

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-927

10.12.2020

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Avbestilling av tur til Svalbard – innreise umulig – offisielle reiseråd fra UD eller stedlige myndigheter?

På grunn av koronavirusutbruddet og myndighetenes oppfordring om å unngå reiser som ikke var strengt nødvendige å gjennomføre, kunne ikke sikrede gjennomføre en fritidsreise til Svalbard i mars–april 2020. Sysselmannen på Svalbard innførte karanteneplikt og oppfordret turister til ikke å komme. Sikrede anførte at gjennomføring av reisen ble umulig, og at reisens hensikt bortfalt. Selskapet avsto kravet på bakgrunn av at det ikke var epidemi på Svalbard, og fordi det ikke forelå offisielle reiseråd fra Utenriksdepartementet eller stedlige myndigheter. Nemndas flertall kom til at gjennomføringen av reisen ikke var umulig, samt at reisen ikke var strid med norsk Utenriksdepartements eller stedlige myndigheters offisielle reiseråd. Nemnda bemerket for øvrig at vilkåret om at selskapet i tillegg til de generelle vilkårene kan vurdere dekning i hvert enkelt tilfelle, er en selvregulering som åpner for usaklig forskjellsbehandling og derfor ikke kan aksepteres.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 9 460

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbestilling av tur til Svalbard.

Sikredes reiseforsikring inneholder følgende avbestillingsdekning:

12.3 Hva Gouda erstatter og hvilke begrensninger som gjelder

Forsikringen dekker avbestillingsomkostninger der reise ikke kan gjennomføres som følge av:

(...)

12.3.3 Epidemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling, som inntreffer innenfor 14 dager før planlagt utreise, og umuliggjør sikredes innreise og/eller er i strid med norsk Utenriksdepartements eller stedlige myndigheters offisielle reiseråd. Dersom det ikke er gitt offisielle reiseråd fra norske eller stedlige myndigheter, vil Gouda eller Gouda Alarm vurdere dekning i hvert enkelt tilfelle.

(...)

12.4 Unntak

Forsikringen dekker ikke avbestilling som skyldes:

- (...)
- at reisens hensikt bortfaller
- (...)

Sikrede skulle på ferietur til Svalbard i månedsskiftet mars–april 2020. På grunn av koronavirusutbruddet anbefalte Sysselmannen på Svalbard at fritidsreiser til Svalbard ikke ble

gjennomført, og informerte om at tilreisende turister ville bli satt i 14 dager karantene. Sikrede gjennomførte derfor ikke reisen.

Sikrede hadde på forhånd betalt for overnatting og leie av snøscootere og rettet krav om erstatning for disse utgiftene mot selskapet. Selskapet avslo sikredes krav, og viste til at avbestilling av innenlandsreiser i forbindelse med koronaepidemien ikke var omfattet av reiseforsikringen.

Sikrede klaget til selskapets kundeombud, som opprettholdt avslaget under henvisning til at det ikke var epidemi på Svalbard som begrunnet avbestillingen, og at det ikke forelå offisielle reiseråd fra offentlige myndigheter mot å reise til Svalbard.

Sikrede anfører at det var en alvorlig hendelse på reisemålet, fordi det var pandemi. Sikrede anfører også at vilkåret om at turens mål ikke kan innfris må regnes som oppfylt. Sikrede og hans reisefølge skulle på scootersafari på Svalbard, men reisen ble umulig fordi Sysselmannen ikke ønsket turister til Svalbard og fordi myndighetene frarådet fritidsreiser. Sysselmannen må regnes som stedlig myndighet, og det må regnes som offisielle reiseråd når Folkehelseinstituttet og regjeringen ber befolkningen om å unngå fritidsreiser som strengt tatt ikke er nødvendige.

Selskapet avviser ansvar. Reisemålet var Svalbard, og det forelå ikke terror eller andre alvorlige hendelser der på det aktuelle reisetidspunktet. Det forelå heller ikke noe offisielt reiseråd "fra norsk Utenriksdepartement eller stedlige myndigheter" mot å reise til Svalbard. Selskapet viser til at årsaken til at myndighetene ba folk om å reise så lite som mulig innenlands, var for å redusere smitte i størst mulig grad, og at slike situasjoner ikke er omfattet av avbestillingsforsikringen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for avbestilling av reise.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerker:

Flertallet er kommet til at selskapet ikke er ansvarlig:

Sikredes reiseforsikring dekker avbestillingsomkostninger der reise ikke kan gjennomføres som følge av:

(...)

12.3.3 Epidemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling, som inntreffer innenfor 14 dager før planlagt utreise, og umuliggjør forsikredes innreise og/eller er i strid med norsk Utenriksdepartements eller stedlige myndigheters offisielle reiseråd. Dersom det ikke er gitt offisielle reiseråd fra norske eller stedlige myndigheter, vil Gouda eller Gouda Alarm vurdere dekning i hvert enkelt tilfelle.

Vilkårene for dekning er at innreise til reisemålet er "umulig". Begrepet "umulig" betyr at det ikke er mulig for sikrede å reise til det aktuelle stedet. Dette vil være tilfellet hvor grensene er stengt for inn- eller utreise. Flertallet forstår situasjonen slik at sikrede avbestilte reisen fordi sysselmannen anbefalte at fritidsreiser til Svalbard ikke ble gjennomført, og informerte om at tilreisende turister ville bli satt i 14 dager karantene. Dette betyr ikke at innreise er "umulig". Ut fra ordlyden er det ikke tilstrekkelig at det er upraktisk å reise fordi man blir satt i karantene, eller at reisen i så fall mister sitt formål, jf. at vilkårene spesifikt sier at forsikringen ikke omfatter avbestilling som skyldes at reisens hensikt bortfaller. Det var for øvrig heller ikke "epidemi" på innreisestedet som var grunnen til karantenepålegget, men risikoen for smitte pga. pandemien på utreisestedet.

Spørsmålet er da om utreise er i strid med "norsk Utenriksdepartements eller stedlige myndigheters offisielle reiseråd". Formuleringen tilsier at rådet må komme fra norsk

Utenriksdepartement eller "stedlig myndighet" med en tilsvarende funksjon i et annet land. Hvis "stedlig myndighet" referer til stedlig myndighet i Norge, vil dette inkludere norsk UD slik at denne delen av setningen er overflødig. I så fall er reiseråd fra sysselmannen på Svalbard ikke omfattet.

Flertallet mener dette sammen med kravet om at innreise er "umulig" tyder på at avbestillingsforsikringen ikke er ment å gjelde reiser innenlands i Norge. Dette er i strid med reguleringen av Dekningsområdet slik det er angitt i A. Flertallet forstår forsikringen slik at angivelsen av dekningsområdet er et generelt vilkår, mens avbestillingsforsikringen er en spesiell dekning som da ved motstrid går foran det generelle vilkåret. Lest isolert mener flertallet at avbestillingsklausulen ikke er uklar, men forholdet til det generelle dekningsområdet er forvirrende og burde vært presisert på en bedre måte.

Vilkåret sier avslutningsvis at:

Dersom det ikke er gitt offisielle reiseråd fra norske eller stedlige myndigheter, vil Gouda eller Gouda Alarm vurdere dekning i hvert enkelt tilfelle.

En slik selvregulering åpner for usaklig forskjellsbehandling og kan vanskelig aksepteres.

Nemndas mindretall, Gyrid Giæver, bemerker:

Mindretallet mener selskapet er ansvarlig for dekning av sikredes utgifter ved avbestilling av reise.

Pkt. 12 i avtalen har overskriften Avbestillingsforsikring, og etter vilkårspkt. 12.3.3, dekkes avbestillingsomkostninger ved:

(...)

12.3.3 Epidemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling, som inntreffer innenfor 14 dager før planlagt utreise, og umuliggjør forsikredes innreise og/eller er i strid med norsk Utenriksdepartements eller stedlige myndigheters offisielle reiseråd. Dersom det ikke er gitt offisielle reiseråd fra norske eller stedlige myndigheter, vil Gouda eller Gouda Alarm vurdere dekning i hvert enkelt tilfelle.

Vilkårene for dekning er at avbestillingsårsaken "umuliggjør forsikredes innreise og/eller er i strid med norsk Utenriksdepartements eller stedlige myndigheters offisielle reiseråd". Slik ordlyden er utformet, må det forstås som at ett av to vilkår må være oppfylt, enten må reise være umuliggjort og/eller reise må være i strid med offisielle reiseråd. Etter mindretallets oppfatning er vilkåret om at det skal foreligge et offisielt reiseråd oppfylt ved at Sysselmannen, som regjeringens representant på Svalbard, frarådet reiser til Svalbard. I tillegg forelå det en generell fraråding om reise fra UD og regjering. En reise til Svalbard vil i så fall være i strid med reiseråd, og er etter mindretallets oppfatning tilstrekkelig for å utløse dekning.

Forsikringsavtalen må forstås objektivt etter sin ordlyd, og begrepet "umuliggjort" tilsier at det skal mye til for at en reise ikke lar seg gjennomføre. Mindretallet mener at det i en situasjon med pandemiutbrudd og der det forelå en generell fraråding fra regjeringen og UD om at alle reiser som ikke var strengt nødvendig måtte unngås, uansett oppfyller vilkåret om at reisen er "umuliggjort". Etter vilkår 12.4 dekkes ikke avbestilling som skyldes at reisens hensikt bortfaller. Mindretallet bemerker at den direkte årsaken til at reisen avbestilles er pandemiutbruddet og den generelle frarådingen av alle unødvendige reiser fra UD og regjering, og ikke at "reisens hensikt" bortfaller.

Mindretallet mener vilkåret er uklart med hensyn til om avbestillingsforsikringen også kommer til anvendelse på reiser innenlands. Mindretallet mener formuleringen "og/eller er i strid med norsk Utenriksdepartements eller stedlige myndigheters offisielle reiseråd" ikke entydig kan forstås slik at "Stedlige myndigheter" viser til stedlige myndigheter i andre land ut fra ordlyden. I tillegg er

dekningssområdet for reiseforsikringen, jf. avtalens del A angitt til "Reiseforsikringen gjelder i hele verden". Et eventuelt unntak fra dekningen for innenlandsreiser måtte i så fall vært presisert klarere i vilkår for at det kan gjøres gjeldende overfor forbruker.

Mindretallet slutter seg til flertallets vurdering av selvreguleringsklausulen.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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