

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2020-199

24.3.2020

Frende Skadeforsikring AS

Reisesyke

Avbestilling – faren til en i reisefølget syk – nøkkelperson – bindende dekningstilsagn.

Sikrede skulle til utlandet sammen med bl.a. sikredes søster og svoger. Under ferieoppholdet skulle de bo hos datteren til svogeren. Sikrede bestilte reisen i mars 2019 og planlagt reise var i mai 2019. Faren til sikredes svoger ble akutt syk noen dager før avreise, og svogeren avbestilte derfor reisen. Deretter avbestilte sikrede og resten av reisefølget reisen, ettersom de skulle bo hos datteren til svogeren, som nå ikke skulle reise. Sikrede krevde dekket sine kostnader til fly. Nemnda konkluderte med at vilkårene for avbestilling ikke forelå og bemerket at det forhold at formålet med turen falt bort, ikke var tilstrekkelig for å gi rett til avbestillingsdekning. Sikredes svoger kunne heller ikke anses som en nøkkelperson iht. vilkårene. Nemnda uttalte videre at det ikke var sannsynliggjort at selskapet hadde gitt et bindende dekningstilsagn og selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede (f. 1968) bestilte flybilletter til utlandet for å reise på en familieferie. Utreisedatoen var 23.5.19 og hjemreisen 28.5.19. Det var 6 personer i reisefølget, og forsikrede og hennes samboer skulle reise sammen med hennes søster og svoger. I utlandet skulle de bo hos datteren til forsikredes svoger. Svogeren måtte avbestille sin reise da faren ble akutt syk 19.5.19. Alle valgte å avbestille turen ettersom de skulle bo hos sikredes svogers datter.

Forsikrede tok kontakt med selskapet. I et notat opprettet av selskapet 20.5.19 heter det:

ft ringer inn Avbestilling – I 23.05-28.05 6 personer som skulle reise. Akutt sykdom i familie gjør at 2 personer i reisefølge ikke kan reise. Gjelder kun fly.

Reisen ble avbestilt 21.5.19. Forsikrede sendte skademelding til selskapet samme dag. I skademeldingen heter det:

Reisen var en familieferie hvor vi skulle bo privat hos barnebarn til den som fikk akutt forverret sykdom, derfor lar reisen seg ikke gjennomføre.
Og vi skulle reise sammen med søster og svoger som er sønn og svigerdatter til den syke.

Selskapet avsto kravet 22.5.19. I et avslagsnotat opprettet av selskapet heter det:

Etter gjennomgang i saken viser det seg at det ikke er en medreisende som har blitt syk. ft ringer inn: Hun mener at hun har blitt feilinformert. Over telefonen forklarte hun at noen hadde blitt syk i familien som skulle være med i reisefølge. I henhold til informasjonen mottatt er dette en noe som kan være dekningsmessig. ft mener at hun har oppgitt at hun får dekket skaden ut i fra opplysningene som har blitt gitt. Forklarer deretter ft at dersom det er snakk om sykdom på medreisende kan skaden vurderes som dekket. Hun ønsker da å få dette dekket. Forklarer at vi ikke får dekket noe om det ikke er sykdom på medreisende. - En i sikredes reisefølge, når reisefølge består av inntil 6 personer. Med reisefølge menes personer som har avtalt å reise samtidig til og fra samme reisemål, og som skal oppholde seg sammen på reisemålet. ft ønsker å klage.

Sikrede klaget (udatert) og pekte på at hun først

fikk muntlig bekreftelse pr telefon at vi skulle få det dekket. Saksbehandler sa bla. at de ikke skulle være firkantet, så det gikk greit. Senere sa samme person at det var en misforståelse. Synes ikke det var noen god kundebehandling av den saksbehandleren. Snakket og med min lokale Forsikringsrådgiver, som og mener jeg har krav på dekning. Personen i reisefølge som får legeerklæring er og nøkkelperson i reisefølge pga. at vi skulle bo privat hos hans datter.

Selskapet opprettholdt avslaget.

Sikrede skrev i melding til Finansklagenemnda, mottatt 30.8.19:

Hei. Ser at saksbehandler i Frende skrev etter den første telefonsamtalen at jeg sa at det var medreisende som ble syk, men jeg sa at alle de medreisende måtte avbestille/få sykemelding pga. akutt syk far /svigerfar. Og at den ene var nøkkelperson i reisefølge og at alle skulle bo hos hans datter. (barnebarn til den akutt syke) Derfor hadde vi (jeg og min samboer) heller ikke mulighet til og reise. På telefon fikk jeg bekreftet at det gikk greit å få det dekket og at de ikke skulle være "firkantet".

Sekretariatet ba om selskapets kommentarer til sikredes anførsel om et eventuelt bindende dekningstilsagn. Selskapet svarte 6.11.19 at det

ble i første omgang gitt signal for dekning på bakgrunn av sikrede sin forklaring og informasjon. Da det viser seg at det var feilinformasjon fra sikredes side, ser saksbehandler at dette er ett klart avslag. Dermed tar vi ikke stilling til den muntlige bekreftelsen som først ble gitt.

Forsikrede har i det vesentlige anført at de måtte avbestille reisen fordi nøkkelpersonen (hennes svoger) fikk en legeerklæring på at han ikke kunne dra ettersom hans far hadde blitt alvorlig syk. Grunnen til at svogeren var nøkkelperson på reisen, var at de skulle bo hos hans datter i utlandet. Hele reisefølge måtte avbestille turen da svogeren avbestilte. De hadde ingen mulighet til å reise, og formålet med turen ble ødelagt. Forsikrede ringte til selskapet på forhånd, og fikk bekreftet at reiseforsikringen dekket avbestillingen.

Selskapet har i det vesentlige anført at avbestillingen ikke er dekningsmessig etter vilkårene. Det oppsto en misforståelse i den første telefonsamtalen. Forsikrede opplyste da at en i familien var alvorlig syk. Selskapet forsto det som at en i reisefølge var blitt syk. Dette kan ikke være et bindende dekningstilsagn når saksbehandler misforstod det som ble sagt, og/eller det ble gitt uriktig informasjon av forsikrede.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om avbestillingen er dekningsmessig etter vilkårene. Subsidiært om det foreligger et bindende dekningstilsagn fra selskapets side. Nemnda behandler først om avbestillingen i dette tilfellet er dekningsmessig, og deretter den subsidiære anførselen.

Det er forsikringsvilkårene som fastsetter hvilke hendelser som gir rett til erstatning under forsikringen. Det er bare hendelser som er omfattet av vilkårene, som gir slik rett.

Pkt. 3.1 i de vilkårene angir hvilke avbestillinger som er omfattet av selskapets avbestillingsdekning:

Forsikringen omfatter avbestilling av reise ..., dersom noen som angis nedenfor selv rammes av slik alvorlig sykdom eller ulykkesskade ...

- Sikrede.
- Sikredes nærmeste familie, som er bosatt i EØS-land.
- Sikredes eneste medreisende eller deres nærmeste familie, som er bosatt i EØS-land.
- En i sikredes reisefølge, når reisefølge består av inntil 6 personer. Med reisefølge menes personer som har avtalt å reise samtidig til og fra samme reisemål, og som skal oppholde seg sammen på reisemålet.
- Nøkkelperson i sikredes reisefølge ikke kan gjennomføre reisen, når dette rammer nøkkelperson mindre

enn 14 dager før planlagt avreise dato. Nøkkelperson er en person de øvrige reisende er avhengig av på en slik måte at reisen ikke kan gjennomføres uten denne personens deltakelse (sjåfør, båtfører, dirigent mfl.).

Etter strekpunktene 1 til 4 må enten forsikrede eller noen i reisefølget ha blitt alvorlig syk eller utsatt for en ulykkeshendelse. Nemnda kan ikke se at disse bestemmelsene får anvendelse.

Strekpunkt 5 åpner for at en avbestilling er dekningsmessig om en *nøkkelperson i reisefølget* ikke kan gjennomføre reisen. En nøkkelperson angis i bestemmelsen som "en person de andre i reisefølget er avhengige av på en slik måte at reisen ikke kan gjennomføres uten denne personens deltakelse (sjåfør, båtfører, dirigent mfl.)".

Forsikrede har anført at svogeren må betraktes som en nøkkelperson og at han ikke kunne gjennomføre reisen. Nemnda viser til at selskapet i parenteser har angitt hva som kreves for at noen skal anses som nøkkelperson. Nemnda oppfatter at selskapet med nøkkelperson har ment personer hvis uteblivelse medfører at reisen ikke lar seg gjennomføre. I saken er opplyst at forsikrede skulle bo hos svogers datter. Nemnda kan ikke se at dette er tilstrekkelig for å anse at det at svogeren måtte melde avbud er tilstrekkelig for å anse ham som reisens nøkkelperson. Uteblivelsen førte nok til at formålet med turen falt bort, men det er etter nemndas praksis ikke tilstrekkelig for å gi rett til avbestillingsdekning, se uttalelse 2013-82. Forsikrede har ikke sannsynliggjort at reisen ikke kunne gjennomføres uten svogers deltakelse.

Nemnda behandler så om selskapet likevel må dekke forsikredes krav pga. bindende dekningstilsagn.

Det er forsikrede som må sannsynliggjøre at selskapet har gitt et slikt tilsagn. Det fremgår ikke av selskapets notat at saksbehandleren lovet dekning av forsikredes utgifter til reisen. Nemnda ser ikke bort fra at selskapet kan ha uttalt at kostnadene var dekningsmessige, men gitt notatet av 22.5.19 fremstår det i tilfelle å skyldes en misforståelse med hensyn til hvem som var blitt syk, og at vedkommende var en del av reisefølget. Slik saken står, kan nemnda ikke se at det er sannsynliggjort at selskapet har gitt noe bindende dekningstilsagn.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Gro Farestedt (selskapsrepresentant), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Ingrid Sande Kvålen (forbrukerrepresentant).