

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2025-125

11.2.2025

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Reiseavbrudd— uventet og akutt sykdom — tapte feriedager – hjemreise.

Forsikrede og datteren skulle til utlandet. Ved mellomlanding fikk datteren et sammenbrudd, og reisen ble avbrutt. Forsikrede kontaktet verken foretaket eller lege på stedet. Forsikrede krevde erstatning for merutgifter til hjemreisen og refusjon for den ubenyttede reisen. Foretaket avslo kravet. Saken reiste spørsmål om situasjonen ved mellomlanding var en forverring av kjent sykdom/lidelse, og om det var medisinsk nødvendig å reise hjem før planlagt. Nemnda viste til at det i tråd med vilkårene var en forutsetning for at hjemreise skulle dekkes at adekvat medisinsk behandling ikke kunne gis på stedet, og at hjemreisen var forhåndsgodkjent. Selv om kravet om forhåndsgodkjennelse må anses som en bevissikringsregel, kunne ikke nemnda se at den fremlagte legeerklæringen fra fastlegen avgitt i ettertid var tilstrekkelig for å sannsynliggjøre at adekvat medisinsk behandling ikke kunne gis på stedet, og at det var medisinsk nødvendig å reise hjem for behandling. Nemnda ga foretaket medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede hadde bestilt reise til utlandet til seg og sin datter for perioden 10.7.24 – 24.7.24, med avreise 10.7.24. Ved mellomlanding på reisen fikk forsikredes datter et sammenbrudd. På grunn av dette avbrøt forsikrede og hans datter reisen og reiste hjem påfølgende dag.

Forsikrede krevde erstatning for merutgiftene til hjemreisen etter mellomlanding, og refusjon for den ubenyttede reisen.

Videre fremgår det av skademeldingen:

(...) Min datter ble rammet av akutt uforutsett sykdom før flyet fra (...) til (...). Det opprinnelige turen gikk tur retur (Norge) – (utland A) – (utland) – (utland). I timen før ombordstigning på flyet i (utland A) ytret hun at hun ikke klarer dette, at hun var svimmel og kvalm. Dette økte på og få meter fra flyets inngang, etter at vi hadde gått igjennom sjekk inn til flyet, ble hun rammet av et sammenbrudd. Medreisende og flyvertinner kom til og forsøkte å hjelpe. Men det var umulig å få henne på flyet og det ville vært uansvarlig å fortsette reisen. Flyet måtte ta av og kunne ikke vente. (...) Slik situasjonen var, var hjemreise eneste mulighet. Pga (...) (arrangement) i (...) den dagen, var alt av hotell og flybilletter utsolgt. Vi tok derfor toget til (...) for billigere hjemreise. Fastlege og forsikringsselskap ble kontaktet umiddelbart etter hjemkomst. Legeerklæring er skrevet.

Foretaket avslo 25.7.24 kravet om erstatning med den begrunnelse at det ikke var medisinsk nødvendig å reise hjem før planlagt hjemreise. Foretaket fant det ikke dokumentert at sykdomsforholdet fordret hjemreise av medisinske årsaker (pkt. 5.2.2), og viste til at hverken alarmsentralen eller lokal lege ble kontaktet ved endret hjemreise, samt at hjemreise først

skjedde dagen etter (pkt. 5.4.1).

Forsikrede klaget på avslaget 12.8.24. Med klagen fulgte også en legeerklæring fra fastlegen der det fremgår:

Bekrefter at (datter) (...) og far (...) måtte avbryte ferie og flyreise fra (Norge) til (utland) 10.07.2024 på grunn av akutt sykdom.

(Datter) har store psykiske utfordringer og hun er for tiden under utredning hos BUP. Reaksjonen til (datter) på flyplassen i (mellomlanding) som gjorde at reisen måtte avbrytes, er mest sannsynlig relatert til hennes sykdom uten at det var mulig å forutse dette utfallet på forhånd. Far følte at det ikke var forsvarlig å fortsette feriereisen. Dette er også iht. min medisinske vurdering.

Foretaket avsto på nytt kravet om erstatning 20.8.24, og viste til vilkårenes pkt. 5.1 hvor det fremgår at forsikringen omfatter uventet akutt sykdom oppstått på reisen, men ikke komplikasjoner eller forverring av sykdom eller lidelse som er kjent før avreise.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han har krav på utbetaling under reiseforsikringen.

Det var ikke mulig å konferere med lege på stedet, og i så fall måtte legen ha vært til stede mens sammenbruddet pågikk. Det er dessuten urimelig med et absolutt krav om at lege måtte kontaktes på stedet, spesielt med tanke på situasjonen ved mellomlanding med språkproblemer overfor en eventuell stedlig lege som ikke hadde kjennskap til datteren. Det var en vanskelig situasjon for dem begge, særlig med hensyn til oppholdet på flyplassen med minimalt med søvn og den store skuffelsen med avbrutt reise.

Det er dokumentert med legeerklæring at situasjonen på flyplassen var akutt og uventet. Det var ikke mulig å forutse at reisen skulle få et slikt utfall. Situasjonen/anfallet var ikke en forverring av datterens sykdom, og foretaket har heller ikke kunnskap eller belegg for å hevde dette. Reisen var avklart med fastlegen, og datteren hadde deltatt på flere reiser uten at det hadde vært antydninger til slike anfall. Fastlegen, som hadde inngående kjennskap til datteren, konkluderte også med at det ikke var mulig å forutse den reaksjonen hun fikk på flyplassen ved mellomlanding. Ut fra dette var situasjonen åpenbart akutt og uventet, og oppfyller dermed vilkårene.

Foretaket har i det vesentlige anført at forsikrede ikke hadde krav på utbetaling i henhold til forsikringsvilkårene.

Hendelsen fremstår som en forverring av en kjent sykdom/lidelse, og er etter pkt. 5.5.1 unntatt dekningen. Det fremgår av foreliggende opplysninger at datteren før avreise til utlandet hadde hatt store psykiske utfordringer, og at hun var under utredning hos BUP. Det fremkom også at hendelsen som oppsto ved mellomlanding måtte sees i sammenheng med hennes underliggende sykdom.

Ved uventet akutt sykdom på reise fremkom det av vilkårenes pkt. 5.2.2 og 5.2.5 at forsikringen erstattet merutgifter for hjemreise, og kompensasjon for tapte feriedager, når adekvat medisinsk behandling ikke kunne gis på stedet. Slike situasjoner skulle være avtalt med lege på stedet og foretaket. Forsikrede oppfylte ikke kravene om legekontakt og forhåndsgodkjennelse, og det var heller ikke sannsynliggjort at det var medisinsk nødvendig å reise hjem.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har krav på erstatning for merutgifter til hjemtransport og utgifter til hotell som følge av sykdom på reise.

Det er forsikringsvilkårene som fastsetter hvilke hendelser som gir rett til utbetaling under en forsikring. Forsikrede har kun rett på erstatning hvis vilkårene i forsikringen er oppfylt. Det er videre sikker rett at det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt.

Vilkårene fastsetter at forsikringen omfatter:

5.2.2. Transport- og overnattingsutgifter

(...)

Ved hjemtransport eller medisinsk evakuering, når adekvat medisinsk behandling ikke kan gis på stedet

(...)

Det følger videre av vilkårenes pkt. 5.4 om skadeoppgjørregler at:

Ved sykdom eller ulykke på reise skal du snarest søke lege på reisemålet og følge dennes anvisning om behandling.

5.4.1 Når du må kontakte oss

Du må kontakte oss

- (...)

- Ved behov for endret hjemreise, transport, tilkallelse, hjemkallelse og ledsagelse

(...)

Etter vilkårene er det således et krav om at adekvat medisinsk behandling ikke kan gis på stedet, og det må foreligge forhåndsgodkjennelse fra foretaket. Det er lagt til grunn i nemndspraksis at krav om forhåndsgodkjennelse må anses som en bevissikringsregel og ikke et materielt krav. Det innebærer at selv om prosedyren i vilkårene ikke er fulgt, kan man likevel ha krav på en utbetaling. Dette forutsetter imidlertid at det kan dokumenteres at vilkårene for utbetaling er oppfylt, og i slike tilfeller stilles det i praksis strenge krav til dokumentasjonen, jf. blant annet 2024-251, 2012-559, 2013-320.

I aktuelle sak er sammenbruddet under mellomlanding bekreftet i legeattest utstedt etter hjemkomst til Norge. I erklæringen er det vist til at jenta har store psykiske utfordringer og at hun er under utredning hos BUP. Legen har vist til at jentas reaksjon gjorde at reisen måtte avbrytes, og at forsikrede følte at det ikke var forsvarlig å fortsette reisen. Slik vilkårene er utformet, og i lys av det strenge kravet til dokumentasjon i tilfeller der det ikke er innhentet forhåndssamtykke, kan ikke nemnda se at den fremlagte erklæringen er tilstrekkelig for å sannsynliggjøre at adekvat medisinsk behandling ikke kunne gis på stedet, og at det var medisinsk nødvendig å reise hjem for behandling. Fastlegens vurdering synes i stor grad å bygge på forsikredes egenvurdering av situasjonen, og i lignende saker er ikke dette ansett tilstrekkelig som dokumentasjon på at vilkårene er oppfylt, jf. blant annet 2023-121.

Forsikrede har etter dette ikke sannsynliggjort at vilkårene for utbetaling for utgifter til fremskyndet hjemreise er oppfylt.

Forsikrede har i kravet om nemndsbehandling 10.12.24, anført at han krever kompensasjon for allerede betalte utgifter til hotell og flyreise, og ikke tapte feriedager.

Følgende hitsettes fra forsikringsvilkårene:

5.2.5. Kompensasjon for tapte feriedager ved avbrutt feriereise (hjemreise før tiden)

Har du Standard eller Super utbetaler vi kompensasjon hvis du, din eneste medreisende eller en medforsikret medreisende blir hjemkalt, evakuert eller transportert hjem etter forhåndsgodkjennelse fra oss.

Kompensasjonen utbetales for deg og alle medforsikrede medreisende som også må reise hjem før planlagt tid.

(...)

Følgende beregning av kompensasjon gjelder for punktene 5.2.5 og 5.2.6:

Det er reisers pris som danner grunnlaget for beregningen. Kompensasjonen beregnes ut ifra antall tapte dager i forhold til antall planlagte dager.

Med reisers pris menes det du kan dokumentere at du har betalt for reise og overnatting før første syke- eller avbruddsdag. (...)

Etter vilkårene er det reisers pris, altså det forsikrede har betalt for reisen og overnatting før avbruddsdagen, som danner grunnlaget for kompensasjon for avbrutt reise / tapte feriedager. Slik nemnda forstår vilkårene, gir ikke disse krav på kompensasjon for allerede betalte utgifter til hotell og flyreise på annet grunnlag.

Kompensasjon for tapte feriedager ved hjemtransport utbetales etter forhåndsgodkjennelse av foretaket. I aktuelle sak er det vurdert at det ikke foreligger en dekningsmessig hjemtransport i henhold til vilkårene, og forsikrede vil da heller ikke ha krav på dekning for tapte 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).