

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-567

27.6.2024

Fremtind Forsikring AS

Reisesyke

Covid-19 – sykehusutgifter – tapte feriedager – tilkallelse av pårørende – privat sykepleier.

Forsikrede fikk påvist covid-19 på reise og ble innlagt på sykehus i 40 dager. Forsikrede krevde erstatning for blant annet sykehusutgifter, tapte feriedager, tilkallelse av pårørende og utgifter til privat sykepleier. Foretaket dekket delvis forsikredes krav om behandlingsutgifter/medisiner og tapte feriedager, men avslo kravet om erstatning for tilkallelse av pårørende og utgifter til privat sykepleier. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på ytterligere erstatning for samtlige poster. Etter en konkret vurdering bemerket nemnda at forsikrede ikke hadde dokumentert sykehusutgifter utover det beløp som foretaket allerede hadde utbetalt. Nemnda bemerket videre at det heller ikke var dokumentert at vilkårene for å dekke tilkallingsutgifter var til stede. Nemnda kunne ikke se at foretakets beregning av erstatning for ubenyttede feriedager var uriktig og bemerket at forsikringen ikke dekket utgifter til privat sykepleier. Foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede og hennes ektefelle dro på feriereise til utlandet 27.9.21. Det var ikke fastsatt en bestemt returdato.

Forsikrede ble syk under reisen, og var innlagt på sykehuset fra 21.10.21 og frem til 29.11.21.

Foretakets alarmsentral opprettet 28.10.21 en sak på forsikrede.

Det foreligger flere vurderinger utarbeidet av foretakets alarmsentral (datert henholdsvis 31.10.21, 11.11.21, 19.11.21 og 22.11.21), mens forsikrede var innlagt på sykehuset. Av vurderingen datert 31.10.21 fremgår det at forsikrede ble innlagt med påvist covid-19. Om prognosen og videre behandlingsplan, er det notert:

The patient was a companion for his husband whom was diagnosed with COVID-19 approximately 13 days ago according to the husband. The patient started to exhibit symptoms of COVID-19 6 days ago as he remembers. The patient tested COVID-19 positive with diffuse CT findings. She was admitted to the ward for one day. After one day her saturations dropped and she was transferred to ICU. The patient is intubated. The medical team recently followed spontaneous breathing by separating mechanical ventilation without extubation and her saturations dropped again so the patient is still intubated. They will try again in a few days. The medical team said the patient is improving.

I medisinsk vurdering fra foretakets alarmsentral datert 11.11.21, er det om hennes helsetilstand notert:

The patient's general condition is moderate-good. Her vitals are stable. (...) Treatment and follow up continues in the ward.

I notatet "legeintervensjon" datert 17.11.21, fremgikk det videre:

Pt is in the Hospital in normal ward. Isolation continues. P gets help from a privat helper since mobilization is very difficult. About TD: Pt. will ask a copy of her pt. file from TD.

I ny medisinsk vurdering datert 19.11.21, fremgikk:

Based on limited information received from the nurse on duty; (...) General condition of the patient is moderate- good, she is cooperative. oriented. (...) Follow up continues.

Tilsvarende fremgikk av den medisinske vurderingen datert 22.11.21.

Forsikredes NACA Score (et skåringssystem for alvorlighetsgraden i tilfeller av medisinske nødsituasjoner) ble i vurderingene av 11.11.21, 19.11.21 og 22.11.21 angitt til "Moderate to severe but not life-threatening disorder".

I skademelding til foretaket datert 15.11.21, forklarte forsikredes ektefelle om hendelsesforløpet:

(...) 14 dager senere ble verre kone var også skyk. Vi måtte til syke hus i X, legen sa det ble forkjølet. Det tok covid test denne kvelden. Neste dag de ringer oss om at vi er covid infiserte. Jeg var dårlig kveld hadde planlagt å skyhus. Jeg kastet og hadde diaré, kone var også dårlig, så ringte vi ambulansen så til sykehus.

Foretaket bekreftet mottok av skademeldingen 24.11.21.

Forsikredes ektefelle krevde i e-post av 30.11.21 erstatning for tapt ferie, reisekostnader til og fra sykehuset og for tilkall av pårørende. Det ble også tatt forbehold om fremleggelse av ytterligere krav. I e-posten var det opplyst at legen mente det ville ta måneder før forsikrede ble frisk igjen.

I e-post 25.5.23 ble det presisert at kravet til fly tur/retur Norge knyttet seg til krav for at forsikredes tre barn skulle reise til forsikrede i utlandet. Videre fremgår det av e-posten at "vi var dødsyke, barna måtte reise ned til (X) for å hjelpe under etter sykehusopphold".

Foretaket dekket den 16.6.23 behandlingsutgifter og medisiner med totalt kr 12 743. Kravet om erstatning av utgifter til tilkall av barna ble avslått, da dette ikke var legeordinert av behandlende lege på stedet eller godkjent av foretaket/SOS International på forhånd. Foretaket avslo også utgifter til privat sykepleier og mat under sykehusoppholdet, da det etter foretakets syn ikke var omfattet av reiseforsikringen. Foretaket avventet erstatning for tapt ferie i påvente av tilbakemelding fra SOS International på hvilke datoer forsikrede og hennes ektefelle lå innlagt på sykehuset.

Forsikrede klaget på avslaget i sin helhet 25.7.23, og oppga samtidig antall innlagte dager på sykehus. Videre ble kravet om erstatning for tilkall av pårørende og utgifter til privat sykepleier fastholdt, og det ble i tillegg krevd erstatning for reisekostnader og losji samt økte telefonutgifter i perioden.

Forsikredes ektefelle sendte også et klageskjema til foretaket 11.8.23. Av klagen fremgår:

(...) Jeg klager behandlingen deres i alle punkter.

Jeg har fått godkjent fra SOS alle utgifter, som jeg har kravet.

Tapt ferie; Når det gjelder det gjelder tapt ferie har dere skrevet en måned siden, jeg har sendt dokumenter i 25.07 som viser hvor mange dager vi var innlagt på sykehuset.

(...)

Har krav 80 000 kr som var grensen for utbetaling

Tilkalling barn og reise utgifter (...) det var liv og død. Barna måtte komme fra Norge og jeg spurte til SOS om dekning av kostnader for tilkalling av nærmeste pårørende, fikk OK, men har gitt avslag.

Dekning sykepleier; Det gjaldt også skaffe private sykepleier for min kone etter overført fra intensiv avdelingen til sengepost. Hun hadde tapt muskler, kunne ikke bevege uten hjelp, sykehus krever alle pasienter måtte ha en pleier. Jeg snakket med SOS akseptert og dekkes av forsikringen sa de.

Foretaket ga forsikrede og ektefellen delvis medhold i brev av 23.8.23, og utbetalte tapte feriedager og telefonutgifter med kr 10 240. Om beregningen av tapte feriepenge har foretaket

skrevet:

Når det gjelder erstatning for tapte feriedager viser vi til vilkårenes punkt 11.4 og 11.5. Her fremgår at det gis slik erstatning ved sykehusopphold. Videre fremgår det at vi ved bruk av egen bil benyttes kilometergodtgjørelse i henhold til statens satser for pasientreiser. På skadetidspunktet var denne på NOK 2,90 per kilometer. Ved å benytte NAF's ruteplanlegger har vi kommet til at det fra X til Y er 3.370 kilometer.

$3.370 \text{ km} \times \text{NOK } 2,90 = \text{NOK } 9.436 \times 2 = \text{NOK } 18.872.$

Dere hadde utreise den 27. september og forsikringen gikk ut den 25. desember 2021. Dere hadde da fortsatt ikke reist hjem og vi legger derfor til grunn en reiseperiode på 90 dager.

$\text{NOK } 18.872 / 90 \text{ dager} = \text{NOK } 210 \times 44 \text{ dager} = \text{NOK } 9.240.$

Dette beløpet utbetales for tapte feriedager. Du har i din klage en forventning om NOK 2.000 per person per døgn. Dette er en maks erstatning og vil ikke komme til anvendelse.

Kravet om dekning for privat sykepleier for å pleie forsikrede på sykehuset, ble igjen avslått med henvisning til at forsikringen ikke har dekning for dette. Foretaket avslo også tilkall av pårørende, da dette ikke var avklart med foretaket eller SOS i forkant, og at det er et krav om at det er medisinsk indikasjon på at dette er nødvendig.

Forsikredes ektefelle sendte på ny klage til foretaket 4.9.23. Om kravet av tapte feriedager, fremgår av klagen:

Erstatning av tapte feriedager menes med kompensere en ny tilsvarende ferie. Hvis tapt ferie skal erstattes henhold statens satser for pasientreiser, måtte dere ta med kostgodtgjørelse for 253 kr per døgn. Og reisemålet var ikke Y, reisemålet var Z. Da er det 4000 km en vei.

Vi kunne kjøre den planlagte dagen til hjemmet på grunn av effekten av (...) sykdommen. Etter 2 år har vi fortsatt effekter (...) Derfor det er ikke grunn til å dele 90. Jeg krever du beregner på nytt ybenyttede ferie dager følgende måte:

$4.000 \text{ km} \times \text{NOK } 2,90 = \text{NOK } 11.600 \times 2 = \text{NOK } 23.200.$

Kostgodtgjørelse $\text{NOK } 253 \times 44 \text{ dager} \times 2 \text{ personer} = \text{NOK } 22.264$

Total for tapt feriedager er NOK 45.464

I klagen er det også vist til at forsikrede hadde behov for en privat sykepleier på sykehuset for å pleie henne, da hun verken kunne stå opp eller løfte hendene etter 14 dager på intensivavdelingen. Det hitsettes videre fra klagen:

Sykepleier pleide henne på sykehuset, ikke hjemme hos oss. Dette var sykehusets krav for oss og alle pasienter i avdelingen. Og SOS (x- språklig dansk lege) godkjent dette under en telefon samtale. Vi hadde kommunikasjon både denne lege og en annen lege fra X Universitet vegne SOS. Derfor krever vi dekning av Sykepleier NOK 14 174.

Foretaket utbetalte etter ny beregning 11.9.23 ytterligere erstatning for tapte feriedager med kr 1 711. Foretaket dekket ikke kost etter statens satser for kostgodtgjørelse, og ved beregningen ble hele forsikringsperioden på 90 dager lagt til grunn da forsikrede og ektefellen ikke hadde en planmessig hjemreise. Foretaket fastholdt sine tidligere vurderinger av tilkall av pårørende og utgifter til privat sykepleier.

Forsikrede har i det vesentligste anført at hun har krav på ytterligere erstatning for sykehusutgifter, tapte reisedager, tilkallelse av pårørende og utgifter til privat sykepleier på sykehuset. Det er utbetalt for lav erstatning for tapte feriedager. Erstatningen bør dekke utgiftene til en ny ferie. Alle utgifter ble godkjent fra SOS International.

Foretaket har i det vesentligst anført at det ikke er grunnlag for å utbetale ytterligere erstatning for sykehusutgifter, tapte feriedager, tilkallelse av pårørende og privat sykepleier.

Erstatning for sykehusutgifter er utbetalt i henhold til mottatt dokumentasjon, og forsikrede må fremlegge dokumentasjon dersom hun mener å ha krav på ytterligere erstatning.

Forsikrede har videre ikke fremlagt dokumentasjon, herunder bekreftelse fra lege på stedet, på at tilkall av nærmeste pårørende var nødvendig. Det fremgår heller ikke noe om tilkall av pårørende i SOS sine notater når saken ble åpnet 28.10.21 og i senere korrespondanse hos SOS.

Foretaket fastholder videre beregningen av tapte feriedager. Foretaket har dekket utover begrensningen på 45 dager etter utreise, og for hele perioden fra forsikredes ektefelle ble innlagt 19.10.21 og til forsikrede selv ble skrevet ut 29.11.21. Forsikredes anførsel om at forsikringen skal erstatte ny ferie, kan ikke føre frem da det ikke er dekning for dette i forsikringen.

Utgifter til privat sykepleier omfattes heller ikke av reiseforsikringen.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har krav på å få utbetalt ytterligere erstatning for sykehusutgifter, tapte feriedager, tilkallelse av pårørende og utgifter til privat sykepleier.

Forsikringsvilkårene fastsetter hvilke hendelser som gir rett til utbetaling under forsikringen. Det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden for at vilkårene for utbetaling er oppfylt. Foretaket har imidlertid bevisbyrden for at en unntaksbestemmelse i forsikringsvilkårene får anvendelse.

Nemnda vurderer først forsikredes krav om sykehusutgifter. Forsikrede har anført at deler av sykehusutgiftene, det ser ut til å være snakk om kr 8 400, ikke er dekket av foretaket. Foretaket har allerede utbetalt erstatning for kostnader til medisinsk behandling og medisiner i henhold til mottatt dokumentasjon med kr 12 743.

Forsikringsvilkårenes pkt. 11.1 regulerer dekning av medisinske utgifter:

Ved akutt uventet fysisk sykdom, akutt forverring av kronisk fysisk sykdom eller ulykkesskade på reisen erstattes følgende nødvendige og dokumenterte merutgifter til:

Medisinske utgifter

Sykehusopphold

Legehonorar

Utstyr og medisiner

Transport i forbindelse ulykke og medisinsk behandling

Uforutsett sykeopphold som følge av sengeleie etter legens instruks med inntil 2000 krone per døgn per person

Forsikrede har som nevnt bevisbyrden, og det fremgår i tillegg av forsikringsvilkårenes pkt. 11.1 og 11.7.2 at utgiftene må dokumenteres. Slik saken er opplyst kan ikke nemnda se at forsikrede har dokumentert sykehusutgifter utover det beløp som foretaket allerede har utbetalt. Forsikrede har etter dette ikke krav på ytterligere erstatning for sykehusutgifter.

Forsikrede har videre krevd erstatning for merutgifter til privat sykepleier for pleie under oppholdet på sykehuset. Spørsmålet er etter dette om forsikringen dekker utgifter til privat sykepleier.

Forsikringsvilkårene pkt. 11.1 dekker medisinske utgifter til "sykehusopphold", som etter ordlyden tilsier at forsikringen dekker utgifter til opphold ved innleggelse på sykehus. Ordlyden åpner etter nemndas syn ikke for rett til erstatning for utgifter til privat sykepleier uavhengig av om behandlingen fant sted på sykehuset eller ikke. Det er heller ikke øvrige vilkår som gir dekning for

slike utgifter, og forsikrede kan derfor ikke få medhold i dette kravet.

Videre har forsikrede krevd erstatning for merutgifter for tilkallelse av pårørende. Kravet knytter seg til tilkalling av forsikredes tre barn, som reiste til utlandet 25.10.21. Dekning av utgifter ved tilkallelse er regulert i vilkårenes pkt. 11.1 "Tilkalling av nærmeste pårørende". Bestemmelsen fastsetter følgende:

Ved akutt uventet fysisk sykdom, akutt forverring av kronisk fysisk sykdom eller ulykkesskade på reisen erstattes følgende nødvendige og dokumenterte merutgifter til:

(...)

Tilkalling av nærmeste pårørende

Rimelige merutgifter inntil 35 000 kroner til reise og losji erstattes for inntil to av de nærmeste pårørende bosatt i Norden. Dersom inntil to medreisende blir værende igjen i stedet for at personer tilkalles, dekkes rimelige merutgifter til reise og losji

(...)

Det fremgår videre av forsikringens sikkerhetsforskrift s. 5 at "tilkallelse av familie skal godkjennes av selskapet på forhånd", men dette fremkommer derimot ikke direkte av vilkårenes pkt. 11.7.1 "Forhåndsgodkjennelse".

I aktuelle sak foreligger det ikke forhåndsgodkjennelse av barnas reiseutgifter. Første kontakt med foretakets alarmsentral var 28.10.21, men barna hadde reist til utlandet allerede 25.10.21.

Nemnda har tidligere lagt til grunn at manglende forhåndsavtale/godkjenning ikke nødvendigvis utelukker rett til dekning, så fremt det senere dokumenteres at reisen objektivt sett var medisinsk nødvendig. Spørsmålet er etter dette om merutgiftene til tilkalling av nærmeste pårørende var medisinsk nødvendige vurdert ut fra situasjonen på tidspunktet reisekostnadene ble pådratt, jf. 2011-466 og 2015-103.

Slik saken er opplyst legger nemnda til grunn at forsikredes helsetilstand som følge av sykdommen var moderat til alvorlig, men ikke livstruende. Ifølge rapporten 28.10.21 var hun i behov for respiratorbehandling med intubering, men det er notert at hun var under bedring. Tilstanden ble i de senere rapportene beskrevet som stabil, men at forsikrede etter hvert ble svak og slet med mobilitet. Etter en konkret vurdering er det etter nemndas syn ikke dokumentert at tilkallelse av pårørende var nødvendig på tidspunktet utgiftene ble pådratt. Tilkallelse av nærmeste pårørende har heller ikke vært tema i foretakets alarmsentral sine notater, verken da saken ble åpnet 28.10.21 eller i senere korrespondanse. Utgiftene i forbindelse med barnas reise til utlandet kan etter dette ikke kreves dekket av foretaket.

Forsikrede har videre fremsatt krav om ytterligere erstatning for tapte feriedager, herunder er det reist spørsmål om foretakets beregning er korrekt.

Forsikringsvilkårene pkt. 11.4 og 11.5 fastsetter følgende:

11.4 Avbrutt reise

Omfattes

Ved avbrutt reise på grunn av sykehusopphold og hjemtransport erstattes:

Sikredes reisekostnader som er betalt før reise startet. (...)

Ved bruk av egen bil erstattes kilometergodtgjørelse i henhold til statens satser for pasientreiser.

Vi erstatte døgnpris for ubenyttede reisedager sett i forhold til reisens planlagte lengde. Alternativt kan vi erstatte reise tilbake til det sted der reisen ble avbrutt.

Det erstattes inntil 2 000 kroner per person per døgn, inntil 80 000 kroner per skadetilfelle.

11.5 Ubenyttede reisedager

Omfattes

Kompensasjon for reisedager som ikke er benyttet gis:

Når sikrede innlegges på sykehus

(...)

Kompensasjon dekkes for sikrede og sikredes eneste reiseledsager eller en medforsikret medreisende i løpet av reisens første 45 dager. Reiseledsager og medforsikret må ha gyldig reiseforsikring hos oss. (...)

Forsikrede og hennes ektefelle benyttet seg av egen bil ved reisen. Det er derfor tale om å erstatte kilometergodtgjørelse i henhold til statens satser for pasientreiser. Det ser ut til å være enighet om at det ved beregningen skal legges til grunn en avstand på 4 000 km. Videre er det ikke omtvistet at forsikrede og hennes ektefelle var innlagt på sykehuset 44 dager, fra 19.10.21 til 29.11.21. Foretaket har akseptert å gi kompensasjon utenfor reisens første 45 dager og frem til forsikrede ble utskrevet fra sykehuset 29.11.21.

Partene er uenige om foretaket ved beregningen kan legge til grunn hele forsikringsperioden på 90 dager, og om foretaket i tillegg må erstatte kostgodtgjørelse etter statens regler for pasientreiser.

Forsikrede og hennes ektefelle hadde utreise fra Norge 27.9.21. På tidspunktet forsikringen gikk ut 25.12.21, hadde de enda ikke reist hjem. Det er ikke fremlagt dokumentasjon som viser en planmessig hjemreise som tilsier at et annet faktum kan legges til grunn. Etter dette kan ikke nemnda se at foretaket ved beregningen feilaktig har lagt til grunn en periode på 90 dager. Videre kan nemnda heller ikke se at forsikrede i henhold til forsikringsvilkårene har krav på kostgodtgjørelse etter statens regler om pasientreiser.

Etter dette er det nemndas syn at foretaket ikke er forpliktet til å utbetale ytterligere erstatning for tap av feriedager.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

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