

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-590

17.6.2021

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Avbestilling – studietutveksling – reisens varighet – manglende dokumentasjon?

Sikredes datter skulle på utveksling til USA med avreise i slutten av juli 2020. På grunn av koronasituasjonen, og i samråd med studiearrangør, kansellerte sikrede hele reisen og oppholdet. Arrangøren refunderte kr 50 450 av de forhåndsbetalte utgiftene på kr 79 075. Sikrede krevde dekket det resterende beløpet på kr 28 625 under egen reiseforsikring. Selskapet avslo erstatningskravet, og gjorde prinsipielt gjeldende at forsikringen ikke kom til anvendelse fordi utenlandsoppholdet på et år i USA var utenfor varigheten til forsikringen. Subsidiært viste selskapet til at utgiftene var knyttet til en total studiepakke for skole- og undervisningsopphold i USA, og ikke ordinære reiseutgifter. Det ble også påpekt at de ikke-refunderte utgiftene utgjorde et administrasjonsgebyr. Atter subsidiært viste selskapet til fal. § 8-1. Selskapet mente at den innsendte dokumentasjonen ikke nærmere spesifiserte hva som var knyttet til de ulike delbetalingene. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert at de aktuelle utgiftene var dekningsmessige.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 28 625

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbestilt studiereise til USA pga. utbruddet av Covid-19.

Sikrede har reiseforsikring som ifølge forsikringsbeviset omfatter:

Dekker reiser med varighet: Innt 70 dgr

Videre fremgår det av forsikringens generelle vilkår under pkt. 3 om når forsikringen gjelder at:

Forsikringen gjelder i den tiden som er oppgitt i forsikringsbeviset. (...) 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 må være avtalt før reisen starter. Avbestillingsforsikringen, se pkt. 12.1 gjelder kun dersom forsikringen er betalt før reisen er bestilt.

Fra vilkårspkt. 12.1 siteres:

Avbestilling av reiser omfattes dersom avbestillingen skyldes:

(...)

- At reise til stedet er i strid med råd fra Utenriksdepartementet. Forholdet må ha inntrådt mindre enn 72 timer før planlagt avreise. (...)

Omkostninger for reise, opphold, utflukter og arrangementer som sikrede ikke får refundert ved avbestilling før avreise erstattes.

Sikredes datter skulle gjennomføre et utvekslingsår i USA fra juli 2020. Utvekslingsåret hadde en verdi på kr 153 475 og var bestilt via studiearrangør. Sikrede hadde i mars 2020 delbetalt kr 79 075. Sikrede måtte avbestille utvekslingsåret pga. utbruddet av Covid-19. Sikrede fikk refundert kr 50 450 av arrangøren. Sikrede sendte 1.9.20 inn skademelding til selskapet med krav om erstatning for de resterende kr 28 625.

Selskapet ba 6.10.20 om mer informasjon og en detaljert oversikt over hva refusjonen omfattet. Partene hadde deretter en del e-postkorrespondanse frem til 21.10.20.

Selskapet avsto sikredes erstatningskrav i e-post av 21.10.20. Begrunnelsen var at de oppgitte utgiftene falt utenfor forsikringens dekningsområde. Selskapet viste også til forsikringsavtaleloven § 8-1 om at sikrede måtte gi selskapet de opplysninger og dokumenter som var tilgjengelige, og som selskapet trengte for å beregne sitt ansvar.

Sikrede klaget på avslaget samme dag og viste til at andre elever hadde fått hele beløpet dekket av selskapet og andre forsikringsselskaper. Sikrede var også uenig i at utgiftene ikke var omfattet av forsikringsavtalen. I tidsrommet frem til 6.11.20 ble det sendt inn mer informasjon og dokumentasjon til selskapet.

Selskapet opprettholdt 6.11.20 sitt standpunkt etter ny vurdering og påpekte at selskapet hadde gjort en feil i den andre elevens sak, og at dette var uheldig.

Sikrede klaget på selskapets avslag 9.11.20 og sendte inn fakturaoversikten for oppholdet. Selskapet opprettholdt imidlertid sitt avslag 19.11.20.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 7.12.20.

Sikrede krever dekning for ikke refundert beløp og anfører at det er urimelig å bli utsatt for en forskjellsbehandling fra selskapet. Andre elever har fått hele sitt tap dekket, både av selskapet og andre forsikringsselskaper. Reisebegrensningen på 70 dager utgjør ikke en hindring for kravet på dekning. De andre selskapene innehar likelydende tidsbegrensninger, uten at disse ble påberopt overfor dem. De resterende kr 28 650 utgjør ikke en programvareavgift som er unntatt dekning etter avtalen. Studiearrangørens spesifisering av tilbakeholdte beløp gjelder i hovedsak arrangementer, reiser, opphold og utgifter til kansellering av disse. Den omfattende dokumentasjonen som er levert må anses god og fyllestgjørende.

Selskapet avviser ansvar og anfører at utenlandsopphold på et år ikke er omfattet av forsikringen. Utgiftene er dessuten knyttet til en total studiepakke for skole- og undervisningsopphold i USA, og utgjør ikke ordinære reiseutgifter. De ikke-refunderte utgiftene utgjør et administrasjonsgebyr og er ikke dekket under forsikringen. Sikrede har ikke krav på dekning som følge av at andre forsikringsselskaper har valgt å dekke andre elevers tap. Det vises videre til fal. § 8-1 og bemerkes at innsendte dokumentasjon uansett ikke er tilstrekkelig spesifisert.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for avbestilt studieopphold.

Sekretariatet har konkludert med at sikrede ikke kan få medhold fordi utgiftene ikke er tilstrekkelig dokumentert. Nemnda slutter seg til sekretariatets konklusjon og begrunnelse på dette punkt:

Spørsmålet for sekretariatet er om vilkårene for dekning etter avbestillingsforsikringen i avtalens pkt. 12 er oppfylt. Pkt. 12.1 fastsetter at:

Avbestilling av reiser omfattes dersom avbestillingen skyldes:

(...)

- At reise til stedet er i strid med råd fra Utenriksdepartementet. Forholdet må ha inntrådt mindre enn 72 timer før planlagt avreise. (...)

Omkostninger for reise, opphold, utflukter og arrangementer som sikrede ikke får refundert ved avbestilling før avreise erstattes.

Avtalen oppstiller flere krav som må være oppfylt for at sikrede skal ha krav på dekning. For det første må reisen til USA må være "i strid med" råd fra UD. Det er utvilsomt at innreise til USA var, og fortsatt er, i strid med UD's reiseråd. I tillegg må "forholdet" ha inntrådt "mindre enn 72 timer før planlagt avreise". Det fremstår som uklart hva som ligger i dette tidskravet. Selskapet har imidlertid hverken kommentert vilkåret eller motsatt seg at dekningsbeskrivelsen er oppfylt. Sekretariatet har følgelig lagt til grunn at det foreligger en avbestillingssituasjon som i utgangspunktet gir sikrede krav på dekning.

Selskapet har imidlertid anført at utgiftene er knyttet til en total studiepakke for skole- og undervisningsopphold i USA, noe som ikke utgjør ordinære reiseutgifter.

I henhold til avtalen er det "Omkostninger for reise, opphold, utflukter og arrangementer" som du har krav på refusjon for. Ordlyden indikerer at erstatningen begrenses til utgifter du har hatt til "reise, opphold, utflukter og arrangementer". Etter sekretariatets forståelse gjelder dette uavhengig av hva slags reise som foretas. At man ved en studiereise har andre type utgifter enn ved en alminnelig fritidsreise, er følgelig ikke av betydning så lenge utgiftene knytter seg til "reise, opphold, utflukter og arrangementer". Følgelig kan selskapet ikke få medhold i sin anførsel om at utgiftene ikke er dekningsmessige fordi de ikke utgjør ordinære reiseutgifter.

Etter dette er spørsmålet for sekretariatet om de forhåndsbetalte utgiftene gjaldt "reise, opphold, utflukter og arrangementer".

Fakturaoversikten angir hvordan studiearrangøren har beregnet prisen på reisen, til kr 153 475. I denne saken hadde dere delbetalt kr 79 075 før avbestillingen. Det er ikke dokumentert hvilke utgifter på fakturaoversikten dette beløpet knytter seg til. Følgelig er det ikke mulig for sekretariatet å ta stilling til om denne utgiften gjaldt "reise, opphold, utflukter og arrangementer". I henhold til fakturaoversikten vil en del av kostnadene kunne falle inn under forsikringen. Det er imidlertid deres oppgave å dokumentere hva dere har betalt for. Når dette ikke er gjort kan sekretariatet ikke gi dere medhold i deres krav på dekning.

Sekretariatet bemerker også at oversikten over programavgiften inneholder en rekke utgifter som klart ikke knytter seg til "reise, opphold, utflukter og arrangementer". Når de ulike delene i programavgiften ikke er verdsatt, vil det heller ikke være mulig å vurdere verdien på de utgiftene som er dekningsmessige under forsikringen, som for eksempel transport til og fra studiestedet. Det er du som forsikringstaker som har bevisbyrden for at det foreligger et tap som er dekningsmessig under avtalen.

I klagen viser dere til spesifiseringen fra studiearrangøren. Her fremgår det at det tilbakeholdte beløpet i hovedsak gjelder arrangementer, reiser, opphold, og utgifter ved kansellering av disse. Etter sekretariatets syn er heller ikke denne spesifiseringen tilstrekkelig til å gjøre opp for den manglende dokumentasjonen på hva det opprinnelige innbetalte beløpet knytter seg til, og hvilke av disse utgiftene som faktisk er refundert. Følgelig kan sekretariatet ikke ta stilling til om ditt tap er dekningsmessig, og vi kan vi ikke gi deg medhold i din argumentasjon.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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