

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-503

21.5.2021

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Avbrutt reise – utgifter til ubenyttede flybilletter og overnattinger – planlagt utreise?

Sikrede hadde forhåndsbetalt flybilletter og overnattinger i forbindelse med en backpacker-tur som skulle foretas i perioden fra februar til juni 2020. Sikrede var i Australia da UD's reiseråd ble gitt og valgte å kjøpe nye flybilletter for å komme hjem til Norge. Selskapet dekket merutgiftene til ny hjemreise. Sikrede måtte også avbestille reiser og opphold hun ikke fikk benyttet og mente at utgiftene for ubenyttede billetter og hotell var omfattet av avbestillingsdekningen. Som begrunnelse viste sikrede til at den resterende reisen ikke var påbegynt da den ble avbestilt. Selskapet avslo kravet og viste til at reisen allerede var påbegynt da man ikke kunne vurdere hver enkelt flybillett som en selvstendig reise. Nemnda kom til at sikredes utgifter ikke var dekningsmessige da avbestillingsdekningen opphører ved "planlagt avreisetidspunkt", som refererer til den første utreisen.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 38 320

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for avbrutt reise som følge av utbruddet av Covid-19.

Fra forsikringsvilkårene kapittel A om reiseforsikringens dekningsområde og varighet siteres:

(...)

Forsikringen gjelder på reiser av inntil 70 dagers varighet under superdekningen og 45 dagers varighet under standarddekningen. Reisens varighet regnes fra den dag man reiser fra bostedsadressen i Norge, registrert i forsikringsbeviset, og til man er tilbake på samme sted, forutsatt at dette tidspunkt ligger innenfor det tidsrom som det er tegnet reiseforsikring for.

Sikredes avbestillingsforsikring omfatter bl.a.:

12.1 Hvor forsikringen gjelder

Forsikringen gjelder for reiser og/eller leieforhold i hele verden, men bare for reiser som er betalt før utreisedato og starter i Norden.

(...)

12.2 Hva forsikringen omfatter

(...)

12.2.2 Forsikringstiden regnes fra det tidspunkt reisen/leieforholdet er helt eller delvis betalt til planlagt avreisetidspunkt. Det er en forutsetning at forsikringen er i kraft før første innbetaling er foretatt.

12.3 Hva (selskapet) erstatter og hvilke begrensninger som gjelder

Forsikringen dekker avbestillingsomkostninger der reise ikke kan gjennomføres som følge av:

(...)

12.3.3 Epidemi, naturkatastrofe, terror-handling, krig eller annen krigslignende handling, som inntreffer innenfor 3 døgn (72 timer) før planlagt utreise fra Norden, og som umuliggjør forsikredes innreise og/eller er i strid med norsk Utenriksdepartements offisielle reiseråd. Se dog vilkårenes punkt 12.6.

(...)

12.6 Dekning fra annet hold

Forsikringen dekker ikke skade eller utgift som kan kreves refundert av reisebyrå/ reisearrangør/transportør/utleier/hotell, eller er dekket av andre forsikringer.

Sikrede hadde bestilt en utenlandsreise som var ment å vare i ca. 4,5 måneder fra 3.2.20. Sikrede skulle på "backpacking" mellom forskjellige kontinenter utenfor Europa, med planlagt retur til Norge 18.6.20. Sikrede hadde forhåndsbetalt en rekke flybilletter og hotellovernattinger for reisen. Transport og overnatting ble booket separat. På grunn av reisens varighet tegnet sikrede en tilleggsforsikring forut for avreisen.

Som følge av regjeringens pressekonferanse 12.3.20 og UD's etterfølgende reiseråd, bestemte sikrede seg for å avbryte turen tidligere enn planlagt. Sikrede returnerte til Norge 18.3.20.

Sikrede sendte 13.3.20 skademelding inn til selskapet. Her søkte sikrede dekket utgiftene til fly og overnatting for til sammen kr 38 320.

Selskapet avsto sikredes krav på dekning. Sikrede var uenig i avslaget.

Sikrede mottok etter klagen et nytt vedtak fra selskapet med aksept for å dekke merutgiftene til hjemreisen på kr 8 534. Selskapet avsto ytterligere dekning for resten av reisen. Det ble vist til at det ikke var iverksatt evakuering eller hjemreise beordret av UD. Selskapet påpekte at det hadde valgt å gå utover vilkårene ved å dekke merutgiftene ved tidligere hjemreise, men at dekningsutvidelsen ikke omfattet kompensasjon for tapte feriedager.

Sikrede klaget i brev 31.7.20 på selskapets avslag og anførte at tapet var dekket av avbestillingsforsikringen. Selskapets tolkning medførte en endring av vilkårene i forsikringsproduktet. Sikrede stilte også spørsmålstegn ved betydningen av tilleggsforsikringen sikrede hadde tegnet. Sikrede hadde etter retur til Norge fulgt med på utviklingen i verden for å vurdere om det var en mulighet for å reise ut igjen. Grunnet kansellerte flyvninger og reiseråd hadde dette imidlertid ikke latt seg gjøre. Sikrede hadde ikke fått dekning fra andre flyselskap eller overnattingssteder.

Selskapets kundeombud avsto klagen 7.9.20 med henvisning til at vilkårene for dekning ikke var oppfylt. Avbestillingsforsikringen omfattet ikke resten av turen fordi denne forsikringen opphørte idet man reiste ut fra Norge. Heller ikke vilkårene for dekning ved avbrutt ferie var oppfylt ettersom det ikke forelå en medisinsk hjemtransport i henhold til kapittel 4, eller hjemkall etter kapittel 6. Selskapet ville returnere sikredes utgifter til den ubenyttede tilleggsforsikringen.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 30.9.20.

Sikrede krever dekning for avbestilt reise og anfører at reisen ble forkortet da regjeringen og UD ba alle nordmenn på reise om å komme hjem grunnet koronasituasjonen. Avbestillingene skjedde etter at sikrede kom hjem til Norge den 18.3.20. Reisen var derfor ikke påbegynt fra Norge da de resterende reisene ble avbestilt. Sikrede har ikke mottatt noen refusjoner fra flyselskapene eller overnattingsstedene. Det bemerkes at hver bestilling må anses som separate reiser. Selskapets tolkning er urimelig etter avtaleloven § 36. Videre hensyntar selskapet ikke at årsaken til hjemreisen skyldes koronaepidemien, UD's reiseråd om å komme hjem til Norge, nedstengning av landegrenser og innføring av innreiseforbud til andre land.

Selskapet avviser ansvar og anfører at avbestillingsforsikringen ikke omfatter kravet. Vilkares pkt. 12.3.3 forutsetter at avbestilling skjer før reisen starter. Reisen var allerede påbegynt da sikrede forlot sin bostedsadresse den 3.2.20. Det følger av pkt. 12.1 at reisen må starte i Norden, slik at man ikke kan vurdere hver enkelt flybillett som en selvstendig reise. Bestemmelsene må leses i sammenheng, og "planlagt avreise" viser til reisens start fra Norden. Denne tolkningen støttes også av pkt. 12.3.3 hvor det fremgår at avbestillingens årsak må inntreffe "før planlagte utreise fra Norden".

Vilkårene for dekning ved reiseavbrudd er heller ikke oppfylt. For øvrig hjemler avtalen ikke dekning for avbrutt ferie som følge av norske myndigheters anmodning om at nordmenn på reise i utlandet burde reise hjem fra feriestedet. Det bestrides også at vilkårene for å sette avtalen til side som urimelig etter avtaleloven § 36 er oppfylt. Forsikringsvilkårene for avbestilling er klare, og det foreligger ikke grunnlag for en innskrenkende fortolkning.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig under avbestillingsforsikringen.

Sikrede hadde bestilt en utenlandsreise som var ment å vare ca. 4,5 måneder fra 3.2.20 med planlagt retur til Norge 18.6.20. Hun avbrøt turen 18.3.20 pga. covid-19-situasjonen og krevde samme dag dekning for utgifter til fly og overnatting for til sammen kr 38 320. I skademeldingen er skadedato angitt til 13.3.20. Selskapet har dekket merutgiftene til hjemreisen på kr 8 534, men avviser ansvar for resten av reisen.

Sikredes avbestillingsforsikring omfatter "avbestillingsomkostninger der reise ikke kan gjennomføres som følge av":

(...)

12.3.3 Pandemi, naturkatastrofe, terror-handling, krig eller annen krigslignende handling, som inntreffer innenfor 3 døgn (72 timer) før planlagt utreise fra Norden, og som umuliggjør forsikredes innreise og/eller er i strid med norsk Utenriksdepartements offisielle reiseråd. Se dog vilkares punkt 12.6.

Det følger av dette at avbestillingsforsikringen gjelder for bl.a. pandemi som inntreffer innen tre døgn før planlagt utreise fra Norden. Begrepet "planlagt utreise fra Norden" må referere til den reisen som blir avbestilt. Sikredes reise var opprinnelig planlagt til en lengre tur med flere reisestrekker, men ble avbrutt ved hjemreise til Norge 18.3.20, og avbestillingen gjaldt da resten av turen. Spørsmålet blir da om "planlagt utreise" refererer til den opprinnelige reiseplanen, eller om det etableres en ny "planlagt utreise" når sikrede kommer hjem og avbestiller resten av turen. Nemnda mener det første alternativet må legges til grunn. Formuleringen "planlagt utreise fra Norden" må referere til utreisetidspunktet på den reisen sikrede har betalt. Sikrede hadde ingen "planlagt utreise" for resten av turen etter at hun kom hjem. Hun avbestilte hele resten av turen 18.3.20, og selv om hun fulgte med for å se om det var mulig å gjenoppta reisen, er ikke dette en "planlagt utreise" når hun ikke har betalt en "utreise fra Norden" som kan avbestilles. Denne tolkningen støttes også av at forsikringstiden for avbestillingsforsikringen etter 12.2.2 regnes "fra det tidspunkt reisen/leieforholdet er helt eller delvis betalt til planlagt avreisetidspunkt". Avbestillingsforsikringen stopper derfor å gjelde ved "planlagt avreisetidspunkt", som her klart må referere til den første utreisen.

Nemnda peker for øvrig på at årsaken til avbestillingen etter 12.3.3 må finne sted tre døgn før avbestillingen skjer. Sikrede har angitt skadedato til 13.3.20, men avbestillingen fant sted 18.3.20, som er mer enn tre døgn senere. Pandemien startet også før dette tidspunkt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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