

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2017-487

28.8.2017

Tryg Forsikring

Reise/reisegods

Erstatningsoppgjør – forsinket bagasje og forsinket flyavgang.

Sikredes fly fra Amsterdam, på vei til Brasil, ble forsinket pga. tåke. Forsinkelsen medførte at sikredes booking på flyplasshotellet i Brasil fra 29.12.16 til 30.12.16 ikke ble benyttet, fordi flyet først landet morgenen 30.12.16. Sikredes bagasje ble også forsinket og han mottok denne først 2.1.17. Forsinkelsene ble meldt til selskapet den 10.1.17, og selskapet utbetalte totalt en erstatning pålydende kr 14.653. Sikrede anførte at erstatningen var satt for lavt, og anførte at flyplasshotellet skulle erstattes, og at han ifølge ordlyden i vilkårene hadde krav på totalt kr 186.000 i erstatning. Selskapet anførte at oppgjøret var korrekt, og viste til at sikrede ikke hadde dokumentert faktiske tap utover det selskapet allerede hadde utbetalt i erstatning. Nemnda kom til at forsikringen ikke omfattet utgifter til ubenyttet hotell, alkohol eller spa. Videre at forsikringen kun dekket dokumentert utgifter.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: mellom kr 14.653 og kr 186.000.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for forsinket bagasje under reiseforsikringen og spørsmålet om selskapets erstatningsoppgjør er korrekt.

Reiseforsikringen har følgende dekning for forsinket bagasje:

2.1.1 Forsinket bagasje

Det kan gis erstatning for innkjøp av nødvendige klær, toalettsaker og lignende, når ekspedert bagasje ikke kommer frem med det planlagte transportmiddel. Forsinkelsen må være bekreftet av transportør.

Slik beregnes erstatningen

Det ytes erstatning etter følgende tidsintervaller:

- etter 0 timer inntil 5 000 kroner samlet for alle sikrede
- etter 4 timer dekkes ytterligere inntil 4 000 kroner for kortinnehaver
- etter 24 timer erstattes ytterligere inntil 5 000 kroner per sikret
- etter 48 timer dekkes ytterligere inntil 30 000 kroner for kortinnehaver

Maksimal erstatning er 34 000 kroner for hver destinasjon, avhengig av antall reisende.

2.1.2 Forsinket avgang

Hvis forhåndsbestilt offentlig transportmiddel som sikrede skal reise med ikke går til avtalt tid, kan sikrede ha rett til erstatning for rimelige merutgifter til overnatting og mat. Forsinkelsen må være på mer enn 4 timer i forhold til det som var meddelt før reisen ble påbegynt. Forsinkelsen må skyldes værforhold eller teknisk feil.

Slik beregnes erstatningen

Merutgifter til overnatting og mat erstattes med inntil 6 000 kroner per skadetilfelle samlet for de sikrede. For hver sikret erstattes maksimalt 3 000 kroner.

2.1.4 Forsinket transportmiddel

Det gis erstatning på inntil 3 000 kroner for måltider, forfriskninger og andre nødvendige utgifter hvis reisen eller en korresponderende forbindelse er forsinket med minst 4 timer som følge av:

- forsinkelse med offentlig transport (mer enn en time) som er betalt med Nordea Black og som forårsaker for sen ankomst til neste avgang.

(...)

Hvis sikredes Nordea Black ikke kunne anvendes for innkjøpene, gjelder kjøpskvittering som dokumentasjon for kravet.

Sikredes fly fra Amsterdam til Brasil ble forsinket pga. tåke.

Flyforsinkelsen medførte at sikredes booking av overnatting på flyplasshotellet i Brasil fra 29.12.16 til 30.12.16 ikke ble benyttet, fordi flyet først landet i Brasil på morgenen 30.12.17.

Videre ble sikredes bagasje forsinket og ble mottatt av sikrede 2.1.17.

Sikrede sendte melding om forsinkelse til selskapet den 10.1.17, og selskapet utbetalte erstatning den 12.1.17. Selskapet utbetalte den 22.2.17 ytterligere erstatning. Totalt har selskapet utbetalt kr 14.653 i erstatning.

Sikrede krever dekning for kr 86.000 i tillegg til det som allerede er utbetalt og anfører at selskapets erstatningsutbetaling er for lav. Tilleggsbeløpet omfatter kr 6.000 som erstatning for hotellet de ikke fikk benyttet, jf. vilkårenes punkt 2.1.2, kr 44.000 for forsinket bagasje samt kr 34.000 hver for fire destinasjoner sikrede var innom før han mottok bagasjen.

Selskapet avviser tilleggskravet og anfører at det utbetalte beløpet er korrekt iht. forsikringsvilkårene. Selskapet har erstattet de kostnadene sikrede har dokumentert, med unntak av spa-opphold og alkohol, som ikke er omfattet av forsikringen. Det er kun faktiske utgifter som skal erstattes. Forsikringsvilkårene kan ikke forstås slik sikrede anfører.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning for forsinket bagasje.

Ifølge vilkårene 2.1.2 har sikrede krav på "erstatning for rimelige merutgifter til overnatting og mat" ved forsinkelse. Sikrede krever dekning for utgifter til hotell som ikke ble benyttet. Dette er noe annet enn merutgifter til overnatting og er ikke omfattet av forsikringen. Vilkår 2.1.4 gir erstatning på inntil kr 3 000 for måltider, forfriskninger og andre nødvendige utgifter hvis reisen eller en korresponderende forbindelse er forsinket med minst fire timer. Heller ikke denne bestemmelsen gir grunnlag for dekning av bortkastede utgifter til hotell.

Sikrede krever videre dekning for utgifter til alkohol og spa. Ifølge vilkårene 2.1.1 dekkes utgifter til "nødvendige klær, toalettsaker og lignende" ved forsinkelse. Utgifter til alkohol og spa kan ikke regnes som "nødvendige".

Sikrede anfører dernest at han har krav på maksimal forsikringssum kr 44.000 for forsinket bagasje fordi forsinkelsen varte over 48 timer og kr 34.000 for hver destinasjon iht. pkt. 2.1.1. Sikrede refererer her til punktet "slik beregnes erstatningen", som angir fremgangsmåten for å beregne maksimalt erstatningsansvar for forsinkelser av forskjellig lengde og for hver destinasjon. Dette punktet må imidlertid leses i sammenheng med resten av vilkårspunktet om at "Det kan gis erstatning for innkjøp av nødvendige klær, toalettsaker og lignende". Erstatningsberegningen må knyttes til dokumenterte nødvendige utgifter, og de angitte beløpene gir maksimum i forhold til dokumenterte innkjøp for de forskjellige tidsintervaller og for hver destinasjon. Sikrede kan derfor ikke påberope seg disse beløpene i tillegg til dokumenterte utgifter som allerede er dekket.

Nemnda viser også til at det er et generelt forsikringsrettslig prinsipp av sikrede ikke skal ha noen gevinst gjennom forsikringen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Line Merete Lileng (nøytralt oppnevnt medlem), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).