

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-917

4.10.2021

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Avbestilling – studietutveksling – dekningsgaranti – manglende dokumentasjon?

Sikredes sønn skulle på utveksling til USA skoleåret 2020/2021. På grunn av koronasituasjonen avlyste arrangøren oppholdet. Sikrede fikk refundert 75 % av beløpet som var forhåndsbetalt. Sikrede krevde dekket det resterende beløpet på kr 28 625 under egen reiseforsikring. Selskapet avslo erstatningskravet og gjorde prinsipalt gjeldende at forsikringen ikke kom til anvendelse fordi utenlandsoppholdet på ett år i USA var utenfor varigheten til forsikringen. Subsidiært viste selskapet til at vilkårene om avbestilling ikke kom til anvendelse all den tid det var reisearrangøren og ikke sikrede som hadde kansellert utvekslingsoppholdet. Det ble også gjort gjeldende at kravet dreide seg om utgifter til skole- og undervisningsopplegg. Atter subsidiært viste selskapet til at innsendt dokumentasjon ikke nærmere spesifiserte hva som var knyttet til beløpet sikrede hadde betalt til arrangøren. Selskapet mente videre at sikrede ikke hadde krav på erstatning under henvisning til dekningsgarantien. Sikrede klaget på selskapets avgjørelse og viste blant annet til at fire andre forsikringselskaper hadde dekket den samme utgiften. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert at det aktuelle restbeløpet gjaldt utgifter til "reise og opphold". Nemnda kom videre til at sikrede ikke hadde dokumentert at dekningsgarantien kom til anvendelse.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 28 625

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for beløp som ikke er refundert fra reisearrangør som følge av avlyst reise.

Sikredes forsikringsavtale inneholder et forsikringsbevis med dekningsoversikt for reise som under overskriften "Forsikringen dekker" sier:

Varighet 90 dager

Forsikringen har for øvrig følgende vilkår om hvor forsikringen gjelder:

Forsikringen gjelder på reiser i hele verden med den varighet og de utvidelser/begrensninger som fremkommer av forsikringsbeviset. (...)

Reiser skal starte og avslutte i Norge. Forsikringen gjelder fra du forlater den bostedsadressen der forsikringen er registrert og til du er tilbake på samme adresse, såfremt annet ikke fremkommer av forsikringsbeviset.

Forsikringen omfatter avbestilling etter følgende vilkår:

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.

Forsikringen må være i kraft før første innbetaling av reisen/leieforholdet er foretatt. Den sikrede reise/leieavtale må være betalt av sikrede før utreisedato og må starte fra fast bostedsadresse i Norge såfremt annet ikke framkommer i avtalen.

(...)

6.2 Forsikringen dekker ikke

(...)

f) Arrangementer som avlyses av arrangør

Av sikredes forsikringsbevis fremgår følgende om selskapets dekningsgaranti:

Dersom det fremgår av forsikringsbeviset at du har valgt Best forsikring hos oss, garanterer vi deg minst like gode vilkår på ditt Best produkt ved et skadeoppgjør, som du ville fått som privatperson i et konkurrerende skadeforsikringsselskap i Norge. Forutsetningen for skadeoppgjør i henhold til dekningsgarantien er at krav i henhold til dekningsgarantien fremsettes og dokumenteres.

Sikredes sønn skulle på utveksling til USA skoleåret 2020/2021. Utvekslingsoppholdet var arrangert av en reisearrangør, og sikrede hadde forhåndsbetalt hele oppholdet.

Som følge av koronasituasjonen avlyste arrangøren oppholdet, og sikrede fikk refundert 75 % av det innbetalte beløpet. Arrangøren beholdt 25 % av det innbetalte, kr 28 625, med følgende begrunnelse:

Avtalen mellom (reisearrangøren) og studentene inneholder en rekke elementer, hvorav en rekke tjenester og ytelser må leveres før skolestart for å muliggjøre et studieår i utlandet. (...)

(Reisearrangøren) har som kjent hatt betydelige kostnader i denne forbindelsen, og vi viser til tidligere redegjørelse og oversikt vedrørende dette. (Reisearrangøren) har likevel besluttet at 75 % av programavgiften skal refunderes til studentene slik at studentenes tap begrenses så langt som mulig. Beløpet som (reisearrangøren) beholder vil ikke dekke våre påløpte omkostninger fullt ut.

Sikrede krevde i skademelding datert 25.9.20 dekning for restbeløpet under reiseforsikringen. Selskapet avsto kravet 29.10.20 og viste til at forsikringen ikke dekket utgifter sikrede kunne få igjen fra andre, og heller ikke skatter og avgifter. Selskapet mente at sikrede måtte ta kontakt med arrangøren for å få dekket tapet, og at forsikringen ikke kom til anvendelse.

Sikrede klaget på selskapets avgjørelse 1.11.20 og viste til at fire andre forsikringsselskaper hadde dekket den samme utgiften. Sikrede påpekte også at selskapet hadde utbetalt erstatning i en tilsvarende sak, og mente at kravet måtte være dekket i henhold til selskapets dekningsgaranti.

Selskapet opprettholdt avgjørelsen 4.12.20 og anførte at utgiften ikke kunne regnes som et innbetalt beløp til reise og opphold, fordi det var snakk om et skoleopphold på mer enn forsikringens dekningsperiode på 90 dager, og fordi utgiften var oppgitt å være programavgift. Selskapet mente at en feilutbetaling for et tilsvarende krav i en annen sak ikke forpliktet selskapet til å gjenta "feilen". Selskapet ba også om eventuelle vilkår fra de andre forsikringsselskapene, slik at det kunne vurdere dekningsgarantien.

Sikrede klaget igjen på selskapets avgjørelse i e-post av 15.12.20. Sikrede viste blant annet til at like tilfeller skulle behandles likt, og at det ikke var opp til selskapet å godkjenne noen tilfeller og avslå identiske tilfeller.

Selskapets klageservice opprettholdt avslaget 14.1.21.

Sikrede krever dekning for restbeløpet og anfører at selskapet i sin markedsføring hevder det dekker alt de andre selskapene dekker. I saken er det vist til flere identiske saker hvor

forsikringsselskapene har dekket alt. I tillegg har selskapet utbetalt erstatning for akkurat det samme forholdet i en annen skadesak. Det virker vilkårlig når selskapet dekker hendelsen for noen, men ikke for andre. Dette kan heller ikke være i henhold til lovverket.

Selskapet avviser ansvar og anfører prinsipalt at forsikringen ikke kommer til anvendelse fordi et utenlandsopphold på ett år er utenfor varigheten til forsikringen. Ettersom oppholdet til sikredes sønn var ment å vare mer enn 90 dager, kommer ikke reiseforsikringen til anvendelse.

Selskapet anfører subsidiært at restbeløpet ikke er omfattet av avbestillingsvilkårene, jf. vilkårs pkt. 6. En avbestilling er noe forsikringstaker selv må foreta seg, og i denne saken er det reisearrangøren som har kansellert utvekslingsoppholdet. Det vises også til at det er gjort unntak i vilkårene for "arrangementer som avlyses av arrangør", jf. pkt. 6.2 bokstav f.

Videre anfører selskapet at kravet ikke utgjør en utgift til "reise og opphold", slik vilkårene i punkt 6.1 krever. På bakgrunn av hva arrangøren driver med, og arrangørens spesifisering over påløpte kostnader, dreier kravet seg om utgifter til skole- og undervisningsopplegg, samt til forberedelser og veiledning. Vilårene for avbestilling er derfor ikke oppfylt.

Selskapet anfører atter subsidiært at det ikke er nærmere spesifisert hva som er knyttet til beløpet sikrede har betalt arrangøren, og ikke godt nok dokumentert hva restbeløpet som er betalt til arrangøren gjaldt. Selskapet har derfor ikke mulighet til å beregne sitt erstatningsansvar i henhold til forsikringsavtaleloven § 8-1.

Selskapet avviser at de er bundet av en tidligere feilutbetaling. Feilutbetaling i én sak kan ikke binde selskapet til å gjøre samme feilen i identiske saker senere. Selskapet avviser også at det er bundet av dekningsgarantien. Dekningsgarantien gjelder for vilkår, og ikke for vurderinger. Sikrede må derfor kunne vise til at det fremgår av vilkårene til et annet selskap at saken ville blitt dekket under vilkårene. Selskapet har ikke mottatt slik dokumentasjon. Dekningsgarantien gir ikke erstatning der andre forsikringsselskap har innvilget dekning utover egne vilkår. Sikrede har derfor ikke krav på erstatning under henvisning til dekningsgarantien.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for udekket restbeløp under reiseforsikringen.

Nemnda ser først på om restbeløpet er dekket under vilkårene for avbestilling i forsikringens punkt 6.1 første avsnitt:

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.

Avbestillingsomkostninger omfatter etter dette utgifter til "reise og opphold", dvs. til transport og bolig under reisen.

Spørsmålet er så om restbeløpet kan regnes for å utgjøre utgifter til "reise og opphold".

I brevene fra arrangøren omtales det innbetalte beløpet som «programavgift». Arrangøren skriver blant annet at "en rekke tjenester og ytelser må leveres før skolestart for å muliggjøre et studieår i utlandet". Det er ikke nærmere utdypet hva slags tjenester og ytelser som er levert, eller hva slags kostnader som er knyttet til disse tjenestene. Arrangøren gir også en oversikt over påløpte kostnader som begrunnelse for å holde tilbake 25 prosent av programavgiften:

Oppsett av påløpte kostnader siden avtalen iverksettes:

EF Norge har hatt kostnader for 20 % av programavgiften: 22 900 kr

(herunder faller blant annet forberedelsesmateriale, veiledning søknad og visum, forberedelsesmøter)

EF USA har hatt kostnader for 35 % av programavgiften: 40 075 kr

(herunder faller blant annet opplæring av støttenettverk, arbeid med plassering i vertsfamilie og på skole)

SEVIS avgift til Department of State: 2250 kr

Programavgiften består etter dette av forberedelsesmateriale, veiledning, opplæring av støttenettverk, arbeid med plassering i vertsfamilie mm. Ingen av postene omhandler reise eller opphold. Oversikten gir derfor ikke tilstrekkelig dokumentasjon på at noen av utgiftene faktisk skulle dekke reise og opphold, jf. for så vidt FinKN 2021-590.

Det er etter dette ikke nødvendig å se på selskapets øvrige anførsler mot ansvar.

Sikrede anfører at selskapet i sin kommunikasjon utad sier at det dekker alt andre selskaper dekker. Nemnda kan ikke se at sikrede har dokumentert at selskapet har gitt slike lovnader.

Sikrede viser også til selskapets dekningsgaranti, som er omtalt slik i forsikringsbeviset:

Dersom det fremgår av forsikringsbeviset at du har valgt Best forsikring hos oss, garanterer vi deg minst like gode vilkår på ditt Best produkt ved et skadeoppgjør, som du ville fått som privatperson i et konkurrerende skadeforsikringsselskap i Norge. Forutsetningen for skadeoppgjør i henhold til dekningsgarantien er at krav i henhold til dekningsgarantien fremsettes og dokumenteres.

Garantien gir forsikringstaker "minst like gode vilkår" som han ville fått i et konkurrerende selskap. Det innebærer at det er vilkårene i forsikringsavtalene hos andre selskap som er avgjørende for om dekningsgarantien kommer til anvendelse. Sikrede har vist til konkrete skadesaker hos andre forsikringsselskap, der forsikringstakeren har fått utbetalt det samme beløpet som sikrede krever av selskapet. Han har ikke fremlagt hvilke vilkår som er lagt til grunn for selskapenes vurderinger. Det er derfor ikke mulig å vurdere om vilkårene hos et eller flere av de andre selskapene ville gitt rett til erstatning i sikredes tilfelle. Dersom andre selskaper har gått utover egne vilkår når de har dekket krav tilsvarende sikredes, er ikke dette omfattet av dekningsgaraniten. Det er derfor ikke dokumentert at dekningsgarantien kommer til anvendelse.

Sikrede opplyser at selskapet har utbetalt erstatning en annen sak som er identisk til hans. Selskapets avslag av 4.12.20 og 14.1.21 sier at en saksbehandlerfeil kan ha medført at vedkommende fikk dekket sitt krav utover vilkårene. En slik feilutbetaling er ikke tilstrekkelig til å fastslå at det foreligger intern forskjellsbehandling blant selskapets kunder. Det er heller ikke dokumentert at vilkårene i den aktuelle avtalen var identisk med vilkårene i sikredes avtale.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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