

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-858

20.9.2021

Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig

Reise/reisegods

Avbrutt reise på grunn av korona – dekning for tapte feriedager? – evakuering?

Sikrede var på ferie i Thailand sammen med samboer og barn fra 8.3.20, med planlagt hjemreise 21.4.20. Da norske myndigheter i midten av mars 2020 anbefalte nordmenn i utlandet om å reise hjem, henvendte sikrede seg til selskapet med spørsmål om hva forsikringen dekket dersom de reiste hjem eller valgte å bli værende. Sikrede opplevde ikke å få svar på sine spørsmål og besluttet å reise hjem tidligere enn planlagt. Selskapet erstattet ny hjemreise og foretok en skjønsmessig utbetaling for kravet som gjaldt ubenyttet ferie, selv om situasjonen ikke var omfattet av forsikringen. Sikrede mente at det forelå en dekningsmessig evakueringssituasjon, og at hele kravet derfor var dekningsmessig. Selskapet avsto kravet på bakgrunn av at evakuering ikke var omfattet av dekningen for reiseavbrudd/tapte feriedager. Nemnda kom til at sikredes hjemreise ikke skyldtes en dekningsmessig hendelse.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 17 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tapte feriedager da reise måtte avbrytes på grunn av koronavirusepidemien.

Sikredes reiseforsikring har følgende dekning ved evakuering:

9 EVAKUERING VED KRIG, URO OG NATURKATASTROFE

Vi erstatter merutgifter til reise og overnatting hvis du må evakueres på grunn av

- krig, krigsrisiko, terror, opprør eller lignende alvorlige forstyrrelser av den offentlige orden, når du er på reise i et område som før du reiste dit ble ansett som fredelig. Vi erstatter evakuering til nærmeste sikre destinasjon eller til hjemsted i Norden i henhold til anbefaling fra Utenriksdepartementet.
- (...)

Kompensasjon for tapte feriedager etter evakuering til Norge erstattes etter reglene for reiseavbrudd, se punkt 7.4.

Ved reiseavbrudd dekker reiseforsikringen følgende utgifter:

7.4 REISEAVBRUDD

Vi erstatter dine forhåndsbetalte utgifter til reise og overnatting, hvis din reise blir avbrutt som følge av at (...)

Erstatning utbetales for maksimalt to forsikrede familiemedlemmer pr skadetilfelle. Erstatningens størrelse betales ut fra antall ubenyttede dager i forhold til antall planlagte dager innenfor forsikringstiden. Har du tegnet tilleggsforsikring for lengre reiser, betales likevel ikke kompensasjon for den del av reisen som er lengre enn 90 dager.

Sikrede og hennes familie reiste til Thailand 8.3.20, med planlagt hjemreise 21.4.20. Da norske myndigheter i midten av mars 2020 anbefalte nordmenn i utlandet om å reise hjem, henvendte sikrede seg til selskapet med spørsmål om hva reiseforsikringen dekket ved ulike scenarier, blant annet dersom familien reiste hjem eller valgte å bli i Thailand.

Den 17.3.20 svarte selskapet følgende:

(...) Norske regjeringen anbefaler alle nordmenn i utlandet til å returnere til Norge så fort som mulig som er noe vi også gjør. Vi dekker omkostninger for å ombooke billetter. Hvis dere velger å bli værende i Thailand så vil forsikringen ikke være gyldig.

Mellomlegget Emirates krever for å booke om billetten kan dere registrere inn som en skadesak på minside.

I den påfølgende dialogen med selskapet stilte sikrede flere oppfølgingsspørsmål til selskapet, blant om forsikringens gyldighet og hva forsikringen dekket i henhold til vilkårene om evakuering og reiseavbrudd. Sikrede mente svarene fra selskapet var uklare.

Sikrede valgte etter hvert å reise hjem tidligere enn planlagt og krevde utgifter knyttet til ny hjemreise, urefunderbare overnattinger og visum erstattet av selskapet. Selskapet innvilget erstatning for den fremskyndede hjemreisen og utbetalte 50 % av kravet sikrede hadde fremsatt knyttet til tapte feriedager. Selskapet skrev følgende om erstatningen for tapt ferie:

Vilkårene gir ingen rett til det vi kaller reiseavbrudd (tapt ferie). Vi har allikevel valgt å gjøre et unntak i deres sak og har gjort en skjønnsmessig vurdering og vil erstatte 50% av oppgitte beløp.

Sikrede ba selskapet vise til hvor det stod at de ikke hadde krav på erstatning for reiseavbrudd. Sikrede viste også til at evakueringsvilkåret refererer til erstatningsutmålingen under reiseavbruddsdekningen, der det gis dekning for ubenyttede feriedager, og mente at reisen oppfylte kriteriene for slik erstatning.

Selskapet forklarte at reiseavbruddsvilkåret i pkt. 7.4 ikke omfattet evakuering, og at sikrede derfor ikke hadde krav på ytterligere erstatning.

Sikrede krever full erstatning for reiseavbrudd og anfører at det forelå en evakueringssituasjon, og at vilkårene ved evakuering gir rett til erstatning for tapte feriedager, jf. formuleringen i vilkårspkt. 9 og 7.4. Sikrede mener at henvisningen til pkt. 7.4 i pkt. 9 viser til erstatningsutmålingen og ikke til krav om skade, sykehusinnleggelse og lignende.

Sikrede anfører at selskapet var uklare og uryddige i sin kommunikasjon med sikrede før de reiste hjem, og at selskapet ikke svarte på spørsmål om deres forståelse av vilkårene.

Sikrede med familie følte seg tvunget hjem fra reisen på grunn av situasjonen og usikkerheten, men reiste også fordi sikrede trodde de ville få full erstatning for de tapte feriedagene. Sikrede har vist til at situasjonen ble dramatisk, med blant annet nedstengning, og at nordmenn ble evakuert hjem fra området sikrede befant seg i. Sikrede hadde ikke tid til å vente på tydeligere svar fra selskapet og måtte bestille hjemreisen.

Sikrede mener det må tas høyde for at det å befinne seg i Thailand innebærer en helt annen risiko enn å befinne seg i Spania i en slik situasjon, med tanke på hjemreisemuligheter, tilgjengelighet, kultur, tilgjengelig informasjon osv.

Selskapet anså det som så farlig for familien å bli værende i Thailand at selskapet ville oppheve forsikringen om sikrede ikke fulgte UD's råd. Når selskapet anser det som så farlig, kan ikke situasjonen være annet enn en "evakuering". Sikrede mener selskapet skremte med sin uklare kommunikasjon, og dermed slapp utgifter til forsikringskrav. Sikrede peker på at de bodde på et sted med begrenset tilgang til mat, og det var begrensede muligheter for å forflytte seg i landet. Sikrede mener det ville være uforvarslig for familien, et spedbarn, en rullestolbruker og frisk

mann, å bli værende med tanke på helsehjelp og bostedsløshet, og det var umulig å vite når de ville komme seg ut av landet.

Selskapet avviser ytterligere erstatning, og anfører at vilkårspkt. 7.4 omhandler erstatning for reiseavbrudd (tapte feriedager), der det fremgår at selskapet erstatter forhåndsbetalte utgifter til reise og overnatting dersom reisen blir avbrutt av en årsak som følger av vilkåret. Siden evakuering ikke er oppført i vilkåret, har sikrede ikke krav på erstatning.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning for tapte feriedager/reiseavbrudd.

Sikredes reiseforsikring har følgende dekning ved evakuering:

9 EVAKUERING VED KRIG, URO OG NATURKATASTROFE

Vi erstatter merutgifter til reise og overnatting hvis du må evakueres på grunn av

- krig, krigsrisiko, terror, opprør eller lignende alvorlige forstyrrelser av den offentlige orden, når du er på reise i et område som før du reiste dit ble ansett som fredelig. Vi erstatter evakuering til nærmeste sikre destinasjon eller til hjemsted i Norden i henhold til anbefaling fra Utenriksdepartementet.
- (...)

Kompensasjon for tapte feriedager etter evakuering til Norge erstattes etter reglene for reiseavbrudd, se punkt 7.4.

Ved reiseavbrudd dekker reiseforsikringen følgende utgifter:

7.4 REISEAVBRUDD

Vi erstatter dine forhåndsbetalte utgifter til reise og overnatting, hvis din reise blir avbrutt som følge av at (...)

Erstatning utbetales for maksimalt to forsikrede familiemedlemmer pr skadetilfelle. Erstatningens størrelse betales ut fra antall ubenyttede dager i forhold til antall planlagte dager innenfor forsikringstiden. Har du tegnet tilleggsforsikring for lengre reiser, betales likevel ikke kompensasjon for den del av reisen som er lengre enn 90 dager.

I henhold til pkt. 7.4 har sikrede rett til erstatning for forhåndsbetalte reise- og overnattingsutgifter. Erstatningens størrelse beregnes på bakgrunn av antall ubenyttede dager i forhold til antall planlagte dager på reise. For å ha rett til erstatning etter pkt. 7.4, er det imidlertid en forutsetning at sikrede må evakuere på grunn av forhold som nevnt i pkt. 9.

Nemnda forstår situasjonen slik at selskapet har valgt å erstatte halvparten av sikredes krav på tapt ferie selv om dette ikke har grunnlag i vilkårene, dvs. ut fra kulansehensyn. En slik utbetaling gir imidlertid ikke sikrede krav på ytterligere erstatning, dersom vilkårene for erstatning ikke er oppfylt. Spørsmålet er derfor om sikredes hjemreise fra Thailand kan regnes som en evakuering på grunn av et av forholdene nevnt i pkt. 9, som evt. gir sikrede krav på ytterligere erstatning for tapte feriedager.

Pkt. 9 gir sikrede rett til erstatning for merutgifter til reise og overnatting hvis sikrede må "evakueres" på grunn av "krig, krigsrisiko, terror, opprør eller lignende alvorlige forstyrrelser av den offentlige orden". Formuleringen "lignende alvorlig forstyrrelse av den offentlige orden" betyr at det offentlige ikke greier å holde "orden" pga. konflikt mellom folkegrupper. Dette er i utgangspunktet noe annet enn en pandemi, som er en situasjon med ukontrollert smitte. Krig etc. medfører at menneskegrupper sloss med bruk av våpen. Dette er ikke situasjonen her. Sikrede har opplyst at situasjonen ble dramatisk med begynnende nedstengning fra myndighetene.

Nedstengning pga. ukontrollerbar smitte er imidlertid noe annet enn problemer med å kontrollere offentlig orden pga. konflikter.

Hjemreisen er i så fall ikke omfattet av pkt. 9 i vilkårene. Ettersom erstatning for reiseavbrudd etter pkt. 7.4 forutsetter en evakuering som er omfattet av pkt. 9, er selskapet ikke ansvarlig for mer enn det som er utbetalt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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