

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2022-522

14.6.2022

Storebrand Forsikring AS

Reisesyke

Covid-19 – tilkall – praktisk håndtering – forhåndsgodkjennelse.

Forsikrede var på reise i utlandet da han testet positivt for Covid-19. Forsikringstaker (forsikredes far) og forsikrede kontaktet selskapet, da forsikrede fikk problemer med å isolere seg. Selskapet bekreftet samme dag at forsikrede var dekket av forsikringen, men opplyste at tilkall ikke var dekket. Dagen etter ga selskapet feilaktig beskjed om at forsikringen ikke omfattet "corona relaterte hendelser". Forsikringstaker reiste til forsikrede for å plassere han i isolasjon. Saken reiste spørsmål om forsikringstaker hadde krav på å få dekket sine reiseutgifter. Etter nemndas vurdering var det ikke grunnlag for å si at selskapet hadde forpliktet seg til å bistå forsikrede/forsikringstaker med losji og mat utover den rådgivning som fant sted. Nemnda kunne ikke se at selskapets/SOS fremferd kunne karakteriseres som skjødesløs eller uaktsom og selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikringstaker (klager) hadde en reiseforsikring i selskapet. Hans sønn (forsikrede), som omfattes av forsikringen, reiste til X 3.7.21 med planlagt hjemreise 9.7.21. Den 8.7.21 testet forsikrede positivt for Covid-19. Selskapet mottok skademelding samme dag. Det ble opplyst at sykdommen a) forhindret den planlagte hjemreisen, b) forpliktet ham til isolasjon i karantene i X i samsvar med de reglene i X og c) innebar fare for forverring.

Forsikringstaker og forsikrede var begge i kontakt med selskapet v/alarmsentralen, SOS International AS (heretter SOS), på mail, SMS og telefon, 8.7.21. Det fremgår av SOS korrespondanselogg at forsikrede reiste sammen med 3 venner, at han ville miste "hjemreisen og trenger hjelp med HTL og ny flybillett". Det fremgikk videre at forsikrede ikke hadde symptomer, og følte seg "helt frisk", jf. logg 8.7.21 kl. 16:14:13.

Det fremgår av loggen 8.7.21 kl. 16:11:48 at SOS da meddelte forsikrede at sykdommen var omfattet av forsikringen, og at selskapet v/SOS vil bistå ham så godt som mulig dersom en ny PCR-test var positiv. Senere samme dag informerte forsikrede selskapet om at også test nr. 2 hadde vært positiv. Han opplyste samtidig at han manglet innkvartering og ikke visste hva han skulle gjøre videre. Forsikrede ønsket at forsikringstaker skulle være kontaktperson overfor SOS, jf. logg 8.7.22 kl. 19:46:48.

Forsikringstaker stilte i samtale 8.7.20 kl. 20:02:14 spørsmål om hvor forsikrede skulle bo, hvordan han skulle få mat o.l. Selskapet svarte at det skulle forsøke å finne ut av dette, videre:

(...)

- FT takker. Han spør også hva som skjer hvis PT blir værre? Er det noen som kan hålla lite koll på honom? Kan evt faren reise ned?

- J infoer at han er ju ikke "syk" på den måten, då han ikke har nogen symptomer, så tillkald vil ikke dekkes. Men evt kan vi ta kontakt med PT en gang per dag for status.

SOS var deretter i kontakt med et medisinsk assistanseselskap i X. Selskapet hadde ikke informasjon om karantenehoteller i området, men opplyste at karantenehotellene var organisert av den offentlige helsetjenesten.

Det fremgår av loggen 9.7.22 at SOS forsøkte å kontakte et hotell som skulle være et karantenehotell, men at hotellet ikke svarte. SOS var også i kontakt med et annet hotell og av loggen fremgår "Intet htl tilbyr karantæneophold i området med mindre man tager en PCR test og bliver henvist af det OFF".

SOS var videre i kontakt med et selskap som tilbyr helsetjenester, Y, 9.7.21 hvor forsikrede hadde tatt de to PCR testene. Y kunne verken bistå med karantenehotell eller kontakt med offentlige instanser.

SOS var deretter i kontakt med forsikringsselskapet som bekreftet at forsikringen gjaldt når man testet positiv og mister hjemreise, og at tilkall ikke var dekket:

Fri 2021-07-09 13:24:24

TIL SEL

(...)

1. de dekker ikke tilkall, denne situasjon er noe man er advart om og anbefaler ikke at man reiser
Ja, man har en forsikring men vi kan ikke garantere hjelp i denne situasjon

2. De dekker at PT får HTL eller air b&b men ikke mat, det må han jo ha uansett ha

3. forsikring vil gjerne hjelpe men viss vi ikke kan booke noe, er det sånn det er
- jeg ? om de vil dekke for en spesialtransport til Off HOS hvor han kan få en test
- ja det vil de dekke for, hva vil det koste

- Med CBO/om vi har et bud på pris? omkring 4000 NOK +-

- info det til SEL

- ja det vil de dekke

(...)

SOS kontaktet forsikringstaker fredag 2021-07-09 kl. 13:39:30 og opplyste:

- jeg infoer saken og at PT ikke kan bli der han er nå og pga karantene kan han ikke gå ut derfra og skal bli
- jeg ok men han kan ikke bli der, det er ikke et egnet sted for han
- kan dere arr. en AMBU og kjøre han til et offentlig HOS for test??
- KTK nei og den private PCR test er like gyldig som på det offentlige
- jeg ok men hva skal han så gjøre? Han er 17 år og skal han bare sitte seg på gaten da?
- KTK ber meg vente litt på linjen
- KTK gir nr (...) som er til et public house call r, de kan kanskje hjelpe med et sted han kan være

(...)

Selskapet v/SOS opplyste deretter at det hadde forsøkt å finne en løsning, men at det ikke kunne bestille Airbnb for forsikrede. Selskapet spurte derfor om dette var noe forsikringstaker og forsikrede kunne gjøre. Til dette svarte forsikringstaker: "(n)ei de har ikke den mulighet og PT er syk og har behov for hjelp. Det er de betaler SEL for" og videre "jeg gjentar; vår sønn er syk. Situasjonen krever akutte tiltak. De trenger SEL sin hjelp i dag".

SOS var også i kontakt med den norske ambassaden som skulle ta kontakt med konsulær avdeling.

Videre heter det i loggen 9.7.21 kl. 15:56:28:

fra pt far

- vil snakke med hlk.
- ac: gået for i dag, men ac sidder med sagen for pt.
- ac: infoer samtale med amb i X, og deres løsning med at gå på off hos, bestille air bnb.
- pt far: den er jo bekræftet, så hvad skulle det hjelpe?
- ac: at det off system, så kan ass pt med et sted at være. air bnb, så pt har et sted at være.
- ac: tilkald som nævnt i mailen fra ft, er ikke en mulighed. det vil sel ikke dække.

Den norske ambassaden i X bekræftet 9.7.21 at forsikrede måtte oppsøke et offentlig sykehus for å få hjelp, og at koronahotell for private ikke var en mulighet.

Forsikringstaker tok deretter kontakt med selskapet 9.7.21. Selskapet opplyste da at forsikringen ikke omfattet "corona relaterte hendelser".

I et udatert brev fra forsikringstaker heter det:

Min sønn (...) ble diagnostisert syk med korona ved reise i (...) 8 JUL 21. Han har ingen adresse i landet, kan ikke forlate landet før frisk, og trenger isolasjon og praktisk hjelp og medisinsk monitorering inkl testeing frem til da.

Forsikringstaker bestilte reise til X 9.7.21 og reiste dit 10.7.21. Etter ankomst til X plasserte han forsikrede i isolasjon.

I brev 12.7.21 bekræftet selskapet at forsikrede var omfattet av "reiseforsikringen med utreise den 03.07.21". Den 19.7.21 testet forsikrede negativt for korona og forsikringstaker og forsikrede returnerte til Norge 20.7.21.

I brev til selskapet 1.8.21 krevde forsikringstaker dekket sine reiseutgifter til X i forbindelse med at forsikrede hadde fått påvist Covid-19.

Selskapet har 10.8.21 dekket forsikredes kostnader foranlediget av sykdommen med tilsammen kr 8 675. Selskapet avsto samtidig å dekke forsikringstakers utgifter i forbindelse med skadetilfellet, jf. punkt B.5.1.2.f) i forsikringsavtalen om vilkårene for dekning av tilkall av familiemedlemmer.

Forsikringstaker klaget 19.8.21. Selskapet avsto kravet på ny 10.9.21. I avslaget heter det bl.a.:

Du var i kontakt med oss fredag 09.07.21 og fikk feilaktig beskjed om at forsikringen ikke omfattet corona relaterte hendelser. Dette ble oppklart mandag 12.07.21 at reiseforsikringen for din sønn var gyldig for den aktuelle reisen. Vi beklager at det i en stressende situasjon var en slik feilinformasjon, men SOS alarmsentralen som er døgnåpen har ikke avvist saken og de var på saken selv om du hadde fått feilinformasjon fra oss. Du fikk i samtalen den 12.07.21 som i samtalen med SOS informasjon om at dine merutgifter ikke var omfattet av vilkåret for tilkallelse.

I klagen til Finansklagenemnda 27.9.21 skriver forsikringstaker at selskapet henviste ham til SOS for "praktisk håndtering av situasjonen", da han tok kontakt 8.7.21 og at SOS bekræftet at forsikringen dekket deres tilfelle. Videre at han "forsto (...) at underleverandørens innsats var ineffektiv" og at det var derfor han tok kontakt med selskapet som opplyste at forsikringen ikke dekket tilfellet.

Forsikringstaker har i det vesentlige anført at han har krav på å få dekket sine utgifter til håndtering av forsikredes sykdom. Før forsikredes reise ble bestilt hadde forsikringstaker sjekket at forsikringen gjaldt. Forsikrede ville ikke ha reist om reiseforsikringen ikke gjaldt for covid-19.

Forsikrede ble syk under oppholdet i X og var forpliktet til å isolere seg. Forsikringstaker ble nødt til å reise til X for å plassere forsikrede i isolasjon pga. selskapets mangelfulle håndtering av saken. Selskapet opplyste uriktig at forsikrede ikke var dekket av forsikringen. Tidsmangel gjorde at forsikringstaker ikke kunne søke om forhåndsgodkjenning til reisen. Hans reise var nødvendig, proporsjonal, effektiv og rimelig. Selskapet kan bare nekte å dekke hans utgifter dersom forsikrede ikke trengte isolasjon, om selskapet eller alarmsentralen var i ferd med å arrangere isolasjon av ham eller om forsikrede hadde reist til et sted hvor en måtte forstå at selskapet ikke kunne håndtere sykdom.

Selskapet plikter å erstatte forsikringstakers utgifter i forbindelse med reisen til X fordi selskapet ikke oppfylte sine kontraktsmessige forpliktelser etter avtalen, og det oppsto en nødssituasjon som krevet at klager handlet 9.7.21.

Selskapet har i det vesentlige anført at merutgifter i forbindelse med tilkallelse av familiemedlem for å bistå forsikrede i dette tilfellet ikke er omfattet av reiseforsikringen. Reiseforsikringen dekker ikke hendelser ut over de som er bestemt angitt i vilkårene.

Selskapet har dekket forsikredes utgifter i samsvar med vilkårene punkt B.5.1.2. bokstav a og c.

Erstatning for tilkallelse er regulert i vilkårenes punkt B.5.1.2.f). Det er ikke tilstrekkelig at den forsikrede har blitt uventet og akutt syk. Det kreves i tillegg at det er tale om en alvorlig eller livstruende sykdom. Dessuten må det foreligge forhåndsgodkjennelse fra selskapet.

Forsikringstaker reiste til forsikrede for å bistå ham med det praktiske. Forsikrede og forsikringstaker ble informert om at tilkallelse ikke var dekket.

At selskapet uriktig informerte forsikringstaker om at forsikrede ikke var dekket av forsikringen kan ikke medføre økonomisk ansvar for selskapet. Selv om man har en gyldig reiseforsikring, er det ingen garanti for at man kan få praktisk hjelp i det landet man befinner seg i. På bakgrunn av ovennevnte anfører selskapet at det ikke er grunnlag for erstatning etter det alminnelige culpaansvaret.

Finansklagenemnda Person bemerket

Partene er enige om at reiseforsikringen omfattet forsikrede og selskapet har erstattet hans utgifter pga. sykdommen. Nemnda har merket seg at selskapet på et tidspunkt feilaktig orienterte forsikringstaker og forsikrede om at sykdommen ikke var dekket, et standpunkt som ble endret 12.7.21.

Saken gjelder om selskapet plikter å dekke forsikringstakers utgifter til reise og opphold i X i forbindelse med at forsikrede måtte isolere seg der pga. Covid-19. Partene later til å være enige om at bestemmelsene om erstatning for nødvendige og dokumenterte merutgifter ved tilkallelse på grunn av forsikredes sykdom, vilkårene punkt B.5.1.f), ikke får anvendelse, dels fordi vilkåret om akutt og alvorlig sykdom ikke er oppfylt og dels fordi det ikke foreligger en forhåndsgodkjennelse, se vilkårene punkt B.5.4.2).

Klager anfører imidlertid at selskapet er ansvarlig for hans utlegg fordi selskapet og/eller dets representant ikke sørget for at forsikrede fikk et oppholdssted med nødvendig infrastruktur i X da han ble pålagt isolasjon i X frem til at han var smittefri.

Dette reiser spørsmål om selskapet kan anses å ha forpliktet seg utenfor forsikringens dekningsområde til å sørge for forsikredes innkvartering og opphold ellers under en slik isolasjonsperiode.

En reisesykeforsikring tar primært sikte på å sørge for at den forsikredes utgifter ved sykdom i utlandet blir dekket, dvs. bistand av økonomisk art. Det fremgår imidlertid av forsikringsbeviset at dersom en forsikret person får behov for assistanse under reisen pga. sykdom eller ulykke, kan SOS International kontaktes. Verken forsikringsbeviset eller vilkårene sier noe nærmere om karakteren av den assistansen som SOS eller selskapet yter i slike situasjoner. Nemnda legger til grunn at det er tale om hjelp og bistand i kontakten med medisinsk personell, sykehus mv. SOS har kontakter i ulike stater som bistår SOS i dette.

Klager gjør gjeldende at selskapet og medhjelperen SOS i denne saken utviste en "hjelpeløs, skjodesløs og uaktsom fremferd", slik at klager ble tvunget til å reise til X og å sørge for forsikrede der så lenge han var pålagt isolasjon, og at selskapet av denne grunn er ansvarlig for klagers påløpte utgifter.

Nemnda kan ikke se at verken selskapet eller SOS har forpliktet seg til å sørge for et oppholdssted mv. for forsikrede mens han var pålagt å isolere seg. Det fremgår av loggen at SOS tok kontakt med, eller søkte å få kontakt med, forskjellige instanser i X for å bistå forsikrede, men at dette arbeidet ikke førte frem. Det fremgår også at selskapet var innstilt på å dekke kostnadene ved ambulansetransport til et offentlig sykehus slik at forsikrede kunne ha kommet inn i det lokale systemet og derved til et sted hvor han kunne oppholde seg.

Slik nemnda ser det, er det ikke grunnlag for å si at selskapet, verken generelt eller i denne saken spesielt, har forpliktet seg til å bistå forsikrede/forsikringstaker med losji og mat utover den rådgivning som fant sted. Nemnda er ikke enig i at selskapets/SOS' fremferd kan karakteriseres som skjodesløs eller uaktsom.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).