

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2024-965

28.10.2024

Tryg Forsikring NUF

Reisesyke

Lårhalsbrudd – merutgifter – tapt arbeidsfortjeneste – oppreisningserstatning.

Forsikrede var på ferie i utlandet med sin søster, og brakk lårhalsen på hjemreisedagen 19.9.23. Forsikrede ble operert på sykehus i utlandet dagen etter, og fikk arrangert hjemreise 2.10.23 med medisinsk ledsager via foretaket. Hjemreisen ble utsatt til 3.10.23 som følge av forsinkelser. Medisinsk ledsager måtte forlate forsikrede og hennes søster ved mellomlanding i utlandet. Foretaket ordnet overnatting og fly hjem for forsikrede og søsteren, som fløy hjem uten medisinsk ledsager 4.10.23. Forsikrede fremsatte krav om dekning av diverse utgifter, som foretaket delvis imøtekom. De resterende krav ble avslått under henvisning til at disse ikke var dekningsmessige. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på ytterligere erstatning. Nemnda bemerket at forsikredes krav om dekning av merutgifter, ubenyttet flybillett, kompensasjon til ledsager og tapt arbeidsfortjeneste, ikke var omfattet av forsikringsavtalen. Nemnda bemerket videre at oppreisningsansvaret etter skl. § 3-5 forutsetter grov skyld hos skadevolder selv, jf. "Den som", og understreket at dette vilkåret ikke var oppfylt. Foretaket ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede og hennes søster var på reise i utlandet, da forsikrede brakk lårhalsen 19.9.23. Planlagt hjemreise var 19.9.23.

Forsikrede meldte skaden til foretaket samme dag. I rapporten fra sykehuset fra samme dag var det notert:

History of Present illness: SHE FALL ON HER RIGHT SIDE AFTER THEN SHE COULD NBOT STAND OR WALK. WAS TRANSPORTED TO OUR HOSPITAL WITH AN AMBULANCE.

...

Diagnosis: S72.00---(K) FRACTURE OF THE NECK OF THE FEMUR

Foretaket godkjente behandling av bruddet, og forsikrede ble operert 20.9.23.

Det ble etter hvert klart at forsikrede kunne dra hjem med bære, og at det var behov for medisinsk ledsager ved hjemtransport etter krav fra flyselskapet. Forsikrede ble vurdert som "Fit to fly" 26.9.23.

Den medisinske ledsageren ankom utlandet 30.9.23, og hjemreise ble bestilt til 2.10.23. Den 2.10.23 ble hjemtransporten forsinket som følge av forsinkelser og nektet ombordstigning. Reisen startet igjen 3.10.23, og forsikrede og hennes søster mellomlandet i by i utlandet. Den medisinske ledsageren forlot forsikrede og hennes søster på flyplassen i denne byen og dro hjem 3.10.23. Foretaket ordnet overnatting og ny hjemreise til 4.10.23.

Foretaket kontaktet forsikrede 19.10.23 og ba om dokumentasjon på eventuelle utgifter på reisen.

Forsikrede meldte krav til foretaket 20.10.23 og krevde dekning for bl.a. diverse utgifter oppstått i utlandet, utgifter til telefon, oppreisning, ledsagers lønn og tapt arbeidsfortjeneste.

I et udatert brev til foretaket, skrev forsikrede:

Skade ble meldt til Tryg forsikring 19.9.23 kl 05.57

Mandag 25.9 fikk vi muntlig klarsignal om å reise. Dette ble formidlet videre pr telefon. Først torsdag 28.9. ble det bedt om passopplysninger.

Den 27.9.23 gav OP [lege utlandet] Fit to Fly. Dette ble ikke akseptert av forsikringsselskapets lege som forlangte stretcher. Da startet 7 dagers mareritt for oss. [Søster] som ansvarlig for Pasient/[forsikrede] for all kontakt med Tryg og alt som måtte tas hånd om.

Mandag 2.10.23 - reiste fra sykehuset med ambulanse, ledsaget av sykepleier fra Norge Flyforsinkelse - innlagt på sykehus i [by i utlandet].

3.10. Reiste fra [by i utlandet] til [mellomlanding by i utlandet] på business class

Flyforsinkelse - kom oss ikke videre til Norge. Her kulminerte reisen da sykepleier tok direkte fly tilbake til Norge. Vi ble sittende igjen på 2 plast stoler uten hjelpemidler/rullestol, smertestillende og medisinske rapporter. Dette var en uakseptabel og uansvarlig handling fra forsikringsselskapets representant. [Flyselskap] hjalp oss etterhvert med flybilletter

4.10., overnatting og flyplass assistanse; fikk også hjelp av medreisende.

Ved ankomst [flyplass i Norge] ble forsikrede kjørt til [sykehus] der medisinske rapporter ble etterlyst

De siste 7 dager av reisa ble en stor traumatisk opplevelse med mye usikkerhet og venting. Se forøvrig dokumentasjon.

Hvis det trengs flere opplysninger/dokumentasjon ta kontakt

Vi mener at vi har krav på økonomisk kompensasjon og oppreisning for slik slett behandling Kr 70.000 pr person + dekning av dokumenterte utgifter og ledsager lønn og tapt arbeidsfortjeneste.; tilsammen kr 44.974.

Foretaket utbetalte 9.11.23 kompensasjon for behandlingsutgifter fra sykehus, nye flybilletter, utgifter til hotell og mat for forsikrede og hennes søster, samt utgifter til telefon til og fra alarmsentralen, til sammen kr 10 885. Forsikredes øvrige krav ble avslått.

Foretaket avslo øvrige krav på nytt i e-post av 22.11.23.

I legejournal etter hjemkomst var det bl.a. notert 4.10.23:

Overflyttet fra sykehus i [utlandet] uten papirer eller rtg. ortopedisk avdeling hadde ikke fått meldt pasienten. Angivelig operert for en FCF hø 20/9, ukomplisert forløp. Tar rtg som viser en usementert bipolar hemiprotease hø side i god stilling. Pasienten er mobilisert, svært ustø og trenger rullator.

Operasjonsåret er tørt og uten tegn til infeksjon.

Reiser hjem etter at det er gjort tilpassninger i hjemmet. Hjemmesykepleien skal møte henne ved døra ved hjemkomst ...

Det følger av forsikringsvilkårene pkt. 11.2 at ved ulykkesskade:

... erstattes sikredes nødvendige utgifter knyttet til dette.

Videre følger det:

Følgende rimelige og nødvendige utgifter erstattes:

- legehonorar
- sykehusinnleggelse i inntil 60 døgn
- medisin, bandasjer og lignende artikler
- leie av krykker og rullestol

- fysikalsk behandling foreskrevet av lege
- transportutgifter i forbindelse med medisinsk behandling ...
- dokumenterte telefonutgifter til samtaler med Tryg eller Tryg Alarm.

...

Utsatt hjemreise eller reise videre

Hvis sikrede på grunn av medisinske årsaker som nevnt i punkt 11.1 er forhindret fra å gjennomføre fastsatt reiserute som planlagt, erstattes:

- nødvendige merutgifter til overnatting og måltider
- merutgifter til transport for å ta igjen fastsatt reiserute.

Om tilkalling og sykeledsagelse står det:

Rimelige og nødvendige utgifter for inntil to nærstående personer, som enten tilkalles, eller blir igjen på reisemålet sammen med sikrede (sykeledsagelse), erstattes hvis sikrede rammes av tilfeller som nevnt i punkt 11.1 eller død.

...

Nødvendige merutgifter til transport erstattes etter billigste reisemåte. I tillegg erstattes rimelige og nødvendige merutgifter til overnatting og måltider.

Av utgifter forsikringen ikke dekker nevnes i pkt. 11.6:

- tapt arbeidsfortjeneste ...

Forsikrede har i det vesentlige anført at hun har krav på dekning av dokumenterte utgifter, tapt arbeidsfortjeneste, og ledsagers lønn, til sammen kr 44 974. Forsikrede har videre krevd oppreisning for seg og sin søster, kr 70 000 per person. Hjemreisen var en traumatisk opplevelse med mye usikkerhet og venting.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at forsikrede ikke har krav på ytterligere utbetaling. Forsikringsvilkårene gir ikke rett til dekning av de gjenstående krav. Foretaket kan heller ikke se at foretakets behandling av saken har vært ansvarsbetingende.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om forsikrede har krav på dekning av dokumenterte merutgifter, ubenyttet flybillett, tapt arbeidsfortjeneste og kompensasjon til ledsager. Videre er spørsmålet om foretaket har handlet på en slik måte at de er erstatningsansvarlige utover det som fremgår av forsikringsavtalen.

Sekretariatet ga ikke forsikrede medhold i klagen. Sekretariatet viste til at forsikredes krav om dekning av merutgifter, ubenyttet flybillett, kompensasjon til ledsager og tapt arbeidsfortjeneste falt utenfor det som fulgte av forsikringsavtalen. Forsikringsavtalen ga kun rett til dekning av "nødvendige utgifter", og ga ikke grunnlag for dekning av telefonsamtaler til andre enn Tryg og Tryg alarm, tapt arbeidsfortjeneste eller kompensasjon til ledsager. Videre mente sekretariatet at foretakets håndtering av situasjonen ikke utgjorde et markert avvik fra forsvarlig handlemåte. Vilkår for oppreisningserstatning var derfor ikke oppfylt.

Nemnda presiserer at oppreisningsansvaret etter skl. § 3-5 forutsetter grov skyld hos skadevolder selv, jf. "Den som", og understreker at dette vilkåret heller ikke er oppfylt for oppreisningserstatning. Nemnda er for øvrig i det vesentlige og i resultat enig med sekretariatet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Birgitte Hagland (leder), Jon Einar Martinsen (bransjerepresentant), og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).