

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-579

19.8.2019

KLP Skadeforsikring AS

Reise/reisegods

Tilbakeholdt opplysninger om utvidet avtale – endret opplysninger i e-post – økonomisk tap? – fal. § 8-1.

Sikrede hadde inngått og betalt for en reservasjonsavtale med et firma om rett til å leie ferieleilighet på Gran Canaria for to valgfrie uker. Avtalen var inngått for ett år, slik at sikrede kunne benytte seg av en av firmaets leiligheter/hotellrom i to valgfrie uker i perioden 9.2.18–9.2.19. Sikrede bestilte våren 2018 et to ukers opphold i november/desember 2018 og skulle etter planen dra direkte videre til en annen leilighet på Gran Canaria for et langtidsopphold der. Grunnet en etterkontroll av et håndleddsbrudd som skjedde i oktober 2018 måtte sikrede avbestille de to ukene og fremsatte krav om erstatning for flybilletter og oppholdet under sin reiseforsikring. Selskapet utbetalte erstatning for flybillettene, men ba om mer dokumentasjon rundt reservasjonsavtalen. I kommunikasjon med selskapet endret sikrede en e-post mottatt fra firmaet reservasjonsavtalen var inngått med slik at det ikke fremkom at firmaet hadde utvidet kontrakten med ett år frem til 9.2.20. Selskapet avslo sikredes krav om erstatning og krevde tilbakebetalt tidligere utbetalt erstatning for flybilletter, og sa opp sikredes forsikringsavtale, med henvisning til fal. § 8-1, fjerde og femte ledd. Nemnda kom til at selskapet var fri for ansvar og kunne si opp forsikringsavtalen som følge av at sikrede hadde gitt bevisst uriktige opplysninger, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 44 218,66 (sikredes krav)

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter avbestilling av reise, og spørsmålet om selskapet er fri for ansvar og kan si opp forsikringsavtalen pga. uriktige eller ufullstendige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1, fjerde og femte ledd.

Sikredes forsikring har følgende dekning i pkt. 5.1 om avbestilling:

Forsikringen dekker utgifter til avbestilling av reise som helt eller delvis er betalt før planlagt avreise fra bostedsadresse, og som skyldes:

Uventet sykdom, ulykkesskade eller dødsfall som rammer forsikrede eller forsikredes nærmeste familie (...)

Sykdom eller skade må være alvorlig til hinder for gjennomføring av reisen og inntruffet i forsikringstiden/avtaleperioden. Årsak til avbestilling må være attestert av lege.

Forsikringen omfatter ifølge pkt. 6.1 ikke:

f) reisens hensikt bortfaller

(...)

h) tap av bonuspoeng, fordelsprogram og lignende

(..)

j) utgifter til timeshareleilighet

k) økonomisk tap utover det som er nevnt i punkt 5.1

Sikrede inngikk en reservasjonsavtale med A om rett til å leie en leilighet i firmaets anlegg på Gran Canaria i to valgfrie uker i perioden 9.2.18–9.2.19. Våren 2018 reserverte sikrede opphold på anlegget fra 17.11–1.12.18. Etter oppholdet på A skulle sikrede reise direkte til en annen forhåndsleid leilighet og bli på Gran Canaria frem til 28.2.19. Sikrede måtte avbestille oppholdet på A pga. legekontroll etter et håndleddsbrudd i oktober 2018.

Sikrede fremmet krav om erstatning for utgifter til flybilletter og for det forhåndsbetalte oppholdet hos A. Selskapet utbetalte erstatning for flybillettene, men ba om mer informasjon om avtalen med A. Sikrede oversendte kopi av avtalen og mente dette var tilstrekkelig til at selskapet kunne vurdere kravet. Selskapet stilte noen spørsmål direkte til A, men fikk til svar at A ikke kunne gi ut informasjon til tredjepart. Selskapet ba derfor om at sikrede sendte en mail med spørsmål til A direkte. Sikrede motsatte seg dette og opprettholdt i e-post 26.11.18 at selskapet måtte forholde seg til den skriftlige avtalen sikrede hadde med A.

I e-post til selskapet 10.12.18 vedla sikrede likevel en e-post som etter sikredes forklaring var As svar på spørsmål fra selskapet. Den vedlagte e-posten fra A var datert 16.11.18 og opplyste at avtalen ble signert 9.2.18, og at de to ukene kunne reserveres i forhold til tilgjengelighet frem til 9.2.19. På spørsmål om dette var en timeshareavtale var det svart "Nei, dette er en reservasjonsavtale", og det ble opplyst at "Denne avtalen kan ikke kanselleres. De innbetalte beløpene er ikke refunderbare".

Selskapet kontaktet etter dette A som svarte at mailen ikke var skrevet av dem. Selskapet kontaktet også utreder som ønsket en samtale med sikrede. Sikrede har ikke ønsket å medvirke til dette.

Selskapet avsto 4.1.19 sikredes krav om erstatning, krevde refusjon av tidligere utbetalt kr 4 513 for flybilletter, og sa opp sikredes forsikringer.

Sikrede forklarte senere at e-posten fra A datert 16.11.18 ikke var forfalsket, men innrømmet at den var revidert ved at hun hadde tilpasset den til den skriftlige reservasjonsavtalen sikrede hadde inngått med A. Av den originale e-posten var det oppgitt at reservasjonsperioden var utvidet til 9.2.20:

Reservasjonen i November ble avbestilt og dere har fremdeles mulighet til å reservere disse gjennom oss. Senest mulige ankomstdag for den andre uken er som nevnt ovenfor 09-FEB-2020.

I e-postkorrespondanse med sikrede i januar 2019 har A bekreftet at det ikke fremgår av avtalen at reservasjonsperioden kan utvides med ett år, men at informasjon om dette gis muntlig.

Sikrede krever dekning for flybilletter og forhåndsbetalt opphold 17.11.–1.12.18 og anfører at kravet er reelt. Sikrede er lovlige og ærlige personer og forsikringstakere. Avtalen med A var inngått for ett år, og det er denne sikrede har forholdt seg til. Det var ikke aktuelt å benytte seg av den utvidede perioden.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede bevisst har gitt uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal § 8-1 fjerde ledd. Sikrede har ikke krav på erstatning fordi det ikke var en medisinsk årsak til at sikrede ikke kunne booke et nytt opphold på A senere. Selskapet har lagt til grunn at avtalen med A var å regne som fordelsprogram/timeshare og derfor unntatt dekning i vilkårene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er fri for ansvar og kan si opp forsikringsavtalen pga. uriktige eller ufullstendige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1, fjerde og femte ledd.

Det følger av fal. § 8-1 (4) at sikrede mister ethvert erstatningskrav mot selskapet dersom sikrede bevisst gir uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning han eller hun ikke har krav på.

Nemnda ser først på spørsmålet om det er gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger.

Nemnda legger til grunn at sikrede holdt tilbake opplysninger om at avtalen kunne utvides med ett år. Selv om den skriftlige avtalen mellom sikrede og A ikke inneholdt denne informasjonen, er det på det rene at A ga sikrede muligheten til å booke et nytt to-ukers opphold innen 9.2.20 etter at sikrede avbestilte reservasjonen for november 2018. Sikrede mottok denne informasjonen fra A 16.11.18, men informasjonen ble ikke videreformidlet til selskapet. Nemnda mener derfor sikrede ga selskapet ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret.

Sikrede har erkjent at e-posten fra A ble redigert før den ble videresendt til selskapet. Dette er en bevisst handling.

Spørsmålet er da om sikrede visste eller måtte forstå at tilbakeholdelse av opplysningene kunne medføre at hun fikk en erstatning hun ikke hadde krav på.

Forsikringen omfatter utgifter til avbestilling ved uventet, akutt ulykkesskade. Det er ikke omtvistet at kontroll av håndleddsbrudd tilfredsstilte kravet om ulykkesskade. Selskapet anfører at det kan påberope seg unntaket for utgifter til timeshareleilighet eller fordelsprogram for oppholdet på A. A har bekreftet at det ikke var en timeshareavtale, men en reservasjonsavtale. Nemnda forstår avtalen slik at den ikke ga rett til å booke en konkret leilighet i anlegget, bare en leilighet av en viss type. Avtalen fremstår da ikke som en timeshareavtale, ei heller et fordelsprogram.

Nemnda mener etter dette sikrede ville hatt krav på erstatning til avbestilling av oppholdet dersom de ufullstendige opplysningene ble lagt til grunn.

Forsikringen dekker utgifter til avbestilling av reise som helt eller delvis er betalt før planlagt avreise fra bostedsadresse, og som skyldes visse forhold. Vilklårene sier ikke eksplisitt at det må foreligge et tap i den forstand at den kjøpte tjenesten er tapt. Det er imidlertid et grunnleggende prinsipp at forsikring dekker et økonomisk tap. Det er opplyst at A tillot at et nytt opphold kunne bookes innen 9.2.20. I så fall har sikrede ikke lidd noe økonomisk tap før det fremgår at hun var avskåret fra å benytte denne perioden pga. et forhold forsikringen omfattet. Sikrede kunne derfor ved å holde tilbake informasjon om muligheten for ombooking få erstatning for oppholdet av selskapet i tillegg til at hun uten ekstra kostnad kunne booket et nytt to-ukers opphold ved A innen 9.2.20. En slik fremgangsmåte ville medføre en økonomisk gevinst sikrede ikke har krav på.

Selskapet har etter dette anledning til avslå erstatningskravet og si opp samtlige forsikringsavtaler med selskapet etter fal. § 8-1, fjerde og femte ledd.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Roy Johansen (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).