

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2025-412

29.4.2025

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Avbestilling – kreft – sikkerhetsforskrift – rente – fal. § 18-4.

Forsikrede bestilte en reise fra 16.2.24 til 25.2.24. Reisen ble betalt av forsikredes far i tre delbetalinger, henholdsvis 4.10.23, 27.12.23 og 16.1.24. Fastlege henviste 12.12.23 forsikredes far til pakkeforløp hos ØHN-avdeling. Ved undersøkelse av lege ved ØHN-avdeling 3.1.24 ble det funnet forstørrede mandler og mandelsteiner hos forsikredes far. Reisen ble avbestilt 18.1.24. Forsides far ble diagnostisert med kreft av lege ved ØHN-avdeling 22.1.24, og fastlege skrev dagen etter at han ikke kunne dra på den planlagte reisen. Foretaket erstattet 31.1.24 den første delbetalingen, men avslo ytterligere krav med henvisning til at de øvrige betalingene ble foretatt etter at forsikredes far var hos lege første gang for sykdommen. Etter klage aksepterte foretaket ut fra velvilje å dekke halvparten av utgiftene. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på ytterligere erstatning, samt forsinkelsesrenter. Nemnda bemerket at etter vilkårene var det avgjørende vurderingstema hva som var «hendelsen» som medførte behovet for avbestillingen, og når denne «inntraff». Henvisningen til pakkeforløp ble gjort grunnet mistanke om kreft, og behov for avklaring av dette. En slik henvisning medførte imidlertid ikke at det var klart at reisen ikke kunne finne sted, slik vilkårene anga. Konsultasjonen ved sykehuset 3.1.24 viste reduserte symptomer, og notatet synes ikke å gi holdepunkter for at man der anså mistanke om kreft styrket. Nemnda kom til at det først var da det var konstatert kreft 22.1.24 at «hendelsen» som medførte behovet for avbestillingen «inntraff». Nemnda ga forsikrede medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede bestilte i juli 2023 en reise til utlandet fra 16.2.24 til 25.2.24. Reisen var gave til forsikredes datter, hvor forsikredes far også skulle være med. Reisen skulle betales i 3 delbetalinger, henholdsvis 4.10.23, 27.12.23 og 16.1.24.

Fra reiseavtalen:

BETALING

Ved reisens bekreftelse sender vi en depositumsfaktura på kr. 3.500,- per person. Ved enkelte tilfeller sender vi i tillegg faktura for flybillettene da det hender at vi benytter oss av fly kampanjer hvor flybillettene må utstedes raskt etter bestilling. Dette vil gjelde dere og beløp vil bli oppgitt senere.

Slutfaktura skal betales 6 uker før avreise. Faktura vil bli sendt per e-post om ikke annet er avtalt. Faktura må betales over nettbank. Vi sender alle reisedokumenter på e-post senest 2 uker før avreise.

Spesielle avbestillingsregler for landarrangement (reiseland)

90 dager eller mer før avreise belastes et avbestillingsgebyr på kr. 3.500,- + eventuell annet depositum som er innbetalt for overnattingssted, og eventuelle flybilletter som allerede er utstedt ved de tilfeller hvor vi har benyttet spesielle flykampanjer hvor billetter ikke kan refunderes.

Mellom 90 og 61 dager før avreise belastes 50% gebyr av landarrangementet per person

Fra 60 dager og frem til avreise belastes 100% gebyr av landarrangementet per person.

Husk gyldig reiseforsikring!

AVBESTILLINGSREGLER FLYBILLETTER

Etter utstedelse av flybilletter er det ingen refusjon på avbestilling av flybilletter. I de fleste tilfeller vil flyskatter bli refundert, men oftest kun en del av flyskattene.

Forsikredes far betalte 4.10.23 første delbetaling på kr 46 500.

Fastlegen noterte 12.12.23 konsultasjon med forsikredes far:

Han har vært plaget med smerter fra v. si de hals i 4-5 uker. Ved us foreligger det et sår v. side gane. Hovent, erytem, sår apex med mulig nekrotisk vev. Ingen helt klart palpable lymfenuter collum.

CRP 8.4. Sluttet å røyke i 1987.

sår som ikke gror v. side gane.

Bør vurderes raskt hos ØNH lege så henviss pakkeforløp.

Forsikredes far betalte 27.12.23 andre delbetaling på kr 63 275.

I poliklinisk notat av 3.1.24 fra ØHN-avdeling ved sykehus fremgår det om forsikredes far:

Vurdering/tiltak:

Pas som i en årrekke har hatt kroniske palpasjon av ganebue, der den spontane åpningen tømmer seg for en liten retensjonspropp. Tar biopsi av slimhinne i ganen som er opphøyet. Bestiller CT collum. Kontroll her i etterkant for å diskutere evt tonsillektomi.

Forsikredes far betalte 16.1.24 tredje delbetaling på kr 30 000.

Forsikredes far fikk 22.1.24 påvist kreft.

Fastlegen skrev 23.1.24 følgende om forsikredes far:

Overstående kan grunnet akutt oppstått sykdom og behandlingen av denne ikke dra på planlagt reise i periode 20.01 -28.01 .24 og 16.02- 25.02.24.

I skademelding 24.1.24 ble det opplyst om første legekontakt 15.12.23, og at reisen ble avbestilt 18.1.24 med totale utgifter på kr 95 542. Videre ble det opplyst at:

Min far, som skal være med på reisen kontaktet sin lege i desember, grunnet smerter i halsen. Etter biopsi i januar viser det seg at smertene skyldes ondartet svulst, kreft. Min far skal i gang med strålebehandling, og kan derfor ikke reise. Reisen var (...) gave til min datter, og min far har valgt å avbestille hele reisen.

Foretaket erstattet 31.1.24 et beløp på kr 33 460 som erstatning for første delbetaling og betaling for flyreise utført før konsultasjonen 12.12.24.

Etter klageomganger kom Kundeombudet 29.2.24 til at det skulle utbetales erstatning for halvparten av de tapte kostnadene basert på velvilje, og utover vilkårene. Det ble vist til at forsikrede kunne ha avbestilt før 18.12.23, og hun i så fall ville fått refundert 50 % av prisen fra reiseleverandøren.

Forsikrede har i det vesentlige anført at reisen ble avbestilt pga. farens akutt oppståtte alvorlige kreft i halsen. Verken han eller forsikrede var klar over alvoret ved konsultasjonen 12.12.23, og var ikke kjent med at det ble opplyst noe om dette eller om pakkeforløp, som de uansett ikke visste hva var for noe. Forsikrede hadde ikke holdepunkter for at det var en større risiko for sykdom som ville hindre den planlagte reisen før resultat av biopsi forelå. Dette var etter siste delbetaling. Etter reiseavtalen var de videre forpliktet til å innbetale resten av reisen henholdsvis i romjulen og i januar 2024. Forsikrede har vist til nemndas avgjørelser 2020-638 og 2021-237.

Forsikrede anfører videre at hun har krav på forsinkelsesrente knyttet til det opprinnelige erstatningskrav fordi det har gått over to måneder siden kravet ble fremsatt, jf. fal. § 18-4.

Foretaket har i det vesentlige anført at forsikrede ved legebesøket 12.12.23 ble henvist til videre undersøkelser, på bakgrunn av funn og/eller symptomer på tidspunktet for dette legebesøket. Det var derfor en uavklart medisinsk situasjon da kunden betalte del 2 og 3 på reisen, hvor det også var mistanke om alvorlig sykdom. Foretaket har vært pragmatiske og innvilget erstatning i tråd med det de hadde gitt om reisen ble avbestilt innen 18.12.23, selv om forsikrede ikke har krav på dette etter vilkårene.

Videre anføres det at sikkerhetsforskriften i forsikringsbeviset ikke er relevant for sakens løsning, fordi foretaket både ved avslag til kunden, og i brev til Finansklagenemnda kun har henvist til forsikringsvilkårene, ikke til sikkerhetsforskriften i forsikringsbeviset. Det er en feil at denne ikke ble tatt ut av forsikringsbeviset da sikkerhetsforskriften (før denne saken) ble tatt ut av vilkårene.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede hadde krav på ytterlige utbetaling for avbestillingen, herunder dekning av de to siste delbetalingene. Videre reiser saken spørsmål om forsikrede hadde krav på forsinkelsesrenter, jf. fal. § 18-4.

Den aktuelle forsikringen omfatter avbestilling. Foretaket har ikke anført at grunnvilkårene om uventet akutt sykdom hos forsikredes far ikke er oppfylt. Slik saken foreligger er spørsmålet bare om forsikrede etter vilkårene hadde plikt til å avbestille reisen før forsikringstaker foretok delinnbetaling 2 og 3.

Etter vilkårene pkt. 5.1.1 fjerde ledd erstattes «de reisekostnader sikrede har betalt før hendelsen som medførte behov for avbestilling inntraff».

Nemnda ser først på hva som var "hendelsen" som medførte behovet for avbestillingen, og når denne "inntraff". I avgjørelse 2024-706 la nemnda til grunn at dette var da den forsikrede ble innlagt med hjertesykdom, og ikke da forsikrede som følge av senere komplikasjoner avbestilte reisen to måneder senere.

Konsultasjonen hos fastlegen 12.12.23 var en første konsultasjon for plager i halsen i 5-6 uker. Legen henviste til videre undersøkelser ved ØNH, med pakkeforløp. Når det gjelder pakkeforløp for kreft, viser nemnda til informasjon på Helsenorge.no. Det følger av informasjonen på helsenorge.no at man blir henvist til pakkeforløp for kreft dersom fastlegen eller annen lege har en «begrunnet mistanke om kreft», og videre at målet med undersøkelsene «er å avklare om du har kreft eller ikke».

På bakgrunn av denne informasjonen legger nemnda til grunn at legen i aktuelle sak ba om rask henvisning til ØNH-undersøkelse og pakkeforløp på grunn av begrunnet mistanke om kreft. Det fremstår lite sannsynlig at forsikredes far ikke ble informert om denne muligheten for alvorlig sykdom.

En begrunnet mistanke om kreft, med behov for henvisning for avklaring av dette, innebærer etter nemndas syn imidlertid ikke at det var klart at reisen ikke kunne finne sted. Dette kan derfor ikke anses som en hendelse som medførte behov for avbestilling etter vilkårene. Konsultasjonen ved sykehus ØNH 3.1.24 viste reduserte symptomer, og notatet synes ikke å gi holdepunkter for at man der anså mistanke om kreft styrket. At symptomer var redusert tyder tvert imot på det motsatte. Konsultasjonen synes mer å vurdere spørsmålet om tonsillektomi. Slik nemnda vurderer saken, var det først da resultatet av biopsi og det var konstatert kreft 22.1.24 at «hendelsen» som medførte behovet for avbestillingen «inntraff».

Forsikrede har krav på å få dekket hele reisens beløp og renter av beløpet, jf. fal. § 18-4.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Forsikrede gis medhold.

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