

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-294

23.3.2021

Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig

Reise/reisegods

Avbestilt hotellopphold i Norge – offisielle reiseråd fra UD – fraråding mot opphold i området?

Sikrede avbestilte sitt hotellopphold i Vrådal i mars 2020, som følge av myndighetenes oppfordring om å unngå unødvendige fritidsreiser. Sikrede krevde utgiftene dekket under reiseforsikringen sin, og viste til at regjeringens fraråding av fritidsreiser i Norge måtte sidestilles med et offisielt reiseråd fra Utenriksdepartementet. Sikrede viste også til at hun og mannen var i risikogruppen. Selskapet avsto sikredes krav og påpekte bl.a. at reisen ikke tilfredstilte kravet om at Utenriksdepartementet fraråder å reise til området. Nemndas flertall kom til at sikredes utgifter ikke var dekningsmessige.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 5 250

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av utgifter til avbestilt reise til Vrådal som følge av koronasituasjonen.

Sikrede har reiseforsikring som omfatter utgifter ved avbestilling som skyldes:

- at det på reisemålet – mindre enn 72 timer (3 døgn) før planlagt avreise – inntreffer epidemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling som umuliggjør innreise til området og når UD fraråder alle reiser og opphold til området

Forsikringen omfatter ifølge pkt. 4.2 ikke avbestillingskostnader som skyldes:

(...)

- frykt for sykdom/smitte i andre tilfeller enn hva som er beskrevet i pkt. 4.2 underpunkt 9

Sikrede bestilte 5.11.19 hotellopphold i Vrådal i forbindelse med mannens 70-årsdag. Sikrede med barn og barnebarn skulle benytte hotellet fra 14.3.20 til 15.3.20. Ved bestilling betalte sikrede 50 % av oppholdets kostnader. Sikrede avbestilte hotellet 13.3.20 etter pressekonferansen 12.3.20, hvor regjeringen frarådet fritidsreiser i Norge med virkning fra kl. 18 samme dag.

Sikrede meldte 13.3.20 krav under reiseforsikringen. I skademeldingen oppga sikrede at hun måtte avbestille hotellet som følge av spredningen av korona i Norge, samt at hun og mannen var i risikogruppen. Sikrede opplyste også at hotellet ble stengt 16.3.20.

Selskapet avsto sikredes krav om erstatning for innenlandsreise den 16.4.20 med henvisning til at avlysning av innenlandsreise som følge av koronaviruset ikke var omfattet forsikringen. Selskapet viste også til at kroniske sykdommer, karantene/reisenekt ikke var å betrakte som akutt sykdom.

Sikrede klaget over avslaget 23.4.20 og viste til at hotelloppholdet ble avbestilt pga. regjeringens pressekonferanse den 12.3.20. Regjeringen fastslo i denne konferansen at koronasituasjonen nå var over i en ny fase der myndighetene ikke lenger kunne spore smitekilden, og at smitten spredte seg raskt. Dette måtte falle inn under vilkårenes pkt. 4.2 siste underpunkt.

Selskapet svarte på ovennevnte henvendelse 7.5.20 som følger:

Bakgrunnen for at vi kun dekker utenlandsreiser og ikke reiser i Norge er regulert i våre vilkår som sier følgende;

Forsikringen dekker merkostnader i forbindelse med avbestilling av reise dersom det inntreffer epidemier og når UD(Utenrikstdepartementet) fraråder alle reiser og opphold til området.

Da UD ikke fraråder reiser i Norge, vil vi ikke kunne dekke dine utgifter.

Sikrede skrev i e-post av 15.5.20 til selskapet at de hadde fulgt alle restriksjoner og anbefalinger fra regjeringen i Norge, og at råd fra regjeringen var sterkere enn anbefalinger fra UD, da utenriksministeren var en del av selve regjeringen. Det ble videre vist til at hotellet familien skulle overnatte på også måtte forholde seg til råd fra regjeringen/UD, og var i ferd med å stenge. Selskapet svarte at forsikringen følger UDs reiseråd og omfatter de landene som UD fraråder reise til, jf. e-post av 2.6.20. Dette hadde ikke skjedd for Norge.

Sikrede krever dekning for avbestilling og anfører at når regjeringen fraråder fritidsreiser i Norge, innebærer dette at Utenriksdepartementet gjør det samme. Utenriksministeren er en del av regjeringen, og et råd fra regjeringen vil være sterkere enn om det bare kommer fra Utenriksdepartementet. Hotelloppholdet ble avbestilt den 13.3.20 etter at regjeringen på pressekonferanse 12.3.20 frarådet alle fritidsreiser i Norge, med virkning fra kl. 18 samme dag. Sikrede og hennes mann er i risikogruppen og måtte følge rådene.

Selskapet avviser ansvar og anfører at vilkårenes pkt. 4.2 om Utenriksdepartementets fraråding ikke får anvendelse. Vilkårspunktet som omhandler "uventet og akutt behandlingskrevende sykdom" er heller ikke oppfylt. Det fremgår at avbestillingen skyldes at sikrede og hennes mann er i risikogruppen. Kroniske sykdommer, karantene/reisenekt vil ikke være å betrakte som akutt sykdom. Reisen tilfredsstiller heller ikke kravet om at UD fraråder reise til område.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for avbestilling av hotell.

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

Flertallet mener selskapet ikke er ansvarlig.

Sikrede har reiseforsikring som omfatter utgifter ved avbestilling som skyldes: (...)

- at det på reisemålet – mindre enn 72 timer (3 døgn) før planlagt avreise – inntreffer epidemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling som umuliggjør innreise til området og når UD fraråder alle reiser og opphold til området

Sikrede avbestilte hotell i Vrådal pga. koronautbruddet i Norge og anmodning fra regjeringen om å unngå fritidsreiser. Regjeringens anmodning var ikke begrunnet i epidemi i Vrådal, men i å unngå spredning av smitte mellom forskjellige regioner i Norge og å unngå overbelastning av det lokale helsevesen. Det forelå heller ikke reiseråd fra Det norske Utenriksdepartement. En anmodning om å unngå unødvendige fritidsreiser er heller ikke en fraråding av "alle reiser".

Sikrede anfører at hun og ektefellen var i risikogruppen. Forsikringen omfatter ikke avbestilling pga. risiko for sykdom/smitte.

Avbestillingen er etter dette ikke omfattet av forsikringen.

Nemndas mindretall, Gyrid Giæver, bemerker:

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

Etter vilkårspkt. 2 gjelder reiseforsikringen i hele verden, og etter vilkårspkt. 4.2 dekker forsikringen utgifter for avbestilling

- at det på reisemålet – mindre enn 72 timer (3 døgn) før planlagt avreise – inntreffer epidemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling som umuliggjør innreise til området og når UD fraråder alle reiser og opphold til området

Etter vilkåret er avbestilling dekningsmessig om det er "epidemi" på reisemålet og det foreligger en fraråding av "reiser til området" fra "UD".

På reisetidspunktet var det en verdensomspennende pandemi, der omfanget av utbruddet for ulike områder ikke var like godt avklart. Mindretallet legger til grunn at Norge var rammet av koronavirusutbruddet, og at reisemålet også var rammet av utbruddet. Det forelå således en epidemi. Mindretallet mener at reiseråd fra regjeringen i mars oppfyller vilkårets krav om at det skal foreligge reiseråd fra "UD" ettersom disse ble formidlet fra regjeringen.

Etter vilkårene må alle reiser til reisemålet være frarådet. Regjeringen frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige. Det er ikke naturlig å spesifisere bestemte geografiske områder i landet, når reiserådet er en generell fraråding om å reise i hele landet. Alle fritidsreiser i Norge var frarådet fra myndighetens side på det tidspunkt. Den aktuelle avbestillingen av fritidsreisen er etter mindretallets oppfatning derfor dekket.

Dersom selskapet mente å unnta innenriksreiser fra sitt dekningsfelt, må de som profesjonell part spesifisere et så sentralt unntak fra dekningsfeltet tydeligere i sine vilkår for at det kan gjøres gjeldende overfor forbruker.

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).