

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-530

1.6.2021

AIG EUROPE S.A. NUF

Reise/reisegods

Avbrutt reise etter anbefaling fra myndighetene? – evakuering?

Sikrede hadde bestilt en reise til Asia med reisearrangør som skulle foretas våren 2020. Sikrede avbrøt reisen etter fem dager og dro hjem fra Filippinene 13.3.20. Sikrede opplyste at hun reiste hjem til Norge etter anbefaling fra myndighetene, og fordi annet planlagt opplegg i Thailand, Bali og Singapore var blitt avlyst. Sikrede krevde utgiftene for avbrutt ferie og merkostnader til ny hjemreise dekket av selskapet. Selskapet avslo sikredes krav og viste til at det ikke var beskrevet en situasjon forbundet med akutt fare ved å befinne seg på stedet som utløste et evakueringsbehov. Nemndas flertall kom til at sikredes tap ikke var dekningsmessig da reiseavbruddet ikke var forårsaket av en evakuering.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 47 111

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for avbrutt ferie og ny hjemreise pga. koronasituasjonen.

Sikredes reiseforsikring omfatter:

2.11

Evakuering: I henhold til norske myndigheter eller myndigheter på stedet sin anbefaling om evakuering av norske/ utenlandske borgere.

(...)

Fra vilkårspkt. 15 om evakuering hitsettes:

Ved evakuering; se definisjon i pkt. 2.11

Forsikringen dekker nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise og opphold ved evakuering til nærmeste sikre destinasjon/ til hjemsted i Norge når årsaken til evakuering er:

(...)

15.3 Epidemi

Epidemi som bryter ut på reise utenfor Norge. Med epidemi menes alvorlig smittsom sykdom som i et begrenset område spres hurtig og er omfattende.

(...)

Sikrede bestilte en reise med reisearrangør i november/desember 2019 med avreise 9.3.20. Sikrede opplyste at landene hun skulle besøke hadde få antall smittede og vurderte det derfor slik at det var liten risiko for at turen skulle bli påvirket av viruset. Sikrede avbrøt likevel turen 13.3.20 fordi hun fikk beskjed om å komme seg ut av landet så fort som mulig. Sikrede sendte e-post til selskapet 18.3.20 og viste til tapte utgifter pga. avbrutt ferie og merkostnader til ny hjemreise.

Selskapet svarte den 27.4.20 og viste til at det var reisearrangør som skulle dekke tapet etter pakkereiseloven. Selskapet kunne vurdere saken på ny om det var et udekket restbeløp. Sikrede svarte samme dag med en oversikt over hva reisearrangøren dekket og hva arrangøren mente selskapet skulle dekke.

Selskapet svarte 12.5.20 at det i henhold til pakkereiselovens kapittel 5 var reisearrangør som skulle dekke ubenyttet del av reisen, samt dekke ekstrakostnader til hjemreise. Forsikringen omfattet ikke dekning for tapt reise som følge av tidligere hjemreise i den aktuelle situasjon. Selskapet kunne derfor bare vurdere dekning for evt. beløp som var udekket fra reisearrangør. Sikrede svarte samme dag at hun forventet at selskapet og reisearrangør snakket sammen om refusjon. Det ble også påpekt at reisearrangør ikke dekket hjemreise.

Selskapet avviste 25.5.20 at reiseforsikringen omfattet ny hjemtransport eller tapt ferie, men aksepterte dekning utover vilkårene for ny hjemreise dersom dette ikke ble dekket fra annet hold. Selskapet ville derfor vurdere dette etter at saken hadde vært hos pakkereisenemnda.

Sikrede svarte 15.6.20 at reisearrangør stod fast på sitt refusjonsbeløp, og at selskapet måtte dekke resten fordi hjemreise var nødvendig da Filippinene varslet nedstenging 15.3.20.

Selskapet gjentok 3.7.20 sine tidligere anførsler og opplyste at det hovedsakelig var medisinsk evakuering som var omfattet av forsikringen.

Sikrede viste 6.8.20 til at andre i reisefølget hadde fått dekket hele beløpet gjennom sin reiseforsikring og synes det var merkelig at ikke selskapet gjorde det samme.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 14.10.20.

Sikrede krever dekning for utgifter til ny hjemreise og avbrutt ferie fra selskapet. Selskapet og reisearrangør er ikke blitt enige om hvem som skal dekke utgifter ved avbrutt reise på grunn av koronaepidemien. Selskapet har ikke forklart hva vilkårene om evakuering dekker. Det må foreligge evakuering når norske myndigheter under en pandemi anbefaler at man reiser hjem. Andre selskaper har tolket begrepet "evakuering" på denne måten.

Selskapet avviser ansvar og anfører at vilkårspkt. 15 om evakuering forutsetter at årsaken til evakueringen er en situasjon hvor det er risiko ved fortsatt opphold på stedet. Det er ikke dokumentert at videre opphold på stedet innebar en slik akutt fare. Hjemreisen fremstår som begrunnet med at reisearrangør ikke lenger kunne oppfylle sine forpliktelser mht. å fortsette reisearrangementet for sine kunder. Dette utgjør i så fall en mangel. Forsikringen har ingen dekning for tap av reise utover det som følger av pkt. 6.3.9. Kravet dekkes ikke av reiseforsikringens vilkår. Sikrede må her ta kontakt med pakkereiseselskapet og pakkereisenemnda for å avklare hvilke forbrukerrettigheter hun har i forhold til pakkereiseloven kapittel 5.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for utgifter til hjemreise og tapte feriedager.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Vibeke Stiansen, bemerker:

Flertallet mener selskapet må gis medhold:

Sikredes forsikring har følgende vilkår om evakuering:

Ved evakuering; se definisjon i pkt. 2.11

Forsikringen dekker nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise og opphold ved evakuering til nærmeste sikre destinasjon/ til hjemsted i Norge når årsaken til evakuering er:

(...)

15.3 Epidemi

Epidemi som bryter ut på reise utenfor Norge. Med epidemi menes alvorlig smittsom sykdom som i et begrenset område spres hurtig og er omfattende.

Vilkårets pkt. 2.11 lyder:

Evakuering: I henhold til norske myndigheter eller myndigheter på stedet sin anbefaling om evakuering av norske/ utenlandske borgere.

Dekningen forutsetter at norske myndigheter eller myndigheter på stedet anbefaler evakuering. Flertallet forstår situasjonen slik at stedlige myndigheter her anbefalte utreise, og UD oppfordret alle nordmenn i utlandet om å komme hjem. Formuleringen "evakuering" betyr etter alminnelig språkbruk å forlate et område pga. fare for liv og helse, dvs. at mennesker flyttes fra et farlig område til et trygt område fordi det er forbundet med fare å bli værende i det aktuelle området, jf. bl.a. FinKN 2021-220. En slik tolkning støttes også av vilkåret som sier at "Forsikringen dekker nødvendige og dokumenterte merutgifter til reise og opphold ved evakuering til nærmeste sikre destinasjon". Flertallet forstår de aktuelle reiserådene slik at formålet var å unngå smittespredning og å gi norske borgere råd om å komme hjem før grensene ble stengt for å hindre smittespredning. Det var derfor ikke tale om å flytte norske borgere fra et farlig til et mindre farlig område, men å stenge berørte land for å hindre smitte. Dette er i så fall ikke "evakuering".

Flertallet vil for øvrig peke på at årsaken til evakueringen må være "Epidemi som bryter ut på reise utenfor Norge". Pandemien som medførte forsert hjemreise brøt ut før sikrede reiste ut fra Norge.

Flertallet kan ikke se at de øvrige vilkårene, som gjelder reisesyke, gir dekning i dette tilfellet.

Nemndas mindretall, Hege Sundby, bemerker:

Mindretallet mener sikrede har krav på å få dekket sine merkostnader til hjemreise samt tapte feriedager.

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 Filipinene. 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), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).