

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2020-825

18.11.2020

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Smerter i mage - hjemreise - medisinsk nødvendig – tapte feriedager - forhåndsgodkjennelse.

Forsikrede fikk under langtidsferie store smerter i mage/lyskeregion og oppsøkte sykehus/lege på stedet. Forsikrede ønsket ikke innleggelse, og fikk foreskrevet antibiotika. Forsikrede reiste hjem selv om SOS vurderte at ny hjemreise ikke var medisinsk nødvendig. Lege i Norge henviste 5 dager senere til operativ vurdering av forstørret prostata. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på erstatning for utgifter til hjemreise og tapte feriedager. Nemnda bemerket at det ikke var opplysninger i saken som tilsa at legene på stedet ikke ville kunne ha gitt ham en adekvat behandling. Forsikrede hadde dermed ikke dokumentert at vilkårene for hjemreise forelå. Da det ikke forelå forhåndsgodkjennelse fra selskapet til hjemtransport, hadde forsikrede etter vilkårene heller ikke krav på erstatning for avbrutt feriereise. Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede (f. 1948) reiste 13.1.20 til T. sammen med sin ektefelle. Planlagt retur til Norge var 13.4.20. Forsikrede ble syk 2.2.20. Han hadde smerter ved vannlating, avføring og i prostata. Han oppsøkte lege i T. 5.2.20. Denne mente at han hadde en urinveisinfeksjon og foreskrev antibiotika. Forsikrede fikk ny time 12.2.20.

Den 8.2.20 skrev SOS alarmsentral i en SMS til forsikrede at det ikke var nødvendig med ny konsultasjon 12.2.20 og at forsikrede måtte ta kontakt dersom han konsulterte lege igjen. Forsikrede opplevde at plagene ble verre og kontaktet alarmsentralen 9.2.20. SOS skrev i en SMS at forsikrede skulle fortsette med antibiotika i de 7 angitte dagene, og ta kontakt ved forverring. Den 10.2.20 skrev forsikrede at han måtte ha svar på sitt ønske om fremskutt hjemreise. Han måtte eventuelt forlenge husleieavtalen for feriebolig på stedet. Forsikrede ga 12.2.20 på ny uttrykk for at han ønsket å reise hjem. Han kunne da reise sammen med sin stedatter og hennes samboer, som kunne bistå ham på reisen.

Det er vedlagt utskrift av 3 logger fra SOS. Alarmsentralen skal ha opprettet en sak per innmeldt plage. Det fremgår at det hele tiden var utfordringer med kontakten mellom forsikrede og alarmsentral, og at forsikrede brukte 3 telefoner. Forsikrede ba gjentatte ganger i SMS om at alarmsentral tok kontakt med ham.

Alarmsentral informerte 11.2.20 om at sentralens leger mente at videre medisinsk behandling ikke var nødvendig, at de ikke kunne love ham noe mer og at hans sak ville bli forelagt lege igjen. Forsikrede var redd, og ønsket undersøkelse.

Forsikrede opplyste deretter at han ville reise hjem. Alarmsentral svarte at selskapet neppe ville dekke dette. Han reiste deretter hjem 13.2.20.

Hjemme i Norge fikk han time hos fastlegen 17.2.20. I en legeerklæring uttaler fastlegen:

Ovennevnte pasient har grunnet nyoppstått akutt, uventet sykdom måttet reise fra T til Norge.

Under ferieopphold i T ble han akutt syk og behandlet ved lokalsykehuset i pga urinveisinfeksjon. Tatt CT, blodprøver og urinprøver. Det ble startet opp med systemisk antibiotika.

Han ble anbefalt å være tilbake på sykehuset, men pga økende besvær samt økende symptomer på prostata plager reiste han hjem til Norge. Det gjorde han nok rett i da det ved undersøkelse i dag er funnet betydelig forstørret prostata som klemmer av urinavgangen hvorpå han er henvist til spesialist i urologi for ev. operativ vurdering.

I skademeldingen datert 18.2.20, med et samlet krav på kr 89 210, skriver forsikrede:

Fikk urinveisinfeksjon og ble behandlet med antibiotika samt store besvær med prostata og smertefull vannlating og avføring. Fikk behandling ved lokalsykehus (b hospital). Var i kontakt med deres legen og han anbefalte innleggelse på sykehus/videre behandling. Følte meg svært utrygg i denne situasjonen med sykdom og ønsket å reise hjem og oppsøke min fastlege. Bestilte reise hjem med første tilgjengelige fly da jeg opplevde kommunikasjon med europeiske alarmsentral som noe vanskelig grunnet sykdom og min manglende forståelse for kommunikasjon med telefon/internet grunnet alder og dysleksi. Kontaktet fastlege når jeg kom hjem og ble henvist til spesialist i urologi og fikk en legeerklæring.

Selskapet avsto krav om erstatning av fremskutt hjemreise og ubenyttet opphold 22.2.20. Det ble vist til kravet om forhåndssamtykke fra alarmsentral ved fremskyndet hjemreise. Det fremgår ikke av avslagsbrevet hvorvidt og med hva selskapet har dekket kostnadene i T. i forbindelse med medisinsk behandling der.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han har krav på erstatning. Da han ble akutt syk, hadde han ikke annet valg enn å reise hjem. Det er vist til FKN-2009-234, FSN-6217, FSN-6375, og til at nemnda foretar en helhetsvurdering av om vilkårene er oppfylt, og av hva som er rimelig etter forholdene på tidspunktet da forsikrede reiste hjem. Fastlegens erklæring viser at legen på stedet stilte feil diagnose. Forsikrede var kritisk syk og trengte medisinsk behandling han ikke fikk i T. Han måtte ta en rask avgjørelse da det bare var ett sete igjen på flyet stedatteren og samboeren skulle hjem med. Personene han snakket med i alarmsentralen snakket dansk, og det må være selskapets ansvar at det gjensidig var store utfordringer med kontakten mellom forsikrede og alarmsentralen. Legen på stedet klarte ikke å hjelpe til tross for store plager, og alarmsentral avsto å dekke videre behandling. Han tok straks kontakt med lege i Norge, og legeerklæring fra fastlegen viser at han hadde en alvorlig helsesituasjon som han ikke fikk tilbud om medisinsk hjelp til. Vilårene for hjemreise var da oppfylt, og de må sees bort fra at alarmsentral var utilgjengelig og ikke ga forhåndssamtykke.

Selskapet har i det vesentlige anført at det ikke er dokumentert at tidlig hjemreise var nødvendig, eller at behandling ikke kunne gis på stedet. At forsikrede ble henvist til vurdering av fastlege fem dager etter hjemkomst dokumenterer ikke at tidlig hjemreise var medisinsk nødvendig.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Forsikrede har i skademeldingen krevd erstatning for sykeutgifter og reiseutgifter. De oppgitte tapspostene omfatter transport/reise, men også en flere andre poster. Dessuten har forsikrede krevd erstatning for tap av feriedager fra 13.-18.2.20. Det fremgår ikke av sakens dokumenter at og i tilfelle i hvilken grad, selskapet har dekket kostnadene i forbindelse med legebesøkene 5.2.20, men etter det som fremgår av loggen(e) til SOS skal dette være dekket direkte av SOS. I klagen til nemnda er saken angitt å gjelde "erstatning for medisinsk behandling, ekstra reiseutgifter og tapt ferie". Nemnda finner, slik saken står, å måtte legge til grunn at saken gjelder reiseutgifter hjem og tapte feriedager for forsikrede og ektefellen. Dersom selskapet ikke har dekket utlegg til medisinsk behandling i T. 5.2.20 eller for transport til og fra behandlingsstedet i den forbindelse, forutsetter nemnda at selskapet tar opp den delen av saken til fornyet behandling. Dersom kravet derutover gjelder andre kostnader enn de som kan rubriseres under postene fremskyndet hjemreise og tapte feriedager, forutsetter nemnda at selskapet tar uttrykkelig standpunkt til dem.

Nemnda ser så på kravet om erstatning for hjemreise pga. uventet og akutt sykdom. Dette reguleres av pkt. 5 i forsikringsvilkårene. Etter bestemmelsen omfatter forsikringen utgifter til blant annet nødvendig og vanlig medisinsk behandling, hjemtransport og kompensasjon for avbrutt reise/tapte feriedager.

Etter vilkårene pkt. 5.2.2, som gjelder Transport og overnattingsutgifter, fjerde strekpunkt dekkes transport- og overnattingsutgifter "når adekvat medisinsk behandling ikke kan gis på stedet". Forsikredes anførsel er at han ikke fikk adekvat behandling i T. og derfor måtte reise hjem. Han oppsøkte lege(r) i T. 5.2.20 og disse mente han hadde en urinveisinfeksjon og forordnet en syvdagers antibiotikakur. Det fremgår av SOS loggene at forsikrede 9.2.20 mente at kuren ikke virket og at han ikke hadde medisiner til 12.2. Han opplyste også om at han vurderte å kjøpe seg en billett hjem. Under en ny samtale 11.2. opplyste forsikrede at han hadde booket hjemreise 13/2. Det fremgår også av SOS loggene at forsikrede hadde en avtale om ny legekonsultasjon i T. 12.2., og at SOS mente at den ikke var nødvendig slik at det ikke ble gitt tilsagn om at selskapet ville dekke kostnadene ved den konsultasjonen.

Slik nemnda ser det, er det her som ved krav om erstatning ellers, kravstiller – den forsikrede – som må sannsynliggjøre at vilkåret for erstatning er oppfylt, i dette tilfellet at han ikke ville kunne få adekvat medisinsk behandling i T. Nemnda kan ikke se at den fremlagte uttalelsen fra fastlegen beviser at forsikrede ikke ville kunne ha fått en adekvat medisinsk behandling i T. Det er heller ikke ellers opplysninger i saken som tilsier at leger i T. ikke ville kunne ha gitt ham en adekvat behandling. Selv om nemnda har forståelse for at forsikrede ble urolig, kan nemnda ikke se at selskapet av den grunn plikter å dekke utgiftene ved hjemreisen.

Vilkårene pkt. 5.4. inneholder bestemmelser om skadeoppgjøret. Etter pkt. 5.4.1 første ledd tredje strekpunkt må forsikrede kontakte selskapet "ved behov for endre hjemreise". Det samme kravet fremgår av forsikringsbeviset under overskriften "Viktige begrensninger for forsikringene dine". I dette tilfellet orienterte forsikrede selskapet om at han ville reise hjem før planen, men han fikk også beskjed av SOS om at selskapet ikke ville dekke hjemreisen.

Saken gjelder som nevnt, også krav om erstatning for tapte feriedager. Her gjelder i tillegg til de generelle bestemmelsene i pkt. 5.1, bestemmelsene i pkt. 5.2.5. Etter dette punktet betaler selskapet kompensasjon for avbrutt eller tapt feriereise om forsikrede blir "transportert hjem etter forhåndsgodkjennelse fra oss". I dette tilfellet foreligger det ikke noe forhåndsgodkjennelse fra selskapet til hjemtransport, og forsikrede har da etter vilkårene ikke krav på erstatning for avbrutt feriereise.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold i at forsikrede ikke har krav på erstatning for sine utgifter til fremskutt hjemreise og heller ikke for avbrutt feriereise.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Gro Farestvedt (selskapsrepresentant) og Ingrid Sande Kvålen (forbrukerrepresentant).