

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-220

5.3.2021

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Fremskyndet hjemreise grunnet pandemi – dekning ved evakuering?

Sikrede avbrøt ferieopphold i Thailand 19 dager før opprinnelig planlagt retur grunnet Covid-19. I forbindelse med utbruddet av Koronaviruset erstattet selskapet nødvendige merutgifter til fremskyndet hjemreise, selv om dette ikke var omfattet av vilkårene. Sikrede krevde også dekket utgifter knyttet til hotellopphold som ikke ble benyttet, og viste blant annet til at oppfordringen fra Utenriksdepartementet om å returnere til Norge var en evakuering i vilkårenes forstand. Selskapet avviste erstatning for ubenyttet hotellopphold under henvisning til at det i dette tilfellet ikke var snakk om en evakuering, men en anbefalt hjemreise. Spørsmålet er om utgiftene knyttet til ubenyttet hotellopphold er dekningsmessig under reiseforsikringen. Nemndas flertall kom til at sikredes utgifter ikke var dekningsmessige da UD's anbefaling ikke var en evakuering i vilkårenes forstand.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 20 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av kostnader på grunn av avbrutt ferie i Thailand som følge av koronapandemien.

Sikredes forsikringsbevis har følgende bestemmelser om evakuering:

Ved evakuering som er iverksatt eller beordret av Utenriksdepartementet eller stedlige myndigheter, erstattes nødvendige merutgifter til reise og opphold.

Godkjennelse fra (selskapet) eller vår døgnåpne alarmsentral skal innhentes på forhånd.

Kompensasjon for tapte feriedager som følge av evakueringen, erstattes med inntil kr 1 500 pr dag pr sikret, for betalte utgifter til transport og losji, forholdsmessig etter hvor mye av planlagt ferie som ble avbrutt.

Sikrede avbrøt en planlagt ferietur til Thailand 19 dager før planlagt retur på grunn av koronapandemien og krevde 21.3.20 dekning for ubenyttede flybilletter fra Thailand til Norge, samt dekning for nye flybilletter til Norge grunnet fremskyndet retur. Sikrede krevde i tillegg dekning for ubenyttet hotellopphold i Pattaya som ikke var refunderbart.

Selskapet orienterte sikrede den 29.5.20 om at det i henhold til vilkårene i forsikringen ble gitt dekning ved evakuering som var iverksatt eller beordret av Utenriksdepartementet eller stedlige myndigheter. Dette omfattet ikke en oppfordring fra Utenriksdepartementet til norske borgere i utlandet om å reise hjem så snart som mulig. Selskapet var likevel villig til å dekke merutgifter til hjemreise for sine kunder som en ekstra service.

Sikrede var uenig i selskapets konklusjon og ba i e-post av 18.6.20 om å få dekket kostnader til ubenyttet hotell i Pattaya og utgifter til fly fra Oslo til Haugesund. Selskapet aksepterte i e-post 19.6.20 dekning for kostnader til fly fra Oslo til Haugesund, men gjentok at erstatning for

ubenyttet hotell i Pattaya ikke var dekket av reiseforsikringen. Sikrede klaget 24.6.20 til selskapets kundeombud, som konkluderte 1.7.20 med at kravet for tapt ferie ikke var omfattet av forsikringen. Sikrede klaget på avslaget fra selskapets kundeombud, jf. e-post av 13.7.20. Kundeombudet svarte i e-post samme dag at avslaget ble opprettholdt.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 23.7.20.

Sikrede krever dekning for utgifter til hotell som ikke ble benyttet og anfører at oppfordringen om å returnere til Norge var en evakuering. Sikrede stiller spørsmål ved at selskapet kun dekket deler av kravet etter de nøyaktig samme reiserådene på den samme reisen. Andre forsikringsselskaper har valgt å kalle dette en evakuering og dekket alt i denne forbindelse. Litt senere måtte myndighetene sende fly til utlandet for å hente hjem sine borgere. Det er dermed nærliggende å kalle dette en evakuering.

Selskapet avviser ansvar og anfører at Utenriksdepartementets anbefaling til norske borgere på reise i utlandet om å vurdere å reise hjem, ikke var en evakuering som dekkes av forsikringen. Ved evakuering som er iverksatt eller beordret av Utenriksdepartementet eller stedlige myndigheter, erstattes nødvendige merutgifter til reise og opphold. I dette tilfellet er det ikke snakk om en evakuering, men en anbefalt hjemreise. Forsikringen dekker derfor ikke kostnader til et ubenyttet hotellopphold. Selskapet har vist til regjeringens hjemmeside hvor det ble uttalt at samarbeidet mellom norske myndigheter og flyselskapene ikke er en evakuering, og at de reisende selv må betale for hjemreisen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for utgifter ved avbrutt reise under reiseforsikringen.

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

Flertallet er kommet til at selskapet ikke er ansvarlig.

Sikredes forsikring omfatter:

Ved evakuering som er iverksatt eller beordret av Utenriksdepartementet eller stedlige myndigheter, erstattes nødvendige merutgifter til reise og opphold.

Godkjennelse fra (selskapet) eller vår døgnåpne alarmsentral skal innhentes på forhånd.

Kompensasjon for tapte feriedager som følge av evakueringen, erstattes med inntil kr 1 500 pr dag pr sikret, for betalte utgifter til transport og losji, forholdsmessig etter hvor mye av planlagt ferie som ble avbrutt.

Sikrede krever dekning for utgifter til hotell i Thailand som ikke ble benyttet.

Dekningen forutsetter at UD eller stedlige myndigheter "beordrer" eller "iverksetter" evakuering. Formuleringen "beordrer" betyr at myndigheten gir et påbud som man må følge. Formuleringen "iverksetter" betyr at evakuering gjennomføres. UD oppfordret alle nordmenn i utlandet om å komme hjem. Flertallet mener dette ikke kan regnes som en "beordring" eller "iverksetting" av evakuering fra utlandet. Formuleringen evakuering betyr å forlate et område pga. fare for liv og helse, dvs. at mennesker flyttes fra et farlig område til et trygt område fordi det er forbundet med fare å bli værende i det aktuelle området. Flertallet forstår formålet med UDs reiseråd slik at det dreide seg om å unngå smittespredning og å gi norske borgere råd om å komme hjem før grensene ble stengt for å hindre smittespredning. Det var derfor ikke tale om å flytte norske borgere fra et farlig til et mindre farlig område.

Flertallet kan etter dette ikke se noe grunnlag for sikredes krav om erstatning for utgifter.

Det forhold at selskapet har besluttet å erstatte merutgifter ved den fremskyndede hjemreisen, innebærer heller ikke at sikrede har krav på erstatning for tapte feriedager. Selskapet plikter heller ikke å følge forsikringsavtaler inngått av andre selskaper.

Flertallet peker imidlertid på at formuleringen av vilkårene fremstår som misvisende i forhold til hvordan UD i dag håndterer situasjoner med stor risiko i utlandet, og at det kan se ut som selskapene tolker evakueringsbegrepet forskjellig. Selskapet anmodes derfor om å gjennomgå vilkårene på dette punktet.

Nemndas mindretall, Gyrid Giæver, bemerker:

Mindretallet forstår det slik at selskapet har dekket sikredes merutgifter ved hjemreise, og at tvisten knytter seg til kompensasjon for tapte feriedager slik dette fremgår under evakueringsvilkåret.

Mindretallet mener at evakueringsdekningen kommer til anvendelse i den ekstraordinære pandemisituasjonen. UD gir reiseråd på tre nivå, der nivå tre tilsier at UD fraråder alle reiser til, eller opphold i landet, og norske borgere oppfordres til å forlate landet. Slik mindretallet har forstått det, så forelå det fraråding om å reise til, og en oppfordring til alle reisende om snarest mulig å komme seg hjem, også fra Thailand. I denne helt spesielle og ekstraordinære pandemisituasjonen, som var av global karakter, mener mindretallet at det er tilstrekkelig til å oppfylle vilkårskravet om evakuering at det foreligger fraråding på nivå tre. Siden undertegnede er i mindretall, tas det ikke stilling til kravets omfang.

Mindretallet slutter seg til flertallets bemerkning om behovet for revisjon av evakueringsvilkår i reiseforsikring.

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).