

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2025-1043

27.10.2025

Frende Skadeforsikring AS

Reisesyke

Hjerneslag – tilkallelse av pårørende – «landsdel» – vilkårstolkning.

Forsikrede var på vei hjem etter å ha kjørt ektefellen, da han merket nummenhet og følelsessvikt i armer og bein. I etterkant ble han innlagt på sykehus som følge av akutt hjerneslag. Han ble etter hvert overført til et annet sykehus ca. 2,5 time unna bopel, og krevde dekket utgifter til tilkalling av pårørende. Etter vilkårene ble utgifter til tilkalling av pårørende ikke dekket dersom tilkallingen skjedde i samme landsdel som bosted. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på dekning av slike utgifter. Nemnda sluttet seg til sekretariatets vurdering om at en naturlig språklig forståelse av «landsdel» måtte ansees som en henvisning til inndelingen av Norge i fem landsdeler. Ettersom forsikredes hjemadresse, og begge sykehusene, var i samme landsdel, kom unntaket i vilkårene til anvendelse. Nemnda ga foretaket medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede reiste 7.4.25 i bil fra sitt hjem for å kjøre ektefellen.

På vei hjem igjen merket han «nummenhet og følelsessvikt i armer og bein». Han kom seg hjem, og ringte sønnen sin etter hjelp, deretter 113.

Forsikrede ble akuttinnlagt på sykehus, og deretter overført til et annet sykehus for videre behandling. Han ble innlagt som følge av akutt hjerneslag.

Reiseveien mellom forsikredes hjemsted og det andre sykehus var ca. 2 timer og 25 min hver vei.

Forsikrede meldte sak til foretaket 10.6.25 og ba om dekning av utgifter til tilkallelse av pårørende i forbindelse med sykdom på reise.

Fra vilkårene:

6.6 Tilkalling av den nærmeste familien din

Hvis sykdommen eller skaden er svært alvorlig eller du dør, erstatter vi rimelige og nødvendige utgifter til transport og opphold for to personer fra der de bor i Norden, til oppholdsstedet ditt. Vi erstatter ikke utgifter ved tilkalling til den landsdelen du bor i.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han har krav på dekning av rimelige og nødvendige utgifter til transport og opphold for to pårørende. Han fikk et akutt hjerneslag mens han var på reise, men greide å komme seg tilbake til hjemmet før det ble tilkalt hjelp. Formålet med en tilkallingsdekning er å gi økonomisk trygghet slik at pårørende kan være til stede når en forsikret blir alvorlig syk langt hjemmefra. En reisevei på nesten tre timer én vei (fem-seks timer tur/retur) er et åpenbart eksempel på en situasjon der daglig pendling er urimelig og uholdbart, og hvor overnatting er nødvendig.

Begrepet «landsdel» er ikke et entydig eller juridisk definert geografisk område i Norge. Det er et vagt og upresist begrep som kan tolkes på mange måter. Det er ikke like presist som f.eks. fylke.

Etter norsk avtale- og forsikringsrett skal uklare vilkår i en standardavtale, som en forsikringspolise er, tolkes i favør av forbrukeren (contra proferentem). Det kan ikke forventes at en vanlig forsikringskunde skal forstå den nøyaktige geografiske avgrensningen av et så uklart begrep, spesielt når denne avgrensningen er avgjørende for dekningens gyldighet. Foretaket har bevisbyrden for at deres restriktive tolkning var klar og tydelig for forsikringstaker da avtalen ble inngått.

Ved å nekte dekning i et tilfelle som dette, hvor avstanden er betydelig, undergraver foretaket selve formålet med dekningen. Deres tolkning gjør dekningen i praksis verdiløs for en stor andel reiser innenfor Norges grenser, noe som strider mot en kundes berettigede forventning til en helårs reiseforsikring. Formålet med dekning for «tilkalling» er å avhjelpe den praktiske umuligheten av å være hos et alvorlig sykt familiemedlem når avstanden er for stor. Forsikrede ble overført til et sykehus med en reisevei på over tre timer én vei. En slik avstand gjør daglig pendling umulig og skaper nøyaktig det behovet for dekning som vilkårspkt. 6.6 er ment å løse.

Ved å tolke vilkåret så bokstavelig, og med en geografisk upresis definisjon som «landsdel», fjerner foretaket i praksis en av de viktigste trygghetsgarantiene i en reiseforsikring for reiser innenfor Norge. Kravet må derfor vurderes med tanke på formålet til forsikringen.

Foretaket har i det vesentlige anført at det ikke er grunnlag for dekning av utgifter til tilkallelse i dette tilfellet. Både hjemstedet og de to sykehusene forsikrede ble innlagt tilhører samme landsdel. Etter vilkårene dekkes ikke utgifter ved tilkalling til den landsdelen man bor i. Vilket er ikke uklart.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om forsikrede har krav på dekning av utgifter som følge av tilkalling av pårørende.

Sekretariatet ga ikke forsikrede medhold. Sekretariatet viste til at forsikringer måtte tolkes objektivt og ut fra en naturlig språklig forståelse, jf. HR-2020-1262-A og HR-2024-2040-A. En naturlig språklig forståelse av «landsdel» måtte ansees som en henvisning til inndelingen av Norge i fem landsdeler. Siden forsikredes hjemadresse, og begge sykehusene, var i samme landsdel, kom unntaket i vilkårspkt. 6.6 (2) til anvendelse.

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 Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).