

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-381

26.4.2021

Tryg Forsikring NUF

Reise/reisegods

Endret hjemreise grunnet pandemi – forsikringens omfang.

Sikrede var på feriereise til Marokko fra 28.2.20 med planlagt hjemreisedato den 31.3.20. Marokko stengte landegrensene og innførte unntakstilstand. Sikrede anså det nødvendig å bestille nye hjemreiser og krevde dekning for disse utgiftene under reiseforsikringen gjennom sin kredittkortforsikring. Selskapet avviste kravet under henvisning til at det etter vilkårene ikke var dekning for endret eller utsatt hjemreise grunnet pandemi eller stengte grenser. Nemnda kom til at sikredes forsikring ikke omfattet de aktuelle utgiftene.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 75 000, og kr 100 000 for tort og svie

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av utgifter i forbindelse med endret hjemreise til Norge pga. koronasituasjonen.

Fra sikredes forsikringsbevis under punktet "når forsikringer gjelder" siteres:

(...)

- Minst 50 % av reisens totale transportkostnader for alle sikrede må være kjøpt med ett av de betalingsmidler som er angitt i "Felles bestemmelser for reise- og avbestillingsforsikringen" før en skade inntreffer.

Videre fremgår det under punktet "hvor forsikringen gjelder" at:

Område: verden, med følgende unntak:

- På reiser mellom bosted og arbeids-/undervisningssted

Sikrede bestilte ferietur til Marokko med avreise fra Norge den 28.2.20 og med hjemreise 31.3.20. Pga. koronasituasjonen stengte Marokko landegrensene og innførte unntakstilstand. Sikrede kunne derfor ikke reise tilbake til Norge som planlagt den 31.3.20.

Sikrede sendte selskapet skademelding den 2.4.20 og forklarte at hun ikke kunne reise ut av Marokko på opprinnelige avreisedato pga. koronasituasjonen. Hun krevde dekning for utgifter til tre alternative hjemreiser fra Marokko. I ny e-post til selskapet den 3.4.20 fremsatte sikrede også erstatningskrav for dekning av telefonutgifter.

Den 24.4.20 sendte sikrede ny e-post til selskapet og viste til at utgiftene i forbindelse med å være korona-fast i utlandet lå på rundt kr 50 000 til 60 000. Sikrede krevde også dekning for taxi og flytog til Gardermoen den 2.5.20.

I e-post den 9.5.20 fremsatte sikrede krav om dekning av utgifter til hotell og leiebil i Tromsø, da hun ikke hadde en egnet bolig før tidligst den 1.6.20. Sikrede viste også til en oversikt over kravene i denne e-posten.

Sikredes krav ble oversendt selskapet i diverse e-poster i mai 2020. Selskapet avsto kravet 26.5.20 og viste bl.a. til at forsikringen ikke omfattet evakuering og derfor ikke dekket sikredes utgifter til merkostnader for å komme hjem. Utgifter til overnatting, leiebil osv. på hjemstedet falt utenfor reiseforsikringen.

Sikrede bestred avslaget og anførte at alle hjemreisebillettene ble annullert. Sikrede påpekte at det i hennes situasjon ikke var snakk om en evakuering, men å ikke komme seg hjem med opprinnelige billetter fordi flyreiser ble kansellert. Videre bemerket sikrede at hun tidlig kontaktet reiseselskap, flyselskap og hoteller for dialog, men at det var vanskelig å få konkrete råd eller kontakt med disse.

Selskapet informerte i e-post av 27.5.20 bl.a. om at det ikke var dekning for endret hjemreise pga. utbrudd av sykdom på reisemålet eller fordi norske myndigheter anbefalte å avbryte reiser. Sikrede bestred igjen at det dreide seg om evakuering og viste til at Marokko stengte sine grenser for å hindre utbrudd av koronaviruset, og at hun ikke avbrøt reisen grunnet myndighetenes råd.

Sikrede klaget 28.5.20 til selskapet over behandlingen av kravet og sendte tilleggsopplysninger i e-post av 31.5.20. Her viste sikrede til at hun hadde vært i kontakt den norske ambassaden i Rabat, som oppga at hennes tilfelle ikke var en situasjon hvor norske myndigheter evakuerte folk fra Marokko.

Det var ytterligere kommunikasjon mellom partene i juli og august 2020 før sikrede klaget til Finansklagenemnda 3.9.20.

Sikrede krever dekning for kr 75 000 for utgifter knyttet til ny hjemreise til Norge fra Marokko. Situasjonen var ikke en evakueringssituasjon ettersom hun måtte utsette hjemreise til Norge fordi Marokko stengte grensene. Sikrede anfører at selskapets argumentasjon for avslaget på kravet er uforståelig. Subsidiært kreves kr 100 000 i erstatning fra selskapet for tort og svie.

Selskapet avviser ansvar og anfører at forsikringen ikke omfatter evakuering og derfor ikke dekker endret eller utsatt hjemreise på grunn av pandemi eller stengte grenser. Dekningen for evakuering gjelder også de tilfeller hvor man må bli værende lengre på reisemålet pga. vanskeligheter med å komme seg ut av landet man befinner seg i.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for utgifter til utsatt hjemreise til Norge pga. korona-utbruddet.

Sikredes forsikring unntar "reiser mellom bosted og arbeids-/undervisningssted". Kostnader til leiebil og garasje i forbindelse med sikredes arbeid er dermed ikke omfattet av reiseforsikringen.

Forsikringen omfatter videre reise og avbestilling. Sikrede krever dekning for ekstra kostnader knyttet til hjemreise. Nemnda kan ikke se at vilkårene omfatter denne typen utgifter.

Sikrede krever dekning for tort og svie. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for et slikt krav.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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