

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2026-482

11.5.2026

Tryg Forsikring NUF

Reisesyke

Ankelbrudd – tidlig hjemreise – tapte feriedager – Fal. §§ 1-5 og 21-2.

Forsikrede skadet ankelen, da han var på reise i utlandet med samboer. Forsikrede ble etter hvert sendt til sykehus for operasjon. Etter operasjonen ønsket forsikrede å dra hjem. Foretaket mente at det ikke var nødvendig med hjemreise ettersom forsikrede kunne motta adekvat behandling på stedet. Forsikrede kjøpte likevel business class billetter for seg og sin samboer noen dager etter operasjonen. Foretaket utbetalte i etterkant kompensasjon for 6 tapte feriedager for forsikrede og samboeren. Saken reiser spørsmål om vilkårene for tidlig hjemreise er oppfylt, om det er grunnlag for ytterligere utbetaling av tapte feriedager, samt om forsikrede har krav på erstatning som følge av manglende medisinsk oppfølging. Nemnda tiltrådte sekretariatets vurdering om at tidlig hjemreise ikke var medisinsk nødvendig slik vilkårene krevde. Forsikrede hadde heller ikke krav på ytterligere utbetaling for tapte feriedager. Nemnda tiltrådte også sekretariatets vurdering om at det ikke forelå brudd på fal. § 1-5. Nemnda ga foretaket medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede bestilte en reise til utlandet med avreise 26.6.25 og planlagt hjemreise 17.7.25.

Den 4.7.25 fikk forsikrede ankelen ut av ledd. Det ble også konstatert et komplisert brudd i ankelen.

Samme dag kontaktet forsikredes samboer alarmsentralen og fortalte hva som hadde skjedd. De ble informert om at alarmsentralen trengte en medisinsk rapport for å vurdere om det var behov for en operasjon. Medisinsk rapport ble sendt inn kort tid etter.

Dagen etter, 5.7.25, kontaktet forsikrede alarmsentralen. Han befant seg da på en klinikk der han hadde blitt anbefalt operasjon på sykehus. Han ville derfor vite om operasjon av foten var nødvendig og om den ville bli dekket under forsikringen.

Forsikrede sendte også skademelding til foretaket denne dagen.

Av et medisinsk notat i loggen til alarmsentralen 5.7.25 fremgår at forsikrede hadde behov for operasjon på stedet.

Senere samme dag fikk forsikrede beskjed fra alarmsentralen om hvilket sykehus han skulle dra til og at behandling der ville være dekket.

Forsikredes samboer kontaktet alarmsentralen senere samme dag og opplyste at ankelen måtte opereres 7.7.25. Samboeren spurte også om muligheten for å dra hjem noen dager etter operasjonen og fikk da til svar at det ikke kunne garanteres.

Den 6.7.25 fikk forsikredes samboer først beskjed om at foretaket mente operasjonen ble for kostbar, og foretaket så på muligheten for å transportere forsikrede til annet sykehus. Etter kommunikasjon frem og tilbake bekreftet foretaket samme dag at forsikrede kunne opereres

neste dag på sykehuset. Alarmsentralen vurdere at det var stor risiko for å flytte han til annet sykehus ettersom det var snakk om et komplisert brudd. Forsikrede ringte senere samme dag med spørsmål om hjemtransport, og fikk beskjed om at dette måtte avklares senere.

Den 8.7.25 ringte forsikredes samboer inn til alarmsentralen og lurte på om det var mulig å booke flybilletter hjem dagen etter. Alarmsentralen opplyste at dette måtte avklares etter at de fikk informasjon fra sykehuset, og at dette kunne ta tid. Foretaket bekreftet at det ville bistå med det praktiske dersom forsikrede var Fit to Fly.

Senere samme dag fikk forsikrede beskjed fra alarmsentralen om at de måtte vurdere om det ville være medisinsk nødvendig med tidligere hjemreise. Deretter opplyste alarmsentralen blant annet at det trengte en FTF-vurdering for å kunne si noe om når og hvordan hjemreise kunne skje.

Forsikrede ble skrevet ut fra sykehuset samme dag og det ble også utarbeidet en legeerklæring på spansk. Denne er ikke oversatt.

Dagen etter, 9.7.25, ringte forsikrede til alarmsentralen og ba om en oppdatering i saken. Han fikk da beskjed om at man ventet på en mer utfyllende medisinsk rapport for å kunne gjøre en vurdering av hjemreise. Forsikrede ga uttrykk for at han ikke orket å vente lenger. Senere samme dag ringte forsikrede igjen til alarmsentralen og ba om en oppdatering. Han ga uttrykk for å være lei av å vente på foretakets beslutning. Foretaket informerte om at det ventet på en vurdering fra lege, men at det ikke var sikkert de ville dekke hjemreise tidligere, ettersom dette avhang av at det ikke var behandlingsmuligheter lokalt. Foretaket ville imidlertid bestille oppgradert hjemreise også om denne ble den opprinnelige hjemreisedato, men informerte om at det ikke var gitt at det også ville dekke tilsvarende utgifter for samboeren.

Av alarmsentralen sine notater fra senere samme dag fremgår det at operasjonen var vellykket og at forsikrede ville ha behov for tilrettelagt hjemreise, men at det ikke var grunnlag for tidlig hjemreise.

Forsikrede ble senere samme dag informert på telefon at det ikke var medisinsk grunnlag for tidligere hjemreise, da han kunne motta adekvat behandling på stedet.

Alarmsentralen ringte 11.7.25 og forsikredes samboer informerte da om at de hadde landet i Norge etter å ha kjøpt business class billetter hjem selv. Alarmsentralen gjentok at hjemreisen ikke var medisinsk nødvendig, da sårsstell kunne skje lokalt.

I brev til foretaket 13.7.25 beskrev forsikrede hendelsesforløpet og la frem krav om dekning av flybillettene hjem og kompensasjon for tapte feriedager for seg selv og sin samboer.

Dagen etter, 14.7.25, avslo foretaket kravet om dekning av flybillettene hjem da det ikke ble ansett som medisinsk nødvendig med tidligere hjemreise. Forsikrede fikk imidlertid tilbud om kr 20 000 som minnelig løsning grunnet omstendighetene i saken. Han fikk i tillegg beskjed om at kompensasjon for tapte feriedager ville utbetales. Forsikrede påpekte da at foretaket selv hadde uttalt behovet for business class billett hjem. Han ønsket også å vite hvorfor det ikke ble ansett som medisinsk nødvendig med tidligere hjemreise. I tillegg mente han at han hadde fått kompensert for lite for tapte feriedager.

Av alarmsentralen sine notater fra 15.7.25 fremgår det at oppgradering til business class ville være nødvendig på den planlagte hjemreisedatoen 17.7.25. Det ble imidlertid konkludert med at dette ikke ville være nødvendig for forsikredes samboer.

Den 16.7.25 fastholdt foretaket at tidligere hjemreise ikke var medisinsk nødvendig. Foretaket hadde imidlertid innhentet en vurdering av lege som sa at det var nødvendig med business class

for forsikrede, men ikke for forsikredes samboer. Foretaket foreslo derfor en minnelig løsning på kr 50 000. Forsikrede avslo tilbudet samme dag og fastholdt tidligere krav.

Den 17.7.25 ba foretaket om opplysninger fra forsikrede for å kunne beregne kompensasjon for tapte feriedager.

Foretaket gjentok tilbudet om minnelig løsning den 18.7.25 og dekket 6 tapte feriedager for forsikrede og forsikredes samboer. Forsikrede avslo tilbudet samme dag.

Fra vilkårene pkt. 5.4 siteres:

Dersom sikrede rammes av tilfelle som nevnt i punkt 5.1, erstatter selskapet hjemtransport av sikrede. (...) De tilfellene som gir rett til erstatning må være alvorlige og inntreffe etter at sikredes reise har startet. Erstatning forutsetter at planlagt hjemreise var kjøpt på skadetidspunktet. Hjemtransporten må være medisinsk nødvendig på et tidligere tidspunkt enn den planlagte hjemreisedagen. Ved hjemtransport må sikrede alltid innhente godkjenning av selskapet eller Tryg Alarm på forhånd. Selskapet erstatter nødvendige merutgifter til hjemtransport av sikrede. Dersom det er nødvendig med reiseledsager, erstattes de nødvendige merutgifter som dette medfører for én person

Forsikrede har i det vesentlige anført at hjemreisebillettene for seg og samboeren må dekkes under forsikringen. Legene på stedet anbefalte forsikrede å dra hjem og kommunikasjonen han hadde hatt med foretaket gjorde at han ikke følte det var trygt å bli igjen på reisemålet. Forsikrede hadde videre behov for business class hjem på grunn av bruddet i foten, noe foretaket erkjente selv. Forsikrede hadde også behov for at samboeren satt med han for støtte og hjelp. Videre krever forsikrede kompensasjon for tapte feriedager for tiden etter at han ble skrevet ut fra sykehuset. Til sist anfører forsikrede at han ikke har mottatt tilstrekkelig medisinsk oppfølging av foretaket. Uriktig og sen informasjon har ført til unødige smerter og belastning, samt risiko for komplikasjoner. Dette medfører et brudd på fal. § 1-5 og utløser ansvar etter fal. § 21-2.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at det ikke var grunnlag for tidlig hjemreise, når forsikrede kunne motta adekvat behandling på stedet. Dersom forsikrede hadde blitt igjen på stedet til opprinnelig hjemreise, ville det være nødvendig med business class billetter. Det ville imidlertid ikke være nødvendig med en slik oppgradering for forsikredes samboer. Selv om foretaket ikke er forpliktet til å utbetale en slik oppgradering, ettersom vilkårene for hjemreise ikke er oppfylt, er dette med i vurderingen av foretakets tilbud om minnelig løsning som forsikrede avslo. Foretaket har innvilget kompensasjon for tapte feriedager fra innleggelsesdato til og med datoen før hjemreise. Forsikrede har ikke krav på kompensasjon for tapte feriedager etter hjemreise. Foretaket anfører videre at det ikke foreligger brudd på pliktene etter fal. § 1-5. Det er heller ikke sannsynliggjort årsakssammenheng mellom utgifter forsikrede vil ha dekket og kommunikasjonen han har hatt med foretaket, jf. fal. § 21-2.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder krav om dekning av utgifter og kompensasjon under reiseforsikringen. Spørsmålet er om forsikrede har krav på å få dekket utgifter til ny hjemreise og ytterligere kompensasjon for tapte feriedager, samt om han har krav på erstatning etter fal. § 21-2.

Forsikrede fikk ikke medhold da sekretariatet behandlet saken. Sekretariatet kom til at forsikrede ikke hadde krav på å få dekket hjemreise ettersom det ikke var tilstrekkelig dokumentert at tidlig hjemreise var medisinsk nødvendig etter vilkårenes pkt. 5.4. Sekretariatet fant videre at det ikke var grunnlag for ytterligere utbetaling av tapte feriedager etter vilkårenes pkt. 5.5 ettersom vilkårene for hjemtransport ikke var oppfylt. Til sist vurderte sekretariatet at det ikke forelå brudd på fal. § 1-5. Det var ikke tilstrekkelig dokumentert at behandlingen fra foretaket var medisinsk

uforsvarlig. Det var videre ikke dokumentert et konkret økonomisk tap som kunne utløse erstatning etter fal. § 21-2.

Det er ikke fremlagt nye anførsler eller ny faktumbeskrivelse av betydning for nemndas avgjørelse.

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).