

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-672

7.7.2021

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Avbestilt utenlandsreise – erstatning for flybilletter – dokumentert økonomisk tap?

Sikrede skulle reise til Filippinene og Kina sommeren 2020 og hadde kjøpt flybilletter gjennom et reisebyrå. Som følge av koronavirusepidemien kunne ikke reisen gjennomføres, og sikrede mottok en voucher tilsvarende beløpet for flybillettene av flyselskapet. Sikrede ønsket pengene utbetalt i stedet, og takket nei til voucheren. Flyselskapet utbetalte beløpet til reisebyrået sikrede hadde kjøpt reisen hos. Sikrede fikk ikke svar på sine henvendelser til reisebyrået for å få utbetalt pengene sine og krevde derfor utgiftene til flybillettene erstattet av selskapet. Selskapet avslo kravet fordi sikrede ikke hadde dokumentert at reisebyrået ikke tilbakebetaler beløpet, og da forsikringen har unntak for utgifter som kan kreves erstattet av andre. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert et økonomisk tap.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 17 800

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for kansellerte flybilletter bestilt via reisebyrå.

Sikrede har reiseforsikring med avbestillingsdekning, som omfatter følgende utgifter:

6.0 Avbestilling

6.1 Forsikringen dekker

Avbestillingskostnader i henhold til fastlagte bestemmelser gitt av transportør, reisearrangør, hotell eller utleier av hytte/rom ved avbestilling av reise eller leieforhold. Med avbestillingsomkostninger menes det innbetalte beløp ifølge kvittering for reise og opphold som ikke refunderes ved avbestilling før avreise.

Utgifter du kan kreve erstattet fra andre i henhold til lov eller avtale, f.eks., transportør, reiseoperatør, hotell e.l. omfattes ikke. Skatter og offentlige avgifter omfattes heller ikke av forsikringen.

Sikrede skulle på ferie til Filippinene og Kina sommeren 2020. Som følge av koronavirusutbruddet måtte reisen avbestilles.

Sikrede sendte krav om erstatning til selskapet for forhåndsbetalte ikke refunderbare utgifter til hotellopphold og flyreiser. Etter flere skademeldinger fra sikrede ba selskapet 28.9.20 om flere opplysninger og orienterte samtidig om at voucheren sikrede hadde mottatt fra Qatar Airways ikke ville dekkes av forsikringen.

Sikrede ettersendte dokumentasjon på sine ulike utgifter. Selskapet innvilget 6.11.20 erstatning for deler av sikredes krav som følge av avbestillingen.

Sikrede klaget på selskapets oppgjør 27.11.20 og viste til at han flere ganger hadde kontaktet Flightfinder, som han hadde kjøpt flybillettene hos, men uten å få svar. Flyselskapet, Qatar Airways, hadde opplyst at sikrede måtte kontakte Flightfinder for å få pengene sine tilbake.

Selskapet svarte at voucheren fra Qatar Airways var gyldig frem til 10.6.22, og at sikrede i e-post av 1.10.20 informerte om at Qatar Airways hadde tilbakebetalt billettbeløpet til Flightfinder. Selskapet etterlyste svar fra Flightfinder om hva som ville skje med sikredes penger og opplyste at sikrede måtte forholde seg til Flightfinder.

Sikrede klaget igjen på selskapets beslutning. Selskapet svarte 10.12.20 at reiseforsikringen iht. vilkårene pkt. 6.1 ikke dekker det sikrede kan få dekket fra annet hold. Sikrede hadde mottatt en voucher fra Qatar Airways gjennom Flightfinder, og Qatar Airways hadde refundert beløpet til Flightfinder. Sikrede måtte derfor henvende seg til Flightfinder for erstatning.

Sikrede bestred avslaget og forklarte at Qatar Airways hadde tilbakebetalt beløpet til Flightfinder fordi sikrede takket nei til voucheren fra Qatar Airways. Sikrede fikk ikke kontakt med Flightfinder, og pengene var derfor tapt.

Selskapets klageservice opprettholdt selskapets avgjørelse 5.1.21 og viste til at Flightfinder måtte avklare hva som skjedde med pengene før selskapet kunne ta stilling til om sikrede hadde tapt deler av sitt utlegg eller ikke.

Sikrede krever utgiftene til flybillettene dekket av forsikringen og anfører at situasjonen er helt fastlåst. Flightfinder svarer ikke på sikredes henvendelser, og forsikringen har avslått kravet. Sikrede har dokumentert at beløpet er betalt til Flightfinder, og han har bevis på at pengene ikke er tilbakeført til hans konto.

Selskapet avviser ytterligere ansvar, og anfører at forsikringen i henhold til vilkårs pkt. 6.1 dekker avbestillingskostnader som ikke refunderes ved avbestilling før avreise. Utgifter som kan erstattes av andre omfattes ikke av reiseforsikringen. Ettersom det ikke er dokumentert at sikrede ikke får hele eller deler av kravet sitt refundert fra turoperatøren, kan ikke selskapet ta stilling til om det foreligger et tap. Inntil det foreligger slik dokumentasjon, opprettholder selskapet at sikrede ikke har krav på erstatning.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for utgifter til flybilletter under avbestillingsforsikringen.

Sikredes forsikring omfatter avbestillingskostnader til blant annet transportør og reisearrangør, når utgiftene ikke refunderes ved avbestilling før avreise. Forsikringen har unntak for "utgifter du kan kreve erstattet fra andre i henhold til lov eller avtale". Det innebærer at utgifter sikrede har rett til å kreve refundert fra for eksempel transportør eller reiseoperatør ved avbestilling ikke dekkes av reiseforsikringen. Sikrede har bevisbyrden for at han har lidt et økonomisk tap.

Nemnda forstår saken slik at sikrede opprinnelig fikk en voucher fra Qatar Airways med gyldighet frem til 10.6.22. Voucheren hadde en verdi på 1 942 amerikanske dollar, som tilsvarte verdien på flybillettene sikrede ikke fikk benyttet sommeren 2020. Nemnda har også forstått det slik at sikrede har kontaktet Qatar Airways og takket nei til voucheren, fordi han heller ville ha pengene tilbake. Qatar Airways refunderte da beløpet for flybillettene til Flightfinder, som var reisebyrået sikrede kjøpte billettene gjennom. Sikrede har i så fall ikke lenger en gyldig voucher hos flyselskapet, men et utestående beløp hos Flightfinder. Flightfinder har ikke svart på sikredes henvendelser, og det fremstår som uklart hvilket krav sikrede har mot Flightfinder.

Situasjonen er i så fall at Flightfinder ikke har avvist sikredes krav om refusjon, men at de heller ikke har avklart om de refunderer utgiftene som de har fått tilbakebetalt fra flyselskapet. Uten en slik avklaring er det ikke dokumentert at sikrede har lidt noe økonomisk tap.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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