

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2026-479

5.5.2026

If Skadeforsikring NUF

Sykeforsikringer/barnekasko

Helseforsikring – dødsfall utenlands – blir rammet av - psykologutgifter.

Forsikredes stefar gikk bort. På tidspunktet for dødsfallet oppholdt han seg i utlandet, og forsikrede ble varslet via telefon. Forsikrede fremsatte krav om dekning av psykologisk førstehjelp, hvor vilkårene omfattet den som selv ble «rammet» eller var «til stede» under en plutselig og uforutsett hendelse som f.eks. vold eller dødsfall. Foretaket avslo krav om dekning av psykologisk førstehjelp, idet forsikrede hverken var til stede på dødsfallet eller selv ble fysisk rammet av det. Saken reiste spørsmål om forsikrede var omfattet av vilkårene for dekning av psykologisk førstehjelp. Nemnda sluttet seg til sekretariatets vurdering om at det i henhold til vilkårene krevdes at forsikrede måtte være fysisk til stede ved hendelsen for å være omfattet av dekningen. Nemnda ga foretaket medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede var omfattet av helseforsikring i foretaket, da hennes stefar gikk bort i 2025.

Forsikrede var i Norge på tidspunktet for dødsfallet, stefaren var i utlandet. Forsikredes mor var til stede hos stefar og varslet henne om dødsfallet via telefon.

Krav om dekning av psykologutgifter ble fremmet 29.10.25. I henvisningen fra fastlegen var det beskrevet at forsikrede mistet sin stefar i september, og at hun ønsket oppfølging hos psykolog for å bearbeide dette.

Foretaket innvilget 4.11.25 dekning av inntil ti timer hos psykolog etter forsikringsavtalens pkt. 5.6.

Senere samme dag sendte forsikrede en melding til foretaket der hun skrev at hun ønsket psykologisk førstehjelp i forbindelse med tap av nære familiemedlemmer, og at hun ikke fikk spesifisert dette da hun lastet opp henvisningen fra fastlegen. Videre at hun ønsket å benytte de godkjente timene under pkt. 5.6 på et senere tidspunkt.

Foretaket kontaktet deretter forsikrede via telefon for å avklare omstendighetene rundt dødsfallet. Foretaket har forklart at dette ble gjort for å avklare om kravet kunne forankres i vilkåret om psykologisk førstehjelp, jf. pkt. 5.14. På bakgrunn av telefonsamtalen, vurderte foretaket at forsikrede ikke oppfylte vilkårene for psykologisk førstehjelp etter pkt. 5.14:

Forsikrede klaget avgjørelsen til kundeombudet 10.11.25. Kundeombudet opprettholdt avslaget 18.11.25.

Forsikrede har i det vesentlige anført at hun har rett til dekning under pkt. 5.14. Stefarens dødsfall var en plutselig og uventet hendelse. Forsikrede ble direkte påvirket av dødsfallet selv om hun ikke var fysisk til stede på det aktuelle tidspunktet. Foretakets forståelse av «til stede» er for snever. Det gjelder ikke noe krav om fysisk tilstedeværelse etter pkt. 5.14.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at forsikrede ikke har rett til dekning under pkt. 5.14. Bestemmelsen må forstås slik at forsikrede må være fysisk til stede når den belastende hendelsen inntreffer, noe som er et vilkår for at dekningen kommer til anvendelse. I denne saken er ikke dette vilkåret oppfylt. Foretaket har ikke vurdert om dødsfallet var «plutselig og uforutsett».

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede har rett til dekning av psykologisk førstehjelp etter vilkårenes pkt. 5.14.

Forsikrede fikk ikke medhold da sekretariatet behandlet saken.

Sekretariatet viste til vilkårene pkt. 5.14 som omfatter inntil 10 timer psykologisk førstehjelp som følge av «psykiske reaksjoner som skyldes plutselig og uforutsett hendelse som vold, ran, alvorlig trafikkulykke eller dødsfall når forsikrede selv blir rammet av eller er til stede ved slike hendelser uten selv å være fysisk skadet».

Sekretariatet la til grunn at vilkårpunktet oppstiller et krav om fysisk tilstedeværelse under den aktuelle hendelsen. Når forsikringen gir rett til dekning for den som er «til stede uten selv å være fysisk skadet», indikerer dette at det å bli «rammet» av hendelsen skal forstås i fysisk forstand. Det er altså ikke nok at forsikrede blir «rammet» av hendelsen i psykisk forstand. Den aktuelle hendelsen må da enten skje med den forsikrede selv, eller med en annen imens forsikrede er fysisk til stede, for å være omfattet av vilkårene. Ettersom forsikrede var hjemme i Norge på dødsfallstidspunktet, var hun ikke omfattet av vilkårene.

Nemnda har gjennomgått all den fremlagte dokumentasjonen i saken, og slutter seg til sekretariatets begrunnelse og konklusjon.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Tonje Giertsen (bransjerepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).