

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-441

5.5.2021

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Avbrutt ferie- og studietur grunnet UD's reiseråd – iverksatt eller beordret evakuering? – fal. § 2-1.

Som følge av at UD frarådet alle utenlandsreiser fra 14.3.20 avbrøt sikredes datter ferie- og studieturen hun deltok på til Australia. Sikrede krevde bl.a. utgifter datteren hadde til ubenyttede aktiviteter og overnattinger, samt tapte feriedager, dekket av selskapet. Sikrede mente at UD's reiseråd måtte regnes som en ordre om evakuering. Selskapet anførte at det ikke var tale om en "evakuering" i vilkårenes forstand, men besluttet likevel å dekke merutgiftene ved den fremskyndende hjemreisen. Selskapet avsto imidlertid kompensasjon for tapte feriedager. Sikrede var uenig og anførte videre at selskapet hadde brutt informasjonsplikten. Nemndas flertall kom til at sikredes tap ikke var dekningsmessig da det ikke forelå en evakuering som var iverksatt eller beordret av UD eller stedlige myndigheter. Flertallet kom videre til at selskapet ikke kan ha informasjonsplikt om forholdet mellom egne forsikringsvilkår og en pandemi som ingen forutså skulle komme.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 31 968

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av utgifter for ferie-/studieavbrudd som følge av koronasituasjonen.

Sikredes datter deltok på en reise til Australia, i regi av folkehøyskolen hun var elev på. Datteren skulle ha en uke privat ferie på slutten av reisen. Den totale reisen var ment å vare fra 9.3.20 til 7.4.20. Som følge av at Utenriksdepartementet (UD) den 14.3.20 frarådet utenlandsreiser som ikke var strengt nødvendige, besluttet folkehøyskolen å avbryte reisen. Sikredes datter returnerte til Norge den 18.3.20.

Den 1.5.20 sendte sikrede skademelding til selskapet. Her krevde sikrede dekket merkostnadene ved tidligere hjemreise, den originale hjemtransporten og ikke refunderbare utgifter til overnattinger/ aktiviteter.

Selskapet avsto sikredes krav den 15.6.20. Begrunnelsen var at samarbeidet mellom regjeringen og flyselskapene ikke utgjorde en evakuering. Vilårene for dekning var følgelig ikke oppfylt. Selskapet skrev at det likevel ville erstatte datterens merkostnader ved den tidligere hjemreisen.

Sikrede klaget på avslaget for tapt ferie den 1.7.20 og mottok svar 9.7.20 fra selskapets kundeombud, hvor avslaget ble opprettholdt. Av kundeombudets avslag fremgikk at sikrede var i kontakt med selskapet i tidsintervallet 15.6.20 til 9.7.20. Denne kommunikasjonen ble ikke fremlagt for sekretariatet hos Finansklagenemnda.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 13.9.20.

Sikrede har anført at han har krav på dekning for avbrutt ferie under punktet om evakuering i forsikringsavtalen, og at selskapets forståelse av evakuering er uriktig. Selskapets forståelse strider mot vanlige folks oppfatning av ordet og situasjonen som oppstod i mars. Videre er selskapets forståelse i strid med den formelle definisjonen av ordet. Det strider også mot lov om forsikringsavtaler, herunder selskapets informasjonsplikt i § 2-1. Videre er selskapets forståelse i strid med selskapets egen kommunikasjon og mot andre forsikringsselskapers tolkning. Det kan ikke aksepteres at generelle begreper som benyttes i beskrivelsen i vilkårene tolkes ulikt. Selskapets vurdering strider også med den allmenne rettsfølelsen og kundenes behov for å kunne stole på forsikringsselskapenes markedsføring og forsikringsvilkår.

Selskapet har anført at ordlyden i vilkårene er knyttet opp mot evakuering som er iverksatt eller beordret av UD eller stedlige myndigheter. I dette tilfellet foreligger ikke en slik evakuering, men en anbefalt hjemreise. Ingen av forsikringsselskapene har likelydende vilkår. Det er vilkårene i sikredes avtale som er av betydning, og ikke om de øvrige studentene på folkehøyskolen har fått dekning. Videre stiller vilkårene klart krav om at evakuering må være iverksatt eller beordret av UD eller stedlig myndighet for å være dekningsmessig. En vid tolkning av evakuering er følgelig ikke tilstrekkelig for å ha krav på dekning. Bakgrunnen for denne ordlyden er bl.a. for å unngå tolkningstvil. En forsikring som positivt beskriver hva som skal til for at det foreligger evakuering etter vilkårene, er ikke i strid med fal. § 2-1.

Sekretariatets avgjørelse:

Nemndas sekretariatet avgjorde saken 4.3.21 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold.

Sikrede har reiseforsikring som omfatter:

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

(...)

Kompensasjon for tapte feriedager gis som følge av evakueringen, og 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.

Sekretariatet la til grunn at det ikke forelå en evakuering som var iverksatt eller beordret av UD eller stedlige myndigheter, se nemndas avgjørelser 2021-131 og 2021-177. Sikrede fikk heller ikke medhold i at det forelå brudd på selskapets informasjonsplikt etter fal. § 2-1. Hva gjaldt sikredes anførsel om at resultatet var i strid med vanlige folks oppfatning av situasjonen og andre selskapers tolkning, ble det vist til nemndas avgjørelse 2021-177. Her ble gitt uttrykk for at selskapet burde gjennomgå utformingen av sine vilkår, i lys av håndteringen av koronapandemien. Dette ble imidlertid ikke tillagt vekt ved vurderingen av om den aktuelle situasjonen var dekningsmessig i henhold til avtalen. Videre bemerket sekretariatet at andre selskapers praksis og vurdering av sine vilkår ikke var relevant i saken.

Sikrede klaget avgjørelsen til Finansklagenemnda Skade. Det ble ikke fremlagt ny dokumentasjon, men sikrede anførte bl.a. at selskapet hadde brutt sin informasjonsplikt. Sikrede viste til FinKN 2021-177 og påpekte at sekretariatet hos Finansklagenemnda selv forsto at informasjonen fra selskapet ikke var god nok. Dersom selskapet ikke hadde brutt sin informasjonsplikt, påpekte sikrede at de måtte gi et informasjonsgrunnlag som gjorde det mulig å forstå forskjellen på reell dekning hos selskapet og øvrige selskaper.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig under reiseforsikringen.

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

Flertallet slutter seg til sekretariatets konklusjon. Flertallet peker for øvrig på at selskapet ikke kan ha informasjonsplikt om forholdet mellom egne forsikringsvilkår og en pandemi som ingen forutså skulle komme. Dette er noe annet enn at selskapet i lys av pandemien og myndighetenes håndtering av denne bør undersøke om vilkårene er tilpasset dagens situasjon, jf. FinKN 2021-177.

Nemndas mindretall, Hege Sundby, 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 Australia. 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.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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