

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2025-77

23.1.2025

If Skadeforsikring NUF

Reisesyke

Avbestilling – operasjonsutsettelse – endring av fastsatt dato.

Forsikredes planlagte operasjon ble avlyst. Sykehuset ga beskjed om at ny operasjon ville bli satt opp i september 2024. Forsikrede og hans ektefelle bestilte 23.5.24 flybilletter til utlandet med avreise 6.6.24. Sykehuset ga 27.5.24 beskjed om at operasjonen kunne gjennomføres 17.6.24, noe forsikrede godtok. Forsikrede krevde avbestillingsdekning for utgifter knyttet til flybillettene som følge av operasjonen. Foretaket avslo fordi det ikke forelå endring av en fastsatt operasjonsdato i henhold til vilkårene. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på utbetaling under avbestillingsdekningen. Nemnda kom til at vilkårene sett i sammenheng ga rett til erstatning i de tilfeller sykehuset flytter tidspunkt for operasjon fra en fast dato til et tidspunkt som medfører at forsikrede må avbestille en reise. Nemnda kunne ikke se at forsikrede hadde en konkret fastsatt dato for operasjon. Tilbud om tidligere operasjon var ikke det samme som en endringsmelding om fastsatt dato. Foretaket fikk medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede var satt opp til en otoskleroseoperasjon på sykehus 6.5.24. Denne operasjonen ble avlyst grunnet sykdom.

Forsikrede fikk beskjed om at ny operasjonsdato ville bli satt opp i september 2024. Forsikrede fikk også beskjed om at han ville motta skriftlig innkalling så snart pasientkoordinatoren hadde snakket med legen som skulle operere. Forsikrede og hans ektefelle bestilte 23.5.24 flybilletter til utlandet med utreise 6.6.24.

Forsikrede fikk den 27.5.24 melding fra sykehuset om at operasjonen kunne gjennomføres 17.6.24. Forsikrede takket ja til dette. Forsikrede meldte inn hendelsen til foretaket på telefon 29.5.24, og ga beskjed om at han ikke kunne gjennomføre reisen på grunn av operasjonen 17.6.24. Operasjonen medførte at ektefellen måtte endre sin retur fra utlandet. Dermed ville de kun få bruk for én av de fire billettene som var kjøpt 23.5.24, og det måtte også bestilles ny hjemreise for ektefellen. Foretaket avslo først kravet telefonisk, og deretter per e-post 29.5.24. Foretaket begrunnet avslaget med at det ikke var fastsatt noen dato for operasjon, og at det derfor ikke var tale om endring av fastsatt dato som ga grunnlag for dekning i henhold til vilkårene. Av bekreftelse datert 6.6.24 fra sykehuset, fremgår:

Bekrefter med dette at pasienten ble forespeilet time til operasjon i september-24. Denne datoen ble endret da legen bestemte at han skulle opereres i juni istedet. Pasienten var ikke klar over denne endringen da han bestilte tur til utlandet.

Forsikrede klaget på avslaget i e-post av 16.6.24. Av klagen fremgår:

Slik vi ser det, har vi krav på forsikringsdekning for 3-tre- av de fire billettene kjøpt den 23. mai samt de nye returbillettene den 11. juni. Endringene i billettene som nevnt, er en direkte følge av at jeg fikk endringsmelding i forhold til operasjonstidspunktet. Dette var fastsatt til september måned. Det faktum at

jeg ventet på innkalling med konkret dato, kan ikke frata meg/oss retten til forsikringsutbetaling. Hensynet bak reglene og formuleringen i pkt. 2.2.2 som også henviser til fastsatt dato, gjør seg gjeldende for fullt. Som forsikringstaker har jeg innrettet meg i forhold til noe som var bestemt (her: operasjon i september). Endringsmeldingen kom helt uforberedt og jeg skal i denne saken ikke rammes av at (sykehuset) ikke hadde fått sendt ut ny skriftlig innkalling med nøyaktig dato for operasjonen. Dette ville uansett ha kommet en av de nærmeste dagene.

Unntaksreglene i pkt. 2.4 kan ikke komme til anvendelse. Jeg stod ikke på en venteliste for operasjon, jfr. annet prikk-punkt. Jeg hadde fått tidsrommet for operasjonen, men ventet bare på en eksakt dato.

I e-post av 19.6.24 fastholdt foretaket sin vurdering.

Forsikrede sendte 22.10.24 følgende kommentarer til Finansklagenemnda:

Ad. endringsmelding.

Av fremlagte dokumenter fremgår det at jeg den 27.05.2024 fra (sykehuset) får innkalling til operasjon den 17.06.2024. (sykehuset) bekrefter den 06.06.2024 at "*-legen bestemte (min understrekning) at han skulle opereres i juni istedet*" for i september som opprinnelig forespeilet. Ved ovenstående har jeg fra sykehuset fått en slik endringsmelding som forsikringsvilkårenes pkt. 2.2.2. omhandler.

Ad. fastsatt dato for operasjon.

Som bekreftet, det var fra (sykehusets) side lagt til grunn at jeg skulle opereres i september, dog var ikke nøyaktig dato oppgitt enda. Dette innrettet jeg meg etter da vi bestilte flybilletter for å reise til (utlandet) i juni. Situasjonen som beskrevet, er helt lik det den ville ha vært dersom jeg allerede hadde hatt nøyaktig operasjonsdato i september. Hensynet bak reglene i vilkårenes pkt. 2.2.2. gjør seg derfor gjeldende fullt ut i denne saken. Mitt krav på dekning av avbestillingskostnader er ved det dekningsmessig under vår reiseforsikring i (foretaket).

Forsikrede har i det vesentligste anført at foretakets strenge ordlydsfortolkning av vilkårene er uriktig.

Reglene i pkt. 2.2.2 i vilkårene, må tolkes etter sitt formål. Formålet med vilkårene er at en forsikringstaker ikke skal bestille en reise når han/hun venter på et nærmere tidspunkt for en sykehusbehandling, for så å søke dekning av kostnadene ved avbestilling dersom en innkalling måtte komme på det planlagte reisetidspunktet. Reglene er ikke ment å skulle ramme en forsikringstaker/pasient som bestiller en reise som kan gjennomføres i god tid før varslet behandling, men hvor han/hun likevel blir bedt om å komme på et tidligere tidspunkt som viser seg å kollidere med den bestilte og betalte reisen. I dette tilfelle var det planlagt en reise som skulle finne sted fire måneder før forespeilet tidspunkt for operasjon.

Forsikrede mener foretaket uriktig har lagt til grunn at han sto på en venteliste. Tidspunktet for operasjonen var angitt å være i september, og forsikrede ventet kun på en innkalling med nøyaktig dato. Derfor mener forsikrede at hendelsen er dekningsmessig etter vilkårenes pkt. 2.2.2, idet unntaket i pkt. 2.4 annet prikkpunkt om venteliste ikke kommer til anvendelse.

Foretaket har i det vesentligste anført at forsikrede, i henhold til vilkårene, ikke har krav på erstatning. Ifølge pkt. 2.2.2 i vilkårene, erstattes avbestillingsomkostninger når en reise må avbestilles fordi forsikrede får endringsmelding om en fastsatt dato for operasjon før avreise. I dette tilfelle var det ikke fastsatt noen dato, kun anslått at operasjonen ville skje i september. At det likevel oppsto en mulighet for å gjennomføre operasjonen i juni, er ikke et forhold som gir rett til erstatning i henhold til vilkårsbestemmelsen. For å ha rett til erstatning, må sykehuset flytte tidspunktet for operasjonen fra en fastsatt dato til et tidspunkt som medfører at forsikrede må avbestille en reise.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder krav på erstatning for avbestilt reise under reiseforsikring grunnet innkalling til operasjon. Spørsmålet er om forsikrede har krav på utbetaling under avbestillingsdekningen.

Forsikringsvilkårene fastsetter hvilke hendelser som gir rett til utbetaling under forsikringen. Det er kravstiller, altså forsikrede, som har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt. Foretaket har bevisbyrden for at vilkårene i en unntaksbestemmelse er oppfylt.

Forsikringsvilkårene pkt. 2.2 fastsetter at foretaket erstatter reisekostnader forsikrede har betalt før hendelsen, som var årsak til avbestillingen, inntraff. Av hendelser som kan gi grunnlag for erstatning, nevnes:

2.2.2 Endret dato for operasjon

Hvis du, (...) får endringsmelding om en fastsatt dato for operasjon, medisinsk behandling eller undersøkelse før avreise.

Det følger videre av vilkårenes pkt. 2.4 kulepunkt 2 at foretaket, ikke erstatter "innkalling til behandling, utredning eller operasjon når du sto på venteliste før reisen ble betalt".

Vilkårene pkt. 2.2.2, innebærer at avbestillingen må skje som følge av at forsikrede får endret fastsatt dato for operasjon før avreise. Etter vilkårenes pkt. 2.4 kulepunkt to erstatter ikke foretaket innkalling til operasjon dersom forsikrede sto på venteliste. Etter nemndas syn tilsier en naturlig forståelse av vilkårene sett i sammenheng, at rett til erstatning forutsetter at sykehuset flytter tidspunktet for operasjon fra en fast dato til et tidspunkt som medfører at forsikrede må avbestille en reise.

Spørsmålet blir etter dette om avbestillingen skyldes at forsikrede fikk en "endringsmelding" om fastsatt operasjon, jf. vilkårspkt. 2.2.2.

I bekreftelsen/attesten datert 6.6.24 fra sykehuset fremkommer det at forsikrede ble "forespeilet time til operasjon i september -24". Planlagt avreise var 6.6.24. Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at forsikrede hadde en fastsatt dato for operasjonen, som senere ble endret ved en "endringsmelding" før avreise 6.6.24. Det forhold at en får tilbud om å bli operert før, fordi noen avbestiller, er ikke det samme som at man får en endringsmelding om fastsatt dato. Etter dette finner nemnda at vilkåret endringsmelding ikke er oppfylt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

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