

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-531

1.6.2021

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Forsinket hjemreise grunnet pandemi – nødvendige og dokumenterte merutgifter ved evakuering?

Sikrede var på feriereise til Marokko fra 28.2.20 med planlagt hjemreisedato den 31.3.20.

Marokko stengte landegrensene og innførte unntakstilstand. Sikrede anså det nødvendig å bestille nye billetter etter myndighetenes oppfordring til å reise hjem. Sikrede krevde dekning for en rekke utgifter forbundet med reisen da koronasituasjonen utartet seg. Selskapet utbetalte erstatning for ny hjemreise. Sikrede krevde ytterligere erstatning for utgifter til telefoni, karantenehotell, hotellopphold i Norge, leiebil samt leid garasjeplass. Selskapet avviste kravet under henvisning til at sikrede hadde fått erstattet merutgifter til "nærmeste sikre destinasjon" ved ankomst til Oslo. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 40 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for påførte utgifter som følge av forsinket hjemreise pga. koronasituasjonen.

Sikredes forsikring har bl.a. følgende vilkår:

3. Når forsikringen gjelder

Forsikringen gjelder i den tiden som er oppgitt i forsikringsbeviset. Reiseforsikringen er en helårsforsikring. Forsikringen kan ikke sies opp før hovedforfall. Avtalt antall reisedøgn per reise fremkommer av forsikringsbeviset.

- Reisen starter på det tidspunkt man reiser fra fast bostedsadresse i Norden og avsluttes når man er tilbake

(...)

Forsikringen omfatter evakuering med følgende vilkår:

13.1 Evakuering på reise

Omfattes

Nødvendige og dokumenterte merutgifter ved evakuering erstattes når årsaken er

(...)

- Epidemi som bryter ut på reise utenfor Norge. Med epidemi menes smittsom alvorlig sykdom som sprer seg hurtig mellom mennesker.

(...)

Evakueringen må være beordret av norsk utenriksdepartement (UD) eller myndigheter på stedet. Det dekkes utgifter til reise og overnatting til nærmeste sikre destinasjon i henhold til Utenriksdepartementets anbefaling.

Selskapet kan gjøre egne vurderinger der det er overhengende fare for liv og helse.

Sikrede dro til Marokko 28.2.20 med planlagt hjemreise 31.3.20. Pga. koronasituasjonen stengte Marokko landegrensene, og sikrede kom seg ikke tilbake til Norge før 17.4.20. Sikrede sendte selskapet skademelding den 27.5.20 og fremmet krav om dekning av en rekke utgifter i forbindelse med reisen. Vedlagt skademeldingen fulgte en nærmere forklaring av kravet, samt en oversikt over de ulike kostnadene som ble krevet dekket.

Selskapet etterspurte ytterligere informasjon og sikrede redegjorde da nærmere for hendelsesforløpet 21.10.20 og fulgte opp med en henvendelse 23.10.20 hvor hun også ba om dekning av telefonutgifter fra oppholdet i Marokko.

Selskapet informerte 23.10.20 at det ville utbetale erstatning på kr 8 654 for leiebil og ny hjemreise – fratrullet refundert opprinnelig hjemreise.

Sikrede besvarte dette med en e-post senere samme dag:

Jeg glemte å nevne at telefonregningen som er registrert i xls arket også er knyttet til hjemreise-situasjonen.
(...)

Selskapet avviste ansvar for telefonutgiftene 23.10.20.

Sikrede opplyste samme dag at den ene flyreisen fra Oslo til Tromsø skulle trekkes ut fordi forsikringen bare dekket til Norge og ba om en oppdatert oversikt over forsikringsutbetalingen.

Selskapet utbetalte ytterligere kr 699 i erstatning den 23.10.20 basert på at sikrede ikke hadde fått noen annen refusjon for den opprinnelige reisen Oslo–Tromsø og redegjorde senere samme dag for at merutgifter i forbindelse med karantene etter hjemkomst ikke var omfattet av reiseforsikringen.

Sikrede klaget 23.10.20 på erstatningsbeløpet. Selskapet avslo klagen den 11.11.20.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 14.11.20.

Sikrede krever dekning for utgifter til karantenehotell, hotellopphold i Tromsø, leiebil i Tromsø, samt leid garasjeplass, i forbindelse med den forsinkede hjemreisen fra Marokko.

Forsinkelsen skyldtes at landet stengte grensene for å hindre spredningen av koronaviruset. Kommunikasjonsprosessen med selskapet har vært en stor tilleggsbelastning. Det må tale til sikredes fordel at hun har håndtert situasjonen ved å være "koronafast" i Marokko med retur til Norge uten å bli syk. Telefonsamtalene sikrede hadde i Marokko må dekkes etter vilkårs pkt. 13.1, da hun hadde bevart eget liv og helse.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at det har dekket sikredes merutgifter "til nærmeste sikre destinasjon" ved ankomst til Oslo, og at det ikke er grunnlag for ytterligere erstatning. De øvrige kostnadene sikrede krever dekket kan ikke regnes for merutgifter under evakueringsdekningen. Forsikringsvilkårene gir ikke dekning for sikredes telefonutgifter. Sikrede har ikke sannsynliggjort ytterligere krav som faller inn under reiseforsikringen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapets erstatningsoppgjør er korrekt.

Selskapet har dekket sikredes hjemreise til Oslo. Sikrede krever i tillegg dekning for utgifter til karantenehotell, hotellopphold i Tromsø, leiebil i Tromsø, samt leid garasjeplass, i forbindelse med den forsinkede hjemreisen fra Marokko.

Forsikringen omfatter "Nødvendige og dokumenterte merutgifter ved evakuering" blant annet ved utbrudd av epidemi, men begrenset til:

utgifter til reise og overnatting til nærmeste sikre destinasjon i henhold til Utenriksdepartementets anbefaling.

Nærmeste sikre destinasjon må her være Oslo. Utgifter i Tromsø faller derfor utenfor dekningen. Nemnda kan heller ikke se at det er dokumentert at telefonutgiftene gjaldt "reise og overnatting" til nærmeste sikre destinasjon.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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