

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2025-208

25.2.2025

Fremtind Forsikring AS

Reisesyke

Hjerneslag – ubenyttede reisedager – legeordinert sengeleie - avvist.

Forsikrede ble syk på reise i utlandet. Han merket først lammelse i høyre arm, og et par dager etterpå besvimte han på vei til sykehuset. Han ble innlagt på sykehuset og diagnostisert med slag, men skrev seg selv ut etter åtte dager fordi han var misfornøyd med behandlingen. Rådgivende lege i SOS vurderte at tilstanden ikke krevde medisinsk evakuering, at det ikke skulle sendes instruks om å reise hjem nå og at hjemreise kunne gjennomføres som planlagt. Forsikrede krevde dekning av utgifter knyttet til sykdommen. Foretaket dekket flere av utgiftspostene, blant annet de åtte ubenyttede reisedagene som følge av sykehusinnleggelsen. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på ytterligere dekning av ubenyttede reisedager, herunder om det var dokumentert legeordinert sengeleie. Nemnda bemerket at saken reiste bevismessige spørsmål som ikke egnet seg for nemndas rent skriftlige saksbehandling. Nemnda avviste saken.

Saksfremstilling

Forsikrede ble syk på reise til utlandet med avreisedato 28.3.24 og planlagt hjemreise 21.4.24.

Forsikrede kontaktet SOS 1.4.24, og opplyste at høyre arm var helt lam. Han hadde ikke vondt i brystet eller andre symptomer. Videre informerte han om at det ikke var akutt, og at det ikke var behov for å ringe 112 før melding av sak. Han ble enig med SOS om at han skulle dra på sykehus. I foretakets telefonlogg 8.4.24 sto det:

FT ringer. Uvanlig symptomer i armen. Ble henvist til lokalt sykehus, besvimte på veien og ble innlagt på HOS etter å bli hentet i ambu. Lå på traumeavdeling først.

Fikk lovet av klinikken på fredag at han kunne få behandling for armen, men nå er det mandag og har ikke fått høre noe.

Traumebehandling er avsluttet, men kommer ikke noe videre på resten." har sittet i 3-4 døgn og ventet uten at det skjer noen ting. Det er helligdag i (...) nå, så da kan de ikke gjøre noen ting.

Kan FT skrive seg ut fra der han er nå og finne en annen lege? Jeg henviser til SOS og ber FT diskutere dette med dem.

FT sier ok, takk for hjelp.

Og i SOS-notat 8.4.24 sto det:

- PT infoar att han svimmade påvägen till HOS och fick sy i ansiktet + hamnade på ICU.
- PT har varit på ICU i 5-6 dagar.
- PT infoar att egentligen var huvudproblemet att det var hans arm som var lam men HOS har inte gjort undersökningar på armen. Ingen MRI som de sagt eller något.
- PT har provat i 3-4 dagar och det är helgedagar och PT får inte behandling.
- PT frågar om skirva ut sig och finna nytt HOS?
- SB infoar att SB får vända saken med KTL först.
- PT infoar att han har legat på HOS nu i ett par dagar och han vill inte ligga kvar längre. Hans sambo har rest ner for att assistera honom.

- SB infoar att om PT skriver ut sig själv får han skicka MEDREP till oss via mail. Det är viktigt for att kunna assistera honom vidare. [...]

I notat fra rådgivende lege i SOS datert 8.4.24 ble diagnose "164-stroke" stilt, videre sto det:

The pt left the hospital against advice. He tells that he still has problems with his arm, and the hospital promised to give him a FU to examin the arm, but it did never take place. He tells that he has been waiting for 4 days. According to med rep the pt had symptoms of abstinencia and was treated with tranqilizers and haloperidol. CT scan of brain normal No explanation of the symptoms in the arm, the pt wants to contact a hos again for a new examination. I advice him to call AC to be informed where to 90 (preferable a privat hos)

Rådgivende lege vurderte videre at det ikke var behov for medisinsk evakuering eller instruering om hjemreise nå, samt at forsikrede kunne reise hjem som planlagt.

I legenotat 15.4.24 sto det:

Medrep pending. I call the pt. he informs that he still has problems with his right hand due to reduced power. He has left hospital and he does not want to comeback, because they treaed him bad, he says. He will take contact to his doctor in Norway after repatriation. According to medrep from Hos. The pt was found in a public street after fall. At arrival he was psycomotoric hyperactive and the following day he developed symptoms of abstinencia, treated with benzodiazepins. Brain CT-scan without acute changes. Electromyography found impaired nervetransmission at nerve root N9 bilatt and N20 to right arm which may explin his symptoms in right hand. Further exmination of potential periphere nerve lesion can take place after repatriation. He can walk round and sit in a chair for hours. Can repatriats as health and as scheduled Case closed.

I legenotat 19.4.24 fremgår at legen/SOS fikk tilgang til MR-resultatet som viste tidligere tegn til operasjoner i nakken, "Compresssion of disc C3-C4 and C4-CS, but no signs of nerve root compression". I notat nr. 2 fra samme dato fremgår at legen fikk kontakt med forsikrede:

[...] ask if he has been operated in the neck before. After a long waitning time he admits that he has been operated in neck three times earlier. I ask when he was last time operated, again long waiting time, he does not remember, but later he says about one year ago ... He speaks incoherent, and he seems to be affected by alcohol. I inform AC about my impression of the pt. He can repatriate as scheduled. Case closed

I e-post 2.5.24 skrev forsikrede blant annet:

[...] Jeg kan ikke forstå hvordan det kun kan være 8 ubenyttede ferie dager, da jeg kommer på sykehus kun et par dager etter ferie start. Resten av perioden ligger jeg med sterke smerter, uten å være utenfor en dør, bortsett fra den dagen som går med til å få tatt mr bilder hos lmed etter avtale med Sos international.

Det må vel også ha noe å si for saken at etter hjemkomst blir lagt inn ved akuttavdelingen til (...) sykehus, hvor jeg blir liggende videre i 5 dager, før jeg blir sendt hjem under sterk smertelindring. Saken er framdeles under utredning, og det tas og skal tas flere og fortløpende prøver - mr - ct osv. Dette i tillegg til det som allerede er påvist.

Foretaket avslo senere kravet om ytterligere erstatning av tapte feriedager, jf. bl.a. e-post 7.5.24. I udatert intern klage fremgår bl.a. at:

[...] Min samboer blir tilkalt fra sykehuset etter jeg er innlagt, med beskjed om at det er mulig jeg ikke overlever, og får med seg en venninde og setter seg på første fly. Etter jeg er skrevet ut, returnerer hun og hennes venninde til Norge, for å ta vare på barna. Hun flyr så på nytt ned for å ledsage meg hjem, da jeg er så dårlig at jeg ikke klarer dette alene. Heller ikke disse kostnadene vil dere dekke fullt ut. [...]

I e-post 11.6.24 oppsummerte forsikrede hendelsesforløpet slik:

Den 1. april blir jeg kjørt til akuttmottaket med ambulanse, hvor jeg så får sydd flere sting i hodet, samt gjennomført utallige CT undersøkelser. Familien i Norge blir tilkalt, med beskjed om at de bør komme så fort som mulig, da det er mulig jeg ikke kommer til å overleve.

Den 1. til 6. april, blir jeg liggende på intensiv avdelingen under konstant overvåkning.

Den 6. til 8. april, jeg blir overført til sengepost.

Den 8. april blir det i samråd med SOS bestemt at siden, sykehuset ikke lengre foretar seg noe, at jeg skal forlate sykehuset, og finne en privat klinikk for videre oppfølging MRI osv. Dette frarådes naturlig nok fra sykehusets side, som mener jeg bør være sengeliggende i en lengre periode, evt. fram til det blir organisert transport til Norge.

Den 9. april reiser jeg til en privat klinikk, og får utført MRI og med lovnad om at svar skal foreligge iløpet av 2, maks 3 dager. Det avtales med SOS at jeg skal bli værende både med tanke på at jeg ikke fysisk er i stand til å gjennomføre en reise, samt fram til det foreligger svar på MRI. Tilreiste familiemedlem, må reise hjem til Norge for å ivareta barna.

Den 16. April kommer familiemedlem tilbake til (...), for å ledsage meg hjem, men kontakter daglig SOS for svar på MRI og grønt lys for å reise hjem.

Den 19. April har SOS endelig mottatt svar, og gir grønt lys for hjemreise. Mine opprinnelige returbilletter er den 21. og det er ikke noe godt alternativ til å framskynde hjemreisen.

Den 22. April dagen etter hjemkomst, kommer jeg til akutt time hos min fastlege, som sender meg direkte til (...) sykehus, hvor jeg blir innlagt ved akutt mottaket.
Her blir jeg liggende en uke.

I hele perioden, og fremdeles er jeg medisineret 24 timer i døgnet med morfin preparater, for å holde smertene i sjakk. [...]

Foretaket opplyste at det dekket makserstatning på klær med kr 2 500, utgifter for transport til og fra behandling, åtte ubenyttede reisedager (perioden forsikrede var innlagt på sykehus) og ett tilkall av pårørende med fly og transport til og fra hotell, samt utgifter til telefonsamtaler. Fra forsikringsbeviset:

[...]

Reisesyke/hjemtransport/ulykke

- [...]

- Sykehusopphold, sykeopphold som følge av sengeleie etter legens instruks, hjemtransport, ledsagelse og tilkallelse av familie skal godkjennes av selskapet på forhånd

[...]

Fra vilkårene:

10.1 Sykdom på reise som rammer sikrede

[...]

10.5 Ubenyttede reisedager

[...] Erstatning for reisedager som ikke er benyttet gis:

- Når sikrede innlegges på sykehus

- Ved ordinert sengeleie utenom sykehus som varer i 3 dager eller mer. Sengeleiet regnes fra dagen før det første legebesøket.

- Ved hjemtransport som følge av akutt uventet sykdom, akutt forverring av kronisk sykdom eller som følge av ulykkesskade som rammer sikrede på reise

- Ved hjemtransport på grunn av akutt sykdom, akutt forverring av kronisk sykdom, alvorlig ulykkesskade eller dødsfall i nærmeste familie inntruffet etter at reisen er startet

- Når sikredes eneste reiseledsager rammes av et forsikringstilfelle som beskrevet over

[...]

10.7 Erstatningsregler for sykdom på reise

[...]

10.7.2 Dokumentasjonsplikt

Ta vare på all dokumentasjon (dette kan være kvitteringer og bekreftelse fra lege på stedet) i saken da det er sikrede som må legge frem de dokumentene som selskapet trenger for å vurdere om du har krav på erstatning, og eventuelt hvor mye.

Forsikrede har i det vesentlige anført at han har rett til å få kompensasjon for flere dager med ubenyttede reisedager. Sykehistorikken, også etter hjemkomst til Norge, belyser alvorlighetsgraden i helsesituasjonen og at han var sengeliggende.

Foretaket har i det vesentlige anført at forsikrede ikke har rett til kompensasjon for flere dager med ubenyttede reisedager. Vilåårene i pkt. 10.5 viser at slik rett forutsetter legeordinert sengeleie i tre dager eller mer. Forsikringstakers dokumentasjonsplikt er også beskrevet i vilåårspkt. 10.7.2. Med "sengeleie" i vilåårene pkt. 10.5 menes at forsikrede på grunn av sykdom eller skade må holde sengen, kun med unntak for toalettbesøk og lignende. Det kan derfor minne om innleggelse på sykehus, og står under samme vilåå som dette. Det må også være "ordinert", altså pålagt av lege, og vare i tre dager eller mer. Det er ikke tilstrekkelig at forsikrede har nedsatt allmenntilstand, og derfor holder sengen. Som det fremgår av bilag 3 opplyste forsikrede til SOS International at han ville skrive seg ut fra sykehuset, men det foreligger ingen godkjennelse eller medvirkning til dette fra SOS' side. Det foreligger heller ingen dokumentasjon om at lege påla sengeleie etter utskrivingen. Det at forsikrede ble innlagt på sykehus dagen etter hjemkomst, sannsynliggjør ikke i tilstrekkelig grad ordinert sengeleie i perioden 8. til 21.4.24.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om forsikrede har krav på ytterligere utbetaling for ubenyttede reisedager som følge av "ordinert sengeleie", jf. vilåårspkt. 5.1.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvoretter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål".

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Birgitte Hagland (leder), Tonje Giertsen (bransjerepresentant), og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).