

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-756

1.9.2024

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Avbestilling – hjerteproblemer – innlagt på sykehus før betaling av reise – vilkårstolkning.

Forsikrede bestilte reise til utlandet og betalte depositum på kr 2 500 den 5.6.23. Planlagt utreise var 1.2.24. Forsikrede ble innlagt på sykehus pga. hjerteproblemer 21.11.23. Hun betalte resten av reisen 23.11.23. Forsikrede fikk operert inn hjertestarter og pacemaker 24.11.23. Det ble foretatt en reoperasjon 14.12.23. Hun avbestilte reisen 16.1.24. Foretaket avslo forsikredes krav på restbeløpet betalt 23.11.23, og viste til at forsikrede betalte reisen etter at hendelsen som medførte behov for avbestilling inntraff. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på utbetaling etter avbestilt reise. Nemnda bemerket at tidsnære bevis måtte tillegges størst vekt i bevisvurderingen og la til grunn at avbestillingen hadde sammenheng med hjertesykdommen som oppsto 21.11.22. Forsikrede hadde ikke dokumentert at det var foretakets saksbehandler som ga henne beskjed om å avbestille reisen og forsikrede kunne ikke få medhold i fremsatt krav. Foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede bestilte reise til utlandet og betalte depositum på kr 2 500 den 5.6.23. Planlagt utreise var 1.2.24.

Forsikrede ble innlagt på sykehus 21.11.23, hvor det ble besluttet at hun skulle få hjertestarter og pacemaker.

Forsikrede betalte restbeløpet for reisen 23.11.23, kr 22 090.

Forsikrede ble operert 24.11.23 og var innlagt i ca. fire uker.

Operasjonen var mislykket, og det ble foretatt en reoperasjon (ablasjon) 14.12.23.

Ifølge foretakets telefonnotater kontaktet forsikrede foretaket 15.1.24 og opplyste om at hun hadde blitt hjertesyk og fått legeerklæring, slik at hun ikke kunne reise. Det fremgikk videre av notatene:

Gjelder: Avbestilling

Årsak: Har vært innlagt og vært hjertesyk

Har fått operert inn pacemaker og prøver forskjellige hjertemedisiner.

Betalinger:

1) Mai: 2500 kr (depos)

2) November: 22 090

(Har ikke datoene)

Skadedato: 5 Jan

Reisedatoer: 1 feb - 22 Feb

Hvor: (...)

Selskap: (...)

Avbestilt: Nei.

Pakke: Fly og leilighet, og transfer

Når skjedde det? Hun kom inn på sykehuset t 21 Nov, hjem 17-8 Des.

Legeerklæring, datert 5 Jan.

"Bekrefter at overnevnte på grunn av akutt intrått helseplager ikke kan gjennomføre reisen."

Forsikrede avbestilte reisen 16.1.24.

Videre fremkommer at forsikrede kontaktet foretaket på nytt 18.1.24:

Dato for betalingene: (...). Ingen refusjon.

05.06.23: 2 500 kr (depositumet)

23.11.23: 22 090 kr

Spør litt om hva legene sa - de trodde det skulle gå fint mener hun.

FT forklarer at hun lå på sykehus i 4 uker - frem til 17.12.23

Hun forklarer at hun lå på sykehuset da hun betalte restbeløp av reisen (...)

Foretaket avslo krav om refusjon på restbeløpet på kr 22 090 samme dag, med henvisning til at forsikrede fremdeles var innlagt på sykehuset da hun betalte restbeløpet.

Forsikrede klaget på avgjørelsen 30.1.24, og opplyste i forbindelse med sykehusinnleggelsen at hun:

... var forespeilet utskriving etter noen dager, hvoretter jeg kunne regne med å være i full vigør i løpet kort tid. Det var på dette tidspunkt ikke noe som tilsa at jeg ikke skulle kunne reise som planlagt, og det var slik ingen grunn til at jeg skulle avlyse/avbestille reisen. (...) Dessverre viste det seg at operasjonen var mislykket, og jeg måtte reopereres. Jeg ble opplyst at denne feilen ved operasjonen var noe som forekommer svært sjelden. Ved reoperasjon ville det være en reell risiko for at det kunne oppstå komplikasjoner og at den måtte fullføres med stor "open heart surgery". Heldigvis lot den seg gjennomføre på den enklere måten, og sykehuset forventet at jeg skulle kunne bli utskrevet noen dager senere.

Dette lot seg imidlertid ikke gjøre, da det viste seg at nødvendige medisiner ikke hadde ønsket effekt. Jeg ble overført til (...) hvor det ble foretatt en ny operasjon, ablasjon. Sykehusoppholdet ble dermed samlet sett på fire uker, noe som var totalt uventet. Det ble prøvd ut flere typer medisiner, og jeg her nå medisiner med en i utgangspunktet uønsket medisin som har en rekke bivirkninger som krever oppfølging. Dette medførte at jeg både ble deprimert og fikk angstanfall med katastrofetanker. Jeg får nå behandling hos psykolog. De er disse plutselige og uforutsette psykiske plager, samt at det er nødvendig med oppfølging i fht bivirkningene av medisinene, etter det som skulle være en helt kurant operasjon, som er årsaken til at jeg ikke kan reise på det planlagte langtidsoppholdet.

I avslaget er det lagt til grunn at jeg betalte reisen etter å ha blitt syk. Som det fremgår over er det den etterfølgende, uventede utvikling som er den plutselige og uforutsette årsaken til at jeg ikke kan reise. Jeg har på bakgrunn av første saksbehandlers utsagn, ikke innhentet epikriser eller uttalelse fra behandlende psykolog, men dette kan selvsagt ettersendes ...

Foretaket opprettholdt avslaget 5.2.24.

Det fremkom i legeerklæring 16.2.24:

Det bekreftes at overnevnte f. 17.12.23 pga. psykiske problemer som inntrådte etter at reisen var bestilt/betalt, dessverre ikke kunne gjennomføre reisen til (...) i februar, slik det opprinnelig var planlagt.

Forsikrede har i det vesentlige anført at det foreligger en dekningsberettiget skade etter vilkårenes pkt. 2.2.1. Ved innleggelsen 21.11.23 ble hun forespeilet utskrivelse allerede 27.11.23. I 98,5 % av slike inngrep forekommer ingen komplikasjoner. Forsikrede betalte derfor restbeløpet 23.11.23 for å ikke miste sin plass på reisen, da det på dette tidspunktet ikke var noe som tilsa at hun ikke kunne gjennomføre reisen som planlagt. Som følge av uforutsette komplikasjoner, uønsket medisin med bivirkninger og reoperasjon 14.12.23, ble det uforutsett sykehusopphold på 4 uker. Forsikrede ble også deprimert og fikk katastrofetanker etter dette, og det var disse psykiske problemene som var årsak til avbestillingen. Forsikrede har også anført at saksbehandler i

foretaket forklarte henne ved opprettelse av skadesaken, at hun skulle avbestille reisen og deretter finne nøyaktig dag for betaling. Denne beskjeden gjorde henne trygg på at avbestillingen ville bli dekket.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at restbetalingen ikke er dekningsmessig under vilkårene, da avbestillingsdekningen kun dekker de reisekostnader forsikrede har betalt før hendelsen som var årsaken til avbestillingen inntraff. Foretaket forstår at medisinene ikke hadde ønsket virkning og medførte bivirkninger, men kan ikke se at det har oppstått en ny avbestillingsårsak. Det kan ikke være tvil om at det var behandlingen av hjerteproblemene som var årsak til at reisen ikke kunne gjennomføres. Det er derfor kun depositumet som er dekningsmessig. Det er vist til vilkårspkt. 2.2.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har krav på utbetaling etter avbestilt reise.

Det er forsikringsvilkårene som fastsetter hvilke hendelser som gir rett til utbetaling under forsikringen. Det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt.

Avbestilling av reiser reguleres i vilkårenes kapittel 2 flg. Det er presisert i vilkårspkt. 2.2 at foretaket erstatter:

... de reisekostnader du har betalt før hendelsen, som var årsaken til avbestillingen, inntraff.

Det avgjørende for dekning i aktuelle sak, er hvilken hendelse som var årsaken til avbestillingen, og om denne hendelsen inntraff før forsikrede betalte restbeløpet 23.11.23.

Forsikrede forklarte til foretaket per telefon 15.1.24, at årsaken til avbestillingen var at hun hadde "vært innlagt og vært hjertesyk". Hun avbestilte deretter reisen 16.1.24. Etter at foretaket hadde avslått dekning 18.1.24, opplyste forsikrede i klage av 30.1.24 at saksbehandler i foretaket hadde gitt henne beskjed om å avbestille reisen og at det var "plutselige og uforutsette psykiske plager" samt nødvendig oppfølging iht. bivirkninger fra medisin, som var årsaken til avbestillingen. Legeerklæringen fra fastlege 16.2.24 bekrefter at det var "psykiske problemer som inntrådte etter at reisen var bestilt/betalt".

Tidsnære bevis tillegges størst vekt i bevisvurderingen, jf. HR-2019-2336 avsnitt 35. Dette gjelder spesielt beskrivelser av fagfolk for å få kartlagt en tilstand, herunder nedtegnelser i legejournaler om funn og symptomer, jf. Rt-1998-1565. Bevis som tilkommer etter at det er oppstått uenighet med foretaket, tillegges mindre vekt. Dette er også et utslag av nemndas rent skriftlige saksbehandling. Nemnda finner at de senere gitte opplysningene gir et noe annet bilde enn tidsnære bevis, når gjelder den oppgitte årsaken til avbestillingen. Disse opplysningene tillegges derfor mindre vekt, men dette får uansett ikke avgjørende betydning.

Forsikrede har selv opplyst at de psykiske problemene og oppfølgingen av medisinene, oppstod som følge av komplikasjonene med hjertesykdommen og innleggelsen. Nemnda legger til grunn at de senere plagene som forsikrede selv har oppgitt som avbestillingsårsak, har sammenheng med hjertesykdommen og oppstod som følge av denne. Hjertesykdommen må etter nemndas syn anses som den utløsende "hendelsen" for avbestillingen, selv om forsikrede ble forespeilet utskrivelse etter kort tid og de psykiske plagene kom senere enn betalingstidspunktet.

Årsaken til avbestillingen var etter dette hjertesykdommen som oppstod 21.11.22, med påfølgende innleggelse og senere plager. Betalingen av restbeløpet ble gjort 23.11.22, og dermed ikke "før" hjertesykdommen inntraff, slik vilkårene angir. Etter dette har ikke forsikrede krav på dekning av restbeløpet etter vilkårspkt. 2.2.

Forsikrede har videre anført at saksbehandler i foretaket ga henne beskjed om å avbestille ved opprettelse av skadesaken 15.1.24, og dette må forstås slik at det anføres at foretaket da ga henne et dekningstilsagn. Dette fremgår imidlertid ikke av foretakets notater fra samtalen, og nemnda kan heller ikke se at forsikrede har dokumentert dette på noen annen måte.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

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