

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-251

19.3.2024

Storebrand Forsikring AS

Reisesyke

Feber/ oppkast - reiseavbrudd - legens ordre – forhåndsgodkjennelse.

Forsikrede med familie skulle mellomlande i ett land (x) før de skulle fly videre. Forsikredes datter fikk høy feber og kastet opp. Som følge av datterens tilstand bestilte de hotell i x, hvor de oppholdt seg frem til hjemreise 15 dager senere. Foretaket avslo kravet på grunn av manglende medisinsk vurdering fra lege på reisemålet, og fordi det ikke forelå en forhåndsgodkjennelse fra foretaket. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på dekning av utgifter til hotellopphold. Nemnda bemerket at det verken forelå en forhåndsgodkjennelse fra foretaket, eller dokumentasjon på at forsikrede etter legens ordre ikke kunne reise videre. Forsikrede hadde heller ikke på annen måte sannsynliggjort at vilkårene for erstatning var oppfylt og foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede og hans familie reiste fra Norge 9.7.23, og skulle mellomlande i utland X før videre fly til utland Y.

I udatert skademelding til foretaket har forsikrede beskrevet hendelsesforløpet slik:

hei, vi skulle ta ferie til (utlandet Y), men på vei til (utlandet X) ble min datter på 4år syk på flyet og vi tapte vår reise til (Utlandet Y) og måtte holde vår ferie i (utlandet X) pga av helse tilstanden hennes. Hun hadde fått høy feber og begynte å kaste opp når vi landet ned på flyplassen. vi måtte finne apotek på flyplassen og bestilte hotell i (utlandet X) mens vi var på flyplassen. og dermed blir vi (utlandet X) og mistet vårt fly til (utlandet Y) pga av alt dette. vi tenkte hun klarer ikke neste fly på grunn av allmenntilstanden.

Forsikrede fremla kvittering for lege/resept datert 17.7.23. Resepten/kvitteringen er utskrevet i forsikredes navn, og dokumentasjonen er ikke oversatt til norsk.

I erklæring fra fastlegen datert 26.7.23 fremgår det:

Legeerklæring til bruk for forsikring:

Mamma til pasient (datterens navn), fødselsnr (...), kontakter legekantor og unnertegnende fastlege (...), for at informere om, at pasienten har vært syk med feber fra d. 09.07.23 tom 13.07.23.

Unnertegnende har ikke set pasienten unner sykdom.

Foretaket avslo forsikredes krav om erstatning 23.8.23, og viste til at det ikke var fremlagt legedokumentasjon angående sykdommen på reisen som ga grunnlag for imøtekomme kravet.

Forsikrede klaget på foretakets avslag 15.9.23:

Jeg kommer til å protestere mot avlagsvedtaket og prøve å få med flere dokumenter fra legen Problemet er at de ikke snakker engelsk og ikke samarbeider med oss. Vi stiller med forsikring for å hjelpe oss ved behov, men det viser seg at du ikke tok dette på alvor. Datteren min led av magesmerter og oppkast Hvordan kan vi fortsette og reise til (utland Y)? Tror du det er lett å reise med fly med et sykt barn? Tror du det er enkelt å bestille flybillett t il (utland Y)? Det koster mye. Vi valgte også dato for retur til Norge basert på billett

prisene. De var veldig dyre og vi kunne ikke komme tilbake snart. Vi var 5 personer og kostnadene var store for oss.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han er uenig i at vilkårene for erstatning ikke er oppfylt. Hans datter hadde magesmerter og oppkast, og det var ikke mulig å reise videre slik hennes helsetilstand var. Videre har han vist til utfordringer med legen, blant annet at de ikke snakket engelsk og var lite samarbeidsvillige.

Foretaket har i det vesentlige anført at vilkårene for avbrutt ferie ikke er oppfylt ettersom det ikke foreligger forhåndsgodkjennelse fra foretaket eller medisinsk vurdering fra lege på reisemålet.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har krav på dekning av utgifter til hotell under reiseforsikringen etter at de ikke reiste videre som planlagt.

Det er sikker rett at det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden. Det betyr at det er forsikrede som i tilstrekkelig grad må sannsynliggjøre at vilkårene for utbetaling er oppfylt.

Det oppstilles flere krav i vilkårene for at man skal kunne kreve hotellutgiftene dekket av reiseforsikringen.

Krav på dekning av utgifter som følge av at man ikke kan reise videre som planlagt reguleres av forsikringsvilkårene pkt. B.5.1.2 c og B.5.4.:

B.5.1 Hva forsikringen omfatter og hvilke begrensninger som gjelder

(...)

2. Hvilke utgifter/skader forsikringen gjelder for

(...)

c) Utsettelse av fastsatt reise hjem eller videre.

Vi erstatter rimelige, nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise og overnatting når du av medisinske årsaker og etter legens ordre må utsette fastsatt hjemreise eller ikke kan reise videre som planlagt. Slike merutgifter erstattes også når det inntreffer uventet akutt og alvorlig sykdom, alvorlig personskade eller dødsfall i din nærmeste familie bosatt på reisemålet, jf. pkt F.1.2.

B.5.4 Skadeoppgjørregler

1) Dokumentasjonsplikt

Du skal snarest søke lege og følge dennes anvisning om behandling. Videre skal du sørge for skriftlig bekreftelse fra den behandlende legen på stede ved avbrutt reise/tapte feriedager og kunne fremlegge dokumentasjon på at utgiftene som har påløpt skyldes de årsaker som er nevnt i pkt. B.5.1 og har inntruffet i forsikringstiden, jf. pkt. F.1.2. Vår alarmsentral vil gi deg veiledning og sørge for at du får behandling ved et egnet behandlingssted. Vi vil også kunne stille betalingsgaranti overfor sykehus eller lege, slik at du selv slipper å legge ut for behandlingen.

2) Forhåndsgodkjennelse

Hjemtransport, medisinsk evakuering, ledsagelse og tilkallelse skal forhåndsgodkjennes av oss eller SOS. Ved sykehusinnleggelse eller når utgiftene ventes å overstige kr. 7 000 skal du uten ugrunnet opphold underrette oss.

Etter vilkårene kreves det at det foreligger en forhåndsgodkjennelse fra foretaket, og det må være "medisinske årsaker og etter legens ordre" at forsikrede og familien ikke kan reise videre som planlagt.

Det er verken fremlagt forhåndsgodkjennelse eller dokumentasjon på at forsikrede etter legens ordre, ikke kunne reise videre.

Nemnda legger i tråd med praksis til grunn at vilkår om at det må foreligge en forhåndsgodkjennelse fra foretaket, må anses som en bevissikringsregel og ikke et materielt krav. Det innebærer at selv om prosedyren i vilkårene ikke er fulgt, kan man likevel ha krav på en utbetaling, dersom det på annen måte kan dokumenteres at vilkårene for utbetaling er oppfylt. I slike tilfeller det strenge krav til denne dokumentasjonen, jf. blant annet 2012-559, 2013-320 og 2013-321, som er fulgt opp i senere praksis.

Da det mangler forhåndsgodkjennelse og dokumentasjon på at forsikrede og familien ikke kunne reise videre etter legens ordre, må det stilles et relativt strengt krav til objektiv dokumentasjonen som viser at vilkårene er oppfylt for dekning.

Som nevnt krever vilkårene at det forhold at man ikke kan reise videre må skyldes medisinske grunner. Vilkåret må etter nemndas syn forstås slik at man, av medisinske årsaker, er forhindret fra/ikke har mulighet til å reise videre som planlagt.

I aktuelle sak er det ikke fremlagt dokumentasjon fra behandlende lege på stedet. Det er fremlagt legeattest fra fastlegen datert 26.7.23, to dager etter hjemkomst, og en kvittering for lege/resept, datert 17.7.23. Legeattesten sier ikke noe konkret om sykdommen, men kun en bekreftelse på at barnet hadde feber. Nemnda har merket seg at resepten/kvitteringen er skrevet forsikredes navn og ikke datterens, og at kvitteringen er datert flere dager etter at de landet i X. I legeattesten av 26.7.23 er det dessuten angitt at forsikredes datter var syk med feber fra 9.7.23 – 13.7.23. Nemnda finner det klart at fremlagt dokumentasjonen ikke i tilstrekkelig grad sannsynliggjør at forsikrede og familien ikke kunne reise videre og at dette skyldes medisinske årsaker. Etter dette er ikke vilkårene for utbetaling oppfylt.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

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