

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-785

4.11.2018

Storebrand Forsikring AS

Reisesyke

Utmåling av erstatning for avbrutt ferie – sumbegrensning i vilkårene – fal. § 11-1.

Forsikrede skulle på en 15-dagers feriereise til Tahiti og Bora. Under turens første del, fikk forsikrede et illebefinnende og hun måtte derfor avbryte turen og returnere hjem. Selskapet utbetalte kr 19 200 for reiseavbruddet og viste til at erstatningen etter vilkårene var begrenset til kr 1 200 per døgn. Forsikrede hevdet hun hadde rett på ytterligere utbetaling og viste til at reisen kostet over kr 60 000. Sekretariatet avgjorde saken i medhold av delegert myndighet og la til grunn at forsikrede hadde fått utbetalt maksimalerstatningen for reiseavbruddet. Nemnda var enig i sekretariatets avgjørelse og selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede (f. 1940) hadde Reiseforsikringen Super i selskapet. Hun kjøpte en reise til Tahiti og Bora i tiden 7.11. - 22.11.17. På utreisen skulle hun bytte fly på Heathrow, men ble nektet å reise videre fordi hun hadde hatt et illebefinnende på turen til London. Forsikrede returnerte samme kveld til Oslo.

Fastlegen undersøkte henne 9.11.17, og noterte:

Hun kommer fordi hun har blitt sendt hjem fra den planlagte reisen til Tahiti. På vei til London, tirsdag 7. november, fikk hun akutt lett illebefinnende, sanns på hypotensiv grunnlag. Hun fikk 02 noen få minutter på maske og ble raskt mye bedre.

...

Saken ble meldt til selskapet 27.11.17. Selskapet sa at det ville betale kompensasjon for avbrutt ferie, og hennes hjemreise mv., om dette ikke var blitt dekket av andre. Erstatningen for tapte feriedager ble beregnet ut fra dekningens maksbeløp, kr 1 200 pr. døgn, i 16 dager, til sammen kr 19 200.

Forsikrede mente at hun bare hadde fått erstattet en del av sine reisekostnader.

Forsikrede har i det vesentlige anført at hun har den beste reiseforsikringen som selskapet tilbyr, og hadde forventet et bedre oppgjør i og med at turen kostet over kr 60 000. Hun tok kontakt med selskapet i god tid før den planlagte ferien for å forsikre seg om at reiseforsikringen var god nok, og at hun var godt dekket, noe selskapet bekreftet. Erstatningen er ikke i samsvar med den forsikringen som hun mente å ha kjøpt. Den skulle dekke alle eventualiteter i forbindelse med reisen. Erstatningen som hun har fått, gir bare en begrenset kompensasjon.

Selskapet har i det vesentlige anført at erstatningen er i samsvar med vilkårene, jf. pkt. B.5.1.2 bokstav i. Det er satt en maksimumsbegrensning i vilkårene på kr 1 200 per person pr dag for tapt ferie. Forsikrede har blitt kompensert for 16 feriedager og mottatt maksimal erstatning.

Sekretariatets avgjørelse:

Sekretariatet for Finansklagenemnda, avdelingen for forsikring – Skade, avgjorde saken 28.8.18 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Forsikrede fikk ikke medhold.

Sekretariatet viste til at det fulgte av pkt. B.5.1 bokstav i om "Erstatning for avbrutt reise/tapte feriedager at "Erstatningen er begrenset inntil kr. 1 200 pr. person pr. døgn inntil reisens pris", og la til grunn at forsikrede hadde fått den maksimale erstatningen hun hadde krav på etter vilkårene.

Forsikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse, men forsikrede hevder at selskapets erstatningsoppgjør i saken er urimelig.

Finansklagenemnda Person begrunnelse

Nemnda er enstemmig enig i sekretariatets avgjørelse for så vidt gjelder klagen over den utbetalte erstatningen for reiseavbruddet. Nemnda legger til grunn at forsikrede tar opp spørsmålet om refusjon av eventuell billett for returreisen London – Oslo med selskapet om den har påført henne utlegg som ikke allerede er dekket.

Finansklagenemnda Person konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Kaja de Vibe Malling (nestleder), Hege Opheim (nøytralt oppnevnt medlem), Mildrid Felland (selskapsrepresentant), Gro Farestvedt (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).