

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-129

15.2.2021

Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig

Reise/reisegods

Fremskyndet hjemreise grunnet pandemi – dekningsmessig hendelse?

Sikrede dro til Thailand 7.3.20 på jobboppdrag. Den 30.3.20 fikk han vite at flyplassen skulle stenges den 9.4. Sikrede reiste derfor til Bangkok og fikk bestilt hjemreise til den 2.4.20. Han kjøpte en businessbillett med annet flyselskap, da opprinnelig selskap hadde sluttet å fly til Europa. Sikrede krevde utgiftene dekket over reiseforsikringen, og viste blant annet til at en pandemi måtte være dekket under evakueringsdekningen som en alvorlig forstyrrelse av den offentlige orden. Selskapet avslo kravet på bakgrunn av at forsikringen ikke dekket merutgifter til reise hvis sikrede måtte evakueres på grunn av en pandemi. Selskapet opplyste at det hadde valgt å dekke ombooking for sine kunder på reise med forhåndskjøpt retur i en gitt periode. Selskapet avslo likevel å dekke sikredes hjemreise, da den ikke var foretatt innen angitt tidsfrist. Nemndas flertall kom til at vilkårene ikke omfattet hjemreiser som følge av pandemi, samt at selskapet ved tilbud om ekstradekning står fritt til å definere vilkårene såfremt tilbudet gis til samtlige kunder.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 40 799

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av utgifter knyttet til fremskyndet hjemreise som følge av Covid-19.

Sikredes reiseforsikring har følgende dekning ved evakuering, krig og naturkatastrofe:

hvis du må evakueres på grunn av

- krig, krigsrisiko, terror, opprør eller lignende alvorlige forstyrrelser av den offentlige orden, når du er på reise i et område som før du reiste dit ble ansett som fredelig. Vi erstatter evakuering til nærmeste sikre destinasjon eller til hjemsted i Norden i henhold til anbefaling fra Utenriksdepartementet.
- naturkatastrofe på reise utenfor Norge. Med naturkatastrofe menes jordskjelv, vulkanutbrudd eller annen naturkatastrofe. Vi erstatter evakuering til nærmeste sikre destinasjon eller til hjemsted i Norden i henhold til anbefaling fra stedlig myndighet eller Utenriksdepartementet.

(...)

Sikrede tegnet reiseforsikring hos selskapet 2.8.19 for perioden 2.9.19–1.9.20. Denne omfattet dekning for avbestilling og evakuering for yrkesreiser.

Sikrede meldte 3.4.20 krav under reiseforsikringen med følgende beskrivelse i skademeldingen:

Dro til Thailand 07mars på jobb oppdrag. Skulle gjøre en jobb for et norsk eid firma i Phuket. Til å begynne med ingen problemer, og jobben ble gjort. Etter hvert ble det strammet inn, og da jeg fikk vite at flyplassen skulle stenges om kvelden 09 april bestemte jeg meg for å reise hjem. Da var det full lock down, og ikke mulig å komme hverken inn eller ut. Denne beskjednen kom fra Guvernøren i Phuket den 30 mars. Dro da til Bangkok 31 mars, hente mitt pass som var for å få utvidet business-visum, og dro hjem natt til 02 april. Hadde return med (flyselskap A) fra Phuket 04 juni, men de hadde sluttet å fly til Europa og måtte kjøpe ny billett med (flyselskap B). Landet i Oslo 02 april. Hadde også planlagt å kjøpe utvidelse av reiseforsikringen utover de 60 dager jeg har, frem til 04 juni, men ville ikke gjøre det før jeg var 100% sikker på at det endelig

ble hjemreisedato siden utvidelsen ikke ville bli refundert. Nå etter Corona ser jeg at utvidelser ikke gis, og det var også en grunn til å reise hjem.

Selskapet mottok samme dag elektroniske kvitteringer for opprinnelig flyreise 4.6.20 og for fremskyndet hjemreise 2.4.20. Av sakens dokumenter fremgår at sikrede betalte kr 9 350 for den opprinnelige billetten og kr 40 799 for ny billett.

I e-post av 29.4.20 til sikrede ba selskapet om flere opplysninger og begrunnet dette slik:

Av våre nettsider fremgår det at vi dekker fremskyndet hjemreise fra utlandet, vi dekker ombooking av opprinnelig retur billett og den må være booket mellom 14-29 mars.

Slik det ser ut har du bestilt ny billett og den er bestilt etter 29 mars. Vi ønsker å vite årsaken til dette, vi ønsker også å vite hvorfor du har valgt business class.

Sikrede svarte på ovennevnte e-post samme dag. Han opplyste å ha brukt poeng for å oppgradere den opprinnelige billetten til business class, og at han derfor også bestilte ny billett i samme klasse. Videre skrev sikrede følgende:

Returen ble bestilt den 30 mar, samme dag og med en gang thailand annonserte nedstenging av flyplassen fra og med 04april. Som nevnt holdt jeg ut da så lenge siden dette var en jobbreise og jeg prøvde i det lengste å få gjort den jobben jeg skulle gjøre uten å tape penger på det. Nå måtte jeg dra, og taper da inntekt pga at jobben ikke kunne gjøres, for hele april og så lenge jeg blir i Norge. (...)

Selskapet avsto sikredes krav den 14.5.20 og begrunnet i hovedsak avslaget slik:

... den 14 mars rådet utenriksdepartementet alle norske borgere som var på reise i utlandet, om å reise hjem så snart som mulig. For at reiseforsikringen skal dekke merutgiftene til hjemreise må denne ha blitt foretatt så snart som mulig etter at dette rådet ble gitt. Vi satte en frist på 29. mars. Dette går klart frem av våre nettsider.

Sikrede klaget samme dag og ba selskapet om å se på saken på nytt. Sikrede opplyste at han hadde tatt kopi av flyselskapets hjemmesider som viste prisen på billetter på økonomiklasse på tidspunktet for faktisk hjemreise og ba selskapet gi beskjed dersom det ønsket å få dette oversendt.

Klagen ble fulgt opp gjennom e-poster både 22.5.20 og 25.5.20, hvor sikrede blant annet ba om at selskapet vurderte saken opp mot forsikringsvilkårene. Sikrede viste spesielt til pkt. 9 om evakuering.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 19.5.20 og selskapet foretok en ny vurdering av saken 28.5.20:

Når regjeringen gikk ut den 12 mars og ba alle nordmenn om å komme hjem på grunn av koronaepidemien så var dette en situasjon som ikke var vilkårsfestet. (...)

Med bakgrunn i situasjonen som oppsto har selskapet valgt å gå utover vilkår og sagt at vi dekker hjemreise men kun innenfor et gitt periode. Informasjon om hva reiseforsikringen dekker, har vi informert ut via vår hjemmeside. Samme informasjon har blitt gitt når kundene våre har tatt kontakt med oss pr. mail, telefon etc. Når det gjelder utgifter til hjemreise i forbindelse med evakuering har vi opplyst at vi dekker hjemreiser som skjer til og med 29 mars, dvs. 18 dager etter at reiserådet til Regjeringen/UD ble gitt.

Du valgte å oppholde deg i Thailand lenge etter at reiserådet ble gitt – for å fullføre en jobb – og ble der til den dagen du fikk vite at flyplassen i Phuket ville bli stengt.

Med bakgrunn i ovennevnte mener vi at utgiften til din flybillett hjem er en utgift du selv må betale siden du valgte å bli der lenge etter at reiserådet ble gitt.

Sikrede fremsatte ny klage, hvor det blant annet ble vist til at utenriksdepartementet hadde gitt råd og ikke et pålegg om retur. Videre fremhevet sikrede at han var på jobbreise.

Selskapet foretok etter dette en ny vurdering av saken og kom 16.6.20 med følgende tilbud:

Vi har igjen sett på saken og vi har kommet til at vi kan erstatte kr. 10.000,- i saken. Det vil si hva en "vanlig" billett på økonomiklasse ca. kostet. I tillegg antar vi at du vil få refundert kostnaden på den opprinnelige hjemreise billett som ble kansellert direkte fra flyselskapet.

Selskapet avga deretter klagesvar 1.7.20 hvor det opprettholdt avslaget.

Sikrede sendte 9.7.20 inn et merknadsskriv i saken, hvor han blant annet opplyste at kostnaden av en billett i økonomiklassen på tidspunktet for faktisk hjemreise var kr 23 500.

Sikrede krever dekning for utgifter til ny returbillett på kr 40 799 under reiseforsikringen. Pandemi må være dekket under vilkårenes pkt. 9 i evakueringsdekningen som en alvorlig forstyrrelse av den offentlige orden. Flyplasser stenges ned, og byer, land og områder kommer i lockdown. Det kan videre diskuteres om evakuering som følge av en pandemi må regnes som en naturkatastrofe. Begrepet "evakuering" bør kunne brukes vidtrekkende i dette tilfellet, da det aldri tidligere har vært grunnlag for evakuering grunnet en pandemi. Uansett er det irrelevant om en pandemi omfattes av vilkårene, så lenge både sikrede og andre selskaper har dekket dette for sine kunder. Det kan ikke være i tråd med god forretningsskikk at selskapet uten noen forklaring setter en dato selv, som er vesentlig tidligere enn den andre selskaper opererer med. Når selskapet først setter en slik dato, må det ha en plikt til å informere sine kunder om dette på en egnet måte. Forsikringstakere, spesielt de som er på reise, kan ikke forventes å følge med på selskapets nettsider.

Videre er det merkelig at selskapet først etter at saken er klaget inn for Finansklagenemnda har kommet med et tilbud. Selskapet må i alle tilfeller som et minimum dekke kr 23 500. Dette tilsvarte en billett i økonomiklassen på tidspunktet sikrede faktisk reiste hjem fra Phuket. På dette tidspunkt var alle priser vesentlige dyrere, og flere selskaper hadde sluttet å fly til Norge. I forhold til reiserådet fra utenriksdepartementet om å unngå reiser, må en skille mellom ferie- og jobbreiser.

Selskapet avviser ansvar og anfører at vilkårene omfatter evakuering ved krig, uro og naturkatastrofer, jf. pkt. 9. Det er ingenting som sier at selskapet erstatter evakuering ved pandemi, som Covid-19. Selskapet har likevel valgt å dekke ombooking for sine kunder på reise med forhåndskjøpt retur i en gitt periode. Opplysninger om dette var/er å finne på selskapets nettsider. Etter at sikrede klaget, har selskapet valgt å tilby en erstatning på kr 10 000. Tilbudet tar utgangspunkt i hva en "vanlig" billett på økonomiklasse ca. koster. Selskapet har også antatt at sikredes opprinnelige retur, som ble kansellert, ville bli refundert av flyselskapet. Tilbudet er avslått fra sikredes side, og på dette grunnlag har selskapet opprettholdt avslaget i saken.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for utgifter til flybillett ved evakuering.

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

Flertallet mener selskapet ikke er ansvarlig.

Sikredes forsikring omfatter avbestilling, men dette gjelder bare "før reisens planlagte begynnelsesdato". Avbestillingen gjelder hjemreise og er derfor ikke omfattet av avbestillingsforsikringen.

Forsikringen omfatter videre evakuering på grunn av:

- krig, krigsrisiko, terror, opprør eller lignende alvorlige forstyrrelser av den offentlige orden, når du er på reise i et område som før du reiste dit ble ansett som fredelig. Vi erstatter evakuering til nærmeste sikre destinasjon eller til hjemsted i Norden i henhold til anbefaling fra Utenriksdepartementet.

- naturkatastrofe på reise utenfor Norge. Med naturkatastrofe menes jordskjelv, vulkanutbrudd eller annen naturkatastrofe. Vi erstatter evakuering til nærmeste sikre destinasjon eller til hjemsted i Norden i henhold til anbefaling fra stedlig myndighet eller Utenriksdepartementet.

Vilkårene nevner ikke pandemi, og ingen av de hendelsene som er angitt omfatter pandemi. Selskapet har likevel akseptert dekning for hjemreiser som en service overfor kundene. I så fall dreier det seg om et tilbud om ekstradekning hvor selskapet må stå fritt til å definere vilkårene for dekning såfremt tilbudet gis til samtlige kunder. Nemnda forstår saken slik at tilbudet ble lansert på selskapets nettsider med en tidsfrist, og dette fremstår som en legitim og fornuftig fremgangsmåte. Sikrede bestilte nye billetter etter tidsfristen, og dette er ikke omfattet av selskapets dekningstilbud.

Nemndas mindretall, Gyrid Giæver, bemerker:

Mindretallet mener utgifter til flybillett ved hjemreise fra Thailand må dekkes av selskapet.

Selskapet har avvist ansvar og vist til at forsikringen omfatter evakuering ved krig, uro og naturkatastrofer, jf. pkt. 9. Vilkåret omfatter således etter selskapets oppfatning ikke evakuering ved epidemi eller pandemi. Selskapet har informert på sine nettsider at de likevel dekker merutgifter ved hjemreise for kunder som er på reise og har forhåndskjøpt retur, dersom hjemreise skjedde innen en gitt frist. Sikrede booket om hjemreisebilletten og reiste hjem utenfor perioden selskapet dekket hjemreise, og selskapet avslår dekning på dette grunnlaget.

Når selskapet i denne ekstraordinære situasjonen tilbyr en tidsbegrenset, utvidet forsikringsdekning som omfatter alle kunder, må det kommuniseres på en adekvat måte for å sikre at avtaleendringen når flest mulig av kundene. Mindretallet mener at informasjon i et slikt tilfelle må gå direkte til de enkelte sikrede, for eksempel som en tekstmelding. Mindretallet mener således at det ikke er tilstrekkelig å informere via nettside, og at sikrede i denne saken har et berettiget krav.

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).