

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2023-295

25.4.2023

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Luftveisinfeksjon - tapte feriedager etter 45 dager - informasjon ved tegning- fal. § 11-1.

Forsikrede ble syk på ferie i utlandet. Foretaket utbetalte kompensasjon for 9 tapte feriedager, men avslo krav om ytterligere erstatning med henvisning til at forsikringen ikke dekket tap av feriedager ved sengeleie etter de første 45 dagene på reise. Forsikrede krevde erstatning for de resterende feriedagene for seg selv og sitt reisefølge, og anførte at foretaket hadde brutt sin informasjonsplikt ved tegning da det ikke opplyste om denne begrensningen. Saken reiste spørsmål om forsikrede og hans reisefølge har krav på erstatning for ytterligere feriedager. Nemnda bemerket at saken måtte vurderes i lys av vilkårene og kunne ikke se at foretakets oppgjør var i strid med disse. Spørsmål om hvilken informasjon som ble gitt i telefonsamtale med foretaket, forutsatte muntlige parts – og vitneforklaringer og var ikke egnet for skriftlig klagebehandling. Slik saken var opplyst kunne nemnda ikke se at det var sannsynliggjort at foretaket hadde brutt sin informasjonsplikt og foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede var omfattet av en reiseforsikring, da han ble syk på reise til utlandet.

I skademelding til forsikringsforetaket (heretter foretaket) 30.3.22, opplyste forsikrede at reisen var en kombinert forretnings- og ferie/fritidsreise, med avreise 5.1.22 og hjemreise 17.3.22. I skademeldingen fremgår videre:

Event description and claim:

I got very sick with major sinus infection which turned into chest and bronchitis infection i was bascially on antibiotics the rest of my holdiday and was mostly in bed for the (utlandet) portion of my trip. I saw the local doctor 4 times, and my claim is for the doctor and medicine, see reciepts and bank transactions. Due to lack of both internett and very dodgy phone setup i could not reach you as i gave up after several attempts. It was all sorted out with local doctor.

Additional info:

As you can see the dr in (utlandet) is very primitive. i Snuck the photos of some of the treatment records as he would not let me have a copy. Please refund the KR 4.863,15 NOK immidiately and let me know how to claim for lost vacation days and how to cliaim this please. Thank you. And why is this in English? I am a Norwegian customer to e Norwegian company???

Vedlagt skademeldingen lå bilder av to håndskrevne notat fra legebesøk på feriestedet 10.2.22, 26.2.22 og 5.3.22.

Foretaket utbetalte utgifter til lege på kr 4 863, jf. e-post av 4.4.22. Foretaket informerte samtidig om at krav som følge av tapt ferie kun gjaldt på fritidsreiser, ikke på tjenestereiser, og ba om ytterligere dokumentasjon.

I e-post til foretaket 22.4.22 opplyste forsikrede:

Hele reisen (...) er ferie, så alle dager her er kun ferietur.

Avreise 5. Januar 2022, Retur 16.Mars 2022.

Ber om erstatning for Reisen fra 7.februar til 16 Mars 2022.

All dokumentasjon fra lege er vedlagt tidligere. Det er selvsagt ikke noe bekreftelse fra lege på at jeg måtte holde sengen, det er for øvrig ikke noe du får fra legen hjemme i Norge heller. Er man syk så er syk, det er et urimelig krav som ikke kan imøtekommes. Videre så snakker vi om et tredje verdens type land som (utlandet), som tidligere nevnt så var det meget begrenset med hjelp, legen skrev ut masse antibiotika og håpet at det skulle gå over. De skrev ned alt på papir, så ikke noen datasystemer utover en kortterminal for betaling.

Jeg ble meget syk og sengeliggende fra 7.Februar til 12.mars 2022, jeg var fremdeles veldig syk frem til hjemreise den 16.mars 2022 så jeg var for det meste sengeliggende også siste del av ferien. Jeg var også syk i to uker etter at jeg kom hjem. Hele ferien var da ødelagt fra 7.Februar helt til hjem 16.mars 2022.04.22, så jeg søker erstatning for disse dagene.

Dette kan bevitnes av min reisepartner (...), hun kan kontaktes direkte på email: (...)

Vedlagt e-posten lå en oversikt over alle utgifter til fly og hoteller i NOK, samt kvitteringer for disse.

Foretaket utbetalte erstatning for tap av 9 feriedager med kr 8 001, jf. e-post av 29.4.22. I e-posten fremgår: "Fordi fordi du var syk, får du utbetalt kompensasjon for 9 tapte feriedager. I utgangspunktet er det en forutsetning at man har bekreftelse fra lege som sier at man er sengeliggende, men vi har valgt å se bort fra dette denne gangen". Foretaket viste videre til at tap av ferie på grunn av sengeleie var begrenset reises første 45 dager, og at forsikrede derfor hadde krav på erstatning for tap av 9 feriedager.

Forsikrede klaget på oppgjøret og viste til informasjon på foretakets nettsider om at forsikringen *"Gjelder på ferie- og tjenestereiser på inntil 90 dager i hele verden"*. Dette fremgikk av politen og ble også bekreftet av selgeren da forsikrede kjøpte forsikringen. Forsikrede fikk ingen informasjon om begrensninger i dekningen etter 45 dager, slik forsikrede hadde fått bekreftet av foretaket i ettertid, og hadde forsikrede fått slik informasjon ville han brukt et annet forsikringsforetak. Forsikrede viste videre til at foretaket hadde brutt sin informasjonsplikt i henhold til forsikringsavtaleloven og at det ikke fritok foretaket fra ansvar ved å ta inn en så vesentlig begrensning i vilkårene, jf. to e-poster av 29.4.22) og ytterligere e-post av 9.5.22.

Foretaket avslo krav om ytterligere erstatning i e-post av 25.5.22.

Foretaket opplyste at det ikke fantes lydopptak fra samtalen da forsikringen ble tegnet, og at den aktuelle rådgiveren hadde sluttet i foretaket.

Av forsikringsbeviset fremgår det at reiseforsikringen gjelder på reiser inntil 90 dager. Det fremgår videre av forsikringsbeviset at reiseforsikringen kun gjelder forsikrede selv, og at familiemedlemmer ikke er inkludert.

I vilkårene pkt. 9.5.1 fremkommer videre:

(...)

Sikrede skal ta direkte kontakt med Selskapet:

ved alvorlig sykdom eller ulykkesskade

(...)

Vår alarmsentral vil gi deg veiledning og sørge for at forsikrede får behandling ved et eget behandlingssted ... For å sikre adekvat medisinsk behandling, forbeholder selskapet oss retten til å flytte sikrede til et egnet behandlingssted, eventuelt transportere sikrede hjem for behandling.

Og videre av pkt. 9.5.2:

Følgende må sendes inn ved krav om erstatning:

(...)

Dokumentasjon fra lege på stedet som bekrefter at utgiftene skyldes akutt sykdom, ulykkesskade eller uventet dødsfall.

Videre av pkt. 10.4:

Selskapet sitt erstatningsansvar for en og samme sykdom eller ulykkesskade som krever fortløpende behandling er begrenset til 30 dager etter første legebesøk/tannlegebesøk.

Forsikrede har i det vesentlige anført at foretaket har brutt informasjonsplikten i henhold til forsikringsavtaleloven ved ikke å opplyse om en begrensning for tap av feriedager etter de 45 første dagene. Dette til tross for at forsikrede ved inngåelsen av reiseforsikringen presiserte at forsikrede måtte ha full reiseforsikring i 90 dager. Begrensningen i tap av feriedager etter 45 dager er en vesentlig begrensning som foretaket plikter å opplyse om. Foretaket kan ikke fraskrive seg dette ansvaret med henvisning til at selgeren ikke var kjent med begrensningen eller at dette fremgikk av vilkårene. Forsikrede krever erstatning for tap av de resterende feriedagene i henhold til avtalen om 90 dagers full reiseforsikring. Foretaket har godtatt den innsendte dokumentasjonen på krav om sengeleie, jf. e-post 29.4.22 hvor det fremgår: *"I utgangspunktet er det en forutsetning at man har bekreftelse fra lege som sier at man er sengeliggende, men vi har valgt å se bort fra dette denne gangen"*. Krav til dokumentasjon fra lege på at forsikrede måtte holde sengen er urimelig når man utvilsomt har vært meget syk i henhold til oppgitte dokumentasjon og uansett er det bevist at ferien ble ødelagt av sykdomstilfellet for forsikrede og hans reisefølge. Når foretaket har godtatt dette, så kan det ikke bare snu på denne avgjørelsen for å bruke dette som argumentasjon når det forstås at informasjonsplikten er brutt. Videre har foretaket beregnet prisen på ferien feil. Forsikringen skal dekke forsikrede og forsikredes eneste reisefølge. Det blir da feil av foretaket å dele reisens pris på to. Begge har fått ødelagt ferien slik at prisen skal beregnes ut fra total kostnad på ferien for begge, altså skal daglig erstatningsbeløp regnes ut fra en pris på totalt kr 126 277, ikke kr 63 138 som lagt til grunn av foretaket, slik at både ny erstatning og tidligere utbetalt erstatning blir riktig, jf. vedlagte totaloversikt over kostandene. Korrespondanse med to andre forsikringsforetak viser at de ikke har en tilsvarende begrensning på 45 dager for tap av feriedager ved sengeleie som foretaket. Det er ikke fremlagt noen begrunnelse eller henvisning til fakta som motbeviser hans påstand.

Foretaket har i det vesentlige anført at selv om reiseforsikringen gjelder på reiser inntil 90 dager, har forsikringen likevel noen begrensninger ved akutt sykdom på reise. Kompensasjon for tapte feriedager ved sengeleie ytes kun innenfor reisens første 45 dager, jf. vilkårene pkt. 5.1.4.6. Dette er en begrensning i vilkårene som praktiseres strengt, og som gjør seg utslag i dette tilfellet, da forsikrede ble syk på reisen i løpet av reisens første 45 dager. Erstatning for en og samme sykdom som krever fortløpende behandling er begrenset til de 30 første dager etter det første legebesøket, jf. pkt. 10.4 i vilkårene.

I vilkårene pkt. 9.5.2 fremkommer videre at det ved krav om erstatning må det sendes inn dokumentasjon fra lege på stedet som bekrefter at utgiftene skyldes akutt sykdom eller skade, og eventuelt dokumentasjon som bekrefter at sykdommen medførte sengeleie. Foretaket har ikke vært i tvil om at forsikrede har vært syk, men den ønskede dokumentasjonen har vært noe mangelfull. Forsikrede har opplyst at forsikrede på grunn av sykdom har vært sengeliggende i over 5 uker, noe som ville ha krevd en annen form for dokumentasjon hvis det hadde vært aktuelt å utbetale erstatning for 38 tapte feriedager. I henhold til pkt. 9.5.1 vilkårene, burde forsikrede kontaktet foretakets alarmsentral og bedt om bistand. De kan henvise til legehjelp i alle land, og

sørge for den nødvendige behandlingen på bakgrunn av diagnose mm. Den håndskrevne dokumentasjonen som er mottatt er ikke signert av lege, men etter det foretaket forstår gjelder notatene fra legeundersøkelse. Til tross for dette kan foretaket ikke se av notatene eller diagnosen at forsikrede har vært direkte sengeliggende i 5 uker. Hva gjelder kravet om erstatning for tapte feriedager for forsikredes reisefølge, følger det av forsikringsbeviset at reiseforsikringen kun gjelder forsikrede selv, og at familiemedlemmer ikke er inkludert.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har krav på erstatning for tap av ytterligere feriedager, samt for tap av feriedager for forsikredes reisefølge.

Hvilke typer hendelser og situasjoner som gir rett til en utbetaling under en forsikring, er avhengig av den avtale som er inngått mellom forsikringstakeren og foretaket, med andre ord vilkårene. Det betyr at ikke alle situasjoner vil gi rett til en utbetaling, men kun de som faller inn under forsikringens dekningsområde, se for eksempel nemndas avgjørelse 2018-477.

Av forsikringsvilkårene pkt. 5.1.4.6 om "Kompensasjon for avbrutt eller tapt feriereise" fremgår:

Antall dager sengeleie regnes fra datoen sikrede oppsøkte lege første gang, og kompensasjon ytes kun ved sengeleie innenfor reisens første 45 dager.

Etter nemndas syn fremgår det klart av vilkårene at kompensasjon ved sengeleie kun gis innenfor reisens første 45 dager, og antall dager sengeleie regnes fra den dato sikrede oppsøkte lege første gang.

I dette tilfellet har foretaket utbetalt erstatning for tap av 9 feriedager. Ved beregningen av tapte feriedager, har foretaket lagt til grunn: "Tapt ferie for sengeleie beregnes kun innenfor reisens første 45 dager, og dag 45 er 18/2. I og med at du oppsøkte lege første gang 10/2, har du krav på 9 dager tapt ferie".

Forsikrede har ikke bestridt at foretakets beregning av tapte feriedager er i henhold til vilkårene, men har anført at foretaket ikke har overholdt sin informasjonsplikt om vesentlig begrensninger i dekningen, ved ikke å opplyse om begrensningen for tap av feriedager ved sengeleie etter de første 45 dagene. Det er fremsatt krav om erstatning for tap av resterende feriedager frem til 16.3.22, i henhold til reiseforsikringens varighet på 90 dager.

Tidligere fal. § 11-1 annet ledd fastsatte at foretaket i forbindelse med tegning skal gi forsikringstakeren opplysninger om viktige sider ved de forskjellige typer forsikring som kan dekke forsikringsbehovet. Blant annet skal foretaket gi opplysninger om forsikringsavtalens løpetid, vilkår, premiesatser m.m. Foretaket skal også gi opplysninger om "vesentlige begrensninger" i dekningen i forhold til det forsikringstakeren med rimelighet kan vente er dekket under vedkommende forsikring. Bestemmelsen finnes nå i omskrevet form i fal. § 1C-9.

Vilkårene inneholder en rekke begrensninger og forutsetninger, som det i utgangspunktet må være opp til den som tegner forsikringen å sette seg inn i. Den aktuelle begrensningen knytter seg til tap av feriedager ved sengeleie etter de første 45 dagene av reisen, og utgjør etter nemndas syn en beskjeden begrensning i reiseforsikringens dekning. Nemnda kan derfor ikke se at det er tale om en vesentlig begrensning, i forhold til det forsikrede med rimelighet kunne forvente at var dekket under reiseforsikringen.

Forsikrede har anført at foretaket, på tross av opplysninger om at han måtte ha full reiseforsikring i 90 dager, ikke opplyste om den aktuelle begrensningen da han tegnet forsikringen. Foretaket har opplyst at det ikke har lydopptak fra samtalen ved tegning, og at den aktuelle rådgiveren har sluttet i foretaket. Spørsmålet er etter nemndas syn ikke egnet for nemndas rent skriftlige

saksbehandling. En nærmere bevisføring om hva som ble sagt ved avtaleinngåelsen, vil etter nemndas syn kreve muntlige parts- og vitneforklaringer for domstolen.

Slik saken er opplyst kan ikke nemnda se at det er sannsynliggjort at foretaket har brutt sin informasjonsplikt, jf. fal. § 11-1. Det er videre ikke dokumentert at forsikrede kunne få tegnet en forsikring med dekning for tap av feriedager ved sengeleie etter de første 45 dagene, verken i foretaket eller i et annet forsikringsforetak. Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at et eventuelt brudd på foretakets informasjonsplikt har medført et økonomisk tap.

Forsikrede har videre anført at forsikringen skal dekke han og hans eneste reisefølge, og at det da blir feil av foretaket å dele reisens pris på to. Fordi både forsikrede og reisefølget fikk ødelagt ferien er det anført at prisen skal beregnes ut fra total kostand på ferien for dem begge.

Av forsikringsvilkårene pkt. 5.1.4.6 om "Kompensasjon for avbrutt eller tapt feriereise" fremgår:

Selskapet utbetaler kompensasjon hvis sikrede, sikredes eneste reiseledsager eller en medforsikret medreisende blir:

(...)

- innlagt på sykehus eller beordret til sengeleie av behandlende lege på stedet. Kompensasjon utbetales for sikrede som ble syk og en medforsikret medreisende.

(...)

Slik vilkårene er utformet er det kun "sikrede" som ble syk og "en medforsikret medreisende" som har rett til erstatning ved tap av feriedager. Av forsikringsbeviset fremgår at forsikringen kun gjelder 1 person, og at familiemedlemmer ikke er inkludert. Forsikredes reisefølge er ikke medforsikret under forsikringen. Nemnda kan derfor ikke se at foretaket er forpliktet til å utbetale erstatning for tap av feriedager for reisefølget.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Barbro Paulen (bransjerepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).