

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-524

18.6.2024

Tryg Forsikring NUF

Reisesyke

Panikkanfall – klaustrofobi – reiseavbrudd – uventet akutt og alvorlig forverring.

Forsikrede og ektefellen skulle på reise, og hadde bestilt seter på første rad i flyet som følge av ektefellens klaustrofobi. Da de kom til gaten, fikk de beskjed om at de ikke fikk setene på første rad. Forsikrede og ektefellen avbrøt reisen, fordi ektefellen fikk akutt angstanfall. Foretaket avslo krav om ubenyttet opphold, hjemreise og tapte feriedager. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på utbetaling etter vilkårene. Nemnda bemerket at det ikke forelå dokumentasjon på at ektefellen på reisen fikk en akutt forverring av kjent lidelse. Vilklårene for erstatning var da ikke til stede og foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede og ektefellen skulle reise til utlandet 30.10.23. Planlagt hjemreise var 19.12.23.

Som følge av ektefellens klaustrofobi, hadde de reservert seter på første rad i flyet. Da de kom til gaten, fikk de imidlertid beskjed om at de fått seter på rad 16, og avbrøt reisen.

I legeerklæring 30.10.23 fremkommer:

Det bekreftes med dette at ovenstående person ikke har kunnet reise på planlagt feriereise dags dato grunnet sykdom.

Forsikrede kontaktet foretaket på telefon 31.10.23 og opplyste at reisen ikke kunne gjennomføres fordi de hadde fått seter på rad 16. Dette fordi ektefellen hadde en klaustrofobi som gjorde at de måtte sitte på første rad for å kunne fly. Ifølge foretakets interne notater fra samtalen, måtte reisen kanselleres fordi "ektefelle vil få alvorlig anfall", dersom de hadde sittet på rad 16. Det var foretakets konsulent som fylte ut skademeldingsskjema på bakgrunn av telefonsamtalen.

Forsikrede sendte dokumentasjon for utgiftene på e-post til foretaket samme dag.

Foretaket avslo kravet 6.11.23 med henvisning til at det å skulle sitte på rad 1 for å unngå å bli syk, ikke var omfattet av reiseforsikringen og at saken var vurdert under avbestillingsvilkårene.

Forsikrede klaget på avgjørelsen 8.11.23 og opplyste at foretaket hadde oppfattet saken feil, og videre at:

Klaustrofobi er en sykdom / fobi som pasienten har hele tiden, og den kan lede til alvorlige angstanfall under omstendigheter hvor pasienten føler seg innesperret. Det er således ikke riktig at min hustru ikke kunne reise for å unngå sykdom, men for å unngå et nærmest livstruende angstanfall, som kunne skade både henne selv og medpassasjerer. For min hustru var bare tanken på å måtte sitte midt i flyet nok til å fremkalle et angstanfall ved gaten. Hun ble så syk at det ikke var mulig å gjennomføre ombordstigning. (...)

Foretaket opprettholdt avslaget 22.11.23. Forsikrede klaget på nytt 24.11.23 og opplyste:

(...) forsikringen dekker avbrudd av reiser pga. akutt forverring av sykdom / forverring av sykdom/lidelse som var kjent for reisen ble kjøpt. (...) Angstanfallet ble utløst av tanken å måtte sitte på rad 16 i et fullstappet fly. Av erfaring vet vi at det ikke går. Flyselskapet kunne / ville ikke endre plasseringen ved gaten (...) Hennes

lidelse (klaustrofobi) var kjent før vi bestilte flybilletter (bestilt april 2023). (...)

Foretaket opprettholdt avslaget 13.12.23 etter en ny vurdering av saken under vilkårspkt. 5 om reisesyke.

Forsikrede la frem utdypende legeerklæring datert 8.5.24 hvor det fremkom:

Det bekreftes med dette at ovenstående person ikke har kunnet reise på planlagt feriereise 30.10.23 grunnet sykdom. Pas er grunnet angstlidelse i behov av å sitte fremst i flyet. Hun fikk rett før avgang beskjed om at hun var flyttet til plassering midt i flyet. Dette resulterte i et akutt angstanfall, som igjen resulterte i en forverring av sykdom/klaustrofobi.

Forsikrede har i det vesentlige anført at vilkårene for avbrutt reise er oppfylt, da avbruddet skyldes akutt forverring av sykdom/lidelse som var kjent for reisen ble kjøpt. Ektefellen fikk et akutt angstanfall på vei til gaten, da de oppdaget å ha fått plasser på rad 16, i stedet for på rad 1. Angstanfallet ble utløst av tanken å måtte sitte på rad 16 i et fullstappet fly, og av erfaring vet de at det ikke går, og måtte derfor avbryte reisen. Det var ikke påregnelig at de ikke fikk sitte på første rad, ettersom de hadde bestilt og betalt ekstra for dette i forkant. I alle fall har de krav på utgifter til hjemtransport (2 x flytog og drosje).

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at forsikredes ektefelle ikke var utsatt for uventet akutt og alvorlig forverring av kjent sykdom/lidelse, jf. vilkårspkt. 5.1. Verken legeerklæringen 30.10.23 eller forsikredes forklaringer til foretaket viser at forverringen av lidelsen var uventet akutt og alvorlig. Forsikrede oppga også at de visste av erfaring at det å sitte på rad 16 på et fullt fly ikke ville gå som følge av klaustrofobien. Forverringen var dermed ikke uventet, men påregnelig i situasjonen de befant seg i. Det at flyselskapene endrer setereservasjoner er også påregnelig. I tillegg må hjemtransport ha vært medisinsk nødvendig, jf. pkt. 5.4 og 5.5, som ikke var tilfelle i denne saken.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om forsikrede har krav på erstatning for utgifter til hjemtransport, ubenyttet opphold og tapte feriedager, som følge av at ektefellens angstanfall var "uventet akutt og alvorlig forverring" av kjent klaustrofobi.

Sekretariatet ga ikke forsikrede medhold i klagen. Nemnda er enig i resultat, og slutter seg til sekretariatets begrunnelse:

"Saken gjelder krav om erstatning for utgifter til ubenyttet opphold, ubenyttede flybilletter og hjemtransport etter avbrutt reise. Saken reiser spørsmål om din ektefelles forverring av kjent klaustrofobi var "uventet akutt og alvorlig", jf. vilkårspunkt 5.1.

Hvilke 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. Kun hvis vilkårene i forsikringen er oppfylt, har forsikrede rett på erstatning, jf. blant annet Finansklagenemndas avgjørelse 2020-203 og 2018-477. Det betyr at ikke alle situasjoner vil gi rett til en utbetaling, men kun de som faller inn under forsikringens dekningsområde.

Finansklagenemndas mandat er videre å vurdere hvorvidt et tilfelle faller innenfor eller utenfor forsikringens dekningsområde. Vi har derimot ikke mandat til å anmode eller pålegge foretaket og utbetale erstatning basert på rimelighet, og behandler heller ikke klager som gjelder misnøye med foretakets saksbehandling og kundeservice.

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

I din sak forstår vi det slik at det er spørsmål om å få dekket utgifter til ubenyttet opphold og ubenyttede flybilletter, som følge av at reisen måtte avbrytes grunnet din ektefelles klaustrofobi, som ble forverret ved gaten før påstigning av fly.

Hva forsikringen dekker ved avbrutt reise som følge av forverring av kjent sykdom, reguleres av forsikringsvilkårenes punkt 5.1:

Sikrede kan ha rett til erstatning for Reisesyke, Hjemtransport, Reiseavbrudd og Erstatningsreise hvis sikrede på reisen rammes av (...) uventet akutt og alvorlig forverring av sykdom/lidelse som var kjent før reisen startet.

Etter vilkårene det altså en forutsetning for rett til erstatning at din ektefelles forverring av klaustrofobi ved gaten var "uventet akutt og alvorlig".

Nemnda vurderte lignende vilkår i avgjørelse 2022-564, hvor forsikrede var utsatt for en akutt stressreaksjon som medførte at hjemreise ikke kunne gjennomføres som planlagt. I etterkant opplyste forsikrede at han led av PTSD før reisen. Nemnda bemerker at hensynene bak reiseforsikringen tilsier at det gjelder relativt strenge krav til objektiv dokumentasjon av at vilkårene for rett til erstatning er oppfylt. Nemnda kunne ikke se at den fremlagte dokumentasjon i saken, som var en uttalelse/erklæring fra psykolog, sannsynliggjorde at det oppstod akutt forverring av sykdom.

Etter sekretariatets syn, må tilsvarende gjelde for denne sak. Du har anført at din ektefelle fikk et angstanfall på vei til gaten og at dette var en "akutt forverring" av klaustrofobien, og at det var en uventet hendelse at dere ikke skulle få sitte på første rad. I legeerklæring datert 30.10.23 fremkommer at din ektefelle ikke kunne reise grunnet "sykdom". Legen skriver imidlertid ikke noe om at sykdommen var uventet, akutt eller alvorlig.

Slik saken er presentert, kan vi på bakgrunn av ovennevnte ikke se at det er dokumentert at din ektefelle fikk "akutt uventet og alvorlig" forverring av kjent lidelse. Vilårene for rett til erstatning er derfor ikke oppfylt for dette tilfellet.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Birgitte Hagland (leder), Tonje Giertsen (bransjerepresentant), og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).