

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2022-564

28.6.2022

Tryg Forsikring NUF

Reisesyke

Akutt stressreaksjon – PTSD – akutt sykdom/akutt forverring av sykdom på feriestedet.

Forsikrede og hans familie var på en feriereise i juli 2019. I august 2019 kontaktet forsikrede selskapet og opplyste at han og familien var utsatt for en akutt stressreaksjon på ferien, noe som medførte at de ikke kunne reise hjem. Forsikrede fremmet krav under forsikringen som følge av at familien led av PTSD etter barnevernets vedtak om akutt plassering av forsikredes datter i mars 2019. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde sannsynliggjort at det oppsto en akutt sykdom/akutt forverring av sykdom på feriestedet, og om forsikrede hadde sannsynliggjort at han og hans familie av medisinske årsaker måtte bli behandlet på feriestedet og var forhindret i å gjennomføre planlagt hjemreise. Nemnda bemerket at hensynene bak reiseforsikringen tilsier at det gjelder relativt strenge krav til objektiv dokumentasjon av at vilkårene for rett til erstatning er oppfylt. Nemnda kunne ikke se at den fremlagte dokumentasjon sannsynliggjorde at forsikrede, ektefellen eller barnet ble akutt syke under oppholdet og ikke kunne reise hjem til planlagt tid. Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede med familie reiste til X 1.7.19. Opplysningene om planlagt returdato varierer. I skademeldingen er 9.8.19 angitt, mens 18. og 19.8.19 angis i klagen/annen korrespondanse. Datoen for ny hjemreise angis i skademeldingen å være 5.10.19. Forsikrede har senere opplyst at planlagt retur med bil var 12.8.19. Forsikrede har også opplyst at han/ familien (pr. 1.2.22) fremdeles var i X. Selskapet fikk 29.8.19 melding om at forsikrede og familien hadde fått konstatert PTSD. I skademeldingen heter det at dette ble fastslått for forsikredes vedkommende 7.8.19, ektefellens 13.8.19 og datterens 5.8.19.

Skademeldingen er vedlagt uttalelse vedrørende ektefellen fra behandlende psykolog. Der fremgår blant annet: Ektefellen begynte med individuell psykoterapi 13.8.2019. Målet med dette er å lindre angstproblemer på grunn av sterk traumatisering. For å bearbeide tidligere erfaringer og takle situasjonen, anbefalte terapeuten langvarig og regelmessig støtte under psykoterapeutisk ledelse. Å returnere til et traumatisk minnemiljø ble for øyeblikket ikke ansett som hensiktsmessig.

Det er ikke fremlagt dokumentasjon oversatt til norsk knyttet til sykdom hos forsikrede eller barn.

I e-postkorrespondanse med selskapet beskrives bakgrunnen slik:

...

... Når på sommerferie her i X skjønte vi plutselig at alle tre medlemmer i vår liten familie lider av trauma i forbindelse med hva som har skjedd i Norge. Vi begynte å skjønne symptomer på trauma/stress og var nødt å søke om hjelp her. Første time hos psykolog hadde vi den 22 Juli 2019. Det var (forsikrede) og også (ektefelle) tilstede under del av timen. Psykolog hørte på begge to og konkluderte at vi lider av trauma/stress/ PTSD på grunn av symptomer vi hadde. Dessverre psykolog klarte ikke å ta begge av oss som pasientene, bare (forsikrede). Psykolog anbefalte at (ektefelle) finner annen psykolog å behandle henne fordi hun viser sterke symptomer på PTSD også. Videre anbefalte psykolog at det blir skadelidende for oss å returnere til Norge og

at traumene våre forsterker når vi kommer tilbake til miljø hvor urett mot oss skjedd. Hun konkluderte videre at dette ville føre til forverring av helsetilstand, både psykisk og fysisk. Psykolog anbefaler videre behandling mot PTSD her fordi det er ikke bra å komme hjem til Norge nå med de traumene vi ble påført. Derfor må vi få behandling her midlertidig.

...

Ektefelle og barn søkte helsehjelp 5.8.19.

Forsikrede har opplyst:

...

Det som skjedd er følgende: Dattera vår, 7 år, ble akutt plassert i Norge i Mars 2019. Vi fikk dattera tilbake i Juni 2019 etter vi vant i tingretten og retten overprøvde akuttvedtaket. Da ble dattera tilbakeført hjem. Tingretten konkluderte at det var ingen grunn for å akuttplassere dattera vår faktisk. Dattera ble ferdig med første klassen på hennes skole i Norge, og vi da i begynnelsen av Juli 2019 reiste på sommerferie til X. Det var planlagt at vi skulle komme tilbake til Norge før skolestart, den 19 August 2019

...

Forsikrede har angitt sitt krav slik:

...

Akkurat hva er det dere ønsker at (selskapet) skal hjelpe dere med?

De oversendte medisinske utgiftene dere har fått. Dere kan betale utgiftene til psykologisk hjelp, transport til psykolog osv.

Utgifter til oversettelse til norsk språk, da vi kan oversende medisinsk dokumentasjon til fastlegen i Norge. Vi har informert lege allerede, men vi får ikke sykemelding uten dokumentasjon er oversatt.

Kjøp av medisiner på apotek.

Overnatting utgifter samt hushold nr. 2 utgifter her i X. Vi må fortsatt betale utleie hushold utgifter nr. 1 i Norge også. Og vi må betale utleie utgifter her i X selvfølgelig også. Vi klarer ikke betale to husholdninger samtidig. Derfor trenger vi refusjon for hushold her i X.

Telefon utgifter.

Annet utgifter som vi måtte og vil må kjøpe derfor alle gjenstander som vi har er hjemme i Norge - vi hadde med oss kun lite bagasjen med ferie/sommer gjenstander. Vi derfor trenger å kjøpe ny klær, sko, kosmetikk, annen nødvendig utstyr vi bruker hjemme i Norge osv.

Selskapet opplyste 1.9.21:

...

Den 29. august 2019 er det notert at klager kontaktet Tryg Alarm/Falck Global Health (FGH) per telefon. Klager oppga at familien var utsatt for en akutt stressreaksjon i X.

I e-post til FGA den 5. september 2019 forklarte klager at han og hans familie var påført en akutt stressreaksjon som følge av deres datters akuttplassering i Norge i mars 2019. Klager dro til X med familien i begynnelsen av juli 2019. Klager oppga at de i løpet av ferien i X begynte å føle traumer, og klarte ikke å returnere til Norge.

...

Den 6. september 2019 opplyste FGA klager om at behandlingsopplegget ikke var dekket under reiseforsikringen. Klager besvarte e-posten samme dag, og ga uttrykk for at han ikke var enig i denne vurderingen. FGA avsto å behandle saken videre, og ba klager om å rette videre kommunikasjon direkte til (selskapet).

Klager meldte den 24. september 2019 saken på nytt per elektronisk skademeldingsskjema. Klager oppga i skademeldingsskjema at reisen var planlagt å vare fra 1. juli til 9. august 2019.

...

Den 25.9.19 avsto selskapet kravet. Vilårene for erstatning var ikke oppfylt. Avgjørelsen ble påklaget og opprettholdt 14.4.21.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han og familien ble påført en akutt sykdom i form av en PTSD diagnose. Dette skyldes vedtaket om akutt plassering av forsikredes datter, mars 2019. Det er vist til erklæring fra psykolog og til annen (ikke oversatt til norsk) dokumentasjon. Forsikrede krever refusjon av alle utgifter han og familien har hatt til bl.a. medisiner, utgifter til psykologhjelp, herunder transport til psykolog. Han krever også dekket utgifter til merkostnader som følge av at familien må betale for to husholdninger, herunder utgifter til klær, sko, kosmetikk og annet nødvendig utstyr. Selskapet må besørge oversettelse av fremlagte dokumentasjoner til norsk.

Selskapet har i hovedsak anført at forsikrede ikke har sannsynliggjort at han/familien ble påført en akutt sykdom på reisen. Den fremlagte medisinske dokumentasjonen er ikke tilstrekkelig til å dokumentere at han/familien måtte ha behandling i utlandet. Det er heller ikke dokumentert at de ikke kunne returnere til Norge til planlagt tid, se FinKN 2014-215. Så lenge grunnvilkårene for erstatning ikke er oppfylt, har forsikrede heller ikke krav på erstatning for de merutgiftene han eventuelt er påført.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder krav under en reiseforsikring. Forsikringen gjelder for forsikrede, ektefellen og barnet. Etter forsikringsbeviset gjelder forsikringen "de første 70 dagene av reisen". Reise er definert som tiden fra forsikrede "forlater sin bostedsadresse i Norge til sikrede er tilbake på samme sted".

Ved reisesyke, som i vilkårene pkt. 5.1 beskrives som akutt sykdom, ulykkesskade og uventet akutt og alvorlig forverring av sykdom/lidelse som var kjent før avreisen, gir forsikringen rett til erstatning av rimelige og nødvendige utgifter, se vilkårene pkt. 5.2. Det heter videre i samme punkt:

Fortsatt behandling i utlandet

Utgifter til opphold og behandling i utlandet erstattes frem til hjemtransport er medisinsk forsvarlig. Tryg Alarm vurderer sammen med behandlende lege når hjemtransport kan foretas.

Utsatt hjemreise eller reise videre

Hvis sikrede på grunn av medisinske årsaker som nevnt i punkt 5.1. er forhindret fra å gjennomføre fastsatt reiserute som planlagt, erstattes nødvendige merutgifter til overnatting, måltider og transport for å ta igjen fastsatt reiserute.

Saken reiser spørsmål om forsikrede har sannsynliggjort at det oppsto en akutt sykdom/akutt forverring av sykdom i X. Og om så er tilfellet, om forsikrede har sannsynliggjort at forsikrede og hans familie av medisinske årsaker måtte bli behandlet i X og derfor forhindret fra å gjennomføre planlagt hjemreise.

Forsikrede har lagt frem ikke oversatte uttalelser vedrørende de tre familiemedlemmenes sykdom. I en oversatt uttalelse av 13.9.19 som gjelder ektefellen og som utstedt av klinisk psykolog, benyttes diagnosen "susp. F43.1 posttraumatisk stresslidelse". Nemnda kan ikke se at dette sannsynliggjør at forsikrede, ektefellen eller barnet ble akutt syke under oppholdet i X og ikke kunne reise hjem til planlagt tid. Nemnda understreker at hensynene bak reiseforsikringen medfører at det gjelder relativt strenge krav til objektiv dokumentasjon av at vilkårene for rett til erstatning er oppfylt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

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