

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-408

3.5.2021

AIG EUROPE S.A. NUF

Reise/reisegods

Avbestilling av forhåndsbetalt hotellopphold – verdikupong – refunderbare utgifter?

Sikrede hadde forhåndsbetalt hotellovernatting for reise til Roma som skulle foretas i april 2020. Sikrede avbestilte reisen som følge av at UD og italienske myndigheter hadde frarådet å reise til Italia grunnet utbruddet av Covid-19. Sikrede krevde hotellutgiftene dekket under reiseforsikringen og viste bl.a. til at hotellet ikke ville refundere det forhåndsbetalte oppholdet. Hotellet tilbød likevel sikrede en voucher som måtte benyttes innen utløpet av 2021. Selskapet avslo kravet under henvisning til at forsikringen kun dekket avbestillingsomkostninger i den grad leverandør av oppholdet ikke var pliktig til å refundere dette til sikrede. Selskapet påpekte at saken måtte behandles som en forbrukersak, da refusjonsplikten klart lå hos tjenesteleverandøren. Nemnda kom til at sikredes utgifter var omfattet av forsikringsavtalen, forutsatt at voucheren ikke benyttes.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 14 130

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av hotellutgifter som følge av koronasituasjonen.

Sikredes avbestillingsforsikring omfatter bl.a.:

8.1 Hva forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter sikredes avbestillingsomkostninger i henhold til fastlagte bestemmelser gitt av transportør, reisearrangør og lignende, herunder forhåndsbetalte utgifter til transport, overnatting, utflukter og arrangementer.

....

8.2 Hvilke forsikringstilfeller som dekkes

Forsikringen omfatter sikredes avbestillingsomkostninger når avbestillingen skyldes:

...

- Om det norske Utenriksdepartementet eller Folkehelseinstituttet klart har frarådet innreise til destinasjonen maksimalt syv døgn før planlagt innreise.

...

Sikrede bestilte 7.12.19 en reise for seg og familien til Italia fra 6.4.20 til 10.4.20. Sikrede hadde forhåndsbetalt fly og hotellovernatting for reisen. I henhold til vedlagt bestillingsbekreftelse var hotelloppholdet "non Refundable".

Sikrede sendte 10.3.20 inn skademelding til selskapet med krav om dekning for utgifter til avbestilling for til sammen kr 25 607 og opplyste at årsaken til avbestillingen var at UD og italienske myndigheter frarådet reise til Italia pga. utbruddet av Covid-19. Han opplyste også at reisen ikke var avbestilt hos turoperatør eller flyselskap.

Selskapet ba i e-post av 30.4.20 om ytterligere informasjon og dokumentasjon fra sikrede. Sikrede opplyste i e-post datert 5.5.20 at både flyselskapene og hotellet hadde kansellert reisen, og at hotellet ikke ville refundere det forhåndsbetalte oppholdet.

Selskapet avsto sikredes krav om dekning 8.5.20 og viste til at sikrede måtte ta kontakt med flyselskapene og hotellet for å be om refusjon. Selskapet opplyste at flere utleierte/hoteller hadde informert om at de dekket oppholdet.

Sikrede anførte i sitt svar av samme dato at han hadde betalt for et hotellopphold som ikke var refunderbart. Sikrede hadde vært i kontakt med hotellet to ganger, hvor han fikk beskjed om at hotellet ikke ville tilbakebetale under noen omstendigheter. Selskapet ba etter dette om dokumentasjon på at sikrede hadde søkt refusjon av hotellet, og hotellets begrunnelse for avslaget.

Selskapet stilte deretter spørsmål ved om sikrede kansellerte oppholdet selv, før hotellet meddelte at de skulle stenge, eller om hotellet hadde kansellert sikredes reservasjon automatisk pga. utbruddet av Covid-19. Selskapet opplyste at dersom hotellet stengte på grunn av Covid-19, ville sikrede ha krav på tilbakebetaling fra hotellet.

Sikrede bekreftet at flyreisen ble kansellert, og at sikrede derfor tok kontakt med hotellet for å avbestille oppholdet. Det ble vist til at hotellet på dette tidspunkt hadde opplyst om at de måtte stenge, og at sikrede ikke ville få penger tilbake fordi de hadde forhåndsbetalt et opphold som ikke var refunderbart.

Selskapet ba i e-post av 3.7.20 sikrede om å ta kontakt med hotellet og klage på manglende refusjon. Dersom hotellet fortsatt nektet, ble sikrede henvist til å klage saken inn til Forbrukerrådet eller Forbruker Europa.

Sikrede ba selskapet om en ny vurdering av saken, jf. e-post datert 10.8.20.

Selskapet opprettholdt sitt avslag 28.8.20 og viste til at selv om det forelå en avbestillingssituasjon som beskrevet i vilkårenes pkt. 8.2, omfattet forsikringen ikke utgifter som skulle refunderes av flyselskapet og hotellet. Videre ble det vist til at normale forbrukerrettigheter også gjaldt i Italia. Selskapet forutsatte at hotellet hadde plikt til å refundere forhåndsbetalingen fordi den aktuelle tjenesten ikke var levert. Sikrede ble også henvist til å søke dekning hos kredittkortselskapet han betalte reisen med.

Etter avslaget fikk sikrede tilbakebetalt transportutgiftene av flyselskapene. Hotellet har tilbudt sikrede en verdikupong tilsvarende det innbetalte beløpet som må benyttes innen utløpet av 2021.

Sikrede krever dekning for beløpet som er forhåndsbetalt til hotellet og anfører at avbestillingen er omfattet av forsikringen. Dersom sikrede har krav på utbetaling fra hotellet, må selskapet kreve regress mot hotellet.

Selskapet avviser ansvar og anfører at forsikringen kun dekker avbestillingsomkostninger i den grad dette kan kreves av sikrede, dvs. i situasjoner hvor leverandøren av reiser og opphold ikke er forpliktet til å refundere det forhåndsbetalte beløpet. Sikrede har rett til refusjon fra hotellet ettersom det ikke leverte en tjeneste. Det er her tale om en forbrukersak, ikke en forsikringssak. Sikrede har mulighet til å prøve saken i forhold til kredittkjøpsloven og de rettighetene han har ved manglende levering av en kjøpt vare.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for utgifter til hotell som ble avbestilt.

Sikredes forsikring omfatter "avbestillingsomkostninger i henhold til fastlagte bestemmelser gitt av transportør, reisearrangør og lignende, herunder forhåndsbetalte utgifter til transport, overnatting, utflukter og arrangementer" såfremt avbestillingen skyldes:

...

- Om det norske Utenriksdepartementet eller Folkehelseinstituttet klart har frarådet innreise til destinasjonen maksimalt syv døgn før planlagt innreise.

Hotellet ble etter det opplyste avbestilt pga. fraråding av innreise slik vilkårene forutsetter. Vilkaene sier videre at forsikringen dekker "avbestillingsomkostninger i henhold til fastlagte bestemmelser gitt av transportør, reisearrangør og lignende, herunder forhåndsbetalte utgifter til bl.a. overnatting". Sikrede har vedlagt bestillingsbekreftelse som sier at hotelloppholdet er "non Refundable". Ut fra vilkårene er dette beløpet da omfattet. Selskapet anfører imidlertid at det ikke dreier seg om en forsikringssak, men en forbrukersak, og at sikrede må kreve beløpet dekket hos hotellet. Nemnda er ikke enig i at dette ikke er en forsikringssak, og de "bestemmelser" som er gitt fra hotellet er at de ikke er "refundable".

På den annen side er det klart at sikrede ikke skal ha erstatning for tapet to ganger, og også at han har plikt til å begrense tapet dersom han kan få tapet refundert direkte fra hotellet. Etter det opplyste har sikrede mottatt en voucher fra hotellet. I den utstrekning han benytter seg av denne, har han ikke noe krav under forsikringen. Forutsetningen for et krav under forsikringen er derfor at han dokumenterer at han ikke mottar voucheren for benyttelse i 2021.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis delvis medhold.

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