

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2026-416

28.4.2026

Gjensidige Forsikring ASA

Ulykke

Massasje – smerter - unntak for myalgier og andre uspesifikke smertetilstander.

Forsikrede reiste i april 2023. Planlagt hjemreise var i mai 2023. På grunn av smerter etter massasje reiste forsikrede hjem først i juni 2023. Ved sykehusopphold etter hjemkomst ble det notert at forsikrede hadde betydelige smerter, men det ble ikke påvist noe patologi. Foretakets rådgivende lege vurderte at forsikredes plager skyldtes uspesifiserte nakkeplager og mulig muskulært betingede plager. Foretaket viste til unntaket i vilkårene for myalgier og andre uspesifikke smertetilstander. Saken reiste spørsmål om forsikrede hadde krav på dekning av behandlingsutgifter og utbetaling av ménerstatning etter massasje i utlandet. Nemnda tiltrådte sekretariatets vurdering om at uttalelsen fra rådgivende lege tilsa at unntaket for myalgier og uspesifikke smertetilstander kom til anvendelse. Nemnda ga foretaket medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede var på reise til utlandet 28.4.23, med planlagt hjemreise 28.5.23. Forsikrede reiste hjem først 6.6.23 grunnet smerter i nakke og øyne. Dette skal ha oppstått etter massasje i utlandet.

Det er fremlagt kopi av e-poster mellom forsikredes mor og advokat. I e-post 1.6.23 står det bl.a.:

[...] Dei bestilte aromamassasje [...]. Aromamassasje skal vere en overfladisk massasje med oljer, og ikkje dyptgående.

Massasjen som vart utført på [forsikrede] gikk over til å bli ein ikkje utdannet "kiropraktortime", der hun knakk nakken til [forsikrede] 4 ganger, knakk heile venstre rygggrad og heile høyre rygggrad, knakk alle fingrer og alle tær.

I tillegg utførte den kvinnelige massøren øyemassage, som ikkje var bestilt. Hun masserte direkte på øyelokk, ikkje rundt øynene. [Forsikrede] har etter dette problemer med å lese nærme og må holde eit øye lukket for å lese på mobilen/ark ved korte avstander. [Forsikrede] tok synstest for 6 uker siden i norge, og har ingen problem med nærsynet sitt.

På grunn av ein allergisk reaksjon på medisiner som hun fekk på sjukehuset, sjekka dei også opp augene for å utelukke biverknader på medisiner. Resultat fra synstest: Øyelegen fant mange kutt og sår på hornhinne på begge øyne, som han sa kommer av gnikking på øyner. [...]

Rett etter massasjebehandlninga fekk [forsikrede] vondt i nakken, vart stiv i nakken med ei gang. Hvis hun skulle snu seg å sjå på noko, måtte hun snu heile overkroppen fordi hun klarte ikkje å snu på hodet da ho var stiv og vond i nakken. I løpet av den påfølgende natten får hun intense smerter i nakken. Hun kunne ikkje bevege seg, fordi hun måtte ha nakken heilt i ro. Hvis hun hadde ein eineste bevegelse, fekk hun uutholdelige smerter, [...]

I epikrise fra sykehusinnleggelse mellom 6.6.23 og 8.6.23 etter hjemkomst fremgår at det ikke var funn på MR og CT, og forsikrede fikk råd om fysioterapi og fysisk aktivitet.

Forsikrede fremmet krav 28.6.23:

Ble innlagt på sykehus 18/6 grunnet 4 proplapser som oppstod etter aromamassasje da di manipulerte nakke 4 ganger noe de ikke skulle. Ble sengeliggende og hadde ekstreme smerter. Fikk også flere sår på hornhinnene på begge øynene da massøren også "masserte på øyelokkene og øynene. Var innlagt på sykehus 20 dager til 6/6 da Ble reisen tilrettelagt av [foretaket] med følgende lege og mulighet for å ligge på bære helt frem til [sykehuset] for videre innleggelse. [...] Prolapsene og smertene har ført til at jeg fortsatt er 100 % sykemeldt og får fysio-behandling.

Foretaket avslo kravet innledningsvis under henvisning til manglende ulykkeskade og unntak for prolaps.

I epikrise fra øyeklinikk av 19.6.24 fremgår at forsikrede i ettertid av massasjen har «slitt med diplopi og flekker i synsfeltet», mest diplopi på morgenen, og ikke på avstand. Videre, at forsikrede har «Esofori, sannsynligvis pga allmenntilstand», og at hun måtte være tålmodig og at det ville ta tid å bli bedre.

Foretakets rådgivende lege vurderte saken 6.9.24:

Vurdering:

Etter min vurdering er det lite sannsynlig at skadelidte ble påført noen strukturell skade av nakkevirvler eller mellomvirvelskiver. MR tatt i [utlandet] ble regransket ved [sykehuset], og viste tilnærmet normal undersøkelse. Passiv bevegelighet i nakken var da normal, og dette taler også imot noen strukturell vevsskade av klinisk betydning. Upåfallende nevrologisk undersøkelse taler imot affeksjon av ryggmarg eller nerverøtter som utgår fra nakken. Heller ingen holdepunkter for slik affeksjon på MR etter det jeg forstår.

Alt i alt er det lite som taler for vevsskade oppstått ved massasjen i mai 2023. Årsakssammenheng fremstår som lite sannsynlig. Klinikken fremstår så langt som uspesifikke nakkeplager, mulig muskulært betingede plager. Dette rammes i så fall av unntaksbestemmelsen i forsikringsvilkårene

I klage av 9.4.25 ble hendelsesforløpet oppsummert som følger:

[...] Ved MR ble det påvist skivebukninger tre steder i nakken (C3/4 C4/5 og C5/6). [Forsikrede] ble 100 % sykemeldt, var i flere uker pleietrengende og har blitt behandlet med sterke smertestillende (herunder morfin), TENS-apparat og fysioterapi siden. Hennes manuellterapeut [...], som [forsikrede] har gått til fast over en lengre periode, har i erklæring av 25. mars 2024 uttalt ...:

«[Forsikrede] sin tilstand/skade er resultat etter traume påført med stor kraft. Dagens tilstand er ikke, har ingen sammenheng med slitasje i nakken

[...] Gjennom øvelser/trening vil hun re-etablere normale bevegelser og funksjoner, dette vil desensitivere nakken, musklene som hun bruker til å «beskytte/passe på» med vil i større grad slippe mer av når hun erfarer at det er mindre smerter assosiert med normale bevegelser. [...] [sekr. tillegg]»

Det er også dokumentert at [forsikrede] sliter med dobbeltsyn og dårlig syn. Øyelege har ikke kunnet påvise annen årsak enn at synsplagene antakelig henger sammen med at hun blir sliten av nakkesmertene.

[Forsikrede] har siden mai 2024 gått på arbeidsavklaringspenger og hun er i gang med å omskolere seg via NAV ettersom nakkesmertene gjør det umulig for henne å fortsette i sitt yrke som sykepleier [...]

Videre fremgår av foretakets brev 11.2.25 at det under tvil har godkjent at hendelsen oppfylte kravet til ulykkestilfelle. Det opprettholdt at det ikke var årsakssammenheng, og mente også at unntak for muskulært betingede plager i form av myalgier og andre uspesifikke smertetilstander.

Fra vilkårene:

[...]

Dekkes ikke

[...]

Følgende sykdommer, diagnoser, tilstander eller skader selv om ulykke kan påvises som årsak:

1. Muskel-/skjelettilstander:

- myalgier og andre uspesifikke smertetilstander

[...]

Forsikrede har i det vesentlige anført at det er tale om en dekningsberettiget ulykkesskade, og at ingen av unntakene kommer til anvendelse. Hun har rett til dekning av behandlingsutgifter og ménerstatning, og dersom klagen fører frem, vil hun også kreve dekket sine advokatutgifter.

Forsikrede viser til at foretaket nå kun påberoper unntaket for «myalgier og andre uspesifikke smertetilstander», men dette kommer ikke til anvendelse. Hun har fått påvist skivebukninger flere steder i nakken etter hardhendt manipulasjon av denne, som medførte umiddelbart sterke smerter, sykehusinnleggelse i 22 dager, arbeidsuførhet og behov for behandling med blant annet morfin og TENS-apparat.

Forsikrede anfører videre at vurderingen til foretakets rådgivende lege ikke kan vektlegges. Rådgivende lege har verken undersøkt eller snakket med forsikrede, og han baserer sin vurdering i det alt vesentlige på epikrisen fra sykehuset fra juni 2023. Samtidig ser han fullstendig bort fra annen vesentlig medisinsk dokumentasjon, herunder erklæring fra fysioterapeuten som hun har fått jevnlig behandling fra i over ett år. Videre kommenteres ikke det faktum at hun ble ufør fra den ene dagen til den neste, og det gjøres ingen forsøk på å forklare hvordan de brått innsettende invalidiserende smerter kan henge sammen med uspesifikke muskelplager, som normalt forløper mer gradvis. Det er dermed lite som tilsier at det her dreier seg om diffuse plager fra muskler og ledd.

Foretaket har i det vesentlige anført at det ikke er sannsynliggjort årsakssammenheng mellom hendelsen og plagene. For å konstatere årsakssammenheng mellom ulykken og klagers plager i dag, må alle fire vilkår som er nedfelt i norsk rettspraksis i forbindelse med personskader være oppfylt, jf. Rt-1998-1565. Det er sparsomt med medisinske opplysninger i saken, men slik saken er opplyst finner foretakets rådgivende lege at det er lite sannsynlig årsakssammenheng mellom hendelsen i mai 2023 og plagene.

Uansett faller plagene innunder de objektive unntakene i forsikringsvilkåret. Enkelte årsaksforholdene er ofte komplekse og vanskelige å vurdere i forhold til hva som er den konkrete årsaken til visse tilstander. Man har derfor valgt å unnta enkelte lidelser av rene bevismessige årsaker. Foretakets rådgivende lege har vurdert at hennes tilstand faller inn under unntaket for «myalgier og andre uspesifikke smertetilstander».

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om forsikrede har krav på dekning av behandlingsutgifter og utbetaling av ménerstatning etter massasje i utlandet.

Sekretariatet ga ikke forsikrede medhold. Sekretariatet viste til at foretakets rådgivende lege vurderte at unntaket for myalgier og uspesifikke smertetilstander kom til anvendelse. Utover dette var det ingen andre sakkyndige som hadde vurdert unntaket. Foretaket hadde derfor sannsynliggjort at unntaket kom til anvendelse. Sekretariatet bemerket også at foretakets sakkyndige lege var den eneste som hadde vurdert årsakssammenhengen.

Nemda 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).