

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2026-415

28.4.2026

Tryg Forsikring NUF

Reisesyke

Reiseavbrudd – psykiske plager – tidligere hjemreise – medisinsk nødvendig – forhåndssamtykke.

Forsikrede reiste til utlandet i oktober 2025, med planlagt hjemreise i november. På grunn av psykiske plager reiste forsikrede hjem tidligere enn planlagt ettersom språkbarrieren gjorde det vanskelig å få hjelp der hun var. Da hun kom hjem, ble hun behandlet for angst og sykemeldt. I skademelding opplyste forsikrede om jordskjelv under reisen som forverret plagene. Foretaket avsto krav under henvisning til at hjemreise ikke var medisinsk nødvendig iht. vilkårene. I legeerklæring fremgikk at forsikrede fra tidligere hadde dokumentert sykehistorikk med PTSD og angstlidelse. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på dekning av utgifter som følge av tidligere hjemreise enn planlagt. Nemnda tiltrådte sekretariatets vurdering om at det ikke var sannsynliggjort at hjemreise var medisinsk nødvendig. Nemnda ga foretaket medhold

Saksfremstillings

Forsikrede reiste fra Norge til utlandet 24.10.25. Planlagt hjemreise var 9.11.25. Forsikrede reiste hjem 31.10.25 på grunn av psykiske plager. Plagene ble forverret av jordskjelv.

Forsikredes plager startet med svimmelhet, uro, søvnvanske, funksjonssvikt og manglende matlyst. Dette medførte at forsikrede ikke sjekket ut fra hotellet 28.10.25 som planlagt, men heller forlenget hoteloppholdet med en natt.

Forsikrede reiste videre 29.10.25, men plagene ble verre. Forsikrede kjøpte derfor billett hjem med avreise 31.10.25.

Ettersom forsikredes bagasje var sendt videre til en annen by og det var booket hotell der, reiste forsikrede dit 30.10.25. Fra togstasjonen tok forsikrede taxi til et lokalt sykehus for å få hjelp. Grunnet språkbarrierer og lang ventetid klarte ikke forsikrede å få behandling og dro til hotellet som var bestilt til et senere tidspunkt. Forsikrede har fremlagt bekreftelse fra hotellet på at hun ønsket å avbryte hoteloppholdet av medisinske grunner.

Forsikrede returnerte til Norge 31.10.25.

Fastlegen bekreftet 3.11.25 at forsikrede var nødt til å avbryte ferien på grunn av angst som hun fikk på ferie.

Forsikrede opplyste at legen vurderte tilstanden som alvorlig og startet behandling med beroligende medisin. Forsikrede ble i tillegg sykmeldt fra 3.11.25 til 5.11.25.

Forsikrede sendte inn skademelding til foretaket 5.11.25, hvor det fremgår:

Akutt helsesituasjon etter ankomst til utlandet med svimmelhet, uro, søvnproblemer og manglende matlyst. Forsøkte sykehus i [by i utlandet], men fikk ikke hjelp pga språk og lang ventetid. Opplevde også et mindre jordskjelv som økte utryggheten.

Videre fremgår at forsikrede ønsket å få erstattet kr 38 661.

Foretaket avsto krav om erstatning for tidligere hjemreise med begrunnelse om at det ikke var medisinsk nødvendig å reise hjem tidligere enn planlagt.

Forsikrede sendte samme dag opplysninger til foretaket om at hun hadde blitt sykmeldt og fått skrevet ut beroligende medisin etter hjemkomst.

Forsikrede fremla i mars 2026 en legeerklæring der det fremgikk at forsikrede hadde en sykehistorie med PTSD og angst, og at akutte forverringer kunne påvirke hennes evne til å håndtere stressede situasjoner. Videre at forsikrede fikk en akutt psykisk reaksjon under reise, og at det med bakgrunn i hennes sykehistorie var forenelig at hun ikke greide å håndtere situasjonen på annen måte enn ved å reise hjem. Legen vurdere at det var medisinsk sannsynlig at den akutte angst-/PTSD- reaksjonen var årsak til den avbrutte reisen, samt at hun ikke tok kontakt med alarmsentralen i forkant av hjemreise.

Forsikrede har i det vesentlige anført at hun har krav på å få erstattet utgifter til tidligere hjemreise.

Før avreise til utlandet var forsikrede i stabil psykisk og fysisk form. Det var ingen symptomer som indikerte at reisen ville være risikabel. Dette viser at helsesvikten som oppstod på reisen var uventet, akutt og uforutsigbar.

Foretakets avslag er feil, og vurderingen bygger på en feil forståelse av den akutte helsetilstanden. Forsikrede opplevde en akutt angstreaksjon med svimmelhet, funksjonssvikt og manglende evne til å spise. Hun klarte ikke lenger å orientere seg, regulere reaksjonene sine eller ivareta sine behov. I tillegg var forsikrede alene og opplevde store kommunikasjonsproblemer. Hun ble ikke forstått på sykehuset. Selv med en oversettelsesapp, klarte ikke forsikrede å gjøre seg forstått. Dette gjorde det umulig for å forklare tilstanden eller få hjelp i en den akutt situasjon. Det eneste forsikrede klarte å tenke på var å komme seg hjem i sikkerhet.

Forsikrede anfører at hun var i en form for overlevelsmodus, der kroppen kun fokuserte på sikkerhet. I denne tilstanden var det umulig å fortsette reisen eller ta kontakt med foretaket eller alarmsentralen, be om forhåndsgodkjenning eller ta rasjonelle administrative valg. Dette representerer et klart tilfelle av uventet akutt sykdom.

Også den fremlagte legeerklæringen viser at det var nødvendig til å avbryte reisen på grunn av angst. Hjemreisen var derfor medisinsk nødvendig.

Hendelsen faller derfor klart innenfor forsikringsvilkårene om «uventet sykdom, «akutt og alvorlig forverring av helsetilstand» og «situasjon der sikrede ikke er i stand til å kontakte alarmsentral (unntaksregel)». Forsikrede anfører det ikke er rimelig å forvente at en person i akutt psykisk krise, alene i et fremmed land, uten språkforståelse og uten mulighet for hjelp, skal være i stand til å kontakte alarmsentralen. Foretakets vurdering reflekterer ikke den medisinske og menneskelige realiteten i situasjonen.

Forsikrede er i tillegg fra før diagnostisert med en PTSD-diagnose som gjør at hun ved akutte stressreaksjoner kan oppleve dissosiasjon, sterk angst, nedsatt vurderingsevne, manglende evne til å ta beslutninger, overlevelsmodus. Da symptomene ble utløst i utlandet gikk kroppen inn i en slik akutt reaksjon. Det at forsikrede ikke klarte å ta kontakt med foretaket eller alarmsentralen var ikke en bevisst unnlattelse, men heller et direkte resultat av helsetilstanden. Dette fremgår av legeerklæring av 12.3.26.

Forsikrede har fortsatt ikke blitt bedre og mottar nå en antidepressiv behandling. Dette understøtter at hjemreisen var medisinsk nødvendig og at situasjonen langt fra var mild eller kortvarig.

Foretaket har i det vesentlige anført at forsikrede ikke har krav på erstatning for tidligere hjemreise, fordi hun ikke har sannsynliggjort at hjemreisen var medisinsk nødvendig.

Det er ikke innhentet forhåndsgodkjenning fra foretakets alarmsentral. Dette innebærer at bevisbyrden skjerpes. Det stilles strengere krav til objektiv dokumentasjon som underbygger at forsikrede var utsatt for «uventet akutt sykdom» som var «alvorlig». I tillegg til at sykdommen må ha gjort det medisinsk nødvendig med tidligere hjemreise.

Det er ikke sannsynliggjort at hjemreisen var «medisinsk nødvendig». Det avgjørende er om forsikrede kunne fått adekvat medisinsk behandling på feriestedet. Dersom det var tilfellet, dekkes ikke utgifter til ny hjemreise, jf. 2019-670.

Forsikrede har heller ikke fremlagt medisinsk dokumentasjon fra lege i utlandet. Den fremlagte legeerklæringen fra Norge 3.11.25, hvor det fremgår at forsikrede fikk angst under ferien og at dette var årsaken til at reisen ble avbrutt, er skrevet etter hjemkomst og sier ingenting om muligheten for å få medisinsk behandling for tilstanden i utlandet.

Foretaket mener videre at det heller ikke er fremlagt dokumentasjon som sannsynliggjør at det dreier seg om uventet akutt sykdom som var alvorlig. Forsikrede har bevisbyrden for dette, jf. 2021-1122.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om forsikrede har krav på å få dekket utgiftene som følge av tidligere hjemreise enn planlagt.

Sekretariatet ga ikke forsikrede medhold. Sekretariatet viste til det strenge kravet som gjaldt dokumentasjon i saker uten forhåndssamtykke, og kom til at forsikrede ikke hadde sannsynliggjort at hjemreise var medisinsk nødvendig, jf. vilkårspkt. 11.4. Sekretariatet bemerket at det ikke kunne vurdere en sak etter rimelighet. Sekretariatet behandlet ikke krav om dekning av merutgifter til transport utenom hjemreisen, da foretaket ikke hadde tatt endelig stilling til spørsmålet.

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).