

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-628

22.6.2021

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Avbrutt utenlandstur på grunn av UDs reiseråd – iverksatt eller beordret evakuering? – fal. § 2-1.

Som følge av at UD frarådet alle utenlandsreiser fra 14.3.20, avbrøt sikrede skoleturen hun deltok på til New Zealand. Selskapet dekket sikredes merutgifter knyttet til fremskyndet hjemreise, men avslo kompensasjon for tapt ferie. Sikrede anså ikke erstatningen tilstrekkelig og krevde også utgifter til ubenyttede reiser, opphold og arrangementer dekket av selskapet. Sikrede mente at UDs reiseråd måtte regnes som en ordre om evakuering. Selskapet avslo kravet og viste til at det ikke var beordret eller iverksatt evakuering fra UD eller stedlige myndigheter. Nemndas flertall kom til at sikredes tap ikke var dekningsmessig, herunder at vilkårene ikke utgjorde en vesentlig begrensning i forhold til det man kunne forvente av en reiseforsikring.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 12 244

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for utgifter på avbrutt utenlandsreise.

Sikrede har reiseforsikring som omfatter:

Ved evakuering som er iverksatt eller beordret av Utenriksdepartementet eller stedlige myndigheter, erstattes nødvendige merutgifter til reise og opphold.

(...)

Kompensasjon for tapte feriedager gis som følge av evakueringen, og erstattes med inntil kr 1 500 pr dag pr sikret, for betalte utgifter til transport og losji, forholdsmessig etter hvor mye av planlagt ferie som ble avbrutt.

Sikrede var på reise i New Zealand med folkehøgskolen da UD anbefalte nordmenn i utlandet om å reise hjem 14.3.20. Planen var å være på New Zealand frem til 30.3.20, og deretter reise videre til Australia, der hun skulle være frem til 6.4.20. Som følge av norske myndigheters anbefalinger, reiste sikrede hjem 18.3.30.

Sikrede rettet krav om erstatning mot selskapet 31.3.20 for forhåndsbetalte utgifter. Selskapet innvilget 4.6.20 dekning for sikredes merutgifter knyttet til fremskyndet hjemreise, men avslo kompensasjon for tapt ferie. Begrunnelsen var at selskapet hadde valgt å gå utover egne vilkår og dekke utgifter til fremskyndte hjemreiser som følge av norske myndigheters anmodning til nordmenn i utlandet. Situasjonen tilsvarte imidlertid ikke en evakueringssituasjon, og det var dermed ikke grunnlag for ytterligere erstatning i henhold til vilkårene i forsikringsavtalen. Sikrede varslet selskapet 27.6.20 om at erstatningen ikke ble ansett tilstrekkelig. Det ble sendt inn klage 5.10.20, hvor sikrede mente at selskapet var forpliktet til å erstatte kostnader til reise, opphold og arrangementer som ikke ble benyttet. Kravet måtte dekkes under evakueringsdekningen i reiseforsikringen, da selskapets tolkning av begrepet evakuering var feil.

Selskapet opprettholdt sin opprinnelige avgjørelse 19.10.20. Selskapet viste til at det kun var dekning for tapt ferie under vilkårspunktene "sykdom/skade" og "evakuering", og at sikredes reise verken ble avbrutt fordi hun var syk eller på grunn av evakuering.

Selskapets kundeombud opprettholdt også avslaget 12.11.20 på bakgrunn av at myndighetenes anbefaling om hjemreise innebar at det var frivillig å reise hjem og dermed ikke var en evakuering. Selskapet viste også til at andre selskapers vilkår ikke hadde betydning for den avtalen man har med sitt forsikringsselskap.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 9.11.20.

Sikrede har i det vesentlige anført at hun har krav på dekning for kostnadene til ubenyttede reiser, opphold og arrangementer etter avbrutt ferie til New Zealand under punktet om evakuering i forsikringsavtalen. Selskapets forståelse av evakuering er uriktig. Den strider mot vanlige folks oppfatning av ordet og situasjonen som oppstod i mars. Videre er selskapets forståelse i strid med den formelle definisjonen av begrepet. Forståelsen strider også mot fal. § 2-1, da tolkningen utgjør en vesentlig begrensning i dekningen. Videre er den i strid med selskapets egen kommunikasjon og mot andre forsikringsselskapers tolkning. Avslutningsvis bemerkes at selskapets vurdering strider mot den allmenne rettsfølelsen, og kundens behov for å kunne stole på forsikringsselskapenes markedsføring og forsikringsvilkår.

Selskapet har i det vesentlige anført at vilkårene for dekning ikke er oppfylt. Det forelå ikke en evakuering som var iverksatt eller beordret av UD, kun en anbefalt hjemreise. Avbrutt ferie på grunn av reiseråd/anbefaling gir ikke dekning etter forsikringsvilkårene.

Beskrivelsen som skal ha vært å finne på selskapets nettsider viser til at en eventuell fremtidig evakuering iverksatt av UD eller stedlige myndigheter på grunn av koronasituasjonen er utenfor dekning dersom man reiser til tross for UD's reiseråd. Informasjonen beskriver ikke at det er en evakuering når det foreligger reiseråd.

Ingen av forsikringsselskapene som selger reiseforsikring har identiske vilkår. Det er de konkrete vilkårene for den reiseforsikring man har kjøpt som er av betydning. Avslutningsvis nevnes at ved tapt ferie pga. evakuering kun er utgifter til transport og losji som dekkes. Utgifter til aktiviteter faller utenfor vilkårene.

Sekretariatets avgjørelse:

Nemndas sekretariatet avgjorde saken 28.4.21 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold i klagen.

Etter evakueringsdekningen har sikrede krav på kompensasjon for tapte feriedager ved "evakuering som er iverksatt eller beordret av Utenriksdepartementet eller stedlige myndigheter". Sekretariatet kom til at sikredes krav ikke var omfattet av evakueringsdekningen i reiseforsikringen. Det ble vist til bl.a. nemndas avgjørelse 2021-131, hvor det ble tatt stilling til hva som lå i disse vilkårene. Ettersom sikrede hadde opplyst at det var UD's reiseråd som førte til at reisen måtte avbrytes, kunne ikke sekretariatet se at det i saken forelå en evakuering som var iverksatt eller beordret av UD eller stedlige myndigheter. Sekretariatet kom videre til at vilkårene ikke utgjorde noen vesentlig begrensning i forhold til det man kunne forvente av en reiseforsikring, og dermed ikke var et brudd på fal. § 2-1.

Hva gjaldt sikredes anførsel om at avslaget var i strid med vanlige folks oppfatning og andre selskapers tolkning, bemerket sekretariatet at andre selskapers praksis og vurdering av sine vilkår ikke var relevant for vurderingen. Her ble det vist til nemndas avgjørelser 2021-177 og 2021-220,

hvor nemnda ga uttrykk for at selskapet burde gjennomgå utformingen av sine vilkår, i lys av håndteringen av koronapandemien. I avgjørelsene ble dette imidlertid ikke tillagt vekt ved vurderingen av om den aktuelle situasjonen var dekningsmessig i henhold til avtalen.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i pkt. 11 i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse, men sikrede har anført at sekretariatets vurdering er i strid med alminnelig rettsfølelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for sikredes reiseutgifter.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Terje Løyning, bemerk:

Flertallet slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Nemndas mindretall, Hege Sundby, bemerk:

Mindretallet forstår det slik at selskapet har dekket sikredes merutgifter ved hjemreise, og at tvisten knytter seg til kompensasjon for tapte feriedager slik dette fremgår under evakueringsvilkåret.

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 New Zealand. 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), Terje Løyning (selskapsrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).