

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-511

21.5.2021

Codan Forsikring

Reise/reisegods

Avbestilt hotelopphold – flyselskap kansellert reisen – reisemålet utilgjengelig?

Sikrede hadde bestilt en reise til Italia som skulle foretas i juli 2020. Sikrede avbestilte sitt hotelopphold på grunn av at flyselskapet hadde kansellert reisen som følge av koronasituasjonen. Sikrede krevde utgiftene dekket under egen reiseforsikring, og viste bl.a. til at reisemålet var utilgjengelig. Selskapet avsto kravet under henvisning til at det på avreisetidspunktet 21.7.20 ikke forelå et reiseråd fra UD mot å reise til Italia. Nemnda kom til at sikredes tap var dekningsmessig da reisemålet var utilgjengelig som følge av at det ikke gikk noen fly til reisemålet på avreisetidspunktet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 6 095

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for avbestilt hotelopphold pga. koronasituasjonen.

Sikrede har reiseforsikring som omfatter annulleringskostnader når avbestillingen skyldes:

5.2 Forsikringen omfatter (...)

e) At det på tidspunktet da reisen starter inntreffer epidemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling som gjør reisemålet utilgjengelig eller at det innebærer fare for liv og helse å oppholde seg i området. Dette gjelder når Det norske Utenriksdepartementet (UD) fraråder innreise til det aktuelle området.

Sikrede hadde planlagt å reise til Italia 21.7.20 med retur 25.7.20 for å delta i en 75-årsfeiring. På grunn av koronasituasjonen kansellerte flyselskapet reisen. Den planlagte turen ble derfor avlyst, og sikrede valgte å avbestille hoteloppholdet.

Sikrede sendte selskapet en skademelding 19.6.20 og krevde refundert kostnadene til hotell i Italia på kr 6 094,92. I e-post av 1.7.20 til sikrede viste selskapet til at det ble åpnet for reiser til Schengen og EØS fra 15.7.20, dersom landene oppfylte eksisterende smittevernregler. Selskapet påpekte at det ville offentliggjøres fra FHI/UD den 10.7.20 hvilke land dette gjaldt med en oppdatering hver 14. dag. Det ble også vist til at forsikringen da kun dekket utgifter som ikke ble refundert på annen måte, og at sikrede i dette tilfellet fikk mulighet til å bruke verdien til oppholdet ut 2021. Selskapet hadde ingen mulighet til å kontrollere om en faktisk brukte reiser eller opphold som ble flyttet ut 2020 eller 2021 og kunne derfor ikke erstatte kostnaden før det eventuelt fikk en bekreftelse på at oppholdet/verdien ikke var benyttet innenfor aktuelle tidsperiode.

Sikrede svarte selskapet 12.7.20 og viste til at to andre i reisefølget hadde fått dekning gjennom sine forsikringer. Sikrede visste ikke om at det var ledige flybilletter hos et annet flyselskap. Han påpekte og så at det var kort tid fra 10.7.20 til å bestille nye billetter, samt at 75-årsfeiringen var

avlyst. Han og kona var i risikogruppen, og han kunne innhente bekreftelse fra hotellet om at det ble takket nei til tilbudet.

Selskapet svarte 22.7.20 at hovedgrunnen for avvisning av kravet var at UD ikke hadde reiserestriksjoner for Italia/sikredes destinasjon på avreisetidspunktet. UD åpnet 10.7.20 for reiser til EØS/Schengen fra og med den 15.7.20, og det var dermed godkjent å reise til Italia 21.7.20. Forsikringen omfattet ikke avbestilling pga. frykt eller risiko for krig, terror eller smitte.

Sikrede anførte 24.7.20 at flyselskapet hadde kansellert flyreisen på et langt tidligere tidspunkt, og at reiserådet på daværende tidspunkt var at man ikke kunne reise utenlands før 20.8.20. Dette var begrunnelsen for at sikrede avlyste reisen og endret ferieplanene. Reiserådet ble endret så sent som ti dager før avreise, og det ville vært vanskelig å endre ferieplaner og oppsøke mulige flybilletter på så kort tid.

Selskapet opprettholdt 5.8.20 at UD ikke hadde reiserestriksjoner til Italia på avreisetidspunktet. Selskapet kunne ikke lastes for at sikrede valgte å avlyse reisen før myndighetene/UD hadde opplyst om hva som var gjeldende reiseråd. Selskapets dekning for avbestilling til Italia opphørte den 15.7.20, og sikredes krav var derfor ikke omfattet av forsikringen.

Sikrede skrev 4.10.20 til selskapet at han hadde fulgt opp deres oppfordring og fremmet saken overfor et annet selskap. Kravet ble imidlertid ikke imøtekommet fordi han var over 70 år. Sikrede opplyste at han tolket dette slik at han hadde fått dekning hvis han hadde vært under 70 år. Sikrede påpekte at dekningskravet inntraff da flyreisen ble kansellert fordi kanselleringen medførte at det ikke lenger var fysisk mulig for sikrede å komme til reisemålet.

Selskapet opprettholdt sitt avslag 9.10.20. Sikrede svarte samme dag og viste til at han forstod selskapet slik at det ikke hadde noen innvirkning på vurderingen at det var fysisk umulig å komme til reisemålet. Sikrede hadde avbestilt hotellet da han ble informert om at flyvningen var kansellert og forstod at det ikke var mulig å komme dit. Selskapet svarte sikrede igjen 9.10.20 og viste til at et fly som var kansellert ikke var et forsikringstilfelle i seg selv.

I e-post av 9.10.20 til selskapet påpekte sikrede at det ikke var flyreisen, men hotelloppholdet han søkte dekning for. Videre viste sikrede til at han hadde planlagt en tur med et fast reisebudsjett og fastsatte datoer. Kansellering av flyreisen utgjorde bristende forutsetninger for reisen.

Selskapet gjentok sitt avslag 12.10.20 og viste til at forsikringsvilkårene ikke var oppfylt.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 12.10.20.

Sikrede krever dekning for avbestilte hotellkostnader. Flyreisen var kansellert, og det var fysisk umulig å gjennomføre reisen selv om UDs reiseråd hadde åpnet for å reise fem dager før reisetidspunktet. Når flyselskapet kansellerer flyreisen som følge av koronaviruset, er det ikke lenger mulig å gjennomføre reisen slik den var planlagt. Reisemålet var utilgjengelig slik det var planlagt og til den kostnad han hadde budsjettert. Det er videre dokumentert at det ikke var flyvninger fra Norge til Italia på den aktuelle datoen.

Selskapet avviser ansvar og anfører at betingelsene for dekning etter vilkårspkt. 5.2 e) ikke er oppfylt. Det forelå ikke et reiseråd fra UD mot Italia/sikredes destinasjon på avreisetidspunktet. Ifølge regjeringen.no og fhi.no opphørte UDs reiseråd for Italia den 15.7.20 og ble ikke gjeninnført før 4.9.20. Ut fra dokumentasjonen i saken er det heller ikke grunnlag for å si at det var overhengende fare for liv eller helse å oppholde seg i landet. Reisemålet var ikke utilgjengelig på avreisetidspunktet da flere selskaper hadde flydd til Italia etter 15.7.20.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Saken gjelder krav om dekning for avbestilt hotellopphold pga. koronasituasjonen.

Sikredes reiseforsikring omfatter avbestillingskostnader når avbestillingen skyldes:

- e) At det på tidspunktet da reisen starter inntreffer epidemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling som gjør reisemålet utilgjengelig eller at det innebærer fare for liv og helse å oppholde seg i området. Dette gjelder når Det norske Utenriksdepartementet (UD) fraråder innreise til det aktuelle området.

Selskapet dekker etter første setning avbestilling dersom det på avreisetidspunktet inntreffer bl.a. epidemi som gjør reisemålet utilgjengelig. Forholdet mellom første og andre setning er ikke klar, men nemnda forstår det slik at dersom UD fraråder innreise, regnes betingelsene etter første punktum for oppfylt. I så fall gjelder dekningen hvis UD fraråder innreise, eller hvis reisemålet er utilgjengelig eller det er fare for liv og helse å oppholde seg i området. Hvis dekningen kun gjaldt når UD frarådet innreise, ville første setning ikke ha noen betydning, og en slik tolkning er mindre naturlig.

Sikrede avbestilte et planlagt hotellopphold i Italia fra 21.7.20 med retur 25.7.20 da flyet ble kansellert pga. koronasituasjonen. Nemnda forstår situasjonen slik at det ble åpnet for reiser til Schengen og EØS fra 15.7.20, dersom landene oppfylte eksisterende smittevernregler. Dette betyr at det på sikredes avreisetidspunkt ikke forelå fraråding fra UD om innreise i det aktuelle området. Det er derfor ikke dekning etter andre setning i klausulen.

Spørsmålet blir da om reisemålet var "utilgjengelig". Hvis det ikke gikk noen fly eller grensen var stengt, er reisemålet "utilgjengelig". Grensene var ikke stengt, men sikrede har fremlagt to bekreftelser fra Avinor og Torp om at det ikke gikk fly til Pisa den aktuelle dagen. Nemnda mener sikrede med dette har dokumentert at reisemålet var "utilgjengelig". Det blir i så fall opp til selskapet å dokumentere at reisemålet var tilgjengelig. Selskapet har vist til at "flere flyselskaper har fløyet til Italia etter 15.07.20", men nemnda kan ikke se at dette er tilstrekkelig dokumentasjon. Reisemålet skal etter vilkåret være utilgjengelig "på tidspunktet da reisen starter", altså avreisedatoen, og det må derfor dokumenteres flyforbindelse fra Oslo til Pisa på denne aktuelle dagen. Slik dokumentasjon foreligger ikke.

Slik saken er opplyst er selskapet derfor ansvarlig for denne avbestillingen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

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