

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-1042

8.11.2021

If Skadeforsikring NUF

Reise/reisegods

Dekning av utgifter til timeshare – tvist om mottak av forsikringsvilkår.

Sikredes fly til Madeira ble kansellert. Sikrede fikk derfor ikke benyttet seg av sin timeshare-leilighet. Selskapet avslo sikredes krav om dekning da utgifter til timeshare-andeler var unntatt dekning. Sikrede mente at han ikke hadde mottatt de aktuelle vilkårene. Sikrede viste også til at selskapet tidligere hadde dekket tapte utgifter til timeshare i forbindelse med ikke gjennomført reise til Madeira i april 2020. Nemnda kom til at sikredes utgifter ikke var dekningsmessige, samt at selskapet hadde dokumentert at avtalevilkårene var gjort tilgjengelige for sikrede forut for skaden.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Euro 960

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av utgifter til timeshare på grunn av kansellert flyreise.

Aktuelle vilkår:

2.2 Hva vi erstatter

Vi erstatter de reisekostnader du har betalt før hendelsen som var årsaken til avbestillingen inntraff.

...

2.2.7 Krig, terror og epidemi

Når det på reisemålet inntreffer krig, terror, politisk uro eller epidemi, og Utenriksdepartementet eller Folkehelseinstituttet fraråder reiser til området.

(...)

2.3 Hva forsikringen ikke omfatter

(...)

2.3.2 Forsikringen omfatter ikke

- egen timeshare-andel, inkludert årlige kostnader og tapte leieinntekter

Sikrede skulle foreta en reise til Madeira i perioden 12.10.20 til 19.10.20. På denne reisen skulle sikrede bo i sin timeshare-leilighet. Før avreise ble alle flyavganger til Madeira kansellert. Som følge av kanselleringen fikk sikrede ikke benyttet seg av timeshare-leiligheten.

Den 16.10.20 sendte sikrede inn en skademelding til sitt forsikringsselskap If Skadeforsikring NUF (heretter selskapet). I skademeldingen krevde sikrede refundert 960 euro. Selskapet avslo sikredes krav på dekning den 26.10.20. Begrunnelsen var at vilkårene gjorde unntak for dekning av utgifter til egen timeshare-andel.

Sikrede klaget på selskapets avslag den 27.10.20. I klagen viste sikrede til at han hadde lest gjennom forsikringsvilkårene datert 8.11.19 og ikke kunne se at vilkårene gjorde unntak for

timeshare-andeler. I e-post til selskapet av 3.11.20 opplyste sikrede om at han hadde feriert fire uker, to i oktober og to i april, i Madeira i mange år. Videre viste sikrede til at det stod intet om begrensninger for timeshare i forsikringsavtalen av 19.11. Selskapet opprettholdt sitt avslag den 24.11.20. Vedlagt var også kopi av forsikringsavtalen, utstedt 8.11.19.

Den 8.12.20 sendte selskapet ett nytt avslag. Her ble det vist til tidligere henvendelser hvor sikrede mente ikke å ha mottatt de aktuelle vilkårene. Selskapet opplyste at sikrede ville få oversikt over sin avtale ved å logge inn på "mine sider", samt at forsikringsdokumentene ved forespørsel var blitt sendt per post. I tidsrommet frem til 21.1.21 var det flere henvendelser mellom sikrede og selskapet vedrørende mottak av vilkår som innehadde unntak for timeshare-andel. Den 21.1.21 ga selskapet endelig avslag på sikredes krav om dekning.

Saken ble klaget inn til Finansklagenemnda den 16.6.21.

Sikrede har i det vesentlige anført at unntaket for timeshare-andel ikke var spesifisert i forsikringsavtalen. Sikrede fastholder at han ikke har mottatt vilkårene selskapet har benyttet til å avslå erstatningskravet. Sikrede har også vist til at flyreisen til Madeira ble kansellert, og at han uansett ikke kunne reise på grunn av en planlagt hjerteoperasjon.

Sikrede har også kommentert selskapets tilsvarende. Sikrede viser til at han fikk dekket timeshare-utgiftene fra april 2020, da han heller ikke fikk gjennomført denne reisen. På dette tidspunktet mottok sikrede ikke noe info om at avtalen ikke dekket timeshare, og han fikk erstattet to uker med tapt reise. Sikrede mener dette er et bevis på påstanden om at han aldri har blitt gjort kjent med et unntak for timeshare i vilkårene.

Selskapet har i det vesentlige anført at utgifter til timeshare er unntatt dekning etter avtalens pkt. 2.3.2. Selskapet viser til at det ble opprettet avtale om e-polise den 23.5.19. Vedrørende mottak av vilkår opplyser selskapet at sikrede fikk tilgang til sin oppdaterte avtale via "Min side", og at avtalen på forespørsel også ble tilsendt per post. Selskapet viser til at de dokumentene sikrede har fått tilsendt per post ikke har kommet i retur, og at sikrede ikke har endret adresse. Selskapet mener det derfor ikke er riktig at sikrede ikke har fått tilsendt/tilgang til vilkårene som gjelder for reiseforsikringen. Selskapet viser også til at unntaket for timeshare-andel har vært unntatt dekning i de tidligere vilkårene fra 2017 og 2018 som sikrede mottok per post.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for å dekke utgifter til timeshare-leilighet.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

Slik sekretariatet forstår partenes anførsler er det ikke bestridt at det foreligger en situasjon som i utgangspunktet gir deg krav på dekning. Selskapet har imidlertid påberopt seg et unntak fra hvilke utgifter som dekkes. Av pkt. 2.3.2 i reiseforsikringen fremgår det at forsikringen ikke omfatter:

- egen timeshare-andel, inkludert årlige kostnader og tapte leieinntekter

En naturlig forståelse av unntaket tilsier klart at utgifter til egen timeshare-leilighet er unntatt dekning. Det vil si at du ikke har krav på å få disse utgiftene erstattet av selskapet. Følgelig kan du ikke få medhold i at unntaket for timeshare-andel ikke var spesifisert i din forsikringsavtale.

I klagen fastholder du at du ikke har mottatt vilkårene selskapet har benyttet til å avslå ditt krav.

Selskapet har opplyst om at du tegnet forsikring på ny bil den 23.5.19, og at du da inngikk avtale om e-polise. Selskapet har forklart at dine vilkår og avtaler fra dette tidspunktet ble gjort tilgjengelige via "Min side". Ved fornyelse av reiseforsikringen den 20.12.19 ble disse vilkårene ikke automatisk tilsendt deg per post. I henhold til logg fra selskapets Pris og Produktavdeling, er det imidlertid dokumentert at avtalen ble tilsendt deg per post etter forespørsel den 15.11.19. Selskapet opplyser om at avtalen ikke kom i retur, og at du ikke

har endret adresse. Sekretariatet finner det derfor dokumentert at avtalevilkårene er blitt gjort tilgjengelig for deg før skaden oppstod i oktober 2020.

I henhold til forsikringsavtaleloven § 3-3 annet ledd skal selskapet om det vil endre forsikringsavtalen i forbindelse med fornyelse, gi forsikringstakeren de nye vilkårene med en redegjørelse for de endringer som er gjort. Selskapet kan ikke påberope seg en endring som det ikke er redegjort for på denne måten.

Selskapet har vist til forsikringsvilkårene gjeldende for perioden 20.12.17 til 19.12.18 og 20.12.18 til 19.12.19. Også her var det gjort unntak for timeshare-utgifter, og unntaket var formulert likt som forsikringsavtalen gjeldende fra 20.12.19. Selskapet har opplyst om at disse vilkårene ble tilsendt deg per post, da de gjaldt før inngåelsen av e-polis. Da det ikke var gjort endringer i forsikringsvilkårene gjeldende fra 20.12.19 er sekretariatet av den oppfatning at det ikke var noen endringer å informere om i henhold til forsikringsavtaleloven § 3-3.

Du har også kommentert selskapets tilsvarende. Du har opplyst om at du ikke fikk gjennomført reise til Madeira i april 2020. På dette tidspunktet mottok du ikke noe info om at avtalen ikke dekket timeshare, og du fikk erstattet utgiftene til samme timeshare-leilighet. Du mener dette er et bevis på din påstand om at du aldri har blitt gjort bekjent med et unntak for timeshare i vilkårene.

Selskapet har ikke kommentert din påstand. Sekretariatet bemerker at selskapet ikke er bundet av eventuelle tidligere feilutbetalinger. Det avgjørende er om du etter avtalen har krav på å få dine utgifter erstattet. Etter vår mening foreligger det et klart unntak for dekning av utgifter til timeshare-leilighet, og du kan derfor ikke få medhold i din anførsel.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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