

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2023-652

12.9.2023

Fremtind Forsikring AS

Reisesyke

Smerter i rygg – oppgradert flybillett – business class – nødvendige merutgifter.

Forsikrede var på ferie i utlandet, da han fikk smerter i ryggen og oppgraderte flybilletten hjem til business class. Lege på stedet anbefalte at han reiste hjem med business class. Forsikrede kontaktet foretakets alarmsentral. Foretakets ansvarlige lege uttalte at det ikke var medisinsk nødvendig med business class, og foretaket avsto kravet. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på å få dekket utgifter til å oppgradere flybilletten. Nemnda bemerket at det ikke var gitt forhåndssamtykke fra foretaket til å oppgradere flybilletten til business class og at forsikrede heller ikke hadde sannsynliggjort at en slik oppgradering var medisinsk nødvendig. Foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede reiste til utlandet 13.11.22 med planlagt hjemreise 26.1.23.

Forsikrede fikk smerter i ryggen 8.1.23, og oppsøkte kiropraktor 9.1.23. Deretter sendte han skademelding til forsikringsforetaket (foretaket) 23.1.23 hvor det fremgikk at:

Fikk en smell i ryggen, skive i klem på noe nerve. Sliter med å sitte. Skal fly hjem 26 Januar fra (...). Enten om jeg må være igjen til jeg blir bedre eller oppgradere sete til business. Hvordan, hva gjør jeg/vi

Under spesifiseringen av utgifter krysset forsikrede av på at han hadde "ombooket hjemreisen" og at ombookingen kostet 20 000 kroner.

Forsikrede meldte saken til SOS International per telefon 24.1.23. Saksbehandler informerte forsikrede om hva forsikringen dekket, og at han måtte få sjekket ryggen sin hos en lege. Det ble også gitt informasjon om at det måtte være medisinsk nødvendig med business class for at forsikringen skulle dekke det, og at SOS ville foreta en vurdering av om forsikrede hadde krav på dekning.

Forsikrede ble henvist til sykehus i utlandet, og var til undersøkelse 24.1.23. Det fremgår av journalen at diagnosen var spondylose. Videre at det anbefales "*recommendation (...) reclining seat (business class)*".

SOS mottok den medisinske rapporten 25.1.23, og ba ansvarlig lege om å vurdere om business class var medisinsk nødvendig. Legens vurdering var at:

Business class is not indicated because of diagnosis Spondylosis, which is age related changes and causes back pain. Current condition: Back pain started 2-3 weeks ago. Pt has also back pain problems in homeland.

SOS forsøkte å ringe forsikrede to ganger på formiddagen 25.1.23 for å informere han om at deres vurdering var at business class ikke var nødvendig. Forsikrede tok ikke telefonen, og ringte ikke opp igjen. SOS sendte han en SMS hvor det fremgikk at det var vurdert at det ikke var medisinsk nødvendig med business class, og at forsikrede kunne ta kontakt om du hadde spørsmål angående

dette.

Forsikrede ringte SOS 27.1.23 og opplyste at han ønsket å klage på avslaget, da han mente at han ikke hadde fått informasjon om at det var SOS som skulle ta avgjørelsen. Forsikrede fikk beskjed om at det er SOS' lege som tar vurderingen, og fikk informasjon om sine klagemuligheter.

Foretaket avsto kravet igjen 17.2.23.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han har krav på erstatning for utgifter til oppgradering av flybilletter. Forsikringsvilkårene er oppfylt. Forsikrede hadde vondt, og han oppsøkte lege slik som han fikk beskjed om fra SOS. Han fikk ingen opplysninger fra SOS om å avvente etter legesjekken før han oppgraderte hjemreisen.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at forsikrede ikke oppfyller forsikringsvilkårene, og dermed ikke har krav på erstatning under reiseforsikringen hva gjelder oppgradert hjemreise. Forsikrede har bevisbyrden, og han har ikke fremlagt dokumentasjon fra behandlende lege på at det var medisinsk nødvendig med en oppgradering av flyreisen hjem. En anbefaling innebærer ikke at det var medisinsk nødvendig. Det er dermed ikke sannsynliggjort at det var medisinsk nødvendig med oppgraderingen. Det er ingenting som tyder på at forsikrede ikke fikk informasjon om at det er SOS/foretaket som tar avgjørelsen. Det fremgår av forsikringsvilkårene, og forsikrede har tidligere vært i kontakt med foretaket angående samme problemstilling, og bør derfor være kjent med rutinen. SOS forsøkte å ringe forsikrede flere ganger, og sendte melding til forsikrede dagen før avreise. Foretaket kan derfor heller ikke dekke forsikredes utgifter på bakgrunn av eventuell utilstrekkelig informasjon fra SOS.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder krav om erstatning under reiseforsikringen for oppgradert hjemreise. Hvilke situasjoner og hendelser som gir rett til en utbetaling under en forsikring, bestemmes av forsikringsavtalens vilkår.

Det følger av forsikringsvilkårene pkt. 10.3 venstre kolonne at forsikringen omfatter:

Nødvendige og dokumenterte merutgifter til hjemtransport til fast bopel som følge av akutt uventet sykdom, akutt forverring av kronisk sykdom eller ulykkesskade som rammer sikrede på reisen.

Videre følger det av pkt. 10.7.3 at:

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.

Forsikringen dekker følgelig utgifter til oppgradering av flysete ved akutt sykdom, så fremt en slik oppgradering er "nødvendig". En slik oppgradering "skal avklares med selskapet og/eller SOS International på forhånd", jf. pkt. 10.7.1.

At noe er "nødvendig" tilsier at det er påkrevd, og det er ikke tilstrekkelig for å oppfylle vilkåret at noe anses som et bedre alternativ. I nemndspraksis er det lagt 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. blant annet 2022-697, 2018-729 og 2011-355.

I denne saken har foretaket ikke gitt forhåndssamtykke, og ansvarlig lege hos SOS konkluderte med at det ikke var medisinsk nødvendig å oppgradere til business class. Forsikrede har ikke sannsynliggjort at det var medisinsk nødvendig å oppgradere til business class.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold

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