

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-691

21.9.2020

Frende Skadeforsikring AS

Reise/reisegods

Utgifter til ubenyttede flybilletter – avbestilling foretatt på reise.

Sikredes planlagte hjemreise fra Kina ble kansellert som følge av innreiseforbud til Kina og Utenriksdepartementets reiseråd. Sikrede, som allerede befant seg på reise i Asia da reiserådet ble gitt, måtte derfor endre reiseruten for å komme hjem til Norge, og kjøpte nye flybilletter. Selskapet dekket merutgiftene knyttet til ny hjemreise. Sikrede måtte imidlertid også avbestille to flygninger i Asia som han ikke fikk benyttet, og mente at utgiftene til de ubenyttede billettene var omfattet av reiseforsikringens avbestillingsdekning. Selskapet avslo kravet på bakgrunn av at sikrede allerede var på reise da avbestillingen fant sted, og fordi sikrede ikke hadde hatt merutgifter da disse allerede var dekket av selskapet. Uenighet om avbestillingsvilkårene også gjelder for avbestilling som foretas mens sikrede er på reise. Nemnda kom til at forsikringen også omfatter avbestillinger foretatt mens sikrede er på reise.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 4 500

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbestilte flybilletter.

Sikredes Vilkår for reiseforsikring pkt. 2.2 sier at:

Forsikringen gjelder fra sikrede forlater sin bostedsadresse i Norge til sikrede er tilbake på samme adresse.

Forsikringen har følgende vilkår for avbestilling i pkt. 3.1:

Forsikringen omfatter avbestilling av reise som er helt eller delvis betalt, dersom (...):

- (...)
- Det Norske Utenriksdepartement på tidspunktet for planlagt reise fraråder innreise.
- (...)

I tillegg omfatter forsikringen rimelige og nødvendige merutgifter ved krig, terror og evakuering, jf. pkt. 7.1:

Forsikringen omfatter skade eller tap så langt dette følger av punkt 3-6 ovenfor, dersom det bryter ut:

- Krig,
- Terrorhandling,
- Opprør eller andre alvorlige uroligheter i utlandet når forsikrede allerede befinner seg i dette området. Dekningen gjelder i inntil 6 uker fra krig mv. brøt ut.

Dersom fortsatt opphold på ferie- eller oppholdsstedet vil innebære en overhengende fare for sikredes liv eller helse pga. slike forhold som angitt ovenfor, eller ordre om evakuering er gitt av Det norske Utenriksdepartement (UD), dekker forsikringen rimelige og nødvendige merutgifter ved evakuering fra ferie- eller oppholdssted og til sikredes faste bostedsadresse i Norge. Det samme gjelder om en naturkatastrofe eller epidemi/pandemi bryter ut eller finner sted mens sikrede befinner seg i området.

Sikrede reiste 8.2.20 på en fireukers tur til Asia. Hjemreisen skulle etter planen gå fra Kambodsja, via Malaysia og Kina, og deretter til Norge. Det ble innført forbud mot innreise til Kina mens sikrede var på reise, og Utenriksdepartementet frarådet 17.3. reiser til Kina. Sikredes flygning fra Kina til Norge ble derfor kansellert.

Sikrede måtte selv legge om ruten for hjemreise og kjøpe nye flybilletter. Sikrede meldte saken til selskapet, som dekket sikredes merutgifter til ny hjemreise.

Sikrede forsøkte å avbestille de to flyreisene som de ikke fikk benyttet på den opprinnelige reiseruten, og søkte refusjon hos det aktuelle flyselskapet. Dette gjaldt flygningene fra Kambodsja til Malaysia, og fra Malaysia til Kina. Da sikrede etter en stund ikke hadde mottatt refusjon for de avbestilte flygningene, krevde sikrede også disse utgiftene dekket av selskapet.

Selskapet avsto kravet fordi sikredes merutgifter til hjemreisen allerede var dekket og viste til at utgiftene til avbestilte flybilletter måtte søkes dekket direkte av flyselskapet.

Sikrede krever erstatning for begge de avbestilte flygningene og anfører at avbestillingen omfattes av forsikringsavtalens pkt. 3.1, fordi innreiseforbudet til Kina ble utstedt etter at sikrede hadde startet reisen sin. Flygningene var bestilt lenge før koronavirussituasjonen og reiserestriksjoner ble innført. På tidspunktet for utreise fra Norge 8.2. var det ikke gjeldende reiseråd eller restriksjoner for sikredes bestilte reiser.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at det har dekket sikredes merutgifter til kjøp av ny hjemreise etter forsikringsavtalens pkt. 7.1. Sikrede har derfor fått sine ekstrakostnader dekket, og de ubenyttede flybillettene innad i Asia innebærer ikke et økonomisk tap. Selskapet avviser at saken kan behandles som en avbestilling etter pkt. 3.1 fordi sikrede allerede var på reise da avbestillingen ble foretatt. Selskapet viser til at saken eventuelt må behandles som et reiseavbrudd etter pkt. 6.5.1, men at utgiftene heller ikke omfattes av dette vilkåret fordi sikrede kom hjem samme tid som planlagt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på dekning for avbestilte flybilletter.

Sikredes forsikring omfatter avbestilling bl.a. hvis "Det norske Utenriksdepartement på tidspunktet for planlagt reise fraråder innreise". Sikrede avbestilte de to flygningene mens de befant seg i Asia på en lengre, sammensatt reise. Selskapet anfører at klausulen ikke gjelder når sikrede var på reise da avbestillingen skjedde. Formuleringen "planlagt reise" betyr at reisen var påtenkt, men ikke gjennomført, men sier ikke om "reise" refererer til hele den sammensatte reisen eller reisens enkelte deler. Også reisens enkelte deler vil være "planlagt" før de faktisk er gjennomført. Nemnda mener derfor den tolkningen selskapet anfører ikke har støtte i ordlyden.

Selskapets tolkning har derimot støtte i oppbygningen av vilkårene, som sonderer mellom avbestilling, merutgifter til dekning av ny hjemreise og reiseavbrudd. Nemnda er likevel kommet til at dette ikke er tilstrekkelig å tolke ordlyden i avbruddsvilkåret innskrenkende. I så fall har sikrede krav på dekning for avbestilling av de to reisene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

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