

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2023-121

15.2.2023

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Reiseavbrudd – tidligere hjemreise – medisinsk nødvendig - legeordre – forhåndssamtykke.

Forsikrede var på ferie i utlandet med familien. Hun fikk et angstanfall og reiste hjem fire dager før planlagt hjemreise. Forsikrede oppsøkte ikke lege på stedet og den endrede reiseruten var ikke forordnet av lege. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på dekning av utgifter til ny hjemreise og avbestilte hotellovernattinger. Nemnda bemerket at forsikrede ikke hadde fulgt vilkårenes krav om forhåndssamtykke, men reist hjem tidligere etter en egen vurdering av situasjonen. Ved manglende forhåndssamtykke stilles det strenge krav til dokumentasjon på at vilkårene for erstatning foreligger. Nemnda kunne ikke se at den fremlagte legeattesten innhentet i ettertid i tilstrekkelig grad sannsynliggjorde at vilkårene for erstatning forelå. Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede var på ferie i utlandet med mann, to barn og en annen barnefamilie. Mannen og barna skulle reise hjem 21.7.22 og forsikrede skulle reise hjem 25.7.22 sammen med en venninne.

Selskapet mottok skademelding 26.7.22 hvor det fremgikk at:

(...) fikk angstanfall tidlig om morgenen torsdag 21/7. Da "lå litt i lufta" dagene i forkant. (...) skulle være til mandag 25/7. Det ble ordentlig panikkangst og eneste løsningen var tidligere hjemreise. Det var det eneste som kunne roe henne ned. Vi måtte endre fly, båt og avbestille hoteller og da roet det seg. Det gikk fint på hjemreisen, som (...) naturligvis også måtte bli med på. Søker derfor erstatning for endringskostnader og avbestillingskostnader for hotell.

Forsikrede oppsøkte fastlegen 26.7.22 og det fremgår av legeattest at:

Jeg kan med dette bekrefte at ovennevnte hadde et angstanfall som gjorde det nødvendig for henne å reise hjem tidligere fra sin ferie. Hun skulle i utgangspunktet reist hjem 25.07.22, men ble nødt til å reise hjem 21.07.22.

Selskapets skaderådgiver ringte forsikrede 28.7.22 og fikk opplyst at forsikrede ikke hadde vært i kontakt med lege mens de var i utlandet. Forsikrede hadde heller ikke forsøkt å ta kontakt med selskapet. Forsikredes krav ble etter dette avslått i telefonsamtalen, og fulgt opp med en e-post samme dag med informasjon om klagemuligheter.

Forsikrede sendte en klage til Kundeombudet 2.8.22. Kundeombudet opprettholdt avslaget i brev av 22.8.22.

Forsikrede har i det vesentlige anført at hun har krav på å få dekket sine utgifter til ny hjemreise og ubenyttede hotellovernattinger på grunn av tidligere hjemreise. Forsikrede ble psykisk syk og har slitt med det i etterkant også. Hun gjorde det hun kunne for å løse situasjonen. Det hadde ikke vært mulig for forsikrede eller noen fra reisefølget å kontakte lege i utlandet og få vedkommende til å forstå hennes tilstand på den knappe tiden de hadde før mann og barn skulle reise. Hvis det

ikke hadde blitt løst på denne måten måtte alle 8 i reisefølget blitt igjen i stedet for å dra, og det hadde blitt en mye større kostnad. Barna skulle også på fotballcuper. Valgene ble tatt under stort tidspress. Forsikrede kontaktet fastlege første virkedag etter hjemkomst. Avslagene fra selskapet har vært en ekstra belastning for forsikrede.

Selskapet har i det vesentlige anført at forsikrede ikke har krav på utbetaling under reiseforsikringen. Forsikrede opptrådte ikke i henhold til forsikringsvilkårene og tok avgjørelsen om å reise hjem før planlagt uten at hun konsulterte lege eller tok kontakt med selskapet eller alarmsentralen. Det er ikke dokumentert at det var medisinsk nødvendig å avbryte reisen. Legeattesten fra Norge er ikke en slik dokumentasjon, da den ble skrevet 5 dager etter hendelsen.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder krav om erstatning under reiseforsikringen for utgifter til ny hjemreise og ubenyttede hotellovernattinger.

Nemnda bemerker innledningsvis at hvilke situasjoner og hendelser som gir rett til en utbetaling under en forsikring, er avhengig av den avtalen som er inngått mellom forsikrede og selskapet, med andre ord vilkårene. Dette betyr at ikke alle utgifter man blir pådratt på reise, vil bli erstattet av forsikringsselskapet. Generelt skal ellers bemerkes at det er selskapet selv som avgjør hvilke dekninger en forsikringsavtale skal ha. Faller en utgiftspost utenfor dekningen, har man heller ikke krav på erstatning. Det er således ikke urimelig at et selskap i sine vilkår fastsetter grenser for hva som dekkes og det er heller urimelig at et selskap gjør grensene gjeldende, se bl.a. avgjørelse FSN-6455, 2013-227 og 2014-274.

Nemnda bemerker videre at Finansklagenemndas oppgave er å vurdere om selskapets behandling av fremsatt krav er i samsvar med forsikringsavtalen og i samsvar med gjeldende nemndspraksis. Finansklagenemnda kan ikke pålegge et selskap å utbetale erstatning ut over hva avtalen hjemler. Videre behandler ikke Finansklagenemnda klager som gjelder misnøye med selskapets servicenivå.

Det er forsikrede som må sannsynliggjøre at vilkårene for å få erstatning er oppfylt. Forsikrede må med andre ord dokumentere at vilkårene for en utbetaling er til stede.

I denne saken fremgår det av forsikringsvilkårene pkt. 5.1.4 at:

Forsikringen omfatter nødvendige og dokumenterte utgifter på grunn av at sikrede blir uventet og akutt syk, skadet i en ulykke eller dør som følge av en slik hendelse.

Videre følger det av forsikringsvilkårene pkt. 5.1.4.2 at selskapet dekker:

transport og overnattingsutgifter ved endret reiserute, når videre reiserute må endres etter ordre fra lege på stedet.

Til slutt følger det av forsikringsvilkårene pkt.9.5.1 at:

Ved sykdom eller ulykke på reise skal sikrede snarest søke lege på stedet og følge dennes anvisning om behandling. Sikrede skal ta direkte kontakt med Selskapet: (...)

- Ved behov for hjemreise, hjemtransport, tilkallelse, hjemkallelse og ledsagelse.

I denne saken har forsikrede verken oppsøkt lege på stedet eller innhentet forhåndssamtykke, men reist hjem tidligere fra ferie etter en egenvurdering av situasjonen. Nemnda har i tidligere avgjørelser lagt til grunn at kravet om forhåndssamtykke fra selskapet ikke er et materielt krav, men må anses som en bevisregel jf. 2011-533, 2013-320, 2013-321 og FSN-5676. Ved manglende forhåndssamtykke stilles imidlertid strenge krav til dokumentasjon på at vilkårene er oppfylt, jf. 2013-320 og 2013-321. I denne saken er forsikredes angstanfall under ferieoppholdet bekreftet i legeattest utstedt etter hjemkomst til Norge. Den opprinnelige reiseplanen var at forsikrede og en

venninne skulle bli igjen på feriestedet i fire dager etter at forsikredes familie var reist hjem, og slik nemnda ser det ville forsikrede derfor ikke vært alene på reise på noe tidspunkt. Nemnda kan ikke se at legeattesten i tilstrekkelig grad sannsynliggjør at det var nødvendig å reise hjem fra ferie tidligere enn planlagt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Birgitte Hagland (leder), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant), og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).