

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-526

18.6.2024

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Akutt magesyke – overnatting til kr 32 000 – godkjent av foretaket.

Forsikrede ble akutt syk og kontaktet foretaket/alarmsentral. Hun foreslo et hotell som foretaket godkjente. Bare en suite til ca. kr 32 000 for aktuelle natt var ledig. Forsikrede anførte at hun ikke fikk kontakt med foretaket/alarmsentral, og at hun måtte ta suiten fordi hun var så syk og at hotellene var fulle. Foretaket avslo å erstatte overnatting ut over kr 4 000. Saken reiste spørsmål om utgifter utover kr 4 000 var nødvendige utgifter, og om foretaket hadde godkjent utgiften. Nemnda viste til at forsikringen kun dekket rimelige og nødvendige utgifter til overnatting. En overnatting til over kr 30 000 kunne ikke anses som rimelig og var ikke omfattet av dekningen. Forsikrede hadde ikke sannsynliggjort at foretaket hadde godkjent utgiften og foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede ble 20.9.23 akutt syk med antatt matforgiftning, og måtte overnatte på hotell. Hun var i kontakt med foretaket/alarmsentral, som aksepterte aktuelle hotell og organiserte lege til hotellet.

I "Medical Record" ble det oppgitt årsak "Diarreheic stools", og diagnose "Acute Gastroenteritis", og at forsikrede var "not fit to fly".

I skademelding 21.9.23 opplyste forsikrede:

Jeg tok buss fra (X) til (Y) da jeg skulle fly hjem derfra. Jeg kjøpte en baguette med kylling på stasjonen i (X) som jeg spiste da jeg satte meg på bussen. Etter ca 1-1,5 time ble jeg skikkelig uvel. Kastet opp og var veldig kvalm. Da jeg gikk av bussen kom det begge veier. Jeg forsto at jeg ikke kunne reise til flyplassen og fly hjem. Jeg ringte If og forklarte. Jeg måtte inn et sted. Kunne ikke være på gaten. Jeg sa jeg visste om et hotell like i nærheten (...). Jeg fikk klarsignal om jeg kunne dra dit og at legen skulle komme til rommet mitt for undersøkelser. Jeg skulle gi beskjed til (foretakets representant) hvilket rom nummer jeg hadde så han kunne sende legen dit. Da jeg sto i resepsjonen var jeg helt satt ut. De opplyste at de kun hadde en suite ledig. Jeg forsøkte å få tak i til (foretakets representant). Men lyktes ikke. Jeg måtte ta suiten.

...

Jeg må være her i alle fall et døgn eller to. If forsøker å finne rom til meg. Jeg kan ikke legge ut mer for hotellrom nå.

Samlet krav var kr 32 843,96, herav hotell kr 32 387,31.

Foretaket avslo 11.10.23 å erstatte mer enn kr 4 000 for overnatting:

...

På bakgrunn av den meget høye summen på hotellovernatting har vi kontaktet vår medisinske assistanse for gjennomgang av saken. Alle telefonsamtaler med deg har av den grunn blitt lyttet til, for å finne ut av om det ble gitt godkjennelse for hotell til over 30 000 kroner natten.

Det er ikke på noe tidspunkt gitt godkjenning til overnatting til denne summen, og du har ikke på noe tidspunkt oppgitt beløpet. Du har opplyst i en samtale at rommet var dyrt, men du oppga ikke beløpet. Du hadde også da allerede sjekket inn på rommet.

Etter klage der forsikrede anførte at hun ikke hadde noe valg og måtte ta en beslutning, fastholdt foretaket avslaget 27.10.23.

Forsikrede har i det vesentlige anført at hun har krav på full erstatning for hoteloppholdet. Det var høy aktivitet og fullt på alle hotellene. Foretakets representant godkjente at forsikrede dro til det aktuelle hotellet. Forsikrede var veldig syk og måtte ta en beslutning når hun ikke fikk kontakt med foretaket da de bare hadde en suite igjen. Det var også dit forsikrede avtalte med foretaket å sende lege. Dette var det rimeligste alternativet, blant annet på grunn av flere store arrangementer i byen.

Foretaket har i det vesentlige anført at dekningen gjelder nødvendige og dokumenterte utgifter ved sykdom på reise, og at utgiften på over kr 30 000 til hotell ikke var nødvendige. Foretaket har sjekket alle samtaler, og de aksepterte ikke å dekke en slik hotellregning. Foretaket har forståelse for situasjonen til forsikrede og har strukket seg til å dekke en overnatting med kr 4 000.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder krav om erstatning for uforutsett overnatting på hotell en natt på grunn av sykdom, og reiser spørsmål forsikrede har krav på mer enn kr 4 000 for aktuelle overnatting.

Sekretariatet ga ikke forsikrede medhold i klagen. Sekretariatet viste til de relevante vilkårene:

5. Sykdom og ulykke på reise

5.1. Hva forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter **nødvendige og dokumenterte utgifter** på grunn av at du blir uventet og akutt syk, skadet i en ulykke eller dør som følge av en slik hendelse. Forverring av, eller komplikasjoner som har sammenheng med sykdom eller lidelse som er kjent før avreise er ikke å anse som uventet og akutt sykdom inntruffet på reisen.

...

5.2.2. Transport- og overnattingsutgifter

Vi erstatter **rimelige, nødvendige og dokumenterte** transport- og overnattingsutgifter

...

- ved forlenget opphold eller endret reiserute i inntil 14 dager, på grunn av uventet, akutt og alvorlig sykdom, ...

Sammenfatningsvis begrunnet sekretariatet sin avgjørelse med at i forsikredes tilfelle "dekkes rimelige og nødvendige utgifter til overnatting.

Det er åpenbart at en overnatting til over kr 30 000 ikke kan karakteriseres som rimelig, og derfor faller utenfor dekningen. Vi legger her til at det uansett må forventes at en forsikret forstår at en så høy utgift ikke er erstatningsmessig".

Nemnda slutter seg til sekretariatets begrunnelse.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

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