

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-760

27.8.2021

Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig

Reise/reisegods

Avbestilling pga. pandemi – innreise umuliggjort?

Sikrede bestilte flybilletter fra Værnes til Barcelona. På grunn av koronapandemien og UDs reiseråd avbestilte han flyvningen. Flyselskapet refunderte skatter og avgifter på flybillettene. Sikrede krevde de resterende kr 17 947 dekket under reiseforsikringen. Selskapet avslo kravet og viste til informasjonen på deres nettsider om at forsikringstakere ikke måtte avbestille sine reiser, men vente og se om flyvningen ble kansellert av flyselskapet. Sikrede anførte at avslaget var urimelig og viste til at Europa var nedstengt på avbestillingstidspunktet. Avbestilling var også nødvendig da et av hans familiemedlemmer var i risikogruppen. Nemndas flertall kom til at sikredes tap ikke var dekningsmessig da innreise til Spania ikke var "umulig".

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 17 947

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for avbestilt reise på grunn av koronasituasjonen.

Sikredes reiseforsikring dekker følgende situasjoner:

4 AVBESTILLINGSFORSIKRING

4.1 HVA FORSIKRINGEN OMFATTER

Forsikringen gjelder ved avbestilling av reiser som omfattes av punkt 3 og som foretas før reisens planlagte begynnelsesdato. Forsikringen omfatter det du, ifølge kvittering, har betalt for den avbestilte reise, overnatting, leieforhold og arrangementer, for personer nevnt i punkt 1 og som dere ikke får refundert i henhold til de aktuelle avbestillingsbestemmelser.

Forsikringen omfatter ikke

- Skatter og offentlige avgifter

(...)

Forsikringen omfatter kun private reiser/ reisearrangementer hvor avbestilling foretas før reisens/ leieforholdets planlagte begynnelsesdato. Årsaken til avbestillingen må inntreffe i forsikringstiden. (...)

(...)

4.2 HVA FORSIKRINGEN ERSTATTER

Vi erstatte kostnader som nevnt i punkt 4.1 når reisen ikke kan gjennomføres på grunn av

(...)

- At det på reisemålet – mindre enn 72 timer (3 døgn) før planlagt avreise – inntreffer epidemi, naturkatastrofe, terrorhandling eller annen krigslignende handling som umuliggjør innreise til området og når UD fraråder alle reiser til området

Sikrede bestilte flybilletter fra Værnes til Barcelona, med avreise den 6.7.20. På grunn av koronapandemien og UDs reiseråd avbestilte han flyvningen den 11.5.20 og hadde da allerede fått

beskjed om at deres leie av hus i Spania var kansellert. Den 14.12.20 fikk sikrede refundert skatter og avgifter på flybillettene av flyselskapet.

Sikrede sendte selskapet en skademelding den 17.12.20 og krevde erstatning på kr 17 947.

Den 6.1.21 gjorde selskapet gjeldende at forsikringen refunderte det som ikke ble refundert av flyselskap, reisebyrå osv. Dersom flyet ble kansellert, var det imidlertid flyselskapet som pliktet å refundere utleggene.

Sikrede viste den 6.1.21 til at flyselskapet mente at han ikke hadde krav på mer enn refusjon av avgifter ettersom han avbestilte billettene før flyet ble kansellert. Sikrede informerte videre om at flyselskapet ventet helt til avreise med å kansellere flyvningen, men at han valgte å avbestille etter råd fra myndighetene.

Selskapet avsto erstatningskravet den 19.1.21. Ettersom sikrede valgte å avbestille flybillettene lenge før avgang og derfor mistet retten til erstatning fra flyselskapet, var ikke tapet dekket av reiseforsikringen. Selskapet viste til at det hadde gått ut med informasjon om at forsikringstakere ikke måtte avbestille reisen, men vente og se om den ble kansellert.

Sikrede svarte den 19.1.21 at avslaget var urimelig og viste til at Europa var nedstengt på avbestillingstidspunktet uten forhåpninger om snarlig åpning. Avbestilling var også nødvendig da et familiemedlem var i risikogruppen. Sikrede viste også til at flyselskapet sendte ham videre til forsikringsselskapet.

Selskapet opprettholdt avslaget 27.1.21 og viste til informasjonen på deres nettsider om at kundene ikke måtte avbestille reisen, men vente og se om flyvningen ble kansellert. Selskapet anførte at så lenge sikrede valgte å avbestille reisen i mai, var tapet ikke dekket av forsikringen.

Sikrede krever kr 17 947 i erstatning og anfører at han har rett til å bruke avbestillingsforsikringen på grunn av pandemi i Spania, og i verden for øvrig. Flyselskapet har utbetalt skatter og avgifter på flybillettene, men flyselskapet hevder at det ikke har plikt til å utbetale ytterligere refusjon. Sikrede mener at informasjonen på selskapets hjemmesider har vært vanskelig å finne og mangelfull.

Selskapet avviser ansvar og anfører at forsikringen omfatter det sikrede har betalt for den avbestilte reisen som sikrede ikke får refundert iht. de aktuelle avbestillingsbestemmelser, jf. vilkårspkt. 4. Flyselskapet refunderer ifølge deres avbestillingsvilkår kansellerte reiser, men bare om den ikke blir avbestilt før den blir kansellert. Selskapet har informert på sine hjemmesider om at kundene ikke skal avbestille sin reise, men vente og se om flyvningen blir kansellert. Ved kansellering har flyselskapet plikt til å erstatte tapet til sine kunder. Først når reisen har vært, og sikrede vet hva han sitter igjen med i tap, skal sikrede meldte sitt krav til selskapet.

Sekretariatets konklusjon

Nemndas sekretariat avgjorde saken 8.6.21 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

Punkt 4.1 – hva forsikringen omfatter

Ifølge punkt 4.1 omfatter forsikringen "avbestilling av reiser" som omfattes av punkt 3 og som "foretas før reisens planlagte begynnelsesdato". Etter ordlyden må avbestilling gjøres før reisens planlagte begynnelsesdato. Du avbestilte reisen den 11.5.20, før avreise den 6.7.20 og har derfor avbestilt reisen før dens planlagte begynnelsesdato.

Videre fremgår det av punkt 4.1 at forsikringen omfatter det du ifølge kvittering "har betalt for den avbestilte reise, overnatting, leieforhold og arrangementer" og som du "ikke får refundert i henhold til de aktuelle

avbestillingsbestemmelser". Selskapet har vist til dette punktet og at flyselskapet refunderer kansellerte reiser, men bare om den ikke blir avbestilt før den blir kansellert. Selskapet har også vist til informasjon på sine nettsider om at kundene ikke skal avbestille sin reise, men vente å se om flyvningen blir kansellert.

Slik sekretariatet forstår ordlyden i vilkårene på dette punktet, omfatter forsikringen det som er betalt for den avbestilte reisen og som man ikke får refundert i henhold til "de aktuelle avbestillingsbestemmelser". Dersom flyselskapet selv kansellerer en flyvning, har flyselskapet en refusjonsplikt som følger av EF-forordning nr. 261/2004 artikkel 8. Dette er imidlertid ikke en avbestillingsbestemmelse som regulerer flyselskapets erstatningsplikt eller refusjonsplikt dersom kunden selv foretar en avbestilling. I de tilfeller kunden selv avbestiller en flyreise, har man ikke krav på refusjon fra flyselskapet med mindre dette følger av egne vilkår. Slik saken er dokumentert fremgår det ikke av avbestillingsbestemmelsene til flyselskapet at du har rett på refusjon.

Sekretariatet vil for øvrig bemerke at selskapets henvisning til informasjon på sine hjemmesider ikke kan begrense vilkårenes dekningsomfang. I dette tilfellet oppstiller ikke vilkårene noe krav om at man må vente og se om flyselskapet kansellerer en flyvning før man melder inn kravet til selskapet. Videre vil sekretariatet også bemerke at denne forståelsen er i strid med ordlyden i punkt 4.1 om at avbestilling må "foretas før reisens planlagte begynnelsesdato".

Punkt 4.2 – hva forsikringen erstatter

Det neste spørsmålet blir så om avbestillingen omfattes av vilkårpunkt 4.2. Vilkaerpunktet krever at årsaken til avbestillingen er at det har inntruffet "epidemi" som "umuliggjør" innreise til området og når "UD fraråder alle reiser og opphold til området".

Sekretariatet er ikke kjent med omfanget av spredningen av koronaviruset den 11.5.20 da du avbestilte reisen. Verdens helseorganisasjon erklærte imidlertid spredningen av koronaviruset som en pandemi, altså en verdensomspennende epidemi, den 11.3.20, og vi legger derfor til grunn at det hadde inntruffet "epidemi" i Spania da du avbestilte reisen.

Det neste spørsmålet er om epidemien umuliggjorde innreise til Spania. Ordlyden "umuliggjør innreise" tilsier en svært høy terskel. I avgjørelsen FinKN-2020-927 tolket nemnda hva som ligger i ordlyden "umulig", og uttalte blant annet følgende:

Vilkårene for dekning er at innreise til reisemålet er "umulig". Begrepet "umulig" betyr at det ikke er mulig for sikrede å reise til det aktuelle stedet. Dette vil være tilfellet hvor grensene er stengt for inn- eller utreise. Flertallet forstår situasjonen slik at sikrede avbestilte reisen fordi sysselmannen anbefalte at fritidsreiser til Svalbard ikke ble gjennomført, og informerte om at tilreisende turister ville bli satt i 14 dager karantene. Dette betyr ikke at innreise er "umulig". Ut fra ordlyden er det ikke tilstrekkelig at det er upraktisk å reise fordi man blir satt i karantene, eller at reisen i så fall mister sitt formål, jf. at vilkårene spesifikt sier at forsikringen ikke omfatter avbestilling som skyldes at reisens hensikt bortfaller. Det var for øvrig heller ikke "epidemi" på innreisestedet som var grunnen til karantenepålegget, men risikoen for smitte pga. pandemien på utreisestedet.

Nemndas avgjørelse anvendt i denne saken tilsier at årsaken til avbestillingen av reisen til Spania må være at det ikke var mulig å reise til Spania, for eksempel på grunn av stengte grenser. Du avbestilte reisen fordi det på avbestillingsdato var frarådet å reise på grunn av smittevern hensyn. Innreise til Spania var imidlertid ikke umulig, og forutsetningen om at epidemien umuliggjorde innreise, er derfor ikke oppfylt.

Videre kreves det etter vilkårpunkt 4.2 at UD fraråder alle reiser og opphold til området. Da du avbestilte reisen forelå det reiseråd fra UD som frarådet reiser til alle land som ikke er strengt nødvendige. Selv om dette punktet er oppfylt i henhold til vilkåret, er likevel ikke avbestillingen dekningsmessig fordi innreise ikke var umuliggjort.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for avbestilling av flyreise.

Finansklagenemndas flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerker:

Flertallet slutter seg til sekretariatets konklusjon.

Nemndas mindretall, Hege Sundby, bemerker:

Mindretallet mener selskapet er ansvarlig for dekning av sikredes utgifter ved avbestilling av reise.

Dekning under sikredes avbestillingsforsikring vilkårspkt. 4.2 forutsetter at avbestillingsårsaken umuliggjør sikredes innreise og er i strid med UDs offisielle reiseråd.

Det er på det rene at det forelå en epidemi på reisemålet på avbestillingstidspunktet, og at UD frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige på tidspunktet. Spørsmålet blir således om reisen var "umuliggjort".

Forsikringsavtalen må forstås objektivt etter sin ordlyd, og begrepet "umuliggjort" tilsier at det skal mye til for at en reise ikke lar seg gjennomføre. Mindretallet mener likevel at det i den nærværende situasjonen med pandemiutbrudd og der det forelå en generell fraråding fra UD om at alle reiser som ikke var strengt nødvendige måtte unngås, uansett oppfyller vilkåret om at reisen er "umuliggjort".

Mindretallet finner etter dette at sikrede gis medhold i sitt krav.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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