak for lenger rekonvalesenstid enn planlagt – fal. § 4-14.

Forsikrede pådro seg en kneskade på trening, som ble antatt å være en meniskskade. For å avklare omfanget av kneskaden, ble det foretatt en MR-undersøkelse. Dagen etter undersøkelsen bestilte forsikrede reise, samt reiseforsikring. MR-undersøkelsen viste mer omfattende skade enn antatt og forsikrede måtte avbestille reisen. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på utbetaling under avbestillingsdekningen. Etter en samlet vurdering konkluderte nemda med at den aktuelle skade inntraff før forsikringen trådte i kraft og at forsikrede dermed ikke hadde krav på erstatning. Nemnda bemerket ellers at forsikrede uansett ikke oppfylte vilkårenes krav på erstatning, herunder at det ikke forelå brudd på informasjonsplikten etter fal. § 4-14. Selskapet ble gitt medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 10 521

Saksfremstilling

Forsikrede (f. 1998) pådro seg en skade kneet i forbindelse med trening 24.9.18. Dagen etter oppsøkte forsikrede fysioterapeut, hvor det skal ha blitt konstatert skade på menisk.

Saken ble meldt forsikredes idrettsforsikringsselskap. For å få en bekreftelse på antatt skade, og for å kunne dokumentere skaden, ble det bestilt MR fra fastlege. MR-undersøkelse ble foretatt 30.10.18.

Den 31.10.18 bestilte forsikrede en backpacker-tur for perioden 1.3.19–7.5.19. Forsikrede betalte kr 20 000 i depositum. Forsikrede bestilte samtidig en helårs reiseforsikring gjeldende fra og med 31.10.18–31.10.19, med forlengelsesforsikring fra og med 1.3.19–7.5.19, jf. forsikringsbevis.

Resultatet av MR-undersøkelsen forelå 7.11.18 og avdekket ytterligere skade på korsbånd. Operasjon ble gjennomført 22.11.18.

Forsikrede kontaktet selskapet per telefon 28.11.18. Av telefonnotat fra selskapet samme dato fremgår:

Han skadet seg i kneet 25.09.18, ifm ballspill. Det ble konstatert meniskskade lateralt både klinisk og ved ultralydscanning. Det ble iverksatt opptrening og tidsrammen for å få normal funksjon i kneet ble anslått til 6-12 uker. Da ville han ha hatt normal funksjon i slutten av januar.

Han ble i etterkant sendt på MR av fastlege 30.10. Han fikk MR-svaret 07.11. hvor det i tillegg til meniskskade ble konstatert røket korsbånd.

31.10 bestilte han seg tur til Asia og Bali 01.03-07.05. Pris 20.000,- dep. + ny restbetaling på 27.000,- senere som han ikke trenger å betale for hvis han avbestiller nå.

Han ble operert 22.11.18. Trenger så mye som 6-12 måneder med opptrening før normalfunksjon oppnåes i kneet. Kan derfor ikke dra på reisen.

Konf med fagansvarlig om dette er et nei fordi han ikke burde bestilt reise mens han var under behandling/ventet på MR-resultat, eller om det er overraskende/uventet at MR viste korsbåndskade.

Fagansvarlig sier vi ikke dekker dette da dette ikke er uventet. MR får man ikke uten videre, dvs at den er bestilt. Det tar ofte en uke før man får svar på en slik undersøkelse derfor er ikke skaden ukjent før reisen er bestilt.

Avslag

Forsikrede sendte samme dag selskapet en uttalelse fra fysioterapeuten. Innholdet i uttalelsen er i hovedtrekk gjengitt i selskapets telefonnotat.

Forsikrede fikk refundert kr 9 479 av reisebyrået, jf. e-post fra K. 6.12.18.

Skriftlig avslag ble sendt fra selskapet i e-post 18.12.18. Selskapet viste til at skaden oppstod før reisen var betalt (forsikringstiden) – og at skaden ikke var å anse som akutt, ettersom forsikrede var under behandling og ventet på resultat fra MR da forsikrede bestilte reisen.

Forsikrede påklaget selskapets avgjørelse i e-post 4.1.19, og viste til at avbestillingen ikke skyldtes forverring av kjent skade, men en ukjent skade som først ble avdekket etter at turen var betalt.

Selskapet opprettholdt sitt tidligere standpunkt i e-post 16.1.19. Som ytterligere grunnlag for avslaget viste selskapet til at det forelå et kjent behandlingsbehov allerede ved betaling av reisen. Informasjon om klagemuligheter ble etter forsikredes forespørsel gitt av selskapet i senere e-post samme dag.

Forsikrede innhentet deretter uttalelse fra sin fastlege. Av uttalelsen fra fastlegen 5.2.19 fremgår:

Overnevnte kom til meg som fastlege 24/10-18 for videre oppfølging av en akutt vridning høy kne 3-4 uker frut. Han oppsøkte initial fysioterapeut og hadde trent alternativt etter hendelsen. Ved undersøkelse hos meg var det ingen klare holdepunkt for beh. kirurgisk beh. krevende kne skade på dette tidspunkt, dette ble først aktuelt etter hadde vi hadde mottatt MR svar 31/10. Vi fikk gjennomført en MR us relativt raskt pga at han allerede hadde gått noen uker og kort ventid på A. Han ble henvist til A for vurdering av kneskade 7/11. Han har ikke vært i besittelse av resultatet på MR før 7/11 og ble først da kjent med innholdet og nødvendigheten av videre vurdering hos spesialist.

Klage ble registrert hos Finansklagenemnda 19.2.19.

Av vilkårene pkt. 1.3 om når forsikringen gjelder fremgår:

Avbestillingsforsikringen gjelder i perioden fra du betaler reisen, og opphører når du forlater bostedsadressen på avreisedatoen.

Forsikringen må være gyldig før reisen starter.

Av vilkårene pkt. 2 om avbestilling fremgår:

2.2 Hva vi erstatter

Vi erstatter reisekostnader du har betalt for hendelsen som medførte behov for avbestilling inntraff.

(...)

Avbestillingen må skyldes en av hendelsene som er nevnt nedenfor.

2.2.1 Sykdom og ulykke

Hvis en av følgende personer blir uventet, akutt og behandlingskrevende syk, alvorlig skadet i en ulykke, eller dør:

Du eller noen i din nærmeste familie (se punkt 1.1).

Din eneste reiseledsager eller noen i dennes nærmeste familie (se punkt 1.1).

En i ditt reisefølge, når inntil seks personer har kjøpt reisen sammen, med lik destinasjon og avreisedato.

En nøkkelperson i ditt reisefølge, som du er avhengig av for å kunne gjennomføre reisen (f. eks. sjåfør, skipper eller dirigent).

Forverring av sykdom eller lidelse som er kjent før reisen er betalt, er ikke å anse som uventet og akutt sykdom.

Videre fremgår det av pkt. 2.3.1 første strekpunkt:

Vi erstatter ikke avbestilling som skyldes sykehusopphold, utredning, undersøkelse, behandling eller rekonvalesens som tar lengre tid enn planlagt.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han på betalingstidspunktet for depositumet ikke hadde noen grunn til å tro at reisen ikke kunne gjennomføres. Uttalelsene fra fysioterapeut og fastlege bekrefter at det ikke var mistanke om en mer alvorlig skade enn skade på menisk. Det var ikke meniskskade, men korsbåndskaden som forhindret forsikrede i å reise. Denne ble først avdekket da forsikrede fikk svar på MR-undersøkelse 7.11.18. Forsikrede var derfor i god tro da han betalte depositumet. Forsikrede stiller seg videre skeptisk til at selskapet har gitt ulike begrunnelser for avslaget og anfører for øvrig at selskapet ikke har overholdt sin informasjonsplikt hva gjelder klagemuligheter.

Selskapet har i det vesentlige anført at skaden oppstod utenfor forsikringstiden, slik at avbestillingsforsikringen ikke kommer til anvendelse.

Vilkårene for avbestilling er uansett ikke oppfylt. Det oppstod ingen "ny" uventet akutt skade selv om resultatet av MR-undersøkelsen viste at omfanget av skaden 25.9.18 var større enn tidligere antatt. Forsikringen dekker heller ikke avbestilling som skyldes at rekonvalesens som tar lenger tid enn planlagt, jf. vilkårenes pkt. 2.3.1. Selskapet har ikke forsømt sin informasjonsplikt om klagemuligheter etter forsikringsavtalelovens kap. 4.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder krav om erstatning under avbestillingsforsikringen av en reiseforsikring. Spørsmålet er om forsikrede var dekket av reiseforsikringen på avbestillingstidspunktet, og i så fall om vilkårene for avbestilling er oppfylt. Saken reiser i tillegg spørsmål om selskapet uanmodet plikter å informere om den forsikredes klagemuligheter ved avslag på dekning.

Forsikringsvilkårene fastsetter hvilke situasjoner/hendelser som gir rett til erstatning under forsikringen. Det følger av alminnelige forsikringsrettslige prinsipper at dekning forutsetter at forsikringstilfellet må ha inntruffet i forsikringstiden. Ifølge forsikringsbeviset gjaldt den aktuelle forsikringen i perioden f.o.m. 31.10.18 t.o.m. 31.10.19.

Forsikrede har anført at avbestillingen 28.11.18, skjedde på grunn av korsbåndskaden som først ble avdekket da resultatene av MR-undersøkelsen forelå 7.11.18. Forsikrede pådro seg en skade under trening 24.9.18. Det er ikke fremlagt opplysninger som tilsier at det har tilkommet ytterligere skade på kneet etter dette. Nemnda har lagt til grunn at også korsbåndskaden oppstod 24.9.18, selv om denne først ble avdekket i ettertid. Etter nemndas syn innebærer dette at skaden inntrådte før forsikringen trådte i kraft, hvilket innebærer at forsikrede ikke har krav på dekning.

Forutsatt at forsikringstilfellet først inntrådte da korsbåndskaden ble avdekket, altså i forsikringstiden, ville forsikrede etter nemndas syn uansett ikke ha krav på dekning.

Av vilkårene pkt. 2 om avbestilling fremgår:

2.2 Hva vi erstatter

Vi erstatter reisekostnader du har betalt for hendelsen som medførte behov for avbestilling inntraff.

(...)

Avbestillingen må skyldes en av hendelsene som er nevnt nedenfor.

2.2.1 Sykdom og ulykke

Hvis en av følgende personer blir uventet, akutt og behandlingskrevende syk, alvorlig skadet i en ulykke, eller dør:

Du eller noen i din nærmeste familie (se punkt 1.1).

Din eneste reiseledsager eller noen i dennes nærmeste familie (se punkt 1.1).

En i ditt reisefølge, når inntil seks personer har kjøpt reisen sammen, med lik destinasjon og avreisedato.

En nøkkelperson i ditt reisefølge, som du er avhengig av for å kunne gjennomføre reisen (f. eks. sjåfør, skipper eller dirigent).

Forverring av sykdom eller lidelse som er kjent før reisen er betalt, er ikke å anse som uventet og akutt sykdom.

Videre fremgår det av pkt. 2.3.1 første strekpunkt:

Vi erstatte ikke avbestilling som skyldes sykehusopphold, utredning, undersøkelse, behandling eller rekonvalesens som tar lengre tid enn planlagt.

Etter vilkårene er det en forutsetning for erstatning at avbestillingen enten skyldes en akutt og behandlingskrevende sykdom, eller en alvorlig skade som følge av ulykke. Ut ifra en naturlig språklig forståelse av ordlyden i vilkårene må det etter nemndas syn legges til grunn at mindre skader uten fare for forsikredes liv eller helse og skader som ikke er uventet, ikke er omfattet av avbestillingsforsikringen. Retten til erstatning gjelder heller ikke dersom avbestillingen skyldes behandling eller rekonvalesens som tar lenger tid enn planlagt. Det vil si at selskapet ikke har påtatt seg risikoen for avbestilling som følge av at tilhelingen tar lenger tid enn forventet.

Forsikrede har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt. Hva gjelder kravet om alvorlig skade som følge av en ulykke, kan sekretariatet ikke se at en korsbåndskade er av en slik karakter at den ut i fra en naturlig språklig forståelse kan karakteriseres som alvorlig. Spørsmålet blir derfor om forsikrede ble uventet, akutt og behandlingskrevende syk. Nemnda tar ikke stilling til om en korsbåndskade må anses som en sykdom i vilkårenes forstand. Avbestillingen skyldtes i alle tilfelle at rekonvalesering av kneskaden tok lenger tid enn forventet, jf. unntaket i vilkårene pkt. 2.3.1. Årsaken til at det tok lenger tid var at man hadde feilvurdert kneskaden, noe vi ikke kan se har betydning for anvendelsen av unntaket. Avbestillingen har sin bakgrunn i at tilhelingen tok lenger tid enn antatt, og kostnadene ved avbestillingen er ikke dekningsmessige under forsikringen.

Nemnda finner etter dette ikke at forsikrede har sannsynliggjort at vilkårene for avbestilling er oppfylt.

Forsikrede har anført at selskapet ikke har overholdt sin opplysningsplikt hva gjelder klagemuligheter. Nemnda har tidligere lagt til grunn at avbestillingsdelen under en reiseforsikring omfattes av forsikringsavtalelovens (fal.) del A, jf. sak 2018-868. Selv om god praksis tilsier at selskapet uoppfordret bør informere om klageadgangen ved avslag på forsikringsdekning, har selskapet bare plikt til å informere i tilfeller som nevnt i fal. § 4-14. Dette er ikke et slikt tilfelle og det foreligger dermed ingen rettslig plikt for selskapet til å informere om klageadgangen. Nemnda er uansett av den oppfatning at informasjon om klageadgangen ikke har hatt noen betydning i dette tilfellet. Selskapet informerte om klagemulighetene i egen e-post samme dag som avslag ble gitt skriftlig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Gro Farestedt (selskapsrepresentant), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Ingrid Sande Kvålen (forbrukerrepresentant).