

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2022-697

25.8.2022

Fremtind Forsikring AS

Reisesyke

Hjemreise - fly – business class - nødvendige merutgifter.

Forsikrede fikk magesyk på reise. Han utsatte den opprinnelige hjemreisen og krevde dekket utgifter til flybilletter på business class. Selskapet utbetalte kr 12 000 til nye flybilletter tilsvarende turistklassebilletter, men avslo krav om dekning for utgifter til business class. Forsikrede innhentet deretter en legeerklæring hvor det fremgikk at han ble anbefalt å reise på business class. Nemnda bemerket at det av den tidsnære dokumentasjonen ikke fremgikk at det var medisinsk "nødvendig" for forsikrede å reise på business class. At noe var "nødvendig", tilsa at det var påkrevd. At business class ville være et bedre alternativ, var ikke tilstrekkelig til at det etter vilkårene måtte anses som "nødvendig". Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede reiste fra Norge 5.12.21, og opprinnelig hjemreise var 20.12.21.

Den 20.12.21 ble forsikrede syk og hjemreisen til Norge ble utsatt til 27.12.21.

Da forsikrede kom hjem til Norge, fikk han påvist "Giardia lamblia", jf. svarrapport 4.1.22.

I skademelding til selskapet 10.1.22 fremgikk at forsikrede ble syk på reise med "kraftig diare og kvalme 20.12" og at han måtte utsette hjemreisen flere ganger fordi han var for syk til å reise. Videre at han "var sengeliggende" i 6 dager, at han tok til seg væske, men at "diaren ikke ville gi seg". Forsikrede var i kontakt med lege og fikk diaremedisin. I skademeldingen fremgikk at han krevde erstattet kr 1 442 for lege, kr 27 739 for flybilletter i forbindelse med ny hjemreise og kr 12 784 for forlenget opphold.

I perioden 14.1.22 til 14.2.22 var det en del korrespondanse mellom forsikrede og selskapet. Den 17.1.22 la forsikrede ved dokumentasjon på ny hjemreisebillett, som viste at han hadde betalt kr 27 739 for flybillett på business class.

Selskapet avslo kravet første gang 18.1.22. Forsikrede innhentet deretter et journalnotat fra lege i B., datert 18.1.22:

I certify that the aforementioned patient born on July 28, 1964 was under my care on December 25, 2021, unable to travel from December 20 to December 27 morning 2021 because he had a lot of diarrhea and vomiting. he was very dehydrated. I prescribed medicine for his symptoms.

Journalnotatet og ytterligere dokumentasjon, herunder detaljert dokumentasjon på hotellutgifter på kr 10 314, ble oversendt selskapet 19.1.22 og 31.1.22.

Selskapet dekket da kr 1 442 for legebesøk i B. 25.12.21, men avslo krav knyttet til dekning av utgifter til hjemreise, jf. e-post fra selskapet til forsikrede 3.2.22. Etter klage fra forsikrede 3.2.22 og 8.2.22, opprettholdt selskapet sin avgjørelse på e-post 14.2.22. Forsikrede klaget på avgjørelsen samme dag.

Den 3.3.22 svarte selskapet at det valgte å imøtekomme klagen basert på en helhetsvurdering. Selskapet utbetalte dermed totalt kr 22 314, herunder kr 10 314 for utgifter til opphold og kr 12 000 for flybilletter tilsvarende turistklassebilletter.

Forsikrede klaget på selskapets avgjørelse 8.3.22, og etter noe korrespondanse frem og tilbake, ga selskapet endelig avslag 28.4.22.

I legeerklæring 21.6.22 fremgikk følgende:

Descrição:

I certify that the aforementioned patient born on (...) was under my care on December 25, 2021, unable to travel from December 20 to December 27 morning 2021 because he had a lot of diarrhea and vomiting. he was very dehydrated. I prescribed medicine for his symptoms. To return to his home country, I strongly suggested that he return from business class as his state was still weakened. For your full recovery and also to avoid further complications, I suggested this class.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han har krav på å få dekket hjemreise på business class. Behovet for å fly på business class er tilstrekkelig dokumentert. Helsetilstanden han var i gjorde det nødvendig med lett tilgang til toalett og hvile. Forsikrede viste til legeerklæring fra sitt legebesøk 25.12.21 og diagnosen (giardia infeksjon) som ble bekreftet etter hjemkomst, samt bekreftelsen fra behandlende lege om at det var nødvendig å reise på business class.

Selskapet har i det vesentlige anført at business class ikke utgjør en "nødvendig" merutgift. I "nødvendig" ligger at noe er påkrevd. Det er ikke tilstrekkelig for å anses som "nødvendig" at noe f.eks. er et bedre alternativ. Det er forsikrede som har bevisbyrden. Selskapet kan ikke se at forsikrede har fremlagt dokumentasjon som skulle tilsa at det var nødvendig å reise hjem på business class fremfor økonomiklasse. Legeerklæringen som er innhentet i ettertid tilsier et annet utfall i saken. Selskapet viser i den forbindelse til bevislæren, hvor mer begivenhetsnære bevis skal tillegges større vekt enn bevis som er tilkommet i ettertid og som er foranlediget av tvisten. Forsikrede hadde utsatt hjemreisen for å bli frisk nok til å kunne reise. Det er tale om samme distanse og flytid, på samme fly, uavhengig av om du flyr business eller økonomiklasse. Selv om business class er mer komfortabelt enn økonomiklasse og det er forståelig at forsikrede ønsket å gjøre reisen best mulig under omstendighetene, kan selskapet ikke se at det er dokumentert at business class var påkrevd eller "nødvendig".

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har krav på å få dekket utgifter til business class flybilletter etter sykdom oppstått på reise.

Forsikringsavtalen fastsetter hvilke situasjoner som gir rett til erstatning under forsikringen.

Vilkårenes pkt. 10.3 "Hjemtransport" fastsetter at forsikringen omfatter "nødvendige og dokumenterte merutgifter til hjemtransport til fast bopel som følge av akutt uventet sykdom".

Videre fremgår følgende av pkt. 10.7, "erstatningsregler for sykdom på reise":

(...)

10.7.2 Dokumentasjonsplikt

Det er viktig at du tar vare på all dokumentasjon (dette kan være kvitteringer og bekreftelse fra lege på stedet) i saken da det er du som må legge frem de dokumentene som selskapet trenger for å vurdere om du har krav på erstatning, og eventuelt hvor mye.

10.7.3 Behandlingstid og hjemtransport

....

Hvis hjemtransport kan skje med ordinære transportmidler, erstattes utgifter når det er nødvendig å disponere ekstra sete i fly, annen klasse enn forutsatt, ekstra soveplass og lignende.

Kravstiller, altså forsikrede, har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning etter avtalen er oppfylt. Etter vilkårene må forsikrede dokumentere at merutgiftene han hadde til flybilletter på business class på hjemreisen var "nødvendig ... som følge av akutt uventet sykdom".

At noe er "nødvendig" tilsier at det er påkrevd, og nemnda er enig med selskapet i at det ikke vil være tilstrekkelig til å oppfylle vilkåret at noe anses som et bedre alternativ. I tråd med tidligere praksis legger nemnda videre til grunn at det er et krav om medisinsk nødvendighet, når det i vilkårene fremgår at nødvendige merutgifter dekkes som følge av akutt sykdom, jf. 2018-729 og 2011-355.

Spørsmålet blir etter dette om forsikrede har dokumentert at det som følge av hans sykdom var medisinsk nødvendig å reise hjem på business class, fremfor økonomiklasse.

Forsikrede ble syk 20.12.21 og hjemreisen til Norge ble utsatt til 27.12.21. Det følger av journalnotat av 18.1.22 at forsikrede ikke kunne reise før 27.12.21 på grunn av sykdommen, og at han hadde fått medisiner for symptomene. Det fremgår imidlertid ikke av den tidsnære dokumentasjonen at det som følge av sykdommen var medisinsk "nødvendig" for forsikrede å reise på business class, fremfor økonomiklasse. Legeerklæringen av 21.6.22, der det fremgår at behandlende lege sterkt anbefalte at forsikrede reiste hjem på business class, endrer ikke nemndas vurdering. Slik saken er opplyst har ikke forsikrede sannsynliggjort at vilkåret er oppfylt, og han har således ikke krav på å få dekket utgifter til business class flybilletter.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).