

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-924

4.10.2021

Tryg Forsikring NUF

Reise/reisegods

Avbrutt utenlandstur – begrenset tilleggsdekning for reiser ment å vare mer enn 90 dager – fal. § 2-1 første ledd.

Som følge av at UD frarådet alle utenlandsreiser fra 14.3.20, avbrøt sikrede resten av den planlagte reisen. Da reisen var ment å være lenger enn 90 dager, hadde sikrede tegnet en utvidet reiseforsikring. Selskapet dekket sikredes merutgifter knyttet til fremskyndet hjemreise, men avslo dekning for tapte reisedager og viste til at tilleggsdekningen ikke omfattet reiseavbrudd. Sikrede var uenig og anførte blant annet at hun fikk opplyst fra en rådgiver hos selskapet at hun ville ha samme dekning på hele reisen ved kjøp av tilleggsdekningen. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på erstatning for tapte reisedager da tilleggsdekningen ikke omfattet reiseavbrudd. Nemnda kom videre til at selskapet ikke hadde brutt informasjonsplikten ved tegning.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 11 543

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tapte reisedager etter reiseavbrudd pga. koronavirusepidemien.

Sikrede har ordinær reiseforsikring med følgende regulering av reiseavbrudd:

10.6 Reiseavbrudd og erstatningsreise

Tilfeller som kan gi rett til erstatning

Tryg gir kompensasjon for reisedager som ikke er benyttet når:

- (...)
- *sikrede har rett på erstatning etter punkt 10.4 om hjemtransport eller punkt 11 om evakuering*
- (...)

Med reisedager menes alle reisens kalenderdager fra reisen starter, til reisen avsluttes.

(...)

Unntak ved reiseavbrudd og erstatningsreise

Erstatning gis ikke for sykdom eller skade som inntreffer på hjemreisedagen, tjenestereiser eller på reiser som er planlagt å vare mer enn 90 dager.

Sikrede har i tillegg *Utvidet reise* som under overskriften *Utvidet varighet reise* **pkt. 1** omfatter:

- Forsinkelse i reiseruten
- Reisegods
- Hjemtransport
- Evakuering

- **Privatansvar**

Avtale med vilkår som er inngått for helårs reiseforsikring gjelder tilsvarende for Utvidet varighet reise, med unntak av reiseavbrudd, erstatningsreise og rettshjelp. Denne avtalen ble tilsendt ved inngåelse/ fornyelse av ordinær reiseforsikring.

Sikrede hadde planlagt utenlandsreise fra 26.12.19 til 28.4.20. Da reisen skulle vare mer enn 90 dager, kjøpte sikrede en utvidet reiseforsikring for perioden 25.3.20–28.4.20. Som følge av koronavirusepidemien og norske myndigheters reiseråd, måtte sikrede avbryte reisen tidligere enn planlagt. Den nye hjemreise fant sted 15.3.20.

Den 12.3.20–16.3.20 hadde sikrede dialog med selskapet for å kartlegge hva som var omfattet av reiseforsikringen dersom man reiste hjem. Da Utenriksdepartementet (UD) frarådet reiser til alle land og oppfordret nordmenn i utlandet til å komme hjem 14.3.20, skrev selskapet at sikrede burde forsøke å komme seg hjem, og sikrede sendte inn krav til selskapet etter hjemkomst.

Sikrede sendte to skademeldinger til selskapet. Det ene kravet gjaldt merutgiftene ved den fremskyndte hjemreisen. Selskapet innvilget erstatning for disse utgiftene 23.10.20.

Det andre kravet gjaldt erstatning for ferien sikrede ikke fikk benyttet som følge av tidligere hjemreise. Selskapet avsto kravet den 23.8.20 fordi resten av reisen ble avbestilt etter avreise fra hjemmet, og kravet kunne derfor ikke dekkes under avbestillingsdekningen. Frem til 23.10.20 var det en rekke henvendelser vedrørende dekning fra reisearrangøren. Den 23.10.20 mottok sikrede et nytt avslag med følgende begrunnelse:

Vi kan ikke utbetale erstatning i denne saken

Kompensasjon for tapte reisedager gis ikke på reiser som er planlagt å vare mer enn 90 dager.

Slik vi forstår opplysningene skulle reisen vare i 125 dager.

Vi har vurdert skadetilfellet i forhold til reiseforsikringsvilkårenes punkt om Reisesyke.

Sikrede påklaget avslaget 22.11.20. Sikrede reagerte på at tilfellet hadde blitt vurdert under vilkår for Reisesyke, da hun ikke hadde blitt syk på reisen. Selskapet opprettholdt sin vurdering 3.2.21, denne gangen med henvisning til de aktuelle vilkårene i forsikringen. I tidsrommet frem til 20.4.21 var det flere henvendelser mellom sikrede og selskapet vedrørende forståelsen av vilkårene og sikredes krav på dekning.

Sikrede krever dekning for reiseavbrudd og anfører at hun fikk opplyst fra en rådgiver hos selskapet 21.8.19 at hun ville ha samme dekning på hele reisen ved kjøp av *Utvidet reise*. Sikrede viser til at selskapet verken har dekket ubenyttede feriedager for perioden den ordinære reiseforsikringen gjaldt, eller for perioden den utvidede reiseforsikringen gjaldt.

Dersom sikrede ikke får samme dekning på hele den planlagte reisen, mener hun at selskapet som profesjonell aktør må påta seg ansvaret med å dekke de ubenyttede feriedagene. Dette fordi det ikke er rimelig å forvente at hun som privatperson burde avdekke avvik som en profesjonell aktør heller ikke klarer å påpeke.

Sikrede anfører også at forsikringsrådgiveren som solgte den utvidede reiseforsikringen burde forklart forskjellene på dekningene mellom helårsforsikringen og den utvidede, slik at sikrede kunne undersøkt andre forsikringsselskapers dekning.

Selskapet avviser ansvar og anfører at det forutsettes at sikrede i utgangspunktet ville oppfylt vilkårene for erstatning for reiseavbrudd i pkt. 10.6 som følge av evakuering etter vilkårspkt. 11, men viser til unntaket for "reiser som er planlagt å vare mer enn 90 dager" i pkt. 10.6. Reisen var planlagt å vare i mer enn 90 dager og faller derfor inn under unntaket. Sikrede har derfor ikke krav på erstatning under den ordinære reiseforsikringen.

Selskapet viser videre til vilkårspkt. 1 i Utvidet Varighet Reise som sier at denne forsikringen ikke omfatter reiseavbrudd, og sikrede har derfor ikke krav på erstatning for avbrutt reise under forsikringen Utvidet reise.

Selskapet avviser sikredes anførsel om at forsikringsrådgiveren hadde sagt at Utvidet reise gjaldt på samme vilkår som den ordinære forsikringen. Dette er ikke dokumentert og sikrede har bevisbyrden for en slik påstand. Selskapet mener det har formodningen mot seg at en erfaren forsikringsrådgiver har lovet dekning utover vilkårene, og legger til grunn at det må ha oppstått en misforståelse mellom sikrede og forsikringsrådgiveren i august 2019.

Det er ikke mulig å tegne forsikring i selskapet som gir rett til erstatning for tapte reisedager dersom den planlagte reisens varighet overskrider det som er avtalt i den ordinære reiseforsikringen. Evt. manglende informasjon har derfor ikke medført noe tap for sikrede.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for tapte feriedager.

Sikredes ordinære reiseforsikring gir rett til kompensasjon for ubenyttede reisedager blant annet hvis:

- *sikrede har rett på erstatning etter punkt 10.4 om hjemtransport eller punkt 11 om evakuering*
- *(...)*

Med reisedager menes alle reisens kalenderdager fra reisen starter, til reisen avsluttes.

Vilkåret har følgende unntak:

Unntak ved reiseavbrudd og erstatningsreise

Erstatning gis ikke for sykdom eller skade som inntreffer på hjemreisedagen, tjenestereiser eller på reiser som er planlagt å vare mer enn 90 dager.

Sikredes utvidede reiseforsikring omfatter i tillegg:

- Forsinkelse i reiseruten
- Reisegods
- Hjemtransport
- Evakuering
- Privatansvar

Avtale med vilkår som er inngått for helårs reiseforsikring gjelder tilsvarende for Utvidet varighet reise, med unntak av reiseavbrudd, erstatningsreise og rettshjelp. Denne avtalen ble tilsendt ved inngåelse/ fornyelse av ordinær reiseforsikring.

Nemnda forstår saken slik at selskapet har akseptert at sikrede ville oppfylt vilkårene for reiseavbrudd som følge av evakuering i pkt. 11, men avslår ansvar med henvisning til unntaket som sier at det ikke gis erstatning for reiseavbrudd på "reiser som er planlagt å vare mer enn 90 dager". Unntaket er absolutt, og det avgjørende er hvor lenge reisen er planlagt å vare. Sikredes reise var planlagt fra 26.12.19 til 28.4.20, altså 125 dager, og faller derfor utenfor dekningen for reiseavbrudd i den ordinære reiseforsikringen.

Den utvidede reiseforsikringen angir utvidelsen i fem kulepunkter, som ikke omfatter reiseavbrudd. Det følger videre av avsnittet under kulepunktene at reiseavbrudd er unntatt fra denne forsikringen. Den utvidede dekningen har derfor ikke noe tillegg for reiseavbrudd.

Sikrede anfører at forsikringsrådgiveren ved salg av forsikringen *Utvidet reise* lovet den samme dekningen som i den ordinære reiseforsikringen. Denne påstanden er ikke dokumentert og kan derfor ikke føre frem.

Sikrede anfører videre at rådgiveren burde forklart forskjellene på den ordinære og den utvidede forsikringen. Etter forsikringsavtaleloven § 2-1 første ledd skal selskapet i forbindelse med tegning og fornyelse av en forsikring opplyse om det er vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til det forsikringstakeren med rimelighet kan vente er dekket under vedkommende forsikring.

Nemnda kan ikke se at det er en vesentlig begrensning i dekningen for utvidet reise at den ikke også utvider reiseavbruddsdekningen. Det dreier seg her om beskrivelsen av forsikringens dekningsfelt, og dekningsfeltet vil alltid være mer eller mindre begrenset. Det er ikke uvanlig at en utvidet dekning ikke omfatter alle elementene i grunndekningen. Nemnda kan ikke se at selskapet her har brutt sin informasjonsplikt. Uansett har sikrede ikke dokumentert et økonomisk tap som følge av evt. mangelfull informasjon når selskapet ikke har forsikring for reiseavbrudd for lengre reiser og sikrede heller ikke har dokumentert at slik forsikring kunne tegnes i annet selskap.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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