

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-439

5.5.2021

If Skadeforsikring NUF

Reise/reisegods

Avbestilling av pakkereise – refusjon av reisearrangør – pakkereiseloven §§ 22 og 24.

Sikrede bestilte via et reiseselskap en pakkereise til USA som skulle foretas i slutten av august 2020. Sikrede opplyste at hun avbestilte pakkereisen som følge av at flyplassene var stengt på reisemålet, og at myndighetene hadde anbefalt å unngå unødvendige reiser. Sikrede krevde utgiftene dekket under egen reiseforsikring, og viste til at hun ble orientert av reiseselskapet om at forsikringsselskapet ville dekke tapte utgifter for avbestilt reise. Forsikringsselskapet avslo kravet under henvisning til at avbestillingsforsikringen ikke omfattet krav sikrede kunne få refundert fra reisearrangør etter gjeldende avbestillingsbestemmelser. Nemnda kom til at sikrede hadde krav på å få forskuddsbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 24, og at tapet derfor ikke var dekket av reiseforsikringen.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 70 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av utgifter for avbestilt reise pga. koronasituasjonen.

Sikredes reiseforsikring omfatter:

5.1.1 Avbestilling

Forsikringen omfatter tapte reisekostnader som følge av avbestilling. Med reisekostnader menes det sikrede har betalt for reise, overnatting, leieforhold og arrangementer på den avbestilte reisen. Forsikringen må være kjøpt før første innbetaling er foretatt.

Forsikringen erstatter de reisekostnader sikrede har betalt før hendelsen som medførte behov for avbestilling inntraff. Hvis sikrede har kjøpt reisearrangørens avbestillingsbeskyttelse eller avbestillingsgaranti, erstatter selskapet bare reisearrangørens avbestillingsgebyr.

Erstatning utbetales når følgende forhold inntreffer i forsikringstiden:

(...)

5.1.1.7 Krig, terror og epidemi

Når det på reisemålet inntreffer krig, terror, politisk uro eller epidemi, og Utenriksdepartementet eller Folkehelseinstituttet fraråder reiser til området.

Avbestillingsomkostninger erstattes for reiser som avbestilles innen 14 dager fra reiserådet er publisert.

(...)

Forsikringen har følgende unntak:

5.2.5 Avbestilling

Forsikringen omfatter ikke avbestilling som skyldes:

(...)

Forsikringen omfatter ikke følgende kostnader:

(...)

Det sikrede kan kreve refundert av reisearrangør, transportør eller utleier i henhold til gjeldende avbestillingsbestemmelser

Sikrede betalte 8.11.19 for en pakkereise til USA med planlagt avreise 31.8.20 og hjemreise 17.9.20. Sikrede avbestille reisen 8.4.20 pga. koronasituasjonen og anbefalinger fra reiseoperatør 7.4.30 og sendte 8.4.20 skademelding til forsikringsselskapet med krav om erstatning for kr 70 000 som følge av avbestillingen. Sikrede viste til at UD frarådet alle å reise utenlands på grunn av koronaviruset, og at flyplassene i USA var stengt. Hun påpekte videre at reisearrangøren hadde varslet om at innbetalt beløp for reisen ikke kunne refunderes, og at pengene derfor var tapt for reisearrangør. Sikrede ville derfor ikke få pengene tilbake fra reisearrangør. Sikrede viste videre til at de fleste forsikringsselskap hadde sagt at de fulgte UD sine råd og dekket derfor alle de utgifter kunden hadde hatt.

Selskapet avslo sikredes erstatningskrav den 18.6.20 og viste til at reisearrangøren pga. koronasituasjonen ikke hadde mulighet til å gjennomføre reisen som planlagt. I en slik situasjon hadde sikrede ifølge pakkereiseloven §§ 22 og 24 rett til å avbestille reisen og få tilbakebetalt det hun hadde innbetalt til reisearrangøren. Forsikringen omfattet ikke det sikrede kunne kreve erstattet av reisearrangør.

Sikrede klaget over selskapets avslag samme dag og videresendte en e-post mottatt fra reiseselskapet. I e-posten fremgikk bl.a. at reiseforsikringen var forpliktet til å dekke utleggene ettersom avbestillingen av reisen skyldtes koronasituasjonen og reiseråd fra UD.

Selskapet svarte 22.6.20 med en henvisning til tidligere avslag fra 18.6.20.

Sikrede sendte en fornyet klage 16.7.20 til selskapet og viste til at to andre hun skulle reise med hadde fått pengene tilbake fra sine forsikringsselskap. Det var ikke sikredes ansvar å megle mellom reiseselskapet og forsikringsselskapet, og det kunne ikke være sikredes risiko at grensene ble stengt.

Selskapet gjentok sitt avslag i e-post av 7.9.20. Ut fra sikredes beskrivelse av situasjonen ville reisen ha vesentlige mangler, og sikrede hadde da rett til å avbestille reisen i henhold til pakkereiseloven § 22. Pakkereiseloven ga ikke reisearrangøren rett til å ta forbehold om refusjon fra sine underleverandører, og krav som sikrede kunne kreve refundert av reisearrangøren var ikke omfattet av forsikringen.

Sikrede krever dekning for utgifter til avbestilt reise til USA og anfører at reiseselskapet opplyste at det var forsikringsselskapet som skulle tilbakebetale pengene som var tapt på grunn av avbestilling som følge av koronasituasjonen og UD's reiseråd. To andre familiemedlemmer hadde fått dekning for disse utgiftene fra sine forsikringsselskap.

Selskapet avviser ansvar og anfører at det følger av vilkårspkt. 5.2.5 at forsikringen ikke omfatter utgifter som sikrede kan få refundert fra reisearrangør. Pakkereiseloven må legges til grunn som gjeldende avbestillingsbestemmelser og kan ikke settes til side av reisearrangør. På bakgrunn av beskrivelsen av reisemålet og sikredes begrunnelse, synes det klart at reisen ville ha så vesentlige mangler at den ikke kunne gjennomføres etter planen, og at reisearrangøren ville være forpliktet til å refundere det sikrede hadde innbetalt, jf. pakkereiseloven §§ 22 og 24.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for utgifter etter avbestilling av reise til USA.

Sikredes reiseforsikring omfatter avbestilling, men har unntak for:

Det sikrede kan kreve refundert av reisearrangør, transportør eller utleier i henhold til gjeldende avbestillingsbestemmelser

Det følger av pakkereiseloven § 22 at:

Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen før den begynner, uten å betale gebyr, dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen, eller transporten av personer til bestemmelsesstedet

Nemnda mener det er klart at sikrede hadde anledning til å avbestille pakkereisen etter denne bestemmelsen og derfor skal ha forskuddsbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 24.

Pakkereiseleverandøren kan ikke avtale seg ut av denne bestemmelsen. Vilåårene sier at selskapet ikke er ansvarlig dersom sikrede "kan" kreve beløpet refundert av reisearrangør. Det er derfor ikke avgjørende hva reisearrangøren sier eller sikrede har gjort, men hvilke rettigheter hun har etter loven. Det er heller ikke avgjørende hva andres forsikringsselskap utbetaler etter sine vilkår.

Det er etter dette ikke grunnlag for ansvar for selskapet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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