

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-573

28.6.2024

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Akutt og uventet sykdom – utsatt hjemreise – utgifter til mat – forsikringsvilkår.

Forsikrede fikk hjerneslag i utlandet og hjemreisen ble derfor utsatt etter vurdering fra lege. Foretaket dekket kostnadene knyttet til overnatting og medisinsk behandling, samt deler av utgiftene for mat. Forsikrede krevde ytterligere erstatning for utgifter knyttet til mat, noe foretaket avsto da det ikke var dekningsmessig iht. vilkårene. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på dekning av ytterligere utgifter til mat. Nemndas sekretariat avgjorde saken i medhold av delegert myndighet og la til grunn at forsikringen ikke dekket utgifter til mat og at forsikrede dermed ikke hadde krav på ytterligere erstatning. Nemnda var enstemmig enig i sekretariatets avgjørelse og foretaket be gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede fikk hjerneslag, da han var på reise 20.3.23. Han ble innlagt på sykehus, og hjemreisen ble utsatt.

I skademelding 1.5.23 krevde forsikrede dekket kr 32 602 for hotell og måltider og kr 36 003 for medisinsk behandling.

Foretaket bekreftet 23.5.23 dekning av overnatting og medisinsk behandling:

I forbindelse med at hjemreisen blir utsatt på grunn av sykdom erstattes dokumenterte merutgifter til overnatting og hjemreise. I tillegg erstattes den medisinske behandlingen for akutt og uventet sykdom som har oppstått. Vi refunderer dokumenterte utgifter som er spesifiserte kvitteringer.

Utgifter du har hatt til medisinske behandling på det første sykehuset vil bli refundert med 32 280 kroner.

For utgifter til hotell erstattes 8 462 kroner.

Samlet erstatning på 40 742 kroner overføres til kontonummeret du har oppgitt og vil være på kontoen i løpet av to til tre virkedager.

Dagen etter klaget forsikrede på oppgjøret:

Vi har mottatt forslag til oppgjør, og er svært lite fornøyd med dette.

Vi forlanger at vi får tilbakebetalt alle våre utlegg, totalt kr. 68.604,87.

Vi har vært i kontakt med venner og familiemedlemmer som har vært utsatt for sykdom ved utenlandsopphold. De har fått ALLE sine utgifter dekket direkte fra forsikringsselskapet, inklusive mat. Dette tilsvarer hva som står i deres selskaps beskrivelse av hvordan dere håndterer disse sakene. Det står i sterk kontrast til det vi opplevde!!!

(..)

I tillegg betalte vi til (agent i utlandet) for de første nettene (se vår forrige e-post) Disse episodene gjør det vanskelig å holde rede på hvor mange netter som var betalt av (foretakets alarmsentral). Vi hadde et sluttoppgjør med hotellet før vi reiste på (...) tilsv. NOK 5092,83. Regner med at dette var romleie, og vi måtte jo betale for å komme av gårde.

Nødvendige telefonutgifter, (se faktura fra (telefonselskap)) stort sett kommunikasjon med (foretakets alarmsentral), må vi få godtgjort. Det var svært vanskelig å komme igjennom på telefon til (foretakets alarmsentral). Vi brukte den opprettede e-postsiden som gjaldt saken flittig, men (foretakets alarmsentral) sa vi måtte ringe, de sa de ikke alltid var oppdatert på det vi skrev på nettet.

Vi forlanger at utgiftene til mat blir refundert. Vi bodde på hotellet i 14 og 15 dager etter at (forsikrede) kom ut av sykehuset, etter pålegg fra (foretaket) sin lege.

Vi har lagt ned et betydelig arbeid med telefoner og ordning av bilag / kontoutskrifter, fordi vi betalte de fleste utleggene fra våre kort. Dette er noe (foretaket) burde utført fra dag 1. Vi er faktisk pensjonister, store utgifter for oss!

Foretaket påpekte 20.7.23 at matutgifter ikke var omfattet av forsikringen, men valgte likevel å gi en skjønnsmessig erstatning for mat med kr 5 000.

Forsikrede klaget ytterligere 1.1.24, hvor følgende fremgikk:

(...)

Det som nå gjenstår, er kr. 6.289,- (rest utgifter til mat)

Saksbehandlerne i (foretaket) hevder at utgifter til mat ikke dekkes av forsikringen, noe vi bestrider. Vi ba om begrunnelse for avslaget, og fikk tilsendt utdrag av vilkårene, 5.2.2.

Disse kan etter vår mening forstås slik at utgiftene skal dekkes av (foretaket). Vi ble tross alt holdt tilbake i (by i utenlandet) av legene ved (foretaket alarmsentral).

Foretaket opprettholdt avslaget 16.1.24:

(..)

Når det gjelder matutgifter, så er dette ikke omfattet av forsikringen og kan derfor ikke kreves erstattet. I vilkår ERA3-I punkt 5.2.2 står det helt tydelig hva som dekkes i forbindelse med forlenget opphold, altså "rimelige, nødvendige og dokumenterte transport- og overnattingsutgifter". Overnattingsutgifter betyr utgifter til overnatting, og ikke matutgifter.

Forsikrede har i det vesentlige anført at utgifter til mat må dekkes av forsikringen. Ettersom legens anbefaling medførte utsettelse på 14-15 dager grunnet sykdom som vanligvis kun krever 7 dager, så må foretaket være ansvarlig for å dekke utgiftene til mat.

Foretaket har i det vesentlige anført at utgifter til mat ikke er omfattet av forsikringsdekningen. Foretaket har vist til at de likevel har gått ut over vilkårenes bestemmelser, og erstattet deler av forsikredes matkostnader.

Sekretariatets avgjørelse:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 6.5.24 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i saksbehandlingsreglene. Forsikrede fikk ikke medhold i klagen.

Sekretariatet la til grunn at hvilke skader og tap foretaket svarer for avhenger av vilkårene tilknyttet den aktuelle forsikringsavtalen. Etter pkt. 5.2.2 i forsikringsvilkårene erstattes kun "rimelige, nødvendige og dokumenterte transport- og overnattingsutgifter" "ved forlenget opphold eller endret reiserute inntil 14 dager". Ettersom utgifter knyttet til mat ikke faller inn under "transport- og overnattingsutgifter" konkluderte sekretariatet med at det ikke forelå grunnlag for ytterligere krav om erstatning til mat.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Nemnda er enstemmig enig i sekretariatets avgjørelse.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

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