

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2022-650

13.7.2022

Fremtind Forsikring AS

Reisesyke

Sår hals - syk på reise – sykehus – sengeleie.

Forsikrede ble syk på reise. Hun oppsøkte sykehus og fra rapporten fremgikk det at hun hadde sår hals og at hun ikke kunne svelge verken mat eller drikke. Hun opplyste at hun ble sengeliggende på hotellrommet i 5 dager. Selskapet avslo krav om utbetaling under henvisning til at forsikrede verken hadde fremlagt dokumentasjon på at hun hadde vært innlagt på sykehus, eller at behandlende lege på stedet hadde beordret sengeleie i 3 dager eller mer. Saken reiste spørsmål om vilkårene for utbetaling var oppfylt. Nemnda bemerket at det ikke var fremlagt dokumentasjon på sengeleie i 3 dager eller mer, med skriftlig bekreftelse på sengeleie fra behandlende lege på stedet. Forsikredes dokumentasjonsplikt var ikke oppfylt og selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede var på reise til T. fra 1.10.21- 22.10.21.

Av "Medical Report" av 14.10.21 fra et sykehus i T. fremgikk:

Complaint: Sorethroat.

Medical Story: The complaint has begun a couple of days ago. The patient can not swallow food or drinks.

Physical Examination: BP: 120/70 mmHg, BP: 36, 3 C, RR:16/min, PO2: 98% in room, Pulse:80/min

Conscious, alert, oriented.

Oropharynx normal.

Hearth is normal.

Abdomen is soft.

Intestinal motility is normoactive .

Lung voices are normal.

Other systems are normal.

Consultation: ENT specialist as treating doctor.

Investigations: CBC, CRP, TSH are in progress.

USG scan of thyroid is claimed

Diagnosis: Acute thyroiditis?

Treatment: The patient is examined by ENT specialist. CBC, CRP, TSH samples are taken. USG scan of thyroid is claimed. Please confirm.

Av et annet medisinsk notat fra samme dag og samme sykehus fremgikk:

Complaint: Sorethroat and inability of swallowing

Medical Story: The complaint has begun a couple of days ago. The patient can not swallow food or drinks and therefore, she could not make oral intake in last 24 hours.

Medical History: BP: 120/70 mmHg, BP: 36, 3 C, RR:16/min, PO2: 98% in room, Pulse:80/min

Conscious, alert, oriented.
Oropharynx normal.
Tonsils are normal
Abdomen is soft.
Intestinal motility is normoactive.
Lung voices are normal.

Physical Examination: General situation is moderate, skin is pale, patient looks fatigue.

Neck-Head: There are multiple aftous lesions inside her mouth.
Extremities: There are widespread maculopopular and vesicular lesions on the whole body (+)
Neurological examination: Normal, E4M6V5
No lateralizing deficit, muscle strength 5/5 on 4 extremities.
Lung voices are normal with auscultation, no rales, no rhonchis.
Abdomen is normal with palpations, no guarding, no rebound, intestinal motility is normoactive.

Consultation: ENT specialist as treating doctor.

Investigations: Results: 14/10/2021 Hemoglobin. - 15,74 g/dl, Hematokrit - 48,78 %, Eritrosit . - 5, 19 M/ μ L, Lokosit. - 11,03 bin/ μ L, MCV. - 93,99 fl, MCH. - 30,33 pg, MCHC. - 32,28 g/dl, Trombosit. - 242, 10 K/ μ L, RDW. - 11, 50 %, Notrofil - 6,59 bin/ μ L, Lenfosit. - 2,83 bin/ μ L, Monosit. - 0,59 bin/ μ L, Eozinofil. - 0,88 bin/ μ L, Bazofil. - 0, 15 bin/ μ L, Eozinofil % - 7,94 %, Bazofil% - 1,39 %, Notrofil% - 59,73 %, Lenfosit% - 25,62 %, Monosito/o - 5,32 %, MPV. - 9,55 fl, CRP (torbidimetrik) - 23,84 mg/L, Serbest T3 - 2, 78 ng/L, Serbest T 4 - 0,88 ng/dl, TSH - 1,04 U/L

Diagnosis: Acute thyroiditis?

Treatment: The patient is examined by ENT specialist. CBC, CRP, TSH samples are taken. USG scan of thyroid is claimed. Please confirm.

Conclusion And Recommendation: 15/10/2021 USG scan is performed. Blood results are evaluated. Prescription and advices are given. Examination also by a gastroentrologist is recommended in home country.

Selskapet tok kontakt med forsikrede ved SMS 15.10.21 og 15.11.21:

Hei! Vi har fått melding fra SOS International om at du har vært syk på reise. Har du hatt utgifter til lege, medisiner og reiser til og fra lege? Ta vare på kvitteringene, og ring oss på (...) mellom 8-16 når du kommer hjem. Husk skadenummeret ditt (...). Hilsen (selskapet).

Hei! Vi har minner om tidligere SMS sendt deg vedr. sykdom på reise. Har du hatt utgifter til lege, medisiner og reiser til og fra lege? Ta vare på kvitteringene, og ring oss på (...) mellom 8-16, eller send de til (...). Husk å oppgi skadenummeret ditt (...). Hilsen (selskapet).

Forsikrede opplyste til selskapet 25.11.21 at hun var "sengeliggende på rommet i 5 dager med pencelin. Har vært i kontakt med SOS om dette."

Selskapet svarte forsikrede 25.11.21 at det ikke kunne se at det forelå dokumentasjon på sengeleie, og at det derfor ikke kunne utbetale erstatning. Det var vist til vilkårene for tapte feriedager ved sykehusinnleggelse og sengeleie.

Forsikrede svarte selskapet 26.11.21:

Sos har alle opplysninger om meg, har akkurat snakka med de nå. på meg virker det som dere ikke tror meg når jeg har ligget med halsbetennelse å feber der nede, veldig vanskelig for meg å reise ned dit å gå bevis fra hotellet eller sykehus da.

Selskapet avsto krav om utbetaling 30.11.21.

Selskapet fastholdt avslaget 9.12.21 og 20.12.21.

Forsikrede vedla 21.12.21 en utskrift/resept på medisiner datert 15.10.21.

Selskapet opprettholdt avslaget 7.1.22, og viste blant annet til at det i dokumentet fra legen bare stod at forsikrede skulle ta medisin i 5 dager. Selskapet opplyste senere at det ikke fant dokumentet det ble referert til hvor dette stod.

Selskapet opprettholdt avslaget 18.1.22 og viste blant annet til punktene 10.1, 10.4, 10.5 i forsikringsvilkårene.

Forsikrede klaget til Finansklagenemnda 17.1.22.

I brev 31.3.22 opplyste forsikrede at hun "lå på hotellrommet i 5 dager med feber å halsvondt".

Forsikrede har i det vesentlige anført at hun har krav på utbetaling under forsikringen. Hun ble akutt syk og måtte på sykehus, og ble senere liggende i 5 dager. Hun tok kontakt med SOS og de har vært i kontakt med forsikringsselskapet hennes. Det eneste hun har er en resept på penicillin. Det var ikke i hennes tanker å få legeerklæring. Det var tøft nok at hun måtte på sykehus i et annet land. Hun lå på hotellrommet i 5 dager med feber og halsvondt. Hun føler at selskapet tror hun lyver. Det tar på å ikke bli trodd.

Selskapet har i det vesentlige anført at forsikrede ikke har krav på utbetaling. Forsikrede har ikke fremlagt dokumentasjon på at hun har vært innlagt på sykehus. Hun har heller ikke fremlagt dokumentasjon på at behandlende lege på stedet beordret sengeleie i 3 dager eller mer. Det er derfor ikke dokumentert at en dekningsmessig hendelse har funnet sted. Det er vist til forsikringsvilkårenes pkt. 10.5 og 10.7.1, i tillegg til FinKN 2020-250.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken reiser spørsmål om forsikrede har krav på erstatning for tapte reisedager som følge av sykdom, herunder om kravet om dokumentert sengeleie er oppfylt.

Forsikringsvilkårene fastsetter hvilke hendelser som gir rett til utbetaling under forsikringen. Det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt.

Det følger av vilkårenes pkt. 10.5 at selskapet kompenserer ubenyttede reisedager "når siktede er innlagt på sykehus" og "ved sengeleie utenom sykehus som varer i 3 dager eller mer." Vilkårenes pkt. 10.7.1 regulerer sikredes dokumentasjonsplikt:

Sikrede skal så raskt som mulig søke lege, og følge legens instruks om behandling. Ved avbrutt reise, hjemtransport, ledsagelse og sengeleie skal det foreligge skriftlig bekreftelse fra behandlende lege på stedet.
(...)

Forsikrede har opplyst at hun lå på hotellrommet i 5 dager med feber og halsvondt. Nemnda kan ikke se at det er fremlagt dokumentasjon på sengeleie i 3 dager eller mer, med skriftlig bekreftelse på sengeleie fra behandlende lege på stedet.

Slik saken står er dokumentasjonsplikten ikke oppfylt, og nemnda kan da ikke legge til grunn at forsikrede var pålagt sengeleie utenom sykehus i minst 3 dager under oppholdet i D.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Mallings (leder), Jane Ytreøy Grøndalen (selskapsrepresentant), Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).